

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Stretegi dan Tipe Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan tentang Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif yaitu dengan mengukur secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu dengan menggambarkan konsep Menurut Bogman dan Taylor, yang dikutip Moleong (1995:2) penelitian deskriptif kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang-orang atau perilaku yang dicermati. Deskriptif bertujuan untuk memecahkan masalah pada masa sekarang dengan cara menentukan dan menafsirkan data yang ada. Oleh karena itu pelaksanaan metode ini tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunannya, tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi data tersebut.

3.2 Operasional Variabel

a. Definisi Operasional

Dalam hal ini Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online adalah suatu proses yang dinamis, dimana proses pelaksanaan suatu pelayanan publik mencakup adanya sesuatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran proses pelayanan itu sendiri.

b. Indikator-Indikator Penelitian

1. Kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan. (Kebersihan dan kenyamanan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat)
4. Peningkatan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat

Dengan berpatokan pada indikator dari Inisiatif Umum Inovasi Pelayanan Publik diatas maka akan diketahui bagaimana Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

3.3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian, dan dari informan peneliti mendapatkan pandangan atau gambaran tentang masalah penelitian. Dengan demikian yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kupang
- b. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian/LANTASKIM
- c. Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian

- d. Pegawai Operasional Yang Mengurusi Paspor/Petugas Loker
- e. Masyarakat Yang Mengurus Paspor : 28 Orang

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa Informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pemohon paspor dan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Agar dapat menggali Informasi dari Informan ini, maka teknik yang digunakan adalah teknik :

- 1. Wawancara

Wawancara, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara Informan yang terkait dengan penelitian ini. wawancara dengan menggunakan pedoman “ daftar pertanyaan” sebagai Instrumen penelitian.

- 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung lokasi penelitian. Mengamati dan mendengar secara langsung tanpa melakukan manipulasi, meneliti, mengecek kebenaran data, pengisian data serta jawaban dari informan.

- b. Data sekunder adalah data yang di peroleh dari Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah batas wilayah administratif, keadaan penduduk, peta-peta yang mendukung penelitian.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

a. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian Ini dengan menggunakan tiga tahap yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman (1949:20) yakni :

1. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya
2. Display data (penyajian data) dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, pengambilan kesimpulan harus dilakukan secara teliti dan hati-hati agar kesimpulan yang diperoleh berkualitas dan sesuai dengan tujuan penelitian

b. Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisa deskriptif kualitatif, Teknik Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2013:244)