

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan teori sebagai dasar analisa penelitian, kemudian mengkonfirmasi hasil penelitian yang dilakukan terhadap teori yang bersangkutan. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini tidak bertujuan untuk mencari kekuatan hubungan antar variabel yang diteliti.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Dapat ditambahkan pula penelitian ini bersifat deskriptif terhadap tujuh variabel yang oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang ditetapkan sebagai variabel-variabel yang memberikan kontribusi terhadap terjadinya kesenjangan penyelenggaraan pelayanan atau dikenal dengan *gap* 3.

Dalam penelitian ini, digambarkan bagaimana kondisi atau status dari tujuh variabel yang diteliti pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta. Misalnya pada variabel kesesuaian orang dengan pekerjaan, diteliti bagaimana pegawai dapat menerapkan pengetahuan dan ketrampilan yang telah dimiliki untuk melaksanakan tugas-tugas rutin dan menghadapi permasalahan-permasalahan yang timbul. Secara terperinci hal-hal yang diteliti dapat dilihat dengan jelas pada operasional konsep. Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini untuk melukiskan keadaan pelayanan, mengidentifikasi data yang menunjukkan gejala-gejala dari suatu peristiwa, menemukan data yang menunjukkan keberadaan suatu realitas, dan mengumpulkan data yang dapat menunjukkan realisasi suatu gagasan/ide atau peraturan sejak pelayanan pemberian izin tinggal terbatas (KITAS) bagi warga negara asing oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta dilakukan secara sistem mikroelektronika (*e-office*).

Secara konkret penelitian akan difokuskan pada pendapat, sikap, dan harapan para pegawai yang berkaitan dengan pelayanan pemberian izin tinggal terbatas (KITAS). Pendapat, sikap, dan harapan para pegawai ini diteliti sebagai

faktor-faktor kunci yang berkontribusi terjadinya kesenjangan antara pelaksanaan pelayanan pemberian izin tinggal terbatas (Kitas) dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang ditetapkan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara kombinasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei dan wawancara mendalam

### 2.1 Survei

Sebagian data dalam penelitian ini akan didapat melalui survei. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pegawai yang berkaitan baik langsung maupun tidak dengan pelayanan Kitas.

Ciri khas penelitian survei adalah data dikumpulkan dari responden yang banyak jumlahnya dengan menggunakan instrumen kuesioner. Menurut Kerlinger & Lee (2000: 599), penelitian survei yaitu penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis dengan psikologis. Penelitian survei ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode *experiment*, namun generalisasi yang dihasilkan dapat akurat bila digunakan pada sampel yang representatif. Secara konkret, penelitian difokuskan kepada pendapat, sikap, dan harapan pemberi pelayanan atas pelaksanaan pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta. Sikap dan pendapat yang disurvei meliputi faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada *gap* 3, yaitu : kerancuan peran, konflik peran, kesesuaian orang dengan pekerjaan, kesesuaian teknologi dengan pekerjaan, sistem pengendalian pengawasan, kewenangan yang dimiliki (*perceived control*), dan kepaduan tim.

Dalam pengumpulan data, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini digunakan adalah kuesioner yang diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:202-205) untuk mendapatkan informasi yang lebih

obyektif dari subyek penelitian, dengan memperhatikan ruang lingkup penelitian. Bentuk pertanyaan untuk kuesioner bersifat tertutup, dimana setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban dan bagi responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai menurutnya. Untuk penelitian ini, pertanyaan yang diajukan dibatasi pada faktor-faktor kunci yang menyebabkan kesenjangan pelaksanaan pelayanan pemberian izin tinggal terbatas (KITAS) dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini digunakan skala *likert*, yaitu suatu metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Ridwan, 2004: 86). Pengukuran skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang berupa kata-kata, yang dikelompokkan ke dalam 5 (lima) alternatif jawaban yang tersedia dan disusun pada sistem peringkat 1 untuk jawaban (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 untuk jawaban (sangat setuju). Penggunaan skala Likert disebabkan pernyataan-pernyataan yang dibuat tidak memiliki bobot yang sama.

## **2.2 Wawancara mendalam**

Wawancara mendalam dilakukan untuk meninjau lebih lanjut dari hasil-hasil survei yang telah dilakukan. Wawancara mendalam dilakukan dengan para pejabat yang termasuk sebagai pimpinan atau manajer pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Soekarno-Hatta, yang bertanggung jawab atas proses pelaksanaan pelayanan pemberian izin tinggal terbatas (KITAS) secara sistem mikroelektronika (*e-office*), yang terdiri dari Kepala Kantor Imigrasi (Kakanim), Kepala Bidang (Kabid), dan Kepala Seksi (Kasi)..

## **3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian adalah keseluruhan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Soekarno-Hatta yang berkaitan dengan pelayanan pemberian izin tinggal terbatas sejak diberlakukannya sistem *e-office*. Sampel penelitian adalah para pegawai yang terlibat secara langsung dan tidak langsung berinteraksi dengan orang yang mendapatkan pelayanan KITAS, yang terdiri dari a) Pejabat struktural (Kepala Kantor Imigrasi, para Kepala Bidang dan Kepala seksi) yang memberikan

persetujuan agar sebuah pelayanan diproses atau ditolak, b) Pejabat Imigrasi yang bertugas di loket pelayanan yang memeriksa dan menerima permohonan Izin Tinggal Terbatas, c) Para pegawai administrasi yang bertugas memasukkan data kedalam sistem (*entry data*), foto, tanda tangan, dan sidik jari biometrik, di bagian Status Keimigrasian; pemeriksaan cegah tangkal di bagian Pengawasan dan penindakan keimigrasian; pemberian nomor induk WNA dan pemindaian data di bagian informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, d) para pegawai administrasi yang bertanggungjawab atas kelancaran sistem *e-office*, ketersediaan formulir-formulir dan blangko-blangko KITAS (dokumen keimigrasian), serta para pegawai yang bertanggungjawab atas ketertiban, kebersihan dan kenyamanan pelayanan di Kantor Imigrasi. Adanya perbedaan tugas-tugas masing-masing pegawai, tidak dijadikan dasar untuk membedakan perlakuan responden. Perlakuan yang sama ini karena para pegawai ini berada dalam satu unit pelaksana teknis, yang bertugas melaksanakan pelayanan yang telah ditetapkan. Jumlah populasi dalam kriteria tersebut sebanyak 73 pegawai, yang juga ditetapkan sebagai sample penelitian. Dengan kondisi demikian, maka penelitian ini menggunakan teknik sample jenuh (*total sampling*).

#### **4. Uji Reliabilitas dan Validitas**

Kuesioner merupakan instrumen penting dalam penelitian sehingga perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Bertolak dari urgensi ini, maka kuesioner sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, terlebih dahulu diuji cobakan kepada sampel uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji reliabilitas dan validitas ini dilakukan dengan alat bantu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.00, for Windows and Excel .

##### **4.1 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala atau kondisi yang sama pada saat yang berbeda. Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* dengan rumus :

$$r_1 = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ \frac{S_i^2}{S_t^2} \right] \quad (3.1)$$

Dimana :  
 k = banyaknya butir  
 S<sub>i</sub> = jumlah varian butir  
 S<sub>t</sub> = varian total

Faktor-faktor yang diuji tergolong reliabel bila nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,700 dan nilai *corrected item – total correlation* lebih besar daripada 0,200. Reliabilitas instrumen berkaitan dengan tingkat dimana skala memproduksi hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran berulang. (Malhotra, 1999:281). Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, untuk keseluruhan faktor ditampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1.  
 Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel Penelitian                                   | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|---|------------------|------------|
| 7 Faktor Berkontribusi Pada Penyelenggaraan Pelayanan | .938             | Reliabel   |

#### 4.2 Uji Validitas.

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003: 87). Oleh karena data penelitian yang diperoleh dengan kuesioner skala Likert adalah data ordinal maka uji validitas menggunakan metode stastistik Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy*, dengan kriteria faktor-faktor memiliki validitas yang tergolong baik, bila *KMO sampling adequacy* bernilai lebih besar daripada 0,500.

Validitas adalah tingkat dimana perbedaan skala observasi lebih mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara karakteristik obyek-obyek yang sedang diukur daripada sekedar sistematis atau tingkat kesalahan acak (*random errors*) (Malhotra, 1999:283). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)*. Hasil KMO dianggap dapat diterima bila skor yang diperoleh adalah lebih besar dari

0,500 dan lebih kecil dari 1,0. Hasil uji validitas butir instrumen dalam penelitian ini dengan KMO adalah sebagai berikut

Tabel 3.2.  
Validitas instrumen faktor-faktor penyebab munculnya kesenjangan penyelenggaraan pelayanan.

| No. | Faktor                                | Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy | Keterangan |
|-----|---------------------------------------|---|------------|
| 1   | <i>Team Work</i>                      | .527  | valid      |
| 2   | <i>Employee-Job Fit</i>               | .723  | valid      |
| 3   | <i>Technology-Job fit</i>             | .699  | valid      |
| 4   | <i>Perceived Control</i>              | .552  | valid      |
| 5   | <i>System Control And Supervisory</i> | .610  | valid      |
| 6   | <i>Role Conflict</i>                  | .511  | valid      |
| 7   | <i>Role Ambiguity</i>                 | .563  | valid      |

Pengujian validitas pada tabel 3.2 diatas menggunakan SPSS.15. 00 dinyatakan valid dan dapat dipergunakan.

## 5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai data kuantitatif dan kualitatif. Masing-masing data penelitian tersebut mempunyai teknik analisis yang berbeda. Berikut ini akan dijelaskan teknik analisis data pada ke dua jenis data tersebut di atas, yaitu:

- a. Data kuantitatif, adalah data yang berbentuk angka-angka dari hasil kuesioner. Data ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diterima atau dikumpulkan dari sumbernya langsung (tanpa perantara, sumber pertama. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber kedua, misalnya dari dokumen-dokumen seperti rekapitulasi blangko Kitas. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran masing-masing variabel penelitian. Pengolahan data menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.00, for Windows and Excel untuk mempermudah diperoleh

perhitungan statistik deskriptif mengenai distribusi frekuensi dari hasil jawaban responden. Tabel distribusi frekuensi adalah susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas-kelas atau kategori-kategori tertentu.

- b. Data kualitatif, adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang di analisis deskriptif. Data ini ditujukan untuk melengkapi hal-hal yang belum terungkap dari hasil – hasil survei.

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan dua macam pendekatan, yaitu dengan metode Servqual dan distribusi frekuensi. Metode Servqual adalah mencari skor Servqual dengan menjumlahkan seluruh skor yang diberikan oleh responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Dengan demikian dapat diketahui skor servqual yang dicapai. Selisih antara skor yang diberikan dengan skor ideal yang mungkin dicapai mencerminkan peluang untuk perbaikan.

Melalui distribusi frekuensi dapat dilihat frekuensi skor yang diberikan oleh responden. Dengan mentabulasi frekuensi maka dapat diketahui persentase skor tertentu yang diberikan oleh responden. Semakin sedikit skor rendah yang diberikan oleh responden, maka menunjukkan kondisi yang semakin baik, dan sebaliknya semakin tinggi persentase skor rendah yang diberikan menggambarkan semakin lebarnya kesenjangan yang perlu ditutup.

Analisis dapat pula dilakukan dengan cara melihat keterkaitan antara karakteristik responden dengan tujuh variabel yang berkontribusi menyebabkan kesenjangan penyelenggaraan pelayanan untuk mendapatkan analisis yang rinci. Namun setelah dilakukan uji coba *crosstabs* antara karakteristik responden dengan tujuh variabel tersebut, maka ditemukan hubungan yang tidak signifikan (*Pearson Chi-Square* untuk hubungan yang signifikan adalah lebih kecil dari 0,005). Oleh karena itu penelitian ini tidak melanjutkan analisa *crosstabs* antara karakteristik responden dengan tujuh variabel tersebut (lihat lampiran).

## **6. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini sudah diusahakan untuk mengikuti prosedur ilmiah yang berlaku umum, antara lain dengan menggunakan kerangka teoritik dan

metodologi yang memenuhi persyaratan ilmiah. Namun, pada kenyataannya masih saja ada sejumlah kekurangan yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Responden yang dilibatkan dalam penelitian jumlahnya terbatas, dan penelitian ini dilakukan pada satu kantor saja.
- b. Hanya difokuskan pada *gap* 3, yang mengukur pada sisi internal penyelenggaraan pelayanan, sehingga kemungkinan-kemungkinan *gap-gap* yang lain diabaikan.

