

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai pada Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan masyarakat yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru maka hanya masyarakat yang dijadikan responden.

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No.	Jenis Populasi	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru	1	1	100%
2.	Pegawai bagian pengurusan E-KTP Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru	7	4	50%
3.	Masyarakat yang mengurus EKTP Kelurahan Bencah Lesung	3.558	4	0.1%
4.	Masyarakat yang mengurus EKTP Kelurahan Kulim	2.962	2	0.1%
5.	Masyarakat yang mengurus EKTP Kelurahan Rejosari	3.149	4	0.1%
Jumlah		9.677	15	

Sumber : Data Penelitian, 2018

### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk Camat digunakan teknik sensus sementara untuk pegawai Kantor Camat Tenayan Raya

Kota Pekanbaru menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel karena ada pertimbangan atau alasan tertentu, sedangkan untuk masyarakat yang mengurus E-KTP menggunakan teknik random sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya yaitu yang mengurus E-KTP.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
  1. Identitas responden
  2. Hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan melalui riset kepustakaan meliputi :
  1. Gambaran umum Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru
  2. Jumlah pegawai
  3. Tingkat pendidikan pegawai

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

### **b. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

### **c. Dokumentasi**

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

## **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Nazir (1999 : 149 ) “Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca”. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun kuesioner.

Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Hal tersebut untuk

memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empirik sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang, perilaku yang dapat diamati sehingga menemukan kebenaran yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.

