

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Tujuan pendekatan kualitatif adalah ingin memperoleh dan mendapatkan data yang lebih lengkap, memperbanyak pemahaman mendalam yang menggambarkan realitas tentang kompetensi pekerja sosial dalam implementasi prograam Multilayanan di Sentra Wyata Guna Bandung secara langsung. Untuk memperoleh gambaran secara lebih mendetail serta terarah penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

#### **3.2 Penjelasan Istilah**

Agar penelitian ini tidak mengalami kesalahan dalam pemahaman atau penafsiran terhadap masalah-masalah yang digunakan dalam penelitian ini maka dibuat penjelasan istilah sebagai berikut:

##### **3.2.1 Kompetensi**

Kompetensi adalah kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi dapat diukur dan menunjukkan potensi seseorang. Kompetensi dapat dibedakan

menjadi kompetensi kerja dan kompetensi sosial. Kompetensi kerja dibagi menjadi *soft skill* dan *hard skill*. *Soft skill* dapat berupa kemampuan komunikasi interpersonal yang empatik, manajemen konflik, kemampuan mendengarkan secara aktif (*active listening*), kecerdasan emosional, Kerjasama tim serta kemampuan membuat keputusan etis. Sedangkan *hard skill* dapat berupa kemampuan melakukan asesmen, menulis laporan kasus, Teknik konseling dan intervensi, kemampuan menggunakan perangkat lunak dan manajemen data serta pemahaman sistem layanan sosial dan prosedur administrasi

Kompetensi sosial adalah perangkat perilaku tertentu yang menjadi dasar pemahaman diri sebagai bagian dari lingkungan sosial.

### **3.2.2 Pekerja Sosial**

Pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi (Undang-undang No. 14 Tahun 2019). Menurut *International Federation of Social Workers (IFSW)*, Pekerjaan sosial adalah profesi berbasis praktik dan disiplin akademis yang mempromosikan perubahan dan pengembangan sosial, kohesi sosial, dan pemberdayaan dan pembebasan orang. Prinsip-prinsip keadilan sosial, hak asasi manusia, tanggung jawab kolektif, dan penghormatan terhadap perbedaan merupakan hal yang sentral dalam pekerjaan sosial. Didukung oleh teori-teori pekerjaan sosial, ilmu sosial, humaniora dan pengetahuan asli, pekerjaan sosial melibatkan orang-orang dan struktur untuk mengatasi tantangan kehidupan dan meningkatkan kesejahteraan.

Definisi lainnya ialah bidang keahlian yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan kemampuan orang dalam melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya melalui interaksi agar orang dapat menyesuaikan diri dengan situasi kehidupannya secara memuaskan. Kelebihan pekerja sosial adalah pemahaman dan keterampilan dalam memanipulasi perilaku manusia sebagai makhluk sosial. Pekerja sosial juga tidak hanya mengatasi masalah di masyarakat dengan singkat, akan tetapi mengembalikan fungsi sosial dari masyarakat itu sendiri

### **3.2.3 Program Multilayanan**

Program multilayanan sentra Kementerian Sosial adalah layanan yang menangani berbagai permasalahan sosial di masyarakat. Program ini mencakup layanan respon kasus, respon kedaruratan, dan bencana.

Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) diatur dalam Permensos No. 7 Tahun 202. Beberapa layanan yang diberikan oleh Kementerian Sosial, antara lain Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI), Program Bantuan Sosial (Bansos) untuk Rakyat, seperti Program Indonesia Pintar (PIP), Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS), dan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan paket sembako, Santunan kematian, Layanan anak terlantar luar panti, Pendampingan pekerja sosial untuk lansia terlantar, Pendampingan pekerja sosial untuk tuna susila dan wanita rawan sosial

### **3.2.4 Sentra Wyata Guna Bandung**

Sentra Wyata Guna Bandung adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Sosial yang menangani pada bidang Rehabilitasi Sosial. Penelitian yang

dilakukan di Sentra Wyata Guna Bandung berfokus pada kompetensi pekerja sosial dalam melaksanakan program multilayanan. Sentra ini bisa menjadi pusat kegiatan, pelatihan, atau layanan bagi penyandang disabilitas netra, dan penelitian di tempat ini akan mengeksplorasi bagaimana kompetensi pekerja sosial dalam implementasi Program Multilayanan. Sentra Wyata Guna Bandung ini berlokasi di Jalan. Pajajaran No.50-52, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer serta sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara mendalam (in-depth interview). Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan penelitian, melalui observasi dan studi dokumentasi di Sentra Wyata Guna Bandung. Data tersebut yang berhubungan dengan kompetensi Pekerja Sosial.

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer yaitu data yang didapat secara langsung melalui wawancara langsung dengan informan yang dalam hal ini adalah pekerja sosial yang berada dilingkungan Sentra Wyata Guna Bandung. Selain itu, terdapat informan lain yang dapat melengkapi data dari penelitian ini, seperti pemerlu layanan dan atasan langsung dari pekerja sosial.
2. Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan penelitian. Data ini diperoleh melalui studi dokumentasi, seperti

buku dan jurnal ilmiah, sumber arsip, dokumen resmi, dan melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi fisik di lokasi penelitian.

Teknik yang digunakan untuk menentukan *sample* penelitian adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan teknik ini melalui pertimbangan tertentu, peneliti akan melihat beberapa penyandang disabilitas netra di Sentra Wyata Guna Bandung dan memilih beberapa penyandang disabilitas netra yang dianggap paling tahu mengenai apa yang peneliti harapkan sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menjelajahi penguasaan literasi digital penyandang disabilitas netra di Sentra Wyata Guna Bandung. Penentuan informan ini dilakukan ketika memasuki lapangan dan selama penelitian. Cara dalam penentuan informan adalah dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pekerja Sosial Sentra Wyata Guna

- 1) Informan yang bersedia dan mengetahui maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 2) Pekerja sosial yang menjalankan program multilayanan di Sentra Wyata Guna Bandung

2. Kepala Sentra sebagai atasan langsung

- 1) Informan bersedia untuk menjadi subjek atau partisipan dalam penelitian ini.
- 2) Informan sebagai supervisor dari atasan langsung seluruh Pekerja Sosial di Sentra Wyata Guna Bandung.

3. Penerima pelayanan Penyandang Disabilitas Sensorik Netra

- 1) Informan bersedia untuk menjadi subjek atau partisipan dalam penelitian ini.
- 2) Penyandang disabilitas netra yang sedang menjalani proses rehabilitasi sosial di Sentra Wyata Guna Bandung
- 3) Informan memperoleh layanan di Sentra Wyata Guna.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk menentukan *sample* penelitian adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan teknik ini melalui pertimbangan tertentu, peneliti akan melihat beberapa penyandang disabilitas netra di Sentra Wyata Guna Bandung dan memilih beberapa penyandang disabilitas netra yang dianggap paling tahu mengenai apa yang peneliti harapkan sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menjelajahi penguasaan literasi digital penyandang disabilitas netra di Sentra Wyata Guna Bandung. Penentuan informan ini dilakukan ketika memasuki lapangan dan selama penelitian. Cara dalam penentuan informan adalah dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pekerja Sosial Sentra Wyata Guna
  - 1) Informan yang bersedia dan mengetahui maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
  - 2) Pekerja sosial ahli yang menduduki jabatan Fungsional di Sentra Wyata Guna Bandung.
  - 3) Pekerja Sosial yang menjalankan program Multilayanan
2. Atasan Langsung/ Kepala Sentra Wyata Guna

- 1) Informan yang bersedia dan mengetahui maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
  - 2) Atasan penilai langsung sasaran kinerja pegawai. Menilai langsung kinerja pekerja sosial di Sentra Wyata Guna.
  - 3) Kepala Sentra sebagai supervisor pekerja sosial.
3. Penerima pelayanan Sentra Wyata Guna
- 1) Informan bersedia untuk menjadi subjek atau partisipan dalam penelitian ini.
  - 2) Penerima layanan yang sedang menjalani proses rehabilitasi sosial di Sentra Wyata Guna Bandung.
  - 3) Informan memperoleh layanan di Sentra Wyata Guna.

### **3.5 Pemeriksaan Keabsahan Data**

Untuk memeriksa keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Mengacu kepada Moleong (2010:324) ada empat kriteria yang di gunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Uji keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Kepercayaan (*Credibility*)**

Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan yang sebenarnya. Ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas ialah teknik: perpanjangan keikutsertaan, peningkatan ketekunan, teknik triangulasi, diskusi teman sejawat, analisis kasus negatif, dan

pengecekan anggota, Menggunakan Kecukupan Bahan Referensi. Untuk penelitian kali ini menggunakan teknik:

#### 1) Perpanjang keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrument penelitian. Keikutsertaan peneliti mempengaruhi pengumpulan data. Hal ini dilakukan dengan tetap berada di lapangan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Menurut Moleong (2010:237) perpanjangan keikutsertaan dapat membatasi: “(1) membatasi gangguan dari dampak peneliti terhadap konteks. (2) membatasi dari kekeliruan (biasas) peneliti. (3) mengkompensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat”. Perpanjangan keikutsertaan yang dilakukan oleh peneliti akan memperluas lingkup pengumpulan data.

#### 2) Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Moleong (2020:329) menyatakan Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

Penelitian secara terfokus dan tekun memungkinkan terungkapnya jawaban fokus penelitian, dengan kedalaman informasi yang bisa dipertanggung jawabkan. Jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

Peningkatan ketekunan yaitu melakukan pengamatan dengan lebih cermat, berkesinambungan. Peningkatan ketekunan dimaksud untuk mendapat kepastian

data, urutan kejadian yang sistematis. Dalam penelitian ini peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam rangka melakukan pengamatan terhadap penguasaan literasi digital penyandang disabilitas netra di Wyata Guna Bandung.

### 3) Triangulasi

Menurut Moleong (2010: 330) mendefinisikan: Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain.

Denzin dalam Moleong (2010) membedakan empat macam triangulasi sebagai Teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, teori. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Patton dalam Moleong (2010:330) mengatakan: Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif’.

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam hal ini memanfaatkan sumber lain di luar informan penelitian untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data dan informasi tentang penguasaan literasi digital penyandang disabilitas netra di Sentra Wyata Guna Bandung yang diperoleh dari informan penelitian.

### 4) Menggunakan Kecukupan Bahan Referensi

Menurut Sugiyono (2005:128) bahan referensi adalah adanya data pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan, misalnya hasil wawancara dan foto-foto.

## 2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Uji keteralihan (*transferability*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat orang lain dapat memahami hasil penelitian. Maka dari itu dalam penulisan laporan dari penelitian ini harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Bila pembaca merasa laporan ini sudah jelas sehingga dapat memutuskan dapat digunakan di tempat lain atau tidak.

### 3. Uji Kebergantungan (*Defendability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu saat melakukan penelitian mengenai penguasaan. Dalam penelitian ini, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam memasuki lapangan, yaitu Dosen Pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

### 4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Uji kepastian adalah menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses penelitian yang dijalani. Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian mengenai Kompetensi Pekerja Sosial dalam Implementasi Program Multilayanan di Sentra Wyata Guna Bandung

### 3.6 Teknik Analisis Data

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 yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif berlangsung sebelum turun ke lapangan dan selama proses pengumpulan data

### 3.7 Jadwal Penelitian dan Langkah-langkah Penelitian

#### 3.7.1 Jadwal Penelitian

Pembuatan langkah-langkah jadwal penelitian dimaksud agar setiap proses dapat diketahui waktu penyelenggaraannya. Langkah penelitian yang akan dilakukan dapat berubah sesuai dengan keadaan dan situasi lapangan. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan, dijadwalkan sesuai dengan matriks 3.1.

Matriks 3. 1 Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan                   | Tahun 2025 |     |     |     |     |      |      |
|----|----------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|------|------|
|    |                            | Jan        | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli |
| 1  | Seminar Integratif         |            |     |     |     |     |      |      |
| 2  | Seleksi judul Skripsi      |            |     |     |     |     |      |      |
| 3  | Bimbingan Proposal Skripsi |            |     |     |     |     |      |      |
| 4  | Seminar Proposal Skripsi   |            |     |     |     |     |      |      |

|                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5                        | Bimbingan Penulisan Skripsi                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6                        | Mengurus Perizinan Penelitian                |  |  |  |  |  |  |  |
| 7                        | Menyiapkan Perlengkapan Penelitian           |  |  |  |  |  |  |  |
| Tahap Pekerjaan Lapangan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8                        | Pengumpulan data                             |  |  |  |  |  |  |  |
| Tahap Analisis data      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10                       | Analisis data                                |  |  |  |  |  |  |  |
| 11                       | Penyusunan Laporan Akhir Penelitian          |  |  |  |  |  |  |  |
| 12                       | Bimbingan Penulisan Laporan Akhir Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |
| 13                       | Sidang Skripsi                               |  |  |  |  |  |  |  |

### 3.7.2 Langkah-langkah dan Jadwal Penelitian

Langkah–langkah Penelitian Langkah–langkah dalam kegiatan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur dan penjajagan dilakukan untuk mengetahui informasi awal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tambah penjelasan dan rapikan

2. Pengajuan judul penelitian.

3. Penyusunan proposal penelitian
4. Seminar proposal penelitian
5. Penyusunan instrumen penelitian
6. Pengumpulan dan pengolahan data hasil
7. Penulisan laporan penelitian (penyusunan skripsi)
8. Sidang skripsi
9. Perbaikan atau revisi laporan penelitian (skripsi)