BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dapat diartikan yaitu peneliti mengumpulkan semua data di Kantor Imigrasi Kelas I kota Bandung yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan pelayanan paspor. Metode penelitian deskriftif, peneliti dapat merumuskan dan mengadakan batasan masalah Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan pelayanan paspor, kemudian berdasarkan masalah tersebut melakukan studi pendahuluan untuk menghimpun informasi dan teori-teori sebagai dasar menyusun kerangka konsep penelitian.

Penelitian jenis kualitatif ini, peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun fakta dengan cermat tanpa berusaha melakukan hipotesis. Sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan realitas sosial yang kompleks dengan menerapkan konsep-konsep yang telah dikembangkan dalam Ilmu Pemerintahan. Jadi penelitian kualitatif-deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai ilmu

pemerintahan dalam kaitannya dengan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan pelayana paspor.

3.2 Teknik Penentuan Informan

Dalam teknik penentuan informan, peneliti lebih memilih teknik dengan cara teknik *Purposive* yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan penelitian, yang di jadikan informan adalah orang-orang yang menurut peneliti dapat memberikan informasi sesuai tujuan penelitian. Oleh karena itu ada pertimbangan dan alasan pemilihan informan. Peneliti memilih metode *Purposive* karena objek penelitian yang peneliti teliti sudah jelas, yakni Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan pelayanan paspor:

1. Staff Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam Pembuatan paspor, karena dianggap mengetahui dan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan pelayanan paspor.
2. Masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa paspor karena dianggap mengetahui permasalahan yang ada.

Teknik Penentuan Informan yang kedua dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu informan yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dan dianggap cocok sebagai informan . Adapun yang dijadikan sebagai informan dengan menggunakan metode *Accidental* adalah sebagai masyarakat atau pemohon dalam pengguna pelayanan paspor berjumlah lima orang sebagai informan yang akan membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang diteliti oleh penulis. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, pokok-pokok yang terdapat dalam buku, karya tulis ilmiah dengan pembahasan masalah yang diteliti di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi yang diharapkan.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu suatu teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi, yakni teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat yang dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan atau di lokasi penelitian, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor .
b. Wawancara yaitu cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun bisa melalui telepon. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota

Bandung, dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor.

c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang di teliti berupa catatan buku-buku, majalah, koran dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor.

3.4 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara,. *Triangulasi* ini di terdiri dari 2 bagian, yaitu :

1. *Triangulasi* metode, yaitu *Triangulasi* metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan dokumentasi dalam mengukur mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor . Untuk

memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara yaitu mewawancara informan yang terdiri dari apartur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dan pemohon yang ingin membuat paspor secara selanjutnya peneliti melakukan observasi, obervasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. *Triangulasi* metode bertujuan untuk membantu mengurangi kekeliruan dalam pengumpulan data.

2. *Triangulasi* Teori, *Triangulasi* teori yaitu hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari sebuah kesimpulan tersendiri dari peneliti. Peneliti membandingkan dengan berbagai perspektif teori kualitas pelayanan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengukur Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan paspor.

3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka analisis data yang digunakan dalam pengolahan data yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Sesuai dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, maka analiais data dilakukan sepanjang penelitian. Tujuan dari analisis data untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih

sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan dapat mengambil kesimpulan secara tepat dan sistematis. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data.

Pertama, peneliti melakukan reduksi data tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor. Karena jumlah data di lapangan cukup banyak maka peneliti perlu mengklasifikasikannya secara teliti. Reduksi data yaitu merangkum data, memilih-milih hal-hal yang penting, dan fokus pada hal yang pokok. Reduksi data sudah dilakukan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data yang dipilih dan diolah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia melalui wawancara, pengamatan, studi pustaka, dokumen/arsip yang kemudian dibuat rangkuman inti.

Kedua, peneliti melakukan penyajian data mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor. Peneliti menyusun sekumpulan informasi yang telah dirangkum dalam bentuk uraian singkat yang saling memiliki keterkaitan kemudian menjadi pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor. Penyajian data ini dilakukan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Ketiga, penarikan kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang pelayanan penggunaan paspor. Hasil dari penarikan

kesimpulan merupakan rumusan kesimpulan yang sifatnya umum. Penarikan kesimpulan yang dilakukan pada akhirnya menjadi jelas dan dapat dipahami.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Pelaksanaan kegiatan penelitian dilaksanakan di Kota Bandung khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, JL. Surapati No. 82 Telp (022) 7272081.

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	TAHUN 2017					
		OKT	NOP	DES	JAN	FEB	MAR
1	Konsolidasi Skripsi						
2	Pengajuan Judul						
3	Penyusunan UP						
4	Seminar UP						
5	Persiapan Penelitian						
6	Pengumpulan Data						
7	Pengolahan Data						
8	Analsisi Data						
9	Bimbingan Skripsi						
10	Penyusunan Skripsi						
11	Sidang Skripsi						