

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lexy Moleong didalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian¹. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai suatu gejala atau fenomena yang dialami oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar, dimana manusia merupakan instrumen penelitian dan penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian deskriptif adalah penelitian tentang gejala dan keadaan yang dialami oleh subyek yang telah diteliti yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau obyek panel (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Pokok permasalahan yang akan diteliti

¹ Lexy j. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remadja Karya. 2007). hal. 186

adalah tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Blitar.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, yang beralamatkan di Jalan Raya Mastrip No. 45 RT. 03 RW. 01, Togogan, Srengat Blitar, Jawa Timur, Indonesia. Kode Pos 66152, nomor telepon (0342) 554759, dan nomer Fax (0342) 5547560. Kantor Imigrasi merupakan tempat pelayanan pembuatan paspor, serta perizinan tempat tinggal. Peneliti akan mendapatkan data yang diinginkan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebagai tempat penelitian tugas akhir.

C. Kehadiran Peneliti

Pendekatan penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dimana kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti adalah untuk menemukan dan mengeksplorasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian, peneliti merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus alat pengumpul data. Penelitian kualitatif, instrumen dalam pengumpulan data selain dari peneliti sendiri sebagai pengumpul data utama, terdapat juga alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang keabsahan hasil penelitian, sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan². Kehadiran peneliti di lokasi penelitian yaitu agar diketahui statusnya oleh objek atau informan.³ Lembaga sudah memberikan izin, maka peneliti melakukan observasi langsung,

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,...,hal. 4.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1996). hal 99

melakukan wawancara dengan konsumen serta pihak pegawai dari Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, terkait dengan obyek penelitian.

A. Data dan Sumber Data

1. Data Penelitian

Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau berupa keterangan-keterangan⁴. Penelitian data kualitatifnya berupa sejarah berdirinya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, dan struktur organisasi data ini didapatkan dengan melakukan wawancara dengan informan dan bersifat objektif.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data diperoleh⁵. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan melakukan studi kasus di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan pengumpulan data, sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.⁶Data diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat

⁴ Muhammad Tegih, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), Hal. 118

⁵ Suarsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002). hal. 107.

⁶ Nur indianto,dk. *Metode Penelitian Praktis*: PT Bina Ilmu, 2004). hal 28

pengukuran dan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.⁷ Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar sebagai obyek penelitian yaitu data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor. Sumber data primer adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati dan diwawancarai. Data primer terdiri dari dua hal yaitu:⁸

- i. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Sumber data ini peneliti melakukan wawancara dengan karyawan sub bagian tata usaha urusan kepegawaian serta karyawan yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
 - ii. *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. Peneliti melihat keadaan atau situasi di lokasi penelitian, yaitu dengan mengamati situasi dan kondisi di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
- b. Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, berupa bukti, catatan atau laporan histories yang tersusun dalam arsip.⁹

E. Teknik Pengumpulan Data

⁷ Saifudin Anwar. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Beajar, 2004). hal. 91.

⁸ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu...* hal.129

⁹ *Ibid.* hal 147

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan¹⁰. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis¹¹. Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengamati atau mengobservasi obyek penelitian atau peristiwa baik manusia, benda mati ataupun alam. Metode observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian di lapangan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.

Metode observasi digunakan sebagai pengamatan yang dilakukan terkait dengan lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani konsumen, standar pelayanan yang diterapkan, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, waktu pelayanan yang diberikan, merespon keluhan pelanggan, jaminan tepat waktu pelayanan, mempunyai jaminan kepastian biaya, mendahulukan kepentingan konsumen atau pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah, apakah bersifat membedakan-bedakan atau diskriminatif, dan melayani setiap pelanggan.

2. Metode Dokumentasi

¹⁰ Tanzih, *Metodologi Penelitian Pratis*, (STAIN: P3M, 2004). hal.29

¹¹ Soeratno. Lincoln Arsyad. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPAMPYKPN, 1995). hal. 89

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan lain-lain.¹² Metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang latar belakang objek penelitian yang didokumentasikan dan sumber-sumber lain yang peneliti ambil untuk menunjang penyusunan dan pengumpulan data.

3. *Interview* atau Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu¹³. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu, wawancara yang tidak berstruktur sering juga disebut wawancara mendalam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan memperoleh bentuk bentuk tertentu informasi dari semua informasi tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap informasi, sehingga wawancara mendalam ini bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dilakukan terkait dengan lima dimensi pelayanan yang mempunyai beberapa indikator tersebut.¹⁴

¹² Suharsini Arikunto. *Prosedur Penelitian...* hal. 206

¹³ Lexy j. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remadja Karya. 2007). hal. 186

¹⁴ Deddy Mulyana. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigme Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002). hal. 180

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai pelayanan dan konsumen di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Variabel indikator yang akan dijadikan bahan wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel Indikator Wawancara

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
1	Kualitas pelayanan (Berry dan Parasuraman)	<i>Tangible</i>	1. Penampilan Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan? 2. Kerapian ruangan Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan? 3. Proses pelayanan Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani konsumen dalam proses pelayanan? 4. Kedisiplinan pegawai Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan? 5. Fasilitas fisik Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
		<i>Reliability</i>	1. Kemampuan pegawai Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan? 2. Standar pelayanan

			<p>Apakah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki standar pelayanan yang jelas?</p> <p>3. Akurat Apakah pelayanan yang diberikan sudah akurat?</p> <p>4. Keahlian pegawai Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu?</p> <p>5. Hambatan pegawai Apa saja hambatan-hambatan yang dialami selama menggunakan alat bantu?</p>
		<i>Responsiveness</i>	<p>1. Tanggapan pegawai Bagaimana respon/ tanggapan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam menanggapi keluhan konsumen?</p> <p>2. Kecepatan dan ketepatan Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p> <p>3. Ketepatan waktu Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?</p> <p>4. Tindak lanjut Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?</p> <p>5. Tingkat kesalahan Apakah pegawai sudah meminimalkan kesalahan dalam melayani konsumen?</p>
		<i>Assurance</i>	<p>1. Ketepatan waktu Apakah ada jaminan tepat waktu dalam</p>

			<p>pelayanan?</p> <p>2. Jaminan biaya Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?</p> <p>3. Akurasi pelayanan Apakah ada jaminan tentang akurasi pelayanan?</p> <p>4. Kesopanan Apakah ada jaminan pegawai melayani dengan sopan dan ramah?</p> <p>5. Kemampuan berkomunikasi Apakah ada jaminan pegawai berkomunikasi dengan baik?</p>
		<i>Empathy</i>	<p>1. Pelayanan utama Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan konsumen daripada kepentingan pribadi?</p> <p>2. Kesopanan Apakah pegawai sudah melayani konsumen dengan sopan santun dan ramah?</p> <p>3. Membeda-bedakan konsumen Apakah pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan konsumen?</p> <p>4. Melayani dan menghargai konsumen Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap konsumen yang datang?</p> <p>5. Faktor pendukung pelayanan Apakah faktor pendukung pelaksanaan</p>

			<p>elayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?</p> <p>6. Faktor hambatan pelayanan</p> <p>Apakah ada faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?</p>
--	--	--	--

Sumber: Data yang di olah, 2018.

Informannya berasal dari:

- a. Sub Bagian Tata Usaha Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
- b. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
- c. Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
- d. Seksi Pengawasan dan Penindakan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.
- c. Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Teknik yang digunakan peneliti dalam melakukan wawancara, yaitu menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*), dengan menggali informasi mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara

mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain¹⁵. Tahap inilah data dikerjakan dan dimanfaatkan sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

Metode yang peneliti gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu¹⁶.

Metode induktif merupakan proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi suatu teori. Miles dan Huberman analisis data terdiri dari alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan (interaktif) yaitu:¹⁷

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu kegiatan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang didapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan suatu rakitan organisasi, diskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan¹⁸. Penyajian data ini

¹⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2008). hal. 428

¹⁶ Lexy j. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif...* hal. 103

¹⁷ Suyitno dan Tanzih, *Dasar-dasar Penelitian Cetakan pertama*, (Surabaya: Elkaf, 2006). hal. 231

¹⁸ Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2000). hal. 173

merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Hasil kesimpulan berdasarkan dari hasil analisis data, baik yang berasal dari catatan lapangan, observasi, dokumentasi dan lain-lain yang didapatkan pada saat melaksanakan kegiatan dilapangan¹⁹. Catatan yang diambil dari berbagai sumber dan hasil observasinya dapat menyimpulkan masalah sesuai dengan fokus penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Pengecekan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependibility*), dan kepastian (*confirmability*).²⁰

1. Kepercayaan (*Credibility*)

Credibility data berfungsi untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan data sebenarnya. Teknik untuk mencapai *credibility* menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kebenaran sumber datanya.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Hasil penelitian yang dilakukan dalam latar tertentu dapat ditransformasikan atau diahlikan kelatar lain. Peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang

¹⁹ Suyitno dan Tanzih, *Dasar-dasar Penelitian...* 233

²⁰ Lexy j. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif...* hal. 173

kesamaan konteks dalam hal ini kejadian atau peristiwa yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

3. Kebergantungan (*Dependibility*)

Penelitian ini agar dapat dipertahankan dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah melalui uji keakuratan perolehan penelitian seperti konsultasi dengan dosen pembimbing.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Pengecekan data observasi dan pendukung lainnya apakah data tersebut sudah dipastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh adalah valid atau tidak.²¹

H. Tahap-tahap Penelitian

Usaha dalam mempelajari penelitian kualitatif ini tidak terlepas dari usaha mengenai tahap-tahap pengenalan. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memakai empat tahapan yaitu:

1. Tahap Pra-lapangan

Tahap persiapan ini peneliti mulai mengumpulkan buku-buku teori yang berkaitan dengan fenomena-fenomena tentang masalah. Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti antara lain: menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, memilih dan memanfaatkan informasi.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan yang dilakukan oleh peneliti antara lain memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan yaitu Kantor Imigrasi Kelas II

²¹ *Ibid.* hal 237

Kabupaten Blitar, dan berperan serta mengumpulkan data. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara maupun dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3. Teknik Analisis Data

Tahap ini peneliti menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis dan terperinci, sehingga data tersebut mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas. Tahap analisis data peneliti menggunakan analisa atau deskriptif seperti yang sudah dijelaskan pada poin analisis data diatas.

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis hasil penelitian yang telah dilaksanakan.