

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan.” ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2023:9) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif dilandaskan pada filsafat postpositivisme yang mana digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah yang mana peneliti merupakan instrumen kunci. Data yang diperoleh bersifat induktif dan hasil penelitiannya bersifat untuk memahami makna, keunikan, mengkonstruksi fenomena dan juga menemukan hipotesis. Menurut Moleong (2017:11), metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan secara detail data yang diperoleh dalam bentuk kata-kata tertulis/lisan, gambar, dan bukan angka-angka. Menurut Satori dan Komariah (2014), mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa, dan bagaimana sesuatu kejadian terjadi.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Efektivitas dari Pelayanan Sosial yang diberikan di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan.

3.2 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam judul “Efektivitas Pelayanan Sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan” dimaksud agar tidak terjadi salah pengertian serta untuk menghindari perbedaan pengertian yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini, sehingga judul penelitian yang dimaksud menjadi jelas. Penjelasan istilah dalam judul ini, ialah:

1. Efektivitas adalah terpenuhinya kebutuhan dasar warga binaan sosial, meningkatnya kepuasan warga binaan, kualitas layanan sosial yang terjaga dan dampak layanan terhadap warga binaan sosial yang positif setelah pembinaan di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2.
2. Pelayanan sosial merupakan layanan-layanan sosial yang diberikan kepada warga binaan sosial selama melaksanakan pembinaan supaya warga binaan dapat menjalankan keberfungsian sosialnya setelah selesai melaksanakan pembinaan di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2.
3. Warga Binaan Sosial (WBS) merupakan remaja berusia 16 hingga 30 tahun yang mendapatkan pelayanan sosial serta pembinaan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2. Rentang usia warga binaan remaja di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 mengacu pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan.
3. Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah Dinas Sosial DKI Jakarta yang berfokus pada penanganan rehabilitasi dan mengubah perilaku pemuda bermasalah sosial dengan beberapa

jenis penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yakni meliputi anak jalanan, gelandangan, pengamen, pengemis dan anak bermasalah sosial lainnya dari kebiasaan hidup yang tidak sesuai dengan norma-norma sosial agar dapat hidup normatif, mandiri sehingga mampu menjalankan fungsi sosialnya dengan baik.

3.3 Penjelasan Latar Penelitian

Penelitian ini berlatar di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 yang terletak di Jl. AMD Babakan Pocis III, RT/RW 006/001, Kel. Bakti Jaya, Kec. Setu, Kab. Tangerang Selatan. Lembaga ini berperan sebagai penyedia layanan rehabilitasi bagi remaja ataupun pemuda bermasalah sosial dengan beberapa jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang meliputi anak jalanan, anak terlantar, gelandangan, pengemis, serta permasalahan sosial lainnya.

Penelitian ini menggunakan latar terbuka dan latar tertutup. Yang dimaksud dalam latar terbuka adalah merujuk pada situasi atau kondisi dimana penelitian dilakukann dalam lingkungan yang tidak sepenuhnya dikontrol oleh peneliti. Hal ini berarti data dikumpulkan dalam konteks yang alami, tanpa manipulasi vairabel atau batasan ketat terhadap subjek penelitian. Pada latar terbuka peneliti akan melakukan observasi kepada informan mengenai pemenuhan kebutuhan dasar, kepuasan informan terhadap pelayanan yang diberikan, kualitas layanan sosial serta dampak layanan terhadap warga binaan yang mendapatkan.

Sedangkan untuk latar tertutup dalam penelitian ini yaitu merujuk pada lingkungan atau kondisi penelitian yang bersifat terbatas, privat atau tidak dapat diakses secara bebas oleh umum. Dalam latar tertutup, peneliti melakukan pengumpulan data secara cermat dan melakukan wawancara mendalam di lokasi

yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Pada penelitian ini, latar tertutup merujuk pada interaksi antara peneliti dan informan yang berkaitan dengan aspek pemenuhan kebutuhan dasar, kepuasan penerima manfaat, kualitas layanan sosial dan dampak layanan terhadap penerima manfaat di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan.

3.4 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Data tersebut diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan yakni satu orang pengelola layanan dan program, tiga orang pelaksana layanan dan program serta dua orang penerima layanan dan program yang berada di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 yang telah dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data pendukung yang digunakan untuk melengkapi informasi dari data primer terkait efektivitas pelayanan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2, Kota Tangerang Selatan. Sumber data sekunder ini diperoleh secara tidak langsung yaitu berupa dokumen hasil asesmen yang terdiri dari hasil konseling dan *case study* dari pekerja sosial di Panti Sosial Bina

Remaja Taruna Jaya 2. Data yang diperoleh berupa foto kegiatan, profil lembaga, literatur dan informasi lainnya

2. Cara Menentukan Sumber Data

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode ini didasarkan pada pertimbangan atau tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pemilihan informan dilakukan secara selektif sesuai dengan maksud penelitian yang telah dirancang. Istilah *purposive* sendiri mengandung arti maksud, tujuan ataupun manfaat tertentu.

Menurut Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2015), *purposive sampling* memiliki beberapa karakteristik khusus, yaitu a. Desain sampel yang bersifat berkembang atau sementara (*emergent sampling design*), b. Pemilihan unit sampel secara berurutan seperti proses bola salju (*serial selection of sample units/snowball*), c. Penyesuaian dan pemusatan sampel secara terus-menerus sesuai kebutuhan (*continuous adjustment or focusing*), d. Pemilihan dilakukan hingga data yang diperoleh dirasa sudah mencukupi atau mencapai titik kejenuhan (*selection to the point of redundancy*).

Dalam penelitian ini informan yang dipilih sebanyak 1 pengelola layanan sosial, 2 pelaksana layanan sosial dan 2 penerima layanan sosial. Beberapa pertimbangan khusus yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Pengelola Pelayanan Sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2

1) Merupakan pengelola program layanan sosial yang telah bekerja aktif di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 selama minimal 5 (lima) tahun.

2) Mengerti, memahami dan terlibat langsung dalam proses pengelolaan dan pengawasan program-program layanan yang dilaksanakan oleh pelaksana program layanan dan penerima program layanan sosial yaitu warga binaan sosial.

3) Bersedia menjadi informan untuk diwawancarai.

b. Pelaksana Pelayanan Sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2

1) Merupakan pekerja sosial dan pendamping sosial dari program layanan sosial yang telah bekerja aktif dan memiliki pengalaman profesional di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 selama minimal 2 (dua) tahun.

2) Mengerti, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelaksanaan dan pengawasan program-program yang diberikan kepada penerima program layanan sosial yaitu warga binaan sosial.

3) Bersedia menjadi informan untuk diwawancarai.

c. Penerima Manfaat Pelayanan Sosial

1) Merupakan warga binaan sosial yang menerima program pelayanan dan pembinaan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 yang menerima program pelayanan sosial selama minimal 5 (lima) bulan masa pembinaan.

2) Dapat memahami serta berkomunikasi dengan lancar dan baik.

3) Bersedia menjadi informan untuk diwawancarai.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menerapkan berbagai metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Berikut penjelasan mengenai ketiga teknik ini, yaitu:

3.5.1 Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Menurut Esterberg dalam buku Sugiyono (2023:144), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah proses pengumpulan informasi untuk keperluan penelitian melalui interaksi tatap muka antara pewawancara dan informan, yang dilakukan dalam rangka mendapatkan data yang relevan.

Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran mengenai bagaimana efektivitas pelayanan sosial serta digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data terkait pelayanan sosial yang terdapat di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2. Pertanyaan yang diajukan terkait empat aspek efektivitas yang terdiri dari pemenuhan kebutuhan dasar yang mencakup bagaimana pelayanan sosial dalam memenuhi kebutuhan dasar dari warga binaan sosialnya, kepuasan penerima manfaat yang mencakup seberapa puas penerima manfaat terhadap pelayanan sosial yang didapatkan, kualitas layanan sosial yang mencakup kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada warga binaan sosial dan dampak layanan sosial bagi penerima manfaat.

Proses wawancara mendalam (*Indeep Interview*) dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan informan terdiri dari 1 (satu) pengelola layanan sosial yang terdiri dari Kepala Satuan Pelayanan Sosial, 3 (tiga) pelaksana layanan sosial yang terdiri dari satu pekerja sosial, satu pendamping sosial dan satu perawat serta 2 (dua) penerima layanan sosial yang merupakan warga binaan sosial yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Kegiatan wawancara mendalam ini dilakukan secara langsung di asrama yang ada di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan selama 1 (satu) bulan.

3.5.2 Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2017) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek di lapangan untuk melihat fenomena yang terjadi. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk merekam apa yang tampak, tetapi juga untuk mengungkap faktor-faktor yang melatarbelakangi efektivitas yang terdapat di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan.

Dalam melakukan observasi, peneliti memperhatikan berbagai peristiwa secara langsung, mencermati perilaku yang dilakukann, perilaku yang diamati mencakup saat menjalankan aktivitas sehari-hari (*activity daily living*) kebersihan diri, makan, kerapihan diri dan kamar di asrama, kemampuan pengambilan keputusan, hubungan antara petugas dengan warga binaan di panti, melaksanakan kewajiban dalam beribadah.

Tujuan dari proses pengamatan ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang valid dan akurat, dengan cara menyaksikan secara langsung setiap aktivitas yang dijalani oleh warga binaan sosial saat berada di lingkungan Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2. Kegiatan pengamatan ini dilakukan selama peneliti melakukan penelitian di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan yaitu selama kurang lebih satu bulan.

3.5.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menurut Sugiyono (2017) adalah metode pengumpulan data dengan menelaah dokumen-dokumen yang ada baik tertulis, gambar atau karya monumental seseorang. Selama proses penelitian, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah serta mengutip berbagai teori yang relevann guna membangun landasan konsep penelitian.

Studi dokumentasi yang dilakukan pertama kali oleh peneliti di lapangan yaitu mempelajari profil Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan yang mencakup sejarah lembaga, profil lembaga, data tenaga kerja sosial, data warga binaan sosial, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, sarana dan prasarana. Selanjutnya peneliti bertemu dengan Kepala Satuan Pelayanan Sosial untuk mendapatkan data-data mengenai jumlah warga binaan sosial, spesifikasi warga binaan sosial dan bentuk-bentuk kegiatan pelayanan sosial yang diberikan.

3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar, akurat dan dapat

dipertanggungjawabkan oleh peneliti, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan. Mengacu pada pendapat Moleong (2004), terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini, antara lain:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Agar hasil penelitian yang diperoleh akurat dan sesuai dengan tujuan, maka hal tersebut dapat dicapai melalui beberapa langkah berikut:

1. Memperpanjang Waktu Keikutsertaan Peneliti di Lapangan

Peneliti memperpanjang keikutsertaan dan keterlibaran dalam kegiatan sehari-hari dengan warga binaan sosial agar menjadi lebih akrab dan saling terbuka. Keikutsertaan dalam kegiatan di lapangan dilakukan oleh peneliti setiap hari dimulai dari hari Senin s.d Jumat, kegiatan yang diikuti seperti apel pagi bersama warga binaan dan seluruh petugas di lapangan Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2, ikut mendampingi kegiatan di asrama, mendampingi makan, dan mendampingi kegiatan vokasional.

Tujuan dari memperpanjang waktu observasi adalah untuk memberikan keyakinan kepada peneliti terhadap keakuratan data yang dikumpulkan. Perpanjangan waktu dalam penelitian juga berfungsi sebagai salah satu metode untuk menguji validitas atau keabsahann data. Dengan memperpanjang kehadirannya dilapangan, peneliti memiliki kesempatan lebih besar untuk menggali dan mengklarifikasi data yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian secara lebih mendalam. Proses yang berlangsung cukup lama ini memungkinkan

peneliti memastikan bahwa data yang diperoleh telah mencapai titik kejenuhan dan dapat dipercaya.

2. Meningkatkan Ketekunan Pengamatan

Peneliti melaksanakan penelitian dengan lebih teliti dan berkelanjutan guna meningkatkan ketekunan dalam prosesnya. Upaya ini dilakukan dengan memperkaya wawasan melalui pembacaan berbagai referensi, baik dari buku, hasil penelitian terdahulu, maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan aktivitas warga binaan sosial.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti saat berada di lapangan yaitu dengan mengikuti beberapa kegiatan yang diikuti oleh warga binaan sosial agar dapat melihat secara langsung, peneliti juga mengunjungi asrama untuk melihat kerapihan asramanya agar peneliti dapat menilai tingkat kemandiriannya kemudian peneliti akan mencatatnya setelah dilakukan pencatatan nantinya akan dilakukan pemeriksaan hasil observasi dengan melakukan triangulasi.

Pada tahap ini, data yang diperoleh cenderung lebih akurat apabila peneliti telah membangun hubungan yang dekat dengan informan. Kedekatan tersebut menciptakan ikatan emosional secara psikologis yang mendorong terciptanya suasana saling percaya, keterbukaan dan rasa kekeluargaan. Situasi ini memberikan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan memiliki keabsahan. Peneliti melakukan pengamatan saat berada di lapangan yaitu selama melakukan penelitian di Pantii Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan selama kurang lebih 1 (satu) bulan.

3. Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2023:125) Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, teknik ini dilakukan untuk memanfaatkan beragam sumber informasi serta menggunakan berbagai sumber dan metode yang berbeda.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk memeriksa validitas data yang berasal dari berbagai sumber. Misalnya sumber data yang berasal dari wawancara atau observasi secara langsung. Peneliti melakukannya dengan cara mengecek data dari berbagai sumber yang didapatkan dan pihak terkait penelitian, yaitu dari pekerja sosial, pendamping sosial, perawat yang berada di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan. Tujuan dilakukannya triangulasi sumber adalah agar data yang diperoleh dapat lebih akurat dan terpercaya.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah suatu metode yang dilakukan untuk menguji kredibilitas data yaitu dilakukan dengan cara memeriksa kembali data kepada sumber yang sama namun menggunakan berbagai teknik yaitu dengan wawancara mendalam dengan proses tanya jawab secara langsung kepada informan, observasi dengan melakukan pengamatan saat berada di lapangan dan studi dokumentasi dengan mempelajari dokumen yang didapatkan seperti hasil asesmen warga binaan sosial yang sudah ditetapkan menjadi informan dalam penelitian ini.

Apabila ditemukan data yang beragam, hal tersebut bisa saja semuanya valid karena diperoleh dari sudut pandang yang berbeda-beda. Setiap metode pengumpulan data memiliki keunggulan dan keterbatasannya masing-masing, sehingga perbedaan tersebut merupakan hal yang wajar.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah suatu cara mengumpulkan data di waktu yang berbeda seperti peneliti melakukan wawancara dengan informan DI sebagai warga binaan sosial di hari Kamis sedangkan untuk informan AS sebagai warga binaan sosial di hari Senin. Setelah melakukan wawancara dengan kedua informan tersebut kemudian data yang dihasilkan nantinya ditanyakan kepada informan lain yaitu pekerja sosial, pendamping sosial, perawat dan kepala satuan pelayanan sosial yang masih terkait satu sama lain dan dilakukan di tanggal dan waktu yang berbeda.

3.6.2 Uji *Transferability* (Validitas)

Dalam pemeriksaan keabsahan pada uji *transferability* yang dapat dilakukan peneliti ada dengan cara membuat laporan hasil penelitian secara terperinci, jelas dan dapat dipercaya. Adapun uji *transferability* pada penelitian ini dilakukan dengan cara membuat laporan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada tahap ini, proses analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang relevan, yang diperoleh dari wawancara, observasi, studi dokumentasi, serta

berbagai sumber lainnya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Sebelum di Lapangan

Pada tahap ini, analisis yang dilakukan terhadap data sekunder yaitu dengan mencari penelitian terdahulu sebagai referensi, buku atau jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap sebelum ke lapangan, hal pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan informasi awal yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu efektivitas pelayanan sosial kemudian peneliti mencari teori yang relevan mengenai efektivitas setelah itu peneliti mulai membuat pedoman wawancara. Kegiatan ini dilakukan agar nantinya mempermudah peneliti saat berada di lapangan.

2. Selama dan Setelah di Lapangan

Selama berada di lapangan, peneliti melakukan pengumpulan data mengenai Efektivitas Pelayanan Sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam yaitu dengan tanya jawab secara langsung kepada informan, observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan kemudian mencatatnya, dan studi dokumentasi yaitu mempelajari profil panti, bentuk layanan dan kehidupan informan selama di panti. Setelah melakukan penelitian di lapangan kemudian peneliti akan melakukan analisis dari data yang sudah di dapatkan, analisis data dilakukan dengan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Reduction*)

Reduksi data dilakukan melalui proses penyaringan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengelompokan data mentah agar menjadi informasi yang lebih terstruktur dan terfokus. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Data hasil wawancara kemudian dibuat menjadi transkrip agar peneliti lebih mudah dalam mengelompokkan atau mengkategorikan jawaban berdasarkan subjek penelitian. Proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu minggu.

b. Menyajikan Data (*Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti narasi teks, ringkasan, bagan, diagram alur, gambar, dan format visual lainnya. Menampilkan data dengan cara tersebut membantu peneliti untuk lebih mudah memahami temuan di lapangan. Hasil penelitian disusun dalam bentuk narasi yang memuat pernyataan informan terkait aspek efektivitas pelayanan sosial di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan. Proses penyajian data ini dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih dua minggu.

c. Kesimpulan (*Conclusion*)

Kesimpulan merupakan jawaban akhir dari pertanyaan penelitian, sehingga dapat lanjut ke tahap berikutnya yaitu dengan menyusun solusi pemecahan masalah berdasarkan temuan selama melakukan penelitian di Panti Sosial Bina Remaja Taruna Jaya 2 Kota Tangerang Selatan. Pada tahap ini kesimpulan harus saling

