

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya Sukmadinata (2006: 94). Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2007:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Teknik kualitatif dipakai sebagai pendekatan dalam penelitian ini, karena teknik ini untuk memahami realitas rasional sebagai realitas subjektif. Proses observasi dan wawancara mendalam bersifat sangat utama dalam pengumpulan data. Dari observasi diharapkan mampu menggali evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dibuat agar penelitian lebih terarah dan batas – batas masalahpun diketahui secara jelas. Seperti pengertian fokus penelitian menurut Moleong (2006:92) bahwa fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah ditetapkan. Fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengawasan Internal yang dilakukan kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung dalam mengawasi kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung.
2. Kendala–kendala yang terjadi dalam proses penerapan pengawasan internal di Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu lokasi dimana tempat penelitian dilakukan. Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung merupakan Kantor Imigrasi satu–satunya di Kota Bandar Lampung yang merupakan tempat satu–satunya untuk para masyarakat membuat *passport* juga

surat-surat perjalanan lainnya. Tidak hanya melihat pelayanan yang baik dan optimal di Kantor imigrasi Kelas I Bandar Lampung tetapi juga melihat bagaimana perhatian pemerintah juga pegawai-pegawai kantor dalam pengupayaan pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Karena alasan tersebut peneliti melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperlukan sebagai data untuk memperoleh informasi yang akurat. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan penelitian, baik yang diperoleh dari pengamatan langsung maupun wawancara kepada informan.

a. Informan

Informan yaitu orang yang diwawancarai atau yang memberikan keterangan mengenai seluk beluk permasalahan yang diperlukan peneliti. Adapun dalam penelitian ini informan yang telah diwawancarai adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Terkait Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Tahun 2014

No	Informan
1	Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung
2	Staf pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung
3	Masyarakat sebagai penerima pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber data primer. Data sekunder dapat berupa naskah, dokumen resmi, literatur, artikel, koran dan sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini yaitu:

No	Sumber
1	Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai.
2	Berita online (www.bandarlampungnews.com)
3	Artikel di koran online (www.kompasiana.com)

E. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif dan sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan analisis dokumen, observasi dan wawancara. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumenter, atas dasar konsep tersebut, maka ketiga teknik pengumpulan data diatas digunakan dalam penelitian ini.

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2009:226) bahwa observasi adalah sebagai dasar bagi semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, data tersebut yaitu fakta yang mengenai dunia kenyataan yang dapat diperoleh melalui observasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan untuk penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Observasi juga membantu peneliti untuk lebih optimal dalam melihat fenomena dan membuat peneliti dapat merasakan sudut pandang lain dalam melihat fenomena tersebut. Disini Observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung dan tidak langsung tentang perilaku masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung khususnya untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan dan mengamati keberadaan calo-calo di kantor tersebut.

2. Wawancara

Didalam Moleong (2004 : 186) dinyatakan bahwa pengertian dari wawancara yaitu adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. wawancara dilakukan dengan dua bentuk, yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti). Sedang wawancara tak terstruktur (wawancara dilakukan apabila adanya jawaban berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian) Nasution (2006: 72).

Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian, antara lain :

- a. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung
- b. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung
- c. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung.

Dalam pemilihan informan yang pernah merasakan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung ini peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana disini peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Seperti menurut Sugiyono (2008:218) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006: 132), teknik dokumentasi yaitu “mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya”. Dokumentasi juga dapat berupa gambar atau foto yang berhubungan dengan penelitian, dengan dokumentasi dapat membantu peneliti menyesuaikan antara kesesuaian data dengan kenyataannya. Dokumen bisa beragam bentuk, dari yang tertulis sederhana sampai yang lebih

lengkap dan bahkan bisa berupa benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau.

F. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pada jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, maka dari data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat sehingga dengan demikian penulis menguraikan secara mendalam hasil penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.

Setelah data terkumpul maka harus dilakukan analisis terhadap data yang ada. Untuk melakukan analisis maka digunakan apa yang disebut teknik analisis data. Teknik analisis data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah data baik data primer maupun data sekunder, sehingga data-data yang terkumpul akan diketahui manfaatnya, terutama dalam memecahkan permasalahan penelitian. Dengan demikian, maka perhatian utama dari analisis data ini adalah dari kata, ungkapan, kalimat maupun perilaku dari objek penelitian.

Menurut Milles dan Huberman dalam Bungin (2004:99), analisis data pada penelitian kualitatif meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhaanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang

lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal, pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Laporan/ data di lapangan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci. Dalam reduksi data peneliti dapat menyederhanakan data dalam bentuk ringkasan.

2. Penyajian data

Adalah suatu usaha untuk menyusun sekumpulan informasi yang telah diperoleh di lapangan, untuk kemudian data tersebut disajikan secara jelas dan sistematis sehingga akan memudahkan dalam pengambilan kesimpulan. Penyajian data ini akan membantu dalam memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan. Kegiatan penyajian data disamping sebagai kegiatan analisis juga merupakan kegiatan reduksi data.

3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini peneliti berusaha untuk memahami, menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, dan akhirnya setelah data terkumpul akan diperoleh suatu kesimpulan. Kesimpulan – kesimpulan tersebut selanjutnya akan diverifikasi untuk diuji validitasnya dan kebenarannya data – data tersebut.

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Moloeng (2007:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam Moloeng (2007:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, observasi tidak langsung ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut diambil benang merah yang menghubungkan di antara keduanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan akan melengkapi dalam memperoleh data primer dan skunder. Observasi dan *interview* digunakan untuk menjaring data primer yang berkaitan evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik yang diberikan, sementara studi dokumentasi digunakan untuk menjaring data skunder yang dapat diangkat dari berbagai dokumentasi tentang kinerja pegawai.

Beberapa macam triangulasi data sendiri menurut Denzin dalam Moleong (2004 : 330) yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori ada beberapa macam yaitu :

1. Triangulasi Sumber (data)

Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi ini menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi penyidikan

Triangulasi ini dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

4. Triangulasi Teori

Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

Dari empat macam teknik triangulasi diatas, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber (data) dan triangulasi metode untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti oleh peneliti.