

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian sebagaimana disebutkan oleh Sugiyono (2013:2) “pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Berdasarkan pengertian tersebut didapatkan kata kunci dari metode penelitian yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti seluruh kegiatan penelitian harus didasarkan pada cara ilmiah yang memiliki ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Metode penelitian kualitatif, Moloeng (2017:6) menjelaskan lebih lanjut tentang penelitian kualitatif 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 alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pelaksanaan penelitian di desain menggunakan pendekatan kualitatif dengan menghasilkan data deskriptif, karena dianggap lebih memenuhi kriteria pendekatan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan kinerja Pusat Kesejahteraan Sosial (puskesos) dalam memberikan layanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kota Magelang

3.2 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah di dalam penelitian dimaksudkan supaya penelitian nantinya tidak meluas dan menyebabkan terjadinya bias pada data yang diperoleh. Peneliti akan memberikan penjelasan tentang konsep penelitian sesuai dengan fokus penelitian, yaitu :

1. Kinerja

Kinerja yang dilakukan, juga merujuk pada sub-sub permasalahan. Baik itu kualitas kerja (*Quality of Work*), hubungan komunikasi (*Communication*), ketepatan bekerja (*Promptness*), kemampuan kerja (*Capability*) dan inisiatif kerja (*Initiative*).

Berdasarkan penelitian mengenai kinerja, Pusat Kesejahteraan Sosial memiliki permasalahan terkait dengan hubungan komunikasi (*communication*), yaitu lemahnya komunikasi yang dilakukan baik dari Pusat Kesejahteraan Sosial dan juga jajarannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau sasaran penerima manfaat.

2. Layanan Terpadu

Layanan terpadu adalah layanan yang diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memberikan rujukan mengenai penanganan fakir miskin dan orang yang tidak mampu di Dinas Sosial Kota Magelang

3. Pusat Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kota Magelang

Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut puskesmas adalah lembaga yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial bersama secara sinergis dan terpadu antara kelompok masyarakat dalam komunitas yang ada di desa atau kelurahan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Sedangkan untuk Pusat Kesejahteraan Sosial yang peneliti lakukan adalah berada di Dinas Sosial Kota Magelang berada di Jalan Diponegoro 11 Kota Magelang,

3.3 Penjelasan Latar Penelitian

Penjelasan latar penelitian di dalam penelitian kualitatif sama halnya menjelaskan latar populasi pada penelitian kuantitatif. Perbedaan istilah itu membawa perbedaan pengertian pula. Dalam Sugiyono (2013:215) Spradley menamakan istilah populasi sebagai “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis dalam satu kesatuan.

Pada pelaksanaan penelitian ini berikut merupakan penjabaran mengenai tiga elemen dari situasi sosial, yaitu:

1. Tempat (*Place*)

Elemen tempat pada penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Magelang

2. Pelaku (*Actors*)

Elemen pelaku dalam penelitian ini adalah pokja pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) sebagai subjek utama yang akan dijadikan informan dalam pelaksanaan penelitian sosial

3. Karakteristik pekerja puskesmas dan aktivitasnya (*Activity*)

Elemen aktivitas dalam penelitian ini adalah kegiatan atau aktivitas yang menggambarkan kesiapan kerja tim puskesmas dalam melaksanakan program Pusat Kesejahteraan Sosial dalam melakukan pelayanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kota Magelang.

3.4 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data

1. Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono,2013:139). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu pokja yang ada di dinas Sosial Kota Magelang didalamnya ada *Front Office* serta *Back Office*, dan masyarakat yang bersedia menjadi informan.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature buku-buku, serta dokumen (Sugiyono, 2013:141). Berdasarkan pemaparan tersebut, yang menjadi sumber data sekunder peneliti dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi baik dari jurnal maupun dari referensi lainnya mengenai kinerja pusat kesejeraan sosial (puskesmas) dal memberikan layanan rujkan terpadu di dinas sosial kota magelang.

2. Cara Menentukan Sumber Data

Metode dalam menentukan informan adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling* atau dengan pertimbangan yang telah ditentukan. Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari metode Non-Probability. Menurut Sugiyono (2018), teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini, peneliti memiliki tujuan yang pasti kepada individu-individu yang menjadi fokus dari penelitian. Peneliti juga tahu akan karakteristik dari populasi dengan sangat baik sehingga dapat menentukan sampel mana dalam populasi untuk dapat memberikan jawaban terbaik dalam penelitian. Biasanya, teknik ini digunakan untuk dapat mendapatkan informasi dari informan yang sudah ahli dalam bidangnya atau yang sudah memiliki banyak pengalaman dalam bidangnya. Sampel yang dipilih oleh peneliti dengan mempertimbangkan dan mengidentifikasi pada kriteria tertentu yang harus dipenuhi agar dapat digunakan dalam penelitian yakni sebagai berikut :

1. Masyarakat yang bersedia menjadi informan
2. Masyarakat yang menerima pelayanan dari Pusat Kesejahteraan Sosial.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dianggap sebagai langkah kunci pada penelitian, karena apapun metode penelitian yang digunakan tujuannya ialah mengumpulkan data. Oleh karena itu teknik pengumpulan data menjadi krusial karena berdampak pada kualitas data yang dikumpulkan nantinya. Menurut Sugiyono (2013:225) di dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting atau

kondisi alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara menurut Esterberg (2002) dalam buku Sugiyono (2013:231) didefinisikan sebagai “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic.*”

maksudnya adalah wawancara mendalam ini dilakukan oleh dua orang dengan pertemuan tatap muka dengan tujuan untuk berbagi informasi dan ide dengan menggunakan pertanyaan dan tanggapan, hingga menghasilkan komunikasi serta konstruksi bersama dalam pemaknaan topik tertentu. Wawancara mendalam ini dapat menggunakan instrument wawancara ataupun tanpa instrument wawancara.

Wawancara dilakukan secara tatap muka atau secara langsung dengan informan yang sebelumnya telah ditentukan. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam dengan tujuan peneliti dapat mendapatkan data yang valid dan yang sebenar-benarnya ada di lapangan sesuai dengan peran masing-masing informan untuk kemudian dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya.

Pertemuan yang dilakukan untuk wawancara mendalam, juga memperhatikan waktu luang dari informan. Penerima manfaat pelayanan dari Pusat Kesejahteraan Sosial telah menyatakan persetujuan mereka untuk mengikuti

wawancara mendalam terkait dengan peran Pusat Kesejahteraan Sosial dalam memberikan layanan rujukan terpadu. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman dan perspektif mereka dalam menerima layanan rujukan terpadu, termasuk aspek-aspek yang positif, kekurangan, dan saran untuk perbaikan.

Partisipasi mereka dalam wawancara ini sangat penting untuk membantu Pusat Kesejahteraan Sosial dalam meningkatkan kualitas layanan rujukan terpadu. Informasi yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis dan digunakan untuk mengembangkan strategi dan program yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan para penerima manfaat.

Pada penelitian kualitatif ini peneliti merupakan alat atau instrument dari proses penelitian itu sendiri sehingga dalam proses pengumpulan datanya peneliti dibantu dengan alat pendukung lainnya, seperti alat tulis dan alat perekam sehingga data diperoleh secara utuh.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif dengan mempelajari serta mengumpulkan data-data terkait dengan subjek penelitian baik dari dokumen-dokumen terkait ataupun dokumen yang dibuat oleh objek penelitian itu sendiri terkait dengan fenomena yang ada. Dalam hal ini dokumen yang nantinya dijadikan data pendukung oleh peneliti adalah data terkait dengan landasan pelaksanaan program Pusat Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Kota Mgaelang. Selain itu profil dari dinas sosial tempat penelitian juga merupakan data pendukung yang diperlukan dalam penelitian. Untuk mendapatkan dokumen dari tempat penelitian, tentunya harus

mendapatkan izin dari pihak puskesmas agar mendapatkan dokumen yang dapat diakses oleh peneliti, setelah itu dokumen dapat di analisis setelah di analisis peneliti dapat menyimpulkan.

Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori utama. Pertama, dokumen terkait dengan landasan pelaksanaan program Pusat Kesejahteraan Sosial, seperti peraturan daerah, pedoman operasional, dan laporan program. Dokumen-dokumen ini akan memberikan pemahaman tentang tujuan, sasaran, dan strategi program rujukan terpadu.

Kedua, dokumen yang dibuat oleh Pusat Kesejahteraan Sosial terkait dengan pelaksanaan program, seperti data penerima manfaat, hasil rujukan, dan laporan mengenai monitoring dan evaluasi. Dokumen-dokumen ini akan memberikan gambaran tentang realisasi program di lapangan, termasuk efektivitas dan kendala yang dihadapi.

Selain itu, profil Dinas Sosial Kota Magelang juga akan dipelajari untuk memberikan konteks yang lebih luas tentang program rujukan terpadu. Profil ini akan mencakup informasi tentang struktur organisasi, sumber daya, dan program lain yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial. Data-data yang diperoleh dari studi dokumentasi ini akan dianalisis untuk menghasilkan temuan dan kesimpulan penelitian.

Studi dokumentasi dapat memungkinkan peneliti untuk mempelajari program lebih mendalam, dan mampu memberikan informasi yang akurat,

dikarenakan data diperoleh dari sumber yang ada dan terdokumentasi. studi dokumentasi dapat membantu peneliti untuk memahami program dalam konteks yang lebih luas, dengan mempelajari profil Dinas Sosial dan program lain yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial. Hal ini penting untuk memahami bagaimana program rujukan terpadu berinteraksi dengan program lain dan bagaimana program ini berkontribusi terhadap pencapaian tujuan Dinas Sosial secara keseluruhan.

3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Uji Kepercayaan (*Credibility*)

Moleong (2013:324) menjelaskan bahwa penerapan kriteria derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Pengujian kepercayaan ini dapat dilaksanakan melalui :

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Menurut Moloeng (2013:327) perpanjangan keikutsertaan berarti bahwa peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membantu peneliti membatasi:

- 1) Membatasi gangguan dari dampak penelitian pada konteks
- 2) Membatasi kekeliruan (*biases*) penelitian
- 3) Mengkompensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.

Perpanjangan keikutsertaan dilakukan peneliti dengan melaksanakan penelitian secara concurrent atau tinggal di dalam lokasi penelitian, dengan maksud supaya peneliti dapat lebih dekat dengan sumber data juga membantu

peneliti lebih memahami dan banyak mempelajari tentang kegiatan di Dinas Sosial Kota Magelang. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga membantu mendeteksi dan memperhitungkan distorsi data.

Dalam melakukan penelitian, peneliti berada di lapangan selama satu bulan, dan ikut mengamati bahkan membantu dalam hal melayani layanan aduan terhadap layanan rujukan terpadu, dan juga layanan lain terkait dengan data. Semakin lama waktu yang peneliti manfaatkan, maka semakin akurat hasil dari penelitian agar sesuai dengan yang diharapkan dari penelitian.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan atau keajekan pengamatan menurut Moloeng (2013:329) berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentative. Ketekunan pengamatan berarti peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan teliti serta berkesinambungan dalam mengumpulkan serta memahami data atau fakta yang terkait dengan kinerja pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) dalam memberikan layanan rujukan terpadu di dinas sosial kota magelang.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi 3, yaitu sumber dimana peneliti mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan di cocokkan dengan sumber yang dan teori yang peneliti ambil, dengan mencocokkan

beberapa aspek untuk dicari letak kelebihan dan juga kelemahan yang akan dijadikan evaluasi atau meningkatkan kinerja program yang akan dilaksanakan.

Triangulasi Teknik dimana peneliti mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Ketika peneliti sudah mendapatkan hasil wawancara maka juga akan diuji dan di cocokkan dengan berbagai sumber data yang lain, yaitu melalui studi dokumentasi. Yang ketiga, yaitu triangulasi waktu, yaitu mewawancarai orang yang sama dengan yang sebelumnya akan tetapi di waktu yang berbeda.

d. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensi dalam proses pengumpulan data berpengaruh juga terhadap kredibilitas data yang diperoleh. Seperti hasil rekaman wawancara dan juga catatan hasil observasi dan juga foto-foto gambaran dari keadaan subjek penelitian yaitu tim pokja Puskesos di Dinsos Sosial Kota Magelang merupakan data pendukung atau bukti kuat yang membantu meningkatkan tingkat kredibilitas hasil penelitian.

2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Peneliti melakukan uji keteralihan dengan cara uraian rinci (*thick description*) yaitu melaporkan hasil penelitian sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Hal tersebut sesuai dengan konsep uji keteralihan dalam Moleong (2013:337) yang menjelaskan teknik *thick description* menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti dan

secermat mungkin dalam menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan.

Penelitian dianggap memenuhi standar transferability apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (Sanafiah Faisal, 1990) dalam Sugiyono (2018:277)

3. Uji Kebergantungan (*Dependability*)

Dependability merupakan reabilitas pada penelitian kuantitatif. Uji *dependability* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan audit secara menyeluruh pada proses pelaksanaan penelitian. Audit ini dilakukan oleh auditor yang independent atau pembimbing untuk mengaudit aktivitas peneliti secara keseluruhan.

Pada penelitian ini proses uji kebergantungan atau *dependability* dilakukan oleh pembimbing penelitian di lapangan yang akan mengaudit secara keseluruhan tahapan dan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti.

4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Uji confirmability atau uji kepastian adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian tersebut menghasilkan data yang objektif atau tidak, bergantung pada persetujuan dari orang-orang yang terlibat terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.

Oleh karena itu, peneliti dalam melakukan audit terhadap data yang diperoleh kepada dosen pembimbing, dan Kepala Dinas Sosial Kota Magelang.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Disimpulkan oleh Sugiyono (2013:244) bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display, dan data conclusion atau verification*. Peneliti melakukan analisis data dengan mengikuti konsep Miles dan Huberman, adapun langkah-langkahnya meliputi :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan sebagai upaya peneliti dalam memilih dan menganalisa data mana yang dianggap penting dan relevan dengan teliti dan terperinci sehingga menghasilkan data yang sesuai yang nantinya digolongkan dan ditarik kesimpulannya, data yang tidak sesuai atau dianggap tidak penting akan dibuang hingga menyisakan data yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian. Terutama data yang terkait dengan kinerja pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) dalam memberikan layanan rujukan terpadu di dinas sosial Kota Magelang.

2. Display Data (*Data Display*)

Setelah data selesai di reduksi langkah selanjutnya adalah penyajian data. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013:249) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selain itu juga dapat berupa grafik, matriks dan jejaring kerja. Jadi disini peneliti dalam menyajikan data menggunakan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion atau verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini mengumpulkan data-data yang telah diambil dengan berbagai teknik dan berbagai sumber. Kesimpulan yang diperoleh mengenai bagaimana kinerja pusat kesejahteraan sosial (puskesmas) dalam memberikan layanan rujukan terpadu di dinas sosial Kota Magelang ini berupa deskripsi atau gambaran terhadap suatu objek

3.8 Jadwal Penelitian

Langkah yang ditempuh dalam penelitian ini disesuaikan dengan jadwal dan situasi di lapangan. Peneliti menyusun jadwal dan Langkah-langkah penelitian yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pengajuan dan seleksi judul Skripsi

Pada tahap ini peneliti mengajukan dua judul yang sesuai dengan minat peneliti yang selanjutnya akan di seleksi oleh tim seleksi. Seleksi judul dilaksanakan pada tanggal 28 Januari 2024

2. Penyusunan Proposal

Langkah berikutnya adalah Menyusun proposal yang terdiri dari pendahuluan, kajian literatur dan metode penelitian dengan arahan dari dosen pembimbing yang telah ditentukan.

3. Seminar Proposal

Setelah proposal disetujui oleh dosen pembimbing, peneliti akan mengikuti seminar proposal.

4. Menyusun BAB I, II, III

Selanjutnya peneliti Menyusun BAB I, II, III sesuai dengan masalah penelitian.

5. Menyusun instrument penelitian (pedoman wawancara)

Pada tahap ini, peneliti Menyusun instrument penelitian (pedoman wawancara) untuk pedoman saat turun ke lapangan,

6. Mengumpulkan dan analisis data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan dan analisis dari data tersebut

7. Penyusunan skripsi

Setelah proses pengolahan dan analisis data telah selesai, peneliti melakukan penyusunan hasil dari lapangan.

8. Sidang dan pengesahan skripsi

Apabila proses berjalan dengan baik, maka tahap terakhir adalah sidang skripsi

Adapun garis besar dari penelitian yang dilakukan dapat dilihat di matriks 3.1

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2024						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Judul							
2.	Bimbingan Proposal Skripsi							
3.	Seminar Proposal							
4.	Penyusunan Instrumen							
5.	Mengurus izin							
6.	Pengumpulan Data							
7.	Pengolahan Data							
8.	Penyusunan Laporan							
9.	Sidang Skripsi							