

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang beralamat di Jalan. S.M. Raja No. 127 Sidikalang. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yaitu Maret 2017.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi sasaran pada penelitian ini adalah rumah tangga (KK) yang mendapatkan pelayanan publik yang berkaitan dengan pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Jumlah Rumah Tangga di Kabupaten Dairi pada tahun 2016 sebanyak 66.825 Rumah Tangga (BPS, Kab. Dairi dalam Angka 2016). Sample menurut Sugiyono (1997:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan sampling ini setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dalam penelitian ini penerapan sample secara acak sederhana (random sampling) dilakukan dalam penentuan mana yang menjadi

responden. Untuk penentuan besar sampel responden tersebut, menggunakan rumus Yamane (dalam Rakhmat, 1986:113) sebagai berikut :

$$n = \frac{n}{Nd^2 + 1}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

d = Presisi yang ditetapkan, yakni 90%

Berdasarkan hal di atas, maka jumlah sample dapat ditetapkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{66.825}{66.825 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{1669}{17,69} \\ &= 94,34 \text{ dibulatkan menjadi } 94. \end{aligned}$$

Berdasarkan keadaan tersebut maka dalam pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu masyarakat yang secara kebetulan mengurus urusan dokumen administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tersebut, selama kurun waktu 1 (satu) bulan Maret 2017.

3.4 Tehnik Pengambilan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari lapangan, yang diperoleh melalui :

- a. *Kuesioner*, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup dan terbuka yang diajukan. Dengan menyajikan beberapa alternatif jawaban yang sudah ditentukan.
- b. *Observasi*, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Sedangkan data sekunder, dilakukan dengan teknik dokumentasi, yaitu data yang diperoleh telah diolah baik dalam bentuk angka maupun berupa uraian sesuatu hal yang berhubungan dengan penelitian ini dan dapat dijadikan bahan informasi yang diperoleh dari instansi terkait seperti BPS, BAPPEDA dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

3.5 Definisi Konsep dan Operasional

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Kualitas Pelayanan Publik adalah mutu pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan

yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima.

3. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.
4. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi: Biodata Penduduk, KK, KTP, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.
5. Kualitas Pelayanan Publik diukur dengan indikator :
 - a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 - b. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
 - c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
 - d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
 - e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan tabel tunggal. Untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan khususnya dari penyebaran angket akan digunakan analisa tabel tunggal atau yang disebut analisa tabel frekwensi. Analisa tabel tunggal (frekwensi) ini dimaksudkan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden, sehingga akan dapat diketahui data yang paling dominan, atau yang paling besar persentasenya.

