

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran, penjelasan yang tepat secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Topik yang diteliti tentang Inovasi pelayanan paspor dalam meningkatkan produktivitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Menimbang pentingnya suatu inovasi dalam pelayanan paspor yang bertujuan memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat sehingga Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Kupang Jalan Bumi III Penfui.

3.3 Operasional Variabel

1. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan paspor. Inovasi pelayanan paspor adalah sebuah perubahan gagasan/ide atau jasa baru yang diterapkan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa pelayanan.

2. Adapun indikator dari inovasi pelayanan paspor berdasarkan definisi operasional diatas adalah :

- a. Adanya dampak inovasi, aspek yang diukur :
 - 1. Adanya kepastian waktu
 - 2. Kepastian pelayanan
- b. Mendeskripsikan kemitraan, aspek yang diukur :
 - 1. Dengan siapa pihak imigrasi bermitra
- c. Mendeskripsikan keberlanjutan, aspek yang diukur :
 - 1. Adanya dukungan dari legislatif dan eksekutif
 - 2. Kesiadaannya sarana dan prasarana yang ada di kantor

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan yang dimaksud adalah :

- | | |
|---|------------------|
| 1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kupang | = 1 Orang |
| 2. Kepala seksi lalu lintas keimigrasian | = 1 Orang |
| 3. Pegawai operasional yang mengurus paspor
(Petugas Locket) | = 2 Orang |
| 4. Masyarakat | = 6 Orang |
| (Yang mengurus paspor) | <hr/> = 10 Orang |

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (*interview*) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

a. Wawancara

Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode *indepth interview*, dimana peneliti dan informan/responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Untuk membuat wawancara yang berisi butir-butir pertanyaan terkait permasalahan penelitian.

b. 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

pertisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian.

c Dokumentasi

Suatu cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengutip dan mengabstraksi data dari sumber-sumber yang ada kaitannya dengan fokus penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan.

Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Teknik analisa deskriptif kualitatif dilakukan secara terus-menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilakukan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan

penarikan kesimpulan. Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman dalam Rivdia Lisa, dkk.(2010:3), antara lain:

- 1) Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan kunci yang compatible terhadap penelitian, kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- 2) Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
- 3) Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table ataupun uraian penjelasan.
- 4) Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.