BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian pada hakekatnya adalah topik permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Menurut Suharsini Arikunto (1998: 15) objek penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Adapun objek dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Alasan pemilihan objek penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelaksanaan implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dengan desain penelitian yaitu studi kasus. Desain ini difokuskan pada satu objek yang diamati dan ingin dipahami secara mendalam. Melalui metode penelitian ini, penulis ingin mendapatkan jawaban atas permasalahan yang terjadi secara lebih jelas dan mendalam mengenai implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang di analisis berdasarkan data, teori dan aspek kajian yang dijadikan parameter oleh peneliti.

Permasalahan yang akan di analisis oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, mendeskripsikan dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk menganalisis interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan hasil penelitian yang jelas.

Moleong (2005 : 6) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode almiah.

Menurut Bodgan dan Biklen dalam Sugiyono (2011 : 9), secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome
d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

3.3. Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland dan Lofland (1984 : 47) dalam buku Moleong (2005 : 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan adanya data peneliti dapat menyusun penelitian sehingga dapat menghasilkan suatu karya ilmiah dari penelitian tersebut. Data penelitian ini dapat diperoleh dari berbagai sumber sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti langsung dari sumber pertamanya atau tempat objek penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sub pelayanan dokumen perjalanan keimigrasian, kepala sub teknologi informasi keimigrasian, staff pemeriksa kelengkapan persyaratan permohonan paspor, staff pengambilan sidik jari, foto dan wawancara, staff pengambilan hasil paspor, staff verifikasi dan adjudikasi paspor, serta masyarakat pemohon paspor.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder atau disebut juga dengan sumber tertulis adalah data yang diperoleh dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi sebagai penunjang dari sumber pertama. Adapun yang menjadi sumber tertulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
b. Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
c. Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.
d. Buku Panduan Hukum Keimigrasian
e. Buku Panduan Implementasi Kebijakan Publik
f. Buku Panduan Pelayanan Publik
g. Laporan data periodik pemohon paspor tahun 2019
h. Laporan data penerbitan paspor tahun 2019
i. Laporan evaluasi kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandung
j. Rincian Anggaran Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Tahun 2020
k. Instrumen aplikasi antrian paspor online
l. Foto pada saat Kegiatan Wawancara

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

3.4.1. Observasi

Marshall dalam Sugiyono (2010: 310) menyatakan bahwa *"through observation, the researcher learn about behavior and he meaning attached to those behavior"*. Jadi melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Berkaitan dengan observasi yang dilakukan dalam penelitian kualitatif maka observasi yang digunakan yaitu observasi langsung. Observasi langsung dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dan fakta mengenai pelayanan dalam ruang lingkup Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap mengenai

Implementasi Kebijakan Keimigrasian tentang Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3.4.2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan panduan wawancara. Menurut Gorden dalam Herdiansyah (2010: 118) mengatakan "wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu". Dalam penelitian ini, peneliti mencatat dan merekamnya dengan alat perekam semua jawaban dari responden sebagaimana adanya. Pewawancara sesekali menyelingi jawaban responden, baik untuk meminta penjelasan maupun untuk meluruskan bilamana ada jawaban yang menyimpang dari pertanyaan.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksudnya, dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Di sini, peneliti melakukan wawancara terhadap subjek penelitian atau informan yang sudah dijelaskan dipembahasan sebelumnya. Adapun pedoman wawancara seperti dalam table 3.1

Tabel 3.1.
Pedoman Wawancara

Aspek Kajian	No.	Pertanyaan	Informan
Organisasi	1	Bagaimana struktur pelaksanaan program pelayanan paspor?	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian 3. Staff IT Support bagian Analis Keimigrasian 4. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian
	2	Siapa saja yang menjadi pelaksana dalam program pelayanan paspor?	
	3	berapakah jumlah pelaksana dalam program pelayanan paspor?	
	4	bagaimana kemampuan pelaksana dalam program pelayanan paspor?	
	5	apa saja perlengkapan yang dipersiapkan dalam program pelayanan paspor?	
	6	bagaimana kelengkapan dan perlengkapan program pelayanan paspor?	
Interpretasi	1	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap program pelayanan paspor?	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen PerjalananKeimigrasian 3. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian 4. Staff IT Support Bagian Analis Keimigrasian 5. Kepala Seksi INTEDAKIM 6. Masyarakat umum Pemohon Paspor Online 7. Masyarakat Umum Pemohon Paspor Prioritas
	2	Bagaimana kinerja pelaksana/orang yang melaksanakan program pelayanan paspor?	
	3	Bagaimana kinerja Dinas/Instansi terkait selaku pengelola program pelayanan paspor?	
	4	Bagaimana koordinasi yang terjalin antara Dinas/Instansi terkait dengan pelaksana dalam program pelayanan paspor?	
	5	Bagaimana pendapat anda mengenai program pelayanan paspor?	
Penerapan	1	Apakah pelaksanaan program pelayanan paspor sesuai dengan perencanaan awal yang telah ditetapkan?	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen PerjalananKeimigrasian 3. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian 4. Staff IT Support Bagian Analis Keimigrasian 5. Kepala Seksi INTEDAKIM 6. Masyarakat umum Pemohon Paspor Online 7. Masyarakat Umum Pemohon Paspor Prioritas
	2	Bagaimana Ketepatan dari sasaran program pelayanan paspor?	
	3	Bagaimana prosedur yang ada pada program pelayanan paspor?	
	4	Bagaimanakah kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan?	
	5	Bagaimana sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai program pelayanan paspor?	
	6	Apakah ada sosialisasi mengenai program pelayanan paspor?	
	7	Seperti apa jadwal kegiatan pada program pelayanan paspor?	
	8	Apakah jadwal kegiatan pada program pelayanan paspor sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?	

(Sumber : Peneliti, 2020)

3.4.3. Dokumentasi

Menurut Djam'an Satori (2011: 149), studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini berupa Profil Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto situasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto fasilitas atau sarana di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto masyarakat yang sedang mengantri nomor antrian walk-in di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto masyarakat sedang proses foto, wawancara dan sidik jari di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, Foto Masyarakat pada Loket pengambilan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, data pemohon paspor 3 tahun ke belakang 2016-2019, data sarana dan prasarana Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, dan data organisasi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3.5. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitiam yang sedang dilaksanakan. Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian.

Menurut Patton dalam Denzin (2009: 290), alasan logis di balik teknik Purposive dalam penelitian kualitatif merupakan prasyarat bahwa sampel yang dipilih sebaiknya memiliki informasi yang kaya (*rich information*). Walaupun

demikian dalam pelaksanaan penelitian di lapangan nanti, tidak menutup kemungkinan peneliti juga akan menggunakan teknik Snowball, yaitu jumlah informan akan bertambah sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. penggunaan teknik tersebut disesuaikan dengan kondisi atau situasi yang ada di lapangan. Untuk lebih jelasnya, informan penelitian mengenai Implementasi Program Permohonan Paspor Baru di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung di klasifikasikan pada tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2.
Daftar Informan

No	Kode Informan	Informan	Kategori Informan
1.	I_1	Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi	*Key Informan*
2.	I_2	Wakil Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan	*Key Informan*
3.	I_3	Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian	*Key Informan*
4.	I_4	Staff IT Support Bagian Analis Keimigrasian	*Second Informan*
5.	I_5	Kepala Seksi INTELDAKIM	*Second Informan*
6.	I_6	Petugas Pelayanan Paspor	*Second Informan*
7.	I_7	Masyarakat Pemohon Paspor Online	*Second Informan*
8.	I_8	Masyarakat Pemohon Paspor Online	*Second Informan*
9.	I_9	Masyarakat Pemohon Paspor Prioritas	*Second Informan*
10.	I_{10}	Calo	*Second Informan*

(Sumber : Peneliti, 2020)

3.6. Operasional Parameter Penelitian

Menurut Koentjaraningrat, definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau "mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain" (Koentjaraningrat, 1991: 23).

Operasional parameter adalah salah satu acuan yang dijadikan oleh peneliti sebagai pedoman dalam penyusunan skripsi/ penelitian ini. karena dengan adanya operasional parameter ini peneliti dapat melakukan penelitian sesuia dengaan apa yang sudah ditetapkan. Dalam penelitian ini yang menjadi parameter penelitian adalah implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor. Dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Charles O. Jones sebagai aspek kajian.

Agar parameter dalam penelitian ini dapat diukur dan diobservasi (diamati), maka untuk memberikan kemudahan dalam proses pengukuran parameter penelitian ini, dibuat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3.

Operasional Parameter Penelitian

Kajian	Aspek Kajian	Parameter	Sumber Data
Implementasi Kebijakan Keimigrasian (Studi Kasus tentang Pelayanan Penerbitan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	1. Organisasi	a. Struktur Pelakasana b. Sumber Daya Manusia c. Perlengkapan Program	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian 3. Staff IT Support bagian Analis Keimigrasian 4. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian
	2. Interpretasi	a. Orang-orang yang Bertanggung Jawab b. Pelaksanaan Program	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen PerjalananKeimigrasian 3. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian 4. Staff IT Support Bagian Analis Keimigrasian 5. Kepala Seksi INTEDAKIM 6. Masyarakat umum Pemohon Paspor Online 7. Masyarakat Umum Pemohon Paspor Prioritas
	3. Aplikasi	a. Kesesuaian Program b. Prosedur Kerja c. Sosialisasi Program d. Jadwal Kegiatan e. Program Kerja	1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi 2. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen PerjalananKeimigrasian 3. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian 4. Staff IT Support Bagian Analis Keimigrasian 5. Kepala Seksi INTEDAKIM 6. Masyarakat umum Pemohon Paspor Online 7. Masyarakat Umum Pemohon Paspor Prioritas

3.7. Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen (1982) dalam Moleong (2005 : 248), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verivikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data , penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verivikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Ulber Silalahi, 2009: 339). Analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.7.1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam Moleong (2005 : 288) reduksi data pada mulanya diidentifikasikan adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian. setelah itu membuat koding, artinya memberikan kode pada setiap satuan, agar dapat ditelusuri datanya, berasal dari sumber mana.

Reduksi data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data mengenai implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3.7.2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009: 340).

Hasil reduksi data kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk teks naratif-deskriptif. Tahap penyajian data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana.

3.7.3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini adalah tahap akhir analisis data. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian. Dalam konteks penelitian ini penulis menggunakan beberapa indikator untuk mengetahui kinerja pegawai aparat birokrat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Kemudian berdasarkan hasil temuan dilapangan melalui wawancara dan dokumentasi dilapangan yang dikaitkan dengan kesemua indikator tesebut maka penulis mendapati bahwa beberapa indikator kinerja pegawai belum berjalan

dengan baik. Berdasarkan hasil data tersebut sehingga penulis dapat menarik kesimpulan yang kemudian dipaparkan pada bagian kesimpulan dan saran.

3.8. Jadwal dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang berlokasi di Jalan Surapati No. 82 Kelurahan Cihaur Geulis, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122. Adapun waktu penelitian ini adalah lima bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.4.

Jadwal Penelitian Pada Bulan Januari – Juli 2020

No.	Kegiatan	Bulan 2020					
		Januari	Februari	Maret	Mei	Juni	Juli
1	Persiapan	■					
2	Penelitian		■	■			
3	Pengolahan Data		■	■	■		
4	Penyusunan Data			■	■		
5	Seminar Usulan Penelitian					■	
6	Seminar Draft					■	
7	Sidang Skripsi						■