

## **BAB III**

### **,METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti.

Menurut Bodgan dan Biklen (Sugiyono, 2016:13) secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik yaitu dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati) .

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan mengenai fokus terhadap penulisan.

Kinerja pegawai kantor imigrasi dalam pelayanan pengurusan paspor di Kota Batam. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan kinerja para pegawai. Karena kinerja yang baik akan mampu memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dibebankan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

Berada langsung dibawah direktorat jenderal imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam mengeluarkan ribuan paspor tiap bulanya, hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

### **3.3. Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data-data yang dikumpulkan penulis dari sumber data di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Informan

Penelitian Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sample. Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2014:219).

Adapun informan tersebut adalah :

1. Kasubag TU Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
2. Kasubag LALITUSKIM Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
3. Kasi PERIZINAN kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
4. Staf Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam
5. Penerima Layanan Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam

#### **3.4. Teknik pengumpulan data**

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Bila dilihat dari sumber datanya, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:137). Sumber sekunder dapat dilakukan dengan:

a) Observasi

Dilakukan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variable penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti observasi dengan partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian. Nasution (dalam Sugiyono, 2016:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Beberapa hal yang peneliti observasi di kantor imigrasi Kota Batam seperti ruang tunggu yang cukup memadai, ruang bermain untuk anak-anak, ruang khusus ibu menyusui dan tempat ibadah yang bisa digunakan.

b) Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono, 2016:231) mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai informan yang ahli dalam bidangnya seperti Kasabug Lalintuskin, Kasi Perizinzn Imigrasi, Staf yang melayani serta masyarakat yang langsung menerima layanan dimana peneliti akan membahas seperti apa dan bagaimana kinerja yang dilakukan kantor imigrasi Kota Batam dalam melayani pengurusan paspor di Kota Batam.

c) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar ,misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-

lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa patung, gambar, film dan lainnya.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Bogdan (dalam Sugiyono, 2016:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan dan ditarik menjadi sebuah kesimpulan.

### **3.6. Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif suatu realitas (*social situation*) bersifat majemuk dan dinamis sehingga tidak ada data yang bersifat konsisten dan berulang seperti semula. Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu triangulasi dan *membercheck*.

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015: 327) terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Dalam melakukan triangulasi sumber, peneliti melakukan membercheck, yaitu proses pengecekan data atau informasi dari pemberi data atau informasi. Tujuan membercheck tersebut adalah untuk mengetahui kesesuaian antara data yang diperoleh dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

### **3.7. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam. Topik yang diteliti tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam. Menimbang pentingnya suatu kinerja yang berorientasi pada hasil, Pegawai diwajibkan menjalankan pelayanan atau menangani pengurusan paspor dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Kantor Imigrasi Kelas I

Khusus Batam di Jl. Engku Putri No.3, Batam Center, Tlk. Tering, Batam Kota,  
Kota Batam, Kepulauan Riau.

