

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa. Tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis karakteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiono, 2004:27).

Metode deskriptif ialah pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian seseorang, lembaga masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001:63). Ciri-ciri pokok metode deskriptif adalah :

- a. Memutuskan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada penelitian, dilakukan saat sekarang atau ada masalah-masalah yang bersifat actual. Menggunakan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Jl. Gatot Subroto No.268, Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara 20123, Indonesia. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Maret sampai dengan Juni 2016.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:90). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Medan.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2011:91).

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang diambil secara *accidental* (kebetulan) dalam kurun waktu 10 hari kerja.

3.4. Instrumen Penelitian

Konsep merupakan istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian (Singarimbun, 2006:33). Maka dalam hal ini, penulis mengemukakan defenisi dari konsep yang dipergunakan, yaitu: Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat dengan mutu pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding.*

a. *Tangibles* (Nyata)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk fasilitas fisik dan personalia. Misalnya, ruangan yang bersih, penataan meja dan kursi yang teratur, rapi dan lain-lain.

b. *Reliability* (Kepercayaan)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan untuk menyediakan layanan dan data secara tepat dan akurat.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

d. *Competence* (Kompetensi)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melakukan layanan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

e. *Courtesy* (Kesopanan)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk keramahan, kesopanan, rasa hormat serta sikap menghargai yang dimiliki pemberi layanan. Kesan baik pemberi layanan menjadi indikasi bagi konsumen tentang kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

f. *Credibility* (Kredibilitas)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk kejujuran, perjanjian yang dapat dipercaya, sifat pribadi dari pegawai yang berhubungan dengan masyarakat.

g. *Security* (Keamanan)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk rasa aman atau bebas dari bahaya, keragu-raguan, ketidakpercayaan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada masyarakat.

h. *Acces* (Kemudahan mengakses)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk layanan yang mudah dalam kontak hubungan antara masyarakat dengan pemberi layanan.

i. *Communication* (Komunikasi)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk layanan dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti dan dapat didengar dengan baik oleh masyarakat sehingga selalu membuat masyarakat selalu mendapatkan informasi yang tepat tentang pelayanan.

j. *Understanding* (Pemahaman)

Bagian dari pelayanan yang berbentuk usaha yang dilakukan pemberi layanan untuk memahami kebutuhan pelayanan yang sebenarnya melalui perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat sehingga dapat dipastikan pemberi layanan dapat memahami kebutuhan masyarakat.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu :

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia dalam bentuk angket kepada responden.

- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait.
 - c. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu :
- a. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
 - b. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2010: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk keperluan analisis data, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan (Moleong, 2010: 4).

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyelesaikan dengan melalui beberapa tahapan pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

1. Pertama penulis mengadakan penelitian dengan menyebar angket kepada responden yang mengurus Pasport di Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Setelah data terkumpul peneliti mengelompokkan berdasarkan jenis kelamin, dan mengelompokkan lagi berdasarkan daftar pertanyaan yang ada di angket. Kemudian mengolahnya serta menganalisis sehingga dapat diambil suatu kesimpulan menggunakan tabel tunggal.
2. Data yang telah dikumpulkan agar mudah dianalisis dan disimpulkan maka penulis menggunakan analisis yang menghasilkan deskriptif analisis.
3. Proses analisis data menggunakan pola berfikir induktif yaitu proses pengolahan data dari hal-hal yang khusus dan diperoleh dari responden kemudian ditarik kesimpulan secara umum.