

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3. 1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *mix methods*. *Mix methods* adalah suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Menurut Creswell, (2010:5) penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Sedangkan menurut Sugiyono (2011:18) *mix methods* merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Metode campuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran konkuren, dimana menyatukan data kualitatif yaitu tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi yang ditujukan ke pemberi pelayanan atau pegawai kantor dengan teknik wawancara dan observasi secara langsung dan data kuantitatif yaitu tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi kepada yang diberikan pelayanan atau para pemohon paspor dengan teknik kuisioner.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Jambi yang sering dikunjungi masyarakat dalam pengurusan pembuatan paspor. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi ini dikarenakan kuota permohonan pembuatan paspor yang meningkat pada tahun 2018 bertambah dari 90 menjadi 150 perhari, dimana itu tidak diimbangi dengan kemudahan dalam mengakses informasi dan tidak tepat waktu dalam proses pembuatan paspor tersebut.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2011: 117), populasi yang merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti sejak awal atau *purposive sampling* yang kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Seksi Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Sub Seksi Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Staf atau Pelaksana di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dan 150 pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data (Sukandarrumidi, 2006: 50). Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel biasanya terdiri atas sejumlah kecil unit sampling yang proporsional dan biasanya merupakan elemen-elemen target yang dipilih

dari kerangka samplingnya (Bulaeng, 2004: 138). Jumlah pemohon paspor yang banyak maka diambil sampel yang dapat mewakili populasi tersebut. Apabila jumlah subjeknya kurang dari 100 dapat diambil keseluruhan jumlahnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, namun apabila jumlah subjeknya besar, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% (Arikunto, 2006:134). Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel 50% dari jumlah populasi pemohon paspor yaitu 150 responden, sehingga sampel menjadi 75 responden.

### **3. 4 Jenis Data**

#### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dilapangan, terutama dari hasil wawancara dan angket dengan informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini, yang dimaksudkan dengan informan adalah orang-orang yang memberikan keterangan dan data untuk keperluan penelitian. Informan penelitian ditentukan secara purposive, dimana informan sudah ditentukan sejak awal yang mengetahui tentang pelayanan paspor yaitu: Wawancara Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Seksi Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, Kepala Sub Seksi Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi. Sedangkan untuk angket kepada 75 pemohon yang mengajukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi.

#### **2. Data Sekunder**

Data observasi dari kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, data dokumentasi yang diperoleh dari Surat Pertanggungjawaban Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, website resmi Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi ([jambi.imigrasi.go.id](http://jambi.imigrasi.go.id)), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.

Tabel 3.1 Sumber Data Penelitian

No	Sumber Data Penelitian
1	Surat Pertanggungjawaban Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.
2	Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.
3	Website - <a href="http://jambi.imigrasi.go.id">jambi.imigrasi.go.id</a>
4	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dapat dicatat atau direkam. Terkait penelitian pelayanan paspor, peneliti menggunakan wawancara secara mendalam dengan informan secara terstruktur guna memperoleh informasi secara lisan menjelaskan permasalahan penelitian yang berisi tentang pertanyaan terkait kualitas pelayanan paspor yang ditujukan kepada narasumber yang telah ditentukan sejak awal (*purposive sampling*). Narasumber tersebut yang bertanggungjawab atas pelayanan

yang diberikan dan mengetahui secara langsung tentang pelayan paspor tersebut yaitu:

1. Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi bapak Alexander Riza
2. Kepala Seksi Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi bapak Albert Djalius
3. Kepala Seksi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi bapak Nicky Arvy
4. Kepala Sub Seksi Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi ibu Sri Asrawati
5. Dua orang Staf atau Pelaksana Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi bapak Dimas dan ibu Tuti
6. Dua orang Staf atau Pelaksana Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi ibu Wiwik dan Dewi

Tabel 3.2 Informan Penelitian Wawancara

No	Informan Wawancara
1	Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.
2	Kepala Seksi Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.
3	Kepala Seksi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi
4	Kepala Sub Seksi Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.
5	Dua Staf atau Pelaksana Informasi Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.
6	Dua Staf atau Pelaksana Perizinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.

b. Angket, merupakan merupakan metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan beberapa pertanyaan secara tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahuinya (Arikunto, 2006: 151). Metode angket digunakan untuk memperoleh data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi. Jumlah responden yang ditentukan menggunakan sampel random dimana semua pemohon paspor dapat menjadi informan dalam penelitian ini dengan jumlah 75 responden. Apabila subjeknya kurang dari 100 dapat diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi bila subjeknya besar, dapat diambil 10-15% atau 20-25% (Arikunto, 2006:134). Peneliti mengambil sampel 50% dari jumlah populasi pemohon paspor yaitu 150 responden, sehingga sampel menjadi 75 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Peneliti menggunakan teknik sampling sistematis yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 150 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 150. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan

dua(Sugiyono, 2001: 60). Untuk itu dalam penelitian ini maka yang diambil sebagai sampel adalah 2, 4, 6, 8 dan seterusnya sampai 150. Peneliti mencampur pemohon paspor laki-laki dan perempuan di dalam populasi sehingga semua populasi dianggap sama.

Tabel 3.3 Informan Penelitian Kuisisioner

No	Informan Kuisisioner	Jumlah
1	Pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi	75

- c. Observasi, merupakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terkait permasalahan yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti datang langsung ketempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.
- d. Dokumentasi, dengan melihat data-data yang sudah dibuat laporan secara administratif yang berkaitan dengan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi.

### 3. 6 Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis campuran bersamaan atau dengan model *Concurrent Triangulation Strategy* yaitu analisis terhadap data kualitatif dan kuantitatif secara bersama-sama dan dalam satu tahap baik dalam pengumpulan data maupun dalam analisisnya kemudian membandingkan data yang diperoleh.

## 1. Analisis Kuantitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan dan memaknai data dari masing-masing aspek yang diteliti. Data hasil penelitian ini berupa data kuantitatif dan data kualitatif atau *mix method* yang kemudian akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dibuat.

Pada analisis kuantitatif dalam penelitian ini peneliti menggunakan statistik deskriptif, dengan analisis ini dapat dihitung seberapa tinggi kualitas pelayanan. Adapun nilai kualitas pelayanan dirumuskan sebagai berikut:

a. Rumus penghitungan Mean, yakni sebagai berikut:

$$Me = \frac{\sum fi . xi}{\sum fi}$$

Keterangan:

Me = Mean

$\sum fi . xi$  =

perkalian antara jumlah data sampel (fi) dengan bobot nilai (xi)

$\sum fi$  = Jumlah frekuensi/sampel

(Sumber: Sugiyono, 2013:558)

b. Rumus penghitungan skor hitung hasil (pada kolom jumlah), yakni:

$$SH = fi . xi$$

Keterangan:

SH = Skor Hasil Hitung



$f_i \cdot x_i$  = perkalian antara data sampel ( $f_i$ )  
dengan bobot nilai ( $x_i$ )

c. Rumus penghitungan skor kriterium, yakni sebagai berikut:

$$SK = \text{Bobot Nilai Tertinggi} \times \sum f_i$$

Keterangan:

SK = Skor Kriterium/Skor  
Tertinggi

$\sum f_i$  = Jumlah frekuensi/sampel

= 5 x 75 sampel

= 375

d. Rumus penghitungan Nilai Kualitas Pelayanan, yakni sebagai berikut:

$$KP = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

Keterangan:

KP= Kualitas Pelayanan

SH= Skor Hitung Hasil

SK= Skor Kriterium/Skor Tertinggi

(Sumber: Sugiyono, 2013:559)

e. Rumus penghitungan nilai interval, yakni sebagai berikut:

$$I = \frac{NTt - Nr}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

NTt = Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K = Kelas Interval/Banyak Bilangan

(Sumber: Sugiyono, 2013:561)

Jadi pengukuran interval dari setiap butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner dihitung berdasarkan:

$$a) \text{ Interval Mean} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Bilangan}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

$$b) \text{ Interval Persentase} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Bilangan}} = \frac{100-20}{5} = 16$$

Tabel 3.4 Kategorisasi Nilai Interval

Nilai Persepsi	Nilai Interval Mean	Nilai Interval Konversi/Persentase	Kategori Kualitas Pelayanan
5	4,21 – 5,00	85 – 100%	Sangat Baik
4	3,41 – 4,20	69 – 84%	Baik
3	2,61 – 3,40	53 – 68%	Cukup Baik
2	1,81 – 2,60	37 – 52%	Tidak Baik
1	1,00 – 1,80	20 – 36%	Sangat Tidak Baik

(Sumber: Sugiyono, 2013:562)

Setelah pengukuran nilai interval ditentukan maka dikelompokkan menjadi lima alternatif jawaban/kategori. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Skala likert yang disusun untuk mengungkap sikap pro-kontra positif dan negatif, setuju dan tidak setuju. Menurut Sugiyono (2013:136), mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap (*attitude statemens*), pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban yang digunakan meliputi:

Alternatif jawaban persepsi kualitas pelayanan

5 = Sangat Berkualitas

4 = Berkualitas

3 = Cukup Berkualitas

2 = Tidak Berkualitas

1 = Sangat Tidak Berkualitas

## **2. Analisis Kualitatif**

Analisis data kualitatif menurut John W.Creswell (2016) analisis data sebagai proses penerapan langkah-langkah dari yang spesifik hingga yang umum dengan berbagai level analisis yang berbeda. Data yang diperoleh dari informan ditabulasikan (dikumpulkan dengan disatukan untuk data yang sejenis, dan dihitung menurut keperluan analisis) untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif. Untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan uraian diatas maka teknik analisis data dibagi kedalam dua (2) tahap yaitu :

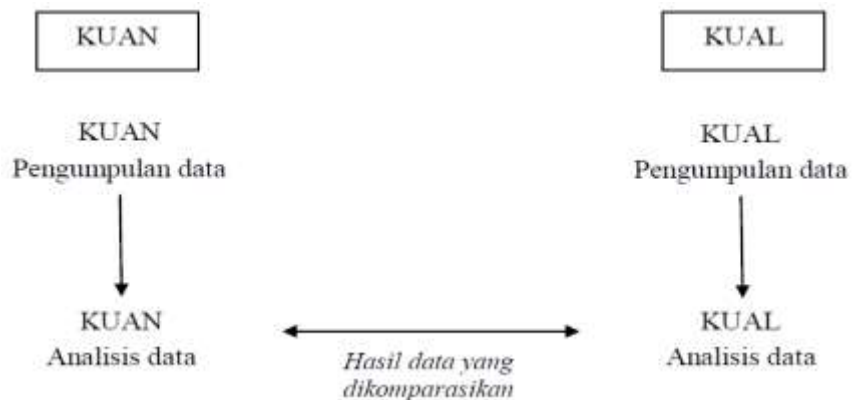
### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan hasil dari hasil wawancara kepada informan yang telah di tentukan sejak awal dimana terdapat enam responden dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, surat pertanggungjawaban (SPJ) Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, website resmi Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi dan hasil observasi secara langsung ke Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.

## 2. Penilaian Data

Penilaian data merupakan proses selanjutnya setelah pengumpulan data yang sudah dilakukan oleh peneliti dari hasil wawancara secara langsung terhadap informan yang berkaitan dengan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, observasi langsung ke Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi, dan data-data yang berkaitan dengan pelayanan paspor dengan tujuan untuk menyisihkan data yang tidak relevan dengan penelitian, sehingga data yang didapatkan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu tentang kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi.

Setelah didatakannya data kuantitatif dan data kualitatif peneliti kemudian menyajikan data tersebut dengan strategi triangulasi konkuren. Pada proses pengumpulan data peneliti melakukannya dalam satu waktu yang ditentukan, kemudian setelah mendapatkan kedua data tersebut peneliti membandingkan kedua data untuk mengetahui apakah terdapat konvergensi, perbedaan-perbedaan, atau beberapa kombinasi. Penggabungan data dilakukan dengan melebur dua data penelitian menjadi satu atau dengan mengintegrasikan atau mengkomparasikan hasil-hasil dari dua data tersebut secara berdampingan dalam pembahasan. Berikut gambar strategi triangulasi:



Gambar 3.1 Strategi Triangulasi Konkuren (Creswell, 2013: 314)

Metode kuantitatif disimbolkan dengan “KUAN”, sedangkan metode kualitatif di simbolkan dengan “KUAL”. Penulisan simbol tersebut keduanya menggunakan jenis huruf dan jumlah huruf yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua metode tersebut digunakan secara bersama-sama dengan bobot yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan data kuantitatif dan data kualitatif secara bersama-sama (dalam satu waktu), kemudian masing-masing data tersebut dianalisis.

Kemudian tahap selanjutnya data kuantitatif dan data kualitatif ditarik kesimpulan yang merupakan tahap terakhir dimana sekaligus menjawab permasalahan berdasarkan penafsiran data yang sudah diteliti dan dituliskan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi, kemudian diberikan saran yang diharapkan akan menambah wawasan teoritis atau bisa memberikan masukan bagi pihak yang berkepentingan sesuai dengan tujuan penelitian.