

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Straregi dan Tipe Penelitian

Penelitian tentang Penerapan Prinsip Good Governance dalam pelayanan publik menggunakan strategi penelitian survey yaitu dengan mengumpulkan data dari suatu populasi dengan memilih Sampel (sugiyono 2013: 11), Dengan Tipe penelitian Deskriptif dimana tipe ini merupakan salah satu jenis atau tipe yang spesifikasinya adalah sistematis,terencana,dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain sebagaimana ditentukan oleh sugiyono (2011:8)

3.2 Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Defenisi Operasional Variabel

Good Governance dalam pelayanan publik merupakan suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik dan pemberian layanan kepada orang yang berkepentingan secara transparansi, dengan kesederhanaan dan responsive kepada masyarakat secara akuntabilitas

3.2.1.1 Indikator / aspek yang diukur :

- 1) Transparansi Aspek yang diukur :
 - Pelayanan yang efektif
 - Biaya pelayanan.
- 2) Kesederhanaan Aspek yang diukur
 - Prosedur pelayanan
 - Waktu pelayanan

3) Responsive Aspek yang di ukur

- Pelayanan ramah dan sopan
- Penanganan keluhan

4) Akuntabilitas aspek yang diukur

- Tanggung jawab petugas

3.2.2 Klafisikasi pengukuran

Untuk menentukan penilaian keberhasilan, digunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2013: 137), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari individu atau kelompok mengenai fenomena sosial.

Tabel 3.1

Klasifikasi Pengukuran

Jawaban	Skor	F
Sangatbaik	5	80 – 100
Baik	4	60 – 80
Kurangbaik	3	40 – 60
Tidakbaik	2	20 – 40
Tidakmemberijawaban	1	0– 20

Sumber: Sugiyono(2018:184)

3.3 Populasi, Sampel dan Responden

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya untuk dijadikan populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2014). Berdasarkan pengertian populasi maka yang menjadi populasi adalah Pemerintah dan masyarakat sebanyak 100 orang

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014). Berdasarkan pengertian ini maka digunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling* (pengambilan sampel acak berdasarkan area) yaitu, pengambilan sampel dilakukan berdasar area atau kelompok tertentu.

3.3.3 Responden

Responden adalah semua orang yang baik secara individu maupun kolektif yang akan dimintai keterangan (djawarto 1994;420) Adapun jumlah responden yang akan dimintai keterangan dengan rincian status sebagai berikut :

• Pegawai Kantor Samsat Kota Kupang	: 5 orang
• Masyarakat	: 25 orang
Jumlah Responden	: 30 Orang

3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan jenis, sumber dan teknik pengumpulan data :

3.4.1 Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden/informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data :

- Kuisioner (angket) menurut sugiyono (2013 : 137) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- Observasi merupakan teknik yang digunakan dalam rangka untuk memperoleh data dengan meninjau langsung lokasi yang menjadi objek penelitian.
- Wawancara merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada responden.

3.4.2 Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumen atau referensi ilmiah dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. Data dan dokumen ini tentunya bersumber dari dokumen resmi dan tertulis dari instansi yang terkait dengan penelitian ini dan literatur dari instansi yang relevan dan terkait dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

3.5.1 Dalam teknik pengolahan data ada tiga teknik yang digunakan antara lain :

- Coding adalah mengklafisikasikan jawaban responden
- Editing adalah memeriksa,meneliti dan mengecek kebenaran pengisian data dari responden
- Tabulasi adalah : kegiatan pembuatan tabel sesuai dengan kebutuhan

3.5.2 Teknik Analisis Data

Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik . Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana fenomena dilokasi penelitian (jawaban terhadap rumusan masalah)teknik analisis statistik Deskriptif Analisis ini dilakukan dengan menghitung tanggapan Responden untuk mencapai indikator dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum (f.md)}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$: Nilai rata rata Hitung

$\sum$: sigma (jumlah)

n : Nilai objek

F : frekuensi (banyaknya data)

md : Medium (titik tengah)