

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini diuraikan metodologi yang dipergunakan dalam penelitian untuk membahas permasalahan yang disebutkan dalam pokok permasalahan. Pengertian metodologi dalam hal ini sebagaimana diutarakan oleh Irawan⁴⁵ adalah totalitas cara untuk meneliti suatu obyek penelitian, meliputi: metode, instrumen, penentuan sampel, pengolahan data dan prosedur pengambilan kesimpulan.

3.1 Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Pengertian kuantitatif dalam hal ini sebagai mana disebutkan Irawan⁴⁶ “yang dimaksud dengan kuantitatif disini sebenarnya lebih mengacu kepada keakuratan deskripsi setiap variabel dan keakuratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya”.

Dari teori-teori tentang pelayanan, pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pengukuran kualitas pelayanan, dijadikan sebagai titik tolak dan sumber jawaban untuk menganalisis jawaban atas penelitian. Dengan menggunakan pola deduktif, dilakukan analisis data yang dikumpulkan secara empiris. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pemohon paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

3.2 Jenis / Tipe Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang akan menjelaskan kualitas pelayanan pemberian paspor RI di kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, maka jenis / tipe penelitian ini adalah Deskriptif, dilakukan dalam kurun waktu satu bulan.

⁴⁵ Prasetya Irawan. (2006). *Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu social*, Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI, Jakarta, hlm.234

⁴⁶ *Ibid* Hlm. 101

3.3 Teknik Pengumpulan data

Dalam menghimpun dan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dipergunakan metode kuantitatif dan metode kualitatif dengan beberapa cara diantaranya :

3.2.1. Observasi

Peneliti akan melakukan peninjauan langsung ke lokus penelitian hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran objektif dan kondisis berbagai hal yang ada di lokus penelitian dan yang dijadikan objek penelitian serta beberapa hal informasi yang perlukan.

3.2.2. Study Kepustakaan

Study kepustakaan dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan memahami teori-teori dan pendapat para ahli tentang topik yang akan diteliti dan menjadi rujukan atau pisau analisis dalam melakukan pengkajian atau analisis data. Study Kepustakaan ini dilakukan dengan membaca buku-buku, jurnal ilmiah, makalah dan penelusuran website yang dianggap relevan dengan topik penelitian (untuk mendapatkan data sekunder).

3.2.3. Survei

Metode survey sebagaimana diutarakan Irawan⁴⁷ adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, metode pengumpulan data dengan metode survei dipergunakan untuk mengumpulkan data primer yaitu data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Data yang dimaksud adalah : data tentang karekteristik responden, data tentang persepsi pelanggan, data tentang harapan pelanggan, data tentang kepuasan pelanggan.

Di dalam penelitian ini, cara yang dipakai oleh peneliti untuk mendapatkan data primer adalah dengan memberikan kuesioner secara langsung. Bentuk pernyataan tertutup dengan format Skala Likert. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator variabel tersebut dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrument

⁴⁷ Ibid., hlm 109

pertanyaan kuesioner. Setiap item pertanyaan mempunyai gradasi atau tingkatan nilai dari yang sangat positif hingga yang sangat negatif untuk kepentingan analisis kuantitatif sebagaimana dicontohkan oleh Tjiptono⁴⁸, maka jawaban dari pertanyaan kuesioner diberi skor sebagai berikut :

Tabel 3.1
Gradasi Tingkat Nilai Kuisisioner

Sangat Tidak Setuju : Bila Responden Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan paspor, dan Bila Responden Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan paspor.	Skor 1
Tidak Setuju : Bila Responden Tidak Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan paspor, dan Bila Responden Tidak Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan paspor	Skor 2
Kurang Setuju: Bila Responden Kurang Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan paspor, dan Bila Responden Kurang Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan paspor.	Skor 3
Setuju : Bila Responden Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan paspor & Bila Responden Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan paspor.	Skor 4
Sangat Setuju :Bila Responden Sangat Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan paspor, dan Bila Responden Sangat Setuju dengan pernyataan kuisisioner sesuai dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan paspor.	Skor 5

Bentuk Pertanyaan Tertutup Dengan Skala Likert diolah oleh peneliti

⁴⁸ Fandi Tjiptono, 2008, Strategi Pemasaran, ANDI Yogyakarta, edisi ketiga, Hlm 51

Gradasi sangat tidak setuju, hingga sangat setuju juga disebutkan oleh Valarie,Parasuraman,Berry⁴⁹ dalam mengukur servqual dan aplikasinya. Juga diberikan pertanyaan terbuka dengan meminta komentar / pendapat/ saran dari responden atas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, responden diberi kesempatan menuliskan secara bebas sesuai dengan apa yang diinginkan.

3.2.4. Wawancara

Wawancara akan dilakukan secara langsung kepada para responden untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang harapan / keinginan pemohon paspor dan kualitas layanan yang diterima. Hasil wawancara mendalam ini akan dijadikan data analisis mendalam terhadap persepsi pemohona atas layanan paspor yang diterima, untuk menguatkan penegasan hasil kuisioner yang telah diberikan. Wawancara akan menggali informasi tentang kesenangan, kemudahan, kebaikan, kesulitan, ketertiban, hingga kebobrokan yang dihadapi pemohon paspor.

3.4 Populasi Penelitian.

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah masyarakat pemohon Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dalam kurun waktu satu bulan, Sesungguhnya tidak pernah dapat diketahui jumlah total populasi dalam penelitian ini, mengingat penelitian dilakukan bersamaan dengan dilakukan pelayanan kepada populasi. total jumlah pasti populasi tidak dapat ditentukan di awal penelitian, sehingga populasi dirumuskan dari rata-rata jumlah pemohon paspor per bulan di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang. Selama tahun 2008 jumlah pemohon paspor adalah 18.406 pemohon. Sehingga diperoleh rata-rata pelayanan dalam sebulan adalah $18.406 / 12$ sama dengan 1533 pemohon per bulan. Jumlah 1533 pemohon dijadikan jumlah populasi, dengan asumsi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tahun 2009 (saat dilakukan penelitian) adalah kurang lebih sama dengan tahun sebelumnya.

⁴⁹ Valarie A. Zeithaml, A.Parasuraman, Leonard L. Berry.(1990). *Delivering Quality Service Balancing Costumer Perception And Expectation*, New York : The Free Press, p. 181

3.4.2 Ukuran Sampel

Ukuran Sampel yang akan diambil didasarkan pada Metode Frank Lynch (1974) sebagaimana dikutip oleh Irawan,⁵⁰ dengan rumus :

$$n = NZ^2 \cdot p(1-p)/ND^2 + Z^2 \cdot p(1-p)$$

di mana:

n = jumlah sampel

Z = jumlah variabel normal (1.96) untuk level reliabel 0.95

p = proporsi yang paling luas (0.5) dan

D = sampling error (0.10)

$$n = (1.533 \times 1.96^2) \times ((0.5 (1-0.5)) / (1.533 \times 0.01^2)) + (1.96^2 \times (0.5 (1-0.5)))$$

$$= 5889 \times 0.016308 + 0.96$$

$$= 96.4 + 0.96$$

$$= 97 \text{ pemohon paspor}$$

= untuk kepentingan olah data sampel dibulatkan menjadi 100 pemohon paspor

Penetapan jumlah sampel di atas dapat dilakukan secara lebih sederhana dengan menggunakan rumus sederhana Supranto⁵¹ bahwa jumlah sampel (n) = 4 atau 5 kali n. Artinya dengan jumlah variabel sebanyak 24 variabel sebagaimana termuat pada sub-bab operasionalisasi konsep pada Bab II, maka jumlah sampel (n) = 4 X 24 = 96. Jumlah sampel ini hampir sama dengan jumlah sampel yang ditetapkan dengan menggunakan Metode Frank Lynch di atas yaitu 97.

Berdasarkan dua metode penghitungan sampel di atas maka ditetapkan jumlah sampel atau responden penelitian ini sebesar 100 pemohon paspor.

3.4.3 Teknik pengambilan sampel

Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan memakai teknik *non probabilistik-purposif*. Alasan pemilihan sampel dengan metode *non*

⁵⁰ Ibid., hlm. 250.

⁵¹ J. Supranto. (2004). *Analisis Multivariat: Arti & Interpretasi*, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta, hlm. 122

probabilistik-purposif karena jumlah pemohon paspor pada saat dilakukan penelitian tidak dapat diketahui jumlah pastinya, ciri khusus sampel yang diambil adalah pemohon paspor yang mengurus sendiri paspornya tidak menggunakan jasa *agen* (birojasa).

seperti diutarakan oleh Irawan⁵² sampel *non probalistik* tidak perlu dihitung tetapi dipilih, dikira-kira, diambil sekenanya. Sampel purposif adalah sampel yang sengaja dipilih karena memiliki ciri-ciri khusus, ciri khusus dimaksud adalah pemohon paspor yang mengurus sendiri permohonan paspornya tanpa menggunakan biro jasa atau orang dalam, setelah kriteria *non probabilistik-purposif* dipenuhi oleh populasi pemilihannya untuk menjadi sampel dilakukan dengan teknik *accidental/convenient* maksudnya siapa saja pemohon paspor yang memenuhi kriteria dan kebetulan terlihat pada saat pengambilan data akan diambil begitu saja jadi sampel.

Pengambilan sampel dilakukan kepada responden pada saat dilayani (*on the spot*) pada saat sampel mengambil paspor yang telah selesai atau telah mendapat pelayanan. Untuk mendapatkan gambaran yang sesungguhnya tentang persepsi mereka atas pelayanan yang diterima dalam pelayanan ini. Dimana pada saat mereka mengambil paspor semua tahapan pelayanan telah dilaluinya. Terhadap seluruh sampel terlebih dahulu ditanyakan apakah mereka mengurus sendiri pembuatan paspornya atau menggunakan jasa orang lain, hanya mereka yang mengurus sendiri yang akan diberikan kuisisioner atau dijadikan sampel.

Terhadap sampel yang terkumpul namun tidak datang sendiri dalam pengurusan paspor/ menggunakan jasa *agen* (birojasa) yang terpilih sebagai sampel. Sampel tersebut akan di batalkan dan digantikan dengan sampel lain yang nyata-nyata dalam permohonan paspornya mengurus sendiri tanpa melibatkan orang lain. Hal ini dilakukan agar pendapat responden atas pelayanan Paspor tidak menjadi bias, mengingat mereka yang menggunakan jasa *agen* (birojasa) tidak mengalami sendiri semua tahapan pelayanan.

⁵² Prasetya Irawan, Op.Cit., hlm 115.

Dengan jumlah populasi sebesar 1533 orang, sampling error sebesar 0,10 maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 pemohon paspor. Pengambilan sampel dilakukan pada minggu I di hari senin, Minggu II di hari selasa, Minggu III di hari rabu, Minggu ke IV di hari kamis dan minggu ke V di hari jumat. Dengan memberikan jumlah responden yang sama pada setiap harinya, sehingga untuk setiap minggu jumlah respondennya adalah ($100:5 = 20$ pemohon paspor) dengan hari yang berbeda.

3.5 Uji Validitas dan Reabilitas

3.5.1 Pengujian Reliabilitas Data.

Pengukuran reliabilitas seperti diutarakan oleh Neuman⁵³ berarti hasil numerikal dari Indikator yang tidak bervariasi oleh karena karakteristik pengukuran atau instrumen itu sendiri. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrumen). Suatu instrumen dikatakan reliabel berarti hasil pengukurannya konsisten dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas data menggunakan SPSS rumus keandalan alat ukur metode Alpha chonbach, diperlukan untuk menghitung signifikansi harapan dan kenyataan variabel latent atas , yaitu:

$$\alpha = \frac{K \cdot \bar{r}}{1+(k-1) \bar{r}}$$

Dimana:

α = koefisien keandalan alat ukur.

\bar{r} = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel data yang membentuk variabel latent

Nilai koefisien α (koefisien keandalan alat ukur), didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kasalahan acak yang dapat menurunkan tingkat keandalan. Nilai tersebut merupakan konsistensi

⁵³ W. Lawrence Neuman. (2006). *Sosial Resech Methods Kualitatif ad Quantitatif Aproaches*, University Of Wisconsin, Boston New York Sixth Edition. P. 189

jawaban responden terhadap penelitian yang mencerminkan nilai skor yang sebenarnya, dimana rentang nilai koefisien tersebut antara 0 sampai 1, semakin tinggi nilai koefisien α , semakin baik alat ukurnya.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel seperti yang diutarakan Arikunto⁵⁴ apabila memiliki koefisien keandalan (alpha) $> 0,6$. dan signifikansi $< 0,05$, apabila nilai signifikansi > 0.05 maka dikatakan tidak reliabel

3.5.2 Pengujian Validitas Data.

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen, Irawan⁵⁵ menjelaskan bahwa valid berarti instrumen secara akurat mengukur objek yang harus diukur. Instrumen yang baik harus valid. Pengukuran validity dilakukan pada *Face validity* (validitas muka) instrumen yang tampak sudah valid dari penglihatan sepintas. Sebelum dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, terlebih dahulu dilakukan uji pendahuluan kuesioner dengan cara membagikan kuesioner kepada beberapa orang yang bukan menjadi objek penelitian tetapi memiliki kualifikasi yang sama. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika terdapat beberapa pernyataan yang tidak jelas pada kuesioner, sehingga dapat diperbaiki sebelum disebarkan kepada para responden.

Setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti, selanjutnya dilakukan pengolahan data berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner ini terdiri atas:

Uji validitas berhubungan dengan suatu pengujian item2 dalam kuisisioner yang akan digunakan. Pengukuran validitas butir kuisisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t, yaitu dengan membandingkan hasil perhitungan t_{hitung} dengan tabel distribusi t atau t_{tabel} .

⁵⁴ Suharsimi Arikunto. (1992) *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, PT. Rineka Cipta : Jakarta. hlm 14

⁵⁵ Prasetya Irawan Op.Cit ,Hlm 115

Pengukuran t_{hitung} dilakukan dengan melihat *Corrected item total correlation* yang ada dalam hasil olahan SPSS, kemudian dihitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = R_{bt} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-R_{bt}^2}}$$

dimana :

n = jumlah responden

R_{bt} = *corrected item total correlation* (dapat dilihat pada hasil SPSS pada saat uji reliabilitas)

Uji validitas data diperoleh dengan hasil perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana variabel dinyatakan dengan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan membandingkan *corrected item total correlation* harus lebih besa dari R_{bt} atau r_{tabel} (> 0.1292).

3.6 Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data penelitian didasarkan pada matriks yang terstruktur dan kemudian diolah dalam data base *Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 12 for Windows* berdasarkan jumlah sampel yang dikumpulkan. Kemudian dilakukan analisis sebagai berikut Analisis SERVQUAL atas kepuasan Pemohon Paspor RI .

Penghitungan Tingkat Kepuasan.

Penghitungan tingkat kepuasan dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Penghitungan tingkat kepuasan dengan menggunakan analisis *gap*.

Tingkat kepuasan dengan analisis *gap* (kesenjangan) didapatkan dengan menghitung selisih anatara skor kenyataan dengan skor harapan seperti diutarakan oleh Oka A. Yoeti dengan rumus dibawah :

$$Satisfaction = f(Performance-Expectation)$$

Dimana :

Satisfaction : Kepuasan pemohon paspor

Performance : Kinerja yang diukur berdasarkan persepsi atau apa yang dirasakan oleh pemohon paspor

Expectation : Harapan pemohon paspor

Tingkat kepuasan *gap* didasarkan pada nilai rata-rata (*mean score*) *Satisfaction* (kepuasan pemohon paspor). Dengan asumsi yang digunakan untuk mengukur:

- a. Tingkat kepuasan tertinggi dicapai apabila skor rata-rata hasil pengukuran *performance* dikurangi skor rata-rata hasil pengukuran *expectation* adalah $5-1 = +4$;
- b. Tingkat kepuasan terendah dicapai apabila skor rata-rata hasil pengukuran *performance* dikurangi skor rata-rata hasil pengukuran *expectation* adalah $1-5 = -4$;
- c. Sedangkan apabila skor rata-rata hasil pengukuran *performance* dikurangi skor rata-rata hasil pengukuran *expectation* adalah 0 berarti puas.

Pengukuran SERVQUAL pada Gap 5 sebagaimana diutarakan oleh Tjiptono⁵⁶, didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Model ini menganalisis antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) .

Skor SERVQUAL menurut Tjiptono⁵⁷ dengan mengutip (Zeithaml et.al. 1990) untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

⁵⁶ Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* Andy Yogyakarta hlm 120

⁵⁷ Ibid hlm 121

Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrument SERVQUAL dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci:

- a. *Item by item analysis*, misalnya K1-H1 (Persepsi Kenyataan item 1 – Harapan item 1), K2-H2, dan seterusnya.
- b. *Dimension by dimension analysis*, contohnya $(K1+K2+K3+K4/4)-(H1+H2+H3+H4/4)$ dimana K1 sampai K4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan Kenyataan dan Harapan berkait dengan dimensi *Tangible* (bukti fisik)
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau gap SERVQUAL yaitu $(K1+K2+ \dots +K24/24)-(H1+H2+ \dots +H24/24)$

3.7 Keterbatasan Penelitian

3.7.1 Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang terhadap pemohon Paspor RI. Penelitian dibatasi hanya untuk mengetahui Kualitas pelayanan pemberian paspor dari persepsi masyarakat dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pemohon Paspor RI (gap 5, SERVQUAL Teori Parasuraman), penelitian dibatasi hanya pada pelayanan pemberian paspor RI karena kepuasan masyarakat pemohon Paspor RI selalu dijadikan indikator keberhasilan suatu Kantor Imigrasi, mengingat pelayanan pemberian paspor oleh imigrasi pelaksanaannya dilakukan sendiri oleh imigrasi tanpa tergantung pada instansi lain, berbeda dengan pemberian izin tinggal bagi warga negara asing dimana imigrasi baru dapat memberikan pelayanan setelah persyaratan dari instansi terkait dilengkapi terlebih dahulu. Sehingga pelayanan pemberian paspor yang memuaskan pemohon paspor sangat perlu dilakukan dengan sebaik mungkin untuk pencitraan yang baik bagi Imigrasi.

3.7.2 Data yang dianalisis adalah data observasi, hasil kuisisioner dan hasil wawancara mendalam terhadap pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang. Pembuatan kuisisioner dibuat dengan mengacu pada

teori Servqual parasuraman et.al, akan tetapi mengingat kuisisioner tersebut diperuntukkan untuk sektor bisnis / privat, untuk dapat dioperasionalkan ke dalam sektor publik perlu dilakukan modifikasi, sehingga dapat aplikatif untuk sektor publik.

- 3.7.3** Kualitas jasa yang diukur adalah Gap antara kenyataan dan Harapan, berdasarkan persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya atas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.
- 3.7.4** Keterbatasan dan kelemahan penelitian, penelitian hanya dilakukan dalam kurun waktu satu bulan (mei 2009), dengan pengambilan sampel selama lima hari kerja dalam lima hari yang berbeda, selama lima minggu, minggu pertama dilakukan pada hari senin, Minggu kedua dilakukan pada hari selasa, minggu ketiga dilakukan pada hari rabu, minggu keempat dilakukan pada hari kamis dan minggu kelima dilakukan pada hari jum'at. Namun demikian belum dapat mengukur secara utuh keseluruhan realitas yang ada dilapangan karena tidak semua pemohon paspor RI dapat dimintakan menjadi responden dalam penelitian ini.