

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai”. Penelitian ini mengambil lokus pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai. Yaitu terletak di Jalan Yos Sudarso No. 2, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai-Riau. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah dengan memperhitungkan aksesibilitas, dimana lokasi penelitian mudah untuk dijangkau oleh penulis, dan memberikan peluang yang cukup karena tidak mungkin hanya diteliti dalam sekali waktu saja. Selain itu realitas yang diteliti masih terjadi (berlangsung).

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sugiyono (2017:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 153 orang dengan sampel pegawai pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai berjumlah 33 orang yang terdiri dari Kepala Kantor, Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, Kepala Subseksi Izin Tinggal

Keimigrasian, Analisis Keimigrasian Ahli Pertama, Pemeriksa Keimigrasian, Petugas Keimigrasian serta masyarakat berjumlah 120 orang yang melakukan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

Teknik pengambilan sampel untuk pegawai yang melakukan tugas pengurusan paspor menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang menurut Sugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Sedangkan untuk masyarakat pengambilan sampel menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:67) *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian dilakukan selama 15 hari penelitian, setiap hari kerja penulis menetapkan sebanyak 8 orang sebagai sampel penelitian.

Untuk lebih jelas berkaitan dengan populasi dan sampel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai
Tahun 2023

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Kantor	1	1	100%
2	Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian	1	1	100%
4.	Kepala Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian	1	1	100%
5.	Fungsional	30	30	100%
6.	Masyarakat	120	120	100%
	JUMLAH	153	153	100%

Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dibutuhkan terdiri dari yaitu:

1) Data Primer

Menurut Moleong (2010:14) data primer adalah data yang di peroleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Adapun data yang diperlukan oleh responden adalah data tentang Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai:

- a. *Tangible*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*

d. *Assurance*

e. *Empathy*

2) Data Sekunder

Menurut Moleong (2010:14) data sekunder adalah data yang diperoleh untuk mendukung data primer yang sumbernya dari data-data yang sudah diperoleh sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan peneliti. Pada penelitian ini data sekunder yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Gambaran umum sejarah berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai
- b. Keadaan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yang meliputi jumlah anggota dan lain-lain.
- c. Struktur organisasi dan rincian tugas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
- d. Sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menyusun instrument adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah dengan observasi, angket dan dokumentasi.

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan langsung terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
2. Angket yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat beberapa daftar pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
3. Dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

E. Teknik Analisa Data

Kegiatan dalam analisa data pada penelitian ini adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisa data dilakukan dengan statistik deskriptif untuk penilaian setiap kategori, penulis menggunakan *likert scale* (Skala Penilaian) dimana setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di kuesioner

(angket) digolongkan dalam lima skor yaitu Sangat Baik (SB) = 5 skor, Baik (B) = 4 skor, Cukup Baik (CB) = 3 skor, Kurang Baik (KB) = 2 skor. Tidak Baik (TB) = 1 skor.

1. Kategori perhitungan untuk setiap indikator:

Sangat Baik : $5 \times 3 \times 153 = 2.295$ Dengan skor 1.837-2.295

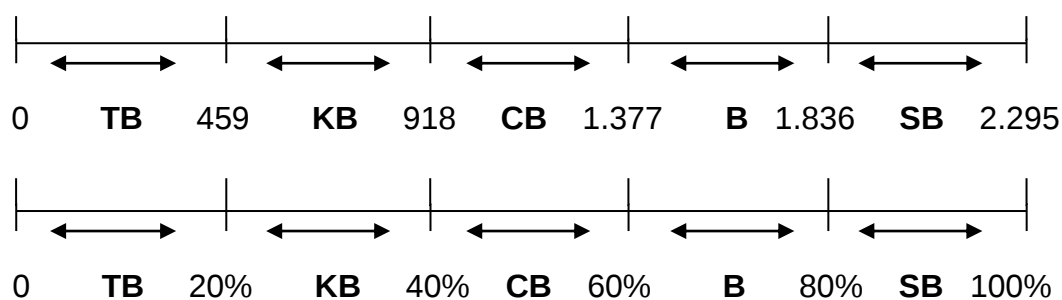
Baik : $4 \times 3 \times 153 = 1.836$ Dengan skor 1.378-1.836

Cukup Baik : $3 \times 3 \times 153 = 1.377$ Dengan skor 919-1.377

Kurang Baik : $2 \times 3 \times 153 = 918$ Dengan skor 460-918

Tidak Baik : $1 \times 3 \times 153 = 459$ Dengan skor 0-459

Adapun garis kontinum nya dapat dilihat sebagai berikut:



2. Kategori perhitungan seluruh indikator pelayanan:

Sangat Baik : $5 \times 15 \times 153 = 11.475$ Dengan skor 9.181-11.475

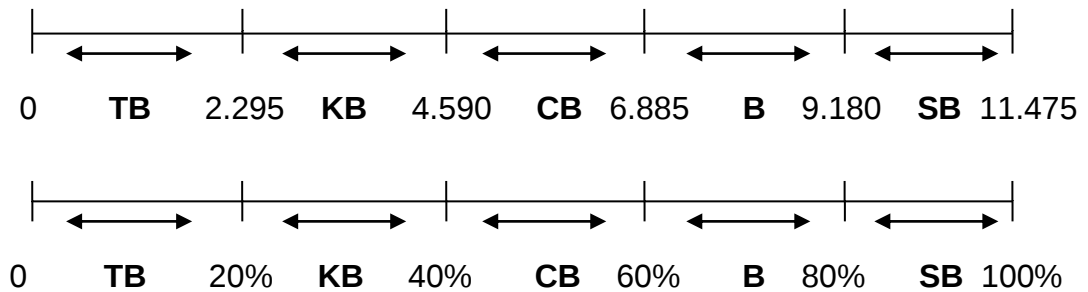
Baik : $4 \times 15 \times 153 = 9.180$ Dengan skor 6.886-9.180

Cukup Baik : $3 \times 15 \times 153 = 6.885$ Dengan skor 4.591-6.885

Kurang Baik : $2 \times 15 \times 153 = 4.590$ Dengan skor 2.296-4.590

Tidak Baik : $1 \times 15 \times 153 = 2.295$ Dengan skor 0-2.295

Adapun garis kontinum nya dapat dilihat sebagai berikut:



Selain dalam penyajian data melalui skor, penulis juga menyajikan data menggunakan distribusi frekuensi sehingga dapat diketahui berapa persentase tanggapan responden (frekuensi) yang tersebar untuk setiap kriteria jawaban yang tersedia. Untuk lebih jelas dalam melengkapi hasil penelitian penulis menyajikan dalam bentuk diagram.