

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif (*field research*) yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang (subjek) itu sendiri. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu konteks tertentu yang dapat dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.<sup>1</sup>

Pendekatan penelitian kualitatif ini membuat deskripsi tentang gambaran objek yang diteliti secara sistematis, baik itu mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta berbagai hal yang terkait dengan tema penelitian. Berdasarkan pada tema yang dibahas, penelitian ini digolongkan ke dalam jenis penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah bentuk penelitian kualitatif yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat serta berbasis pada pemahaman opini dan perilaku manusia. Studi kasus ialah suatu metode penelitian yang menggunakan pendekatan pada ilmu-ilmu sosial yang mampu menjawab

---

<sup>1</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 14.

sebuah fenomena atau gejala-gejala sosial. Metode ini digunakan sebagai desain penelitian untuk mengevaluasi suatu kejadian yang terjadi.<sup>2</sup>

Alasan penulis menggunakan Metode Kualitatif dengan pendekatan deskripsi dan teknis studi kasus ialah untuk memahami fenomena dan mendeskripsikan informasi yang mendetail dan dapat memberi nilai tambah pada pengetahuan kita secara unik mengenai fenomena individual, organisasi dan sosial. Dengan metode penelitian Kualitatif ini, penulis berusaha untuk menggali informasi mendalam mengenai data yang berkaitan dengan efektivitas manajemen pelayanan publik yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.

Sumber dan jenis data utama dalam penelitian ini ialah kata-kata dan tindakan yang dilakukan petugas berdasarkan pengamatan penulis. Berkaitan dengan hal tersebut jenis data terbagi atas kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama sedangkan sumber data tertulis, foto, dan statistik merupakan sumber data ke dua. Kata-kata dan tindakan yang diwawancarai atau diamati merupakan sumber data utama yang dicatat secara tertulis maupun direkam.<sup>3</sup>

Teknik sampling dalam hal ini adalah untuk memperoleh informasi dari berbagai macam sumber dan bangunannya dengan tujuan untuk merinci kekhusan yang ada dalam ramuan konteks yang unik bukan tujuan generalisasi dan memusatkan pada perbedaan-perbedaan. Maksud dari sampling pada penelitian kualitatif ialah menggali informasi yang menjadi dasar dari rancangan dan teori

---

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitiain yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm. 62.

<sup>3</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 157-163.

yang muncul, sehingga pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*).<sup>4</sup>

Teknik penentuan sampel yang digunakan ialah *Snowball sampling* merupakan penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian menjadi besar. *Snowball sampling exponential discriminative* digunakan karena saat menentukan sampel, peneliti hanya menentukan tiga orang sampel saja. Tetapi karena data penelitian yang dikumpulkan dirasa belum cukup, maka peneliti mencari orang lain yang peneliti anggap dapat memberikan informasi lengkap mengenai data yang dibutuhkan atas permasalahan yang sedang diteliti.<sup>5</sup>

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Status	Jumlah
1.	Kepala Kantor Imigrasi	1
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1
3.	Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal	1
4.	Petugas Pelayanan Paspor	1
5.	Pemohon Pelayanan Paspor (Masyarakat)	2
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan penjajakan dan pelaian lapangan yang dilakukan penulis pada observasi awal yang telah penulis lakukan sebelumnya, Lokasi yang ditentukan

<sup>4</sup>Ibid, hlm. 223-224.

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitiain yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm.49-50.

untuk melakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual Jalan Jenderal Ahmad Yani Kota Tual yang melakukan kegiatan pelayanan publik dalam hal pelayanan paspor.

Maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah usaha untuk mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam serta dapat memberikan gambaran kepada peneliti untuk melakukan persiapan diri, mental maupun fisik serta perlengkapan yang diperlukan.<sup>6</sup>

## 2. Waktu Penelitian

Untuk lebih jelasnya rincian waktu dan jenis kegiatan penelitian ini yaitu berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel. 3.2 Waktu Penelitian**

No.	Proses Kegiatan	Hari/Tanggal
1.	Observasi Awal	28 Februari 2023
2.	Pengajuan Judul	05 Maret 2023
3.	Penyusunan & Bimbingan Proposal	06 Maret 2023– 15 Maret 2023
4.	Ujian Proposal	17 Maret 2023
5.	Penelitian	15 Juni 2023 – 15 Juli 2023
6.	Ujian Hasil	14 April 2025
7.	Ujian Munaqosyah	18 April 2023

## C. Kehadiran Peneliti

Penulis terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh subjek. Oleh karena Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal sebab peneliti merupakan *instrument* kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Peneliti yang

---

<sup>6</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 130.

terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti menurut Cran dan Angrosino (1984: 64) peneliti yang menjadi bagian dari anggota kelompok subjek yang ditelitinya menyebabkan peneliti tidak lagi dipandang sebagai peneliti asing, dengan demikian peneliti dapat memandang apapun yang diperbuat para subjeknya dan mengalami pengalaman yang dirasakan para subjeknya dalam arti pandangan dan perasaan subjeknya.<sup>7</sup>

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat penelitian dalam keseluruhan proses penelitian. Berkaitan dengan hal ini kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan perencana, pelaksanaan pengumpulan data, analisis dan penafsiran data sekaligus juga yang melaporkan hasil penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti terjun langsung ke lapangan, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.<sup>8</sup>

Menurut Guba dan Lincoln (1981:128) peneliti sebagai instrumen pengumpulan data harus memenuhi indikator yang mencakup karakteristik responsive, dapat menyesuaikan diri, menekankan kejujuran, mendasarkan pada keluasan pengetahuan, memproses data secepatnya, memanfaatkan kesempatan

---

<sup>7</sup>Ibid, hlm. 164-165.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Peneliti yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm. 103.

untuk mengklarifikasi dan mengikhtisarkan dan dapat memanfaatkan kesempatan untuk mencari respons yang tidak lazim (idiosinkratik). Peneliti juga perlu memiliki kualitas individu yang baik dalam hal toleran, sabar, menunjukkan empati, menjadi pendengar yang baik, manusiawi, bersikap terbuka, jujur, objektif senang wawancara serta selalu senantiasa meningkatkan kemampuannya.<sup>9</sup>

#### **E. Subjek penelitian & Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber utama dalam penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti, dalam hal ini yang dimaksud dari subjek penelitian disini mencakup sumber data dimana peneliti dapat memperolehnya dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, Kepala Seksi dan Kepala Subseksi serta Staf Pelaksana Keimigrasian dan Masyarakat penerima pelayanan publik.

Objek penelitian adalah hal yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian. Objek penelitian yang dimaksud adalah kualitas pelayanan publik dalam hal pelayanan penerbitan paspor kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.

#### **F. Teknik Pengumpulan data**

##### **a. Observasi**

Observasi berarti pengamatan, adapun observasi adalah cara memperoleh data dengan menggunakan indera, terutama penglihatan dan pendengaran atau yang dikenal dengan pengamatan. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai

---

<sup>9</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 168 -174.

proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>10</sup>

Beberapa alasan penggunaan teknik observasi pada penelitian kualitatif yaitu; *pertama*, didasarkan atas pengalaman *Kedua*, berdasarkan pengamatan keadaan yang dicatat dapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. *Ketiga*, pengamatan memungkinkan peneliti menulis peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. *Keempat*, memungkinkan peneliti dapat memahami situasi yang rumit. *Kelima*, pengamatan menjadi alat yang tepat jika wawancara tidak lagi dapat dilakukan. Jika diiktisarkan, alasan secara metodologis bagi penggunaan pengamatan yaitu; pengamatan memaksimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, memungkinkan peneliti dapat melihat sebagaimana subjek yang diteliti, menangkap arti dari fenomena sebab peneliti hidup dalam situasi tersebut dan memungkinkan penyajian pengetahuan bersama antara subjek yang diteliti maupun peneliti.<sup>11</sup>

Pengamatan dapat dibedakan menjadi pengamatan secara langsung dan pengamatan secara tidak langsung. Pada pengamatan secara langsung pengamat melaksanakan dua fungsi sekaligus yaitu sebagai pengamatan dan sekaligus menjadi anggota dari subjek yang diamati sedangkan pengamatan secara tidak langsung pengamat hanya melakukan satu fungsi

---

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitiain yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm. 145

<sup>11</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 174-175.

yaitu sebagai pengamat saja. Pengamatan dapat dibedakan pula menjadi pengamatan terbuka dan pengamatan tertutup, pengamatan terbuka diketahui oleh subjek penelitian sedangkan pengamatan tertutup tidak diketahui oleh subjek yang diteliti.<sup>12</sup>

Sehingga Observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh penulis dilakukan secara langsung dan terbuka yaitu kehadiran penulis secara langsung di lokasi penelitian dan berperan serta dalam kegiatan sehari-hari dengan para subjek serta terbuka dalam pengumpulan data dan diketahui secara terbuka. Observasi partisipan yang dilakukan langsung pada proses manajemen pelayanan, proses pelayanan, serta kegiatan sehari-hari yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan proses interaksi antara pewawancara dan responden secara langsung dalam pembicaraan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dengan responden yang memberikan jawaban. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk merekonstruksi mengenai keadaan, orang, organisasi dan perasaan. Wawancara juga bermaksud memverifikasi informasi yang telah diteliti. Menurut Patton (1980:197) wawancara diklasifikasi menjadi pembicaraan formal, pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara dan wawancara beku terbuka. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan mengetahui hal-hal dari informan lebih

---

<sup>12</sup>Ibid, hlm. 175-176.

mendalam. Sukses dan tidaknya pelaksana wawancara bergantung sekali dari proses interaksi yang terjadi serta wawasan dan pengertian dari pewawancara (*insight*).<sup>13</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam. Dengan cara berdialog secara langsung dengan informan atau subjek penelitian untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan yang menitik beratkan pada analisis dokumen atau bahan tertulis yang didapatkan. Dokumen ini bisa berupa catatan yang dipublikasikan, buku teks, surat kabar, artikel, dan sejenisnya.<sup>14</sup>

Dokumentasi adalah kegiatan yang ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi peraturan, laporan kegiatan, foto-foto data yang relevan penelitian. Kata dokumen memiliki arti setiap bahan tertulis ataupun film, yang tidak dipersiapkan kasrena adanya permintaan seorang penyidik.<sup>15</sup>

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa laporan rapat, keputusan kepala kantor, dan lain-lain. Dokumen tersebut dapat ditelaah untuk memperoleh informasi perihal keadaan, aturan, disiplin dan gaya kepemimpinan.

---

<sup>13</sup>Ibid, hlm. 186-187.

<sup>14</sup>Hardani, Andriani, H., & dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020. hlm. 138.

<sup>15</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 216.

Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga, seperti majalah, bulletin, pernyataan dan berita yang disiarkan kepada media masa yang dapat dimanfaatkan sebagai telaahan konteks sosial, kepemimpinan dan lain-lain.<sup>16</sup> Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan budaya kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor, dengan begitu penulis berusaha mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### **G. Keabsahan Data**

Isu dasar keabsahan data ialah usaha peneliti untuk meyakinkan data yang ditemukannya dapat dipercaya dan dipertimbangkan. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (Validitas) dan Keandalan (realibilitas) menurut kosep positivisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan kriteria dan paradigmanya sendiri.<sup>17</sup>

Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaankeabsahan data merupakan hal penting dari proses penelitian. Perumusan pemeriksaan data dapat didasari dengan menguji kriteria kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*tranferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).<sup>18</sup>

Teknik pemeriksaan keabsahan data terdiri dari perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan

---

<sup>16</sup>Ibid., hlm 219.

<sup>17</sup>Ibid., hlm 321.

<sup>18</sup>Emzir, *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017. hlm. 82.

referensial, kajian kasus negative, pengecekan anggota, uraian rinci audit ketergantungan dan audit kepastian.<sup>19</sup>

Proses memeriksa keabsahan data berkaitan dengan penelitian “Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual” berdasarkan data yang sudah terkumpul, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kebenaran data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara peneliti dengan informan kunci dan dibandingkan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan lainnya dan kemudian peneliti mengkonfirmasikan dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan peneliti di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.<sup>20</sup>

Triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang ditemukan untuk melakukan pengecekan atau untuk menjadi acuan pembandingan data tersebut. Denzim (1978) mengemukakan empat macam triangulasi sebagai teknik data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.<sup>21</sup>

1. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda. Hal

---

<sup>19</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 326-342.

<sup>20</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2016. hlm. 230.

<sup>21</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 330-331.

ini dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil pengamatan, perkataan didepan umum dan secara pribadi, membandingkan perspektif orang antar golongan; berpendidikan dan kurang berpendidikan, membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi dengan metode adalah pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi dengan penyidikan adalah pengecekan dengan jalan pengamatan dan penelitian dengan tujuan untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data atau membandingkan pekerjaan seorang analis dengan analis lainnya.
4. Triangulasi dengan teori adalah pengecekan dengan mencari penjelasan dan tema pembanding yang menjadi penyanggah apabila analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara teratur data yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan teknik membagi data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menyaring hal penting yang nantinya dianalisis, dan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah oleh penulis dan orang lain.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm 147.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat didapatkan tema dan rumusan hipotesis kerja yang disarankan oleh data. Analisis data ialah usaha dalam mencari dan menata secara teratur catatan hasil observasi, hasil wawancara dan dokumentasi agar dapat difahami penulis tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.<sup>23</sup>

Analisis data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal penelitian sampai akhir penelitian dalam modal ini kegiatan analisis dibagi menjadi 4 tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>24</sup>

1. Tahap pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data lapangan yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.
2. Data reduksi dapat diartikan merangkum, memilah hal-hal yang pokok dan fokus terhadap hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polannya. Dengan demikian data yang telah di produksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
3. Data display (penyajian data) dalam penelitian kualitatif, dapat dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antara katagori, flowchart dan sejenisnya table dan grafik yang kemudian dijelaskan dalam bentuk narasi.

---

<sup>23</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017. hlm. 280.

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitiain yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2020. hlm 148.

4. Penarikan kesimpulan/*verification* Kesimpulan awal yang dinarasikan masih bersifat sementara, dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti–bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Selanjutnya proses analisis data observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan penulis selalu berupaya mengaitkan fakta lapangan dengan teori yang dipelajari dengan berfikir deduktif. Teknik berfikir deduktif ialah memberi kesimpulan dari indikator yang bersifat umum agar memperoleh kesimpulan yang khusus berkaitan dengan penelitian yaitu tentang kualitas manajemen pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual. Dengan demikian penulis berharap kesimpulan yang telah deskripsikan, menjadi jawaban terhadap rumusan masalah yang ada.