

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan secara rinci dan mendalam dengan cara pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan fakta yang ada, baik dari alam maupun buatan dengan menggambarkan perbahan, karakteristik, kesaaan, dan hubungan antara mereka (Sukmadinata, 2017). Penelitian deskriptif pada umumnya menggunakan tiga tipe pendekatan yaitu, metode studi kasus, metode survei, dan juga metode eksperimen. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode studi kasus berdasarkan gejala dan masalah yang ada di lapangan.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian untuk mempelajari keadaan alam dimana peneliti berperan dalam keefektifan penelitian (Sugiyono, 2017). Analisis data yang tepat sangat membantu peneliti dalam mengembangkan ide-ide (teori) sebelumnya maka peneliti memilih penelitian dengan pendekatan kualitatif karena ingin menyajikan data yang faktual dan akurat mengenai data di lapangan sehingga pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali lebih dalam dan menjelaskan secara deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

langsung dari subjek penelitian. Data diperoleh melalui proses wawancara langsung dari sumber utama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018)

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diperoleh melalui dokumen, literatur seperti undang-undang, peraturan pemerintah, jurnal, buku dan juga kepustakaan online, untuk mendukung data primer (Sugiyono, 2018). Sumber data sekunder yang peneliti gunakan untuk menguatkan data primer adalah sebagai berikut: a) Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui catatan, foto kondisi aktual dilapangan pada saat pelayanan, yang diperoleh selama berada dilokasi, dan juga sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian. b) Studi Kepustakaan yang diperoleh melalui, karangan ilmiah, buku, dan jurnal dari peneliti terdahulu untuk melengkapi penelitian serta beberapa kepustakaan online yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan Data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data melalui proses wawancara, digunakan untuk menggali informasi lebih detail mengenai studi terkait penelitian. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dimana wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan untuk memperoleh informasi secara lisan, dan data yang diperoleh bisa menggambarkan serta mencakup pertanyaan tentang masalah penelitian.

Tabel 3.2 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	M. Taufik Sulaeman	KABID Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian
2.	Hendri Juniana	Petugas bagian pelayanan
3.	Said Muhammad Asfan	Petugas bagian pelayanan
4.	Bapak Bintang	Masyarakat
5.	Ibu Nuraini	Masyarakat
6.	Bapak Bagus	Masyarakat
7.	Ibu Lola	Masyarakat

2. Dokumentasi bisa berupa gambar, karya-karya sebagai bahan tambahan, yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Tujuan metode ini agar memperoleh data yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.
3. Observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung pada subjek yang diselidiki. Observasi berfungsi untuk melengkapi data yang belum diperoleh selama wawancara. Observasi perlu dilakukan pengecekan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Lexy J. Moloeng, (2012:247) Proses analisis data dimulai dengan mengkaji data dari berbagai sumber, seperti wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen resmi maupun pribadi, gambar dan juga foto. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan juga hasil dari mencari, mencatat, mengumpulkan data dengan cara observasi mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

2. Reduksi Data

Dalam proses pengumpulan data dilapangan tentunya banyak data yang di dapat harus di pilih dan di catat secara rinci dan teliti sehingga diperlukan reduksi data agar lebih fokus pada permasalahan dan hal-hal yang penting, mereduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih data-data yang pokok, dengan ini maka bisa didapatkan inti dari tiap permasalahan sehingga bisa mempermudah peneliti dalam menumpulkan data secara lebih lanjut dan bisa memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam penelitian ini data-data yang diperoleh peneliti terkait dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam akan di reduksi sehingga bisa ditarik setiap inti dan kesimpulannya.

3. Penyajian Data

Penyajian Data dilakukan setelah proses reduksi data, agar lebih terorganisasi dan tersusun sesuai dengan pola-pola hubungan, agar lebih mudah dipahami mengenai apa yang sedang di teliti dan bisa membuat perencanaan kerja yang selanjutnya. Penyajian data ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mendeskripsikan data sehingga lebih mudah dipahami terkait dengan Kualitas Pelayanan yang sedang diteliti.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang bertujuan untuk memaknai data yang sudah dikumpulkan dengan cara mencari persamaan dan perbedaan agar bisa ditarik kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti, verifikasi dilakukan agar kesesuaian data bisa lebih tepat dan obyektif. Pada penelitian ini kesimpulan didukung data-data yang diperoleh peneliti di lapangan. Hasil dari penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti di dalam penelitian ini.