

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai tingkat kepuasan lanjut usia sebagai penerima manfaat Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) Sentra Wyata Guna, di Kota Bandung.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel melalui pengumpulan data berbasis angka. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator kepuasan layanan. Selanjutnya, data dianalisis secara statistik guna mengidentifikasi pola kepuasan serta faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan program pelayanan sosial.

3.2 Definisi Operasional

Peneliti akan mempertegas beberapa kata kunci atau istilah dalam penelitian ini untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami istilah yang akan dilakukan, antara lain :

1. Kepuasan

Merupakan skor yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dari berbagai aspek kepuasan, yaitu aspek ketersediaan layanan, responsivitas layanan, profesionalisme layanan, kepuasan secara keseluruhan, serta kepuasan terhadap bantuan yang diberikan

2. Asistensi Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (ATENSI-LU)

Program bantuan sosial berbasis pendekatan keluarga yang diberikan kepada lanjut usia sebagai penerima manfaat Sentra Wyata Guna di Kota Bandung, mencakup bantuan pemenuhan kebutuhan dasar dan nutrisi, alat bantu aksesibilitas, serta dukungan biaya untuk operasi katarak dan pemeriksaan kesehatan

3. Lanjut Usia

Seseorang yang berusia 60 tahun ke atas, berdomisili di Kota Bandung, dan merupakan penerima manfaat Program Atensi dari Sentra Wyata Guna.

4. Lanjut usia potensial

Lansia potensial yang dimaksud adalah mereka yang memiliki kemampuan fisik dan kognitif yang baik, serta mampu memberikan respon atau komunikasi dengan jelas dalam menjawab pernyataan yang disampaikan melalui kuesioner.

5. Sentra Wyata Guna

Salah satu UPT Kementerian Sosial yang memberikan layanan asistensi rehabilitasi sosial (Atensi) untuk lanjut usia sebagai penerima manfaat di Kota Bandung

3.3 Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Sumber Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2017:193), sumber data dalam penelitian merupakan subjek data dapat diperoleh atau didapatkan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data primer

Adalah data yang langsung diberikan oleh responden kepada pengumpul data. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada subjek penelitian. Sumber data primer merupakan data asli yang diperoleh dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, sumber data primer adalah lanjut usia yang menjadi penerima manfaat Program Atensi Sentra Wyata Guna

2) Data sekunder

Merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, melainkan diperoleh melalui pihak lain atau bersumber dari dokumen yang relevan. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan jumlah lanjut usia penerima manfaat Program Atensi dari Sentra Wyata Guna. Selain itu, data ini diperkuat dengan hasil observasi langsung yang dilakukan terhadap penerima manfaat.

3.3.2 Teknik Pengumpulan

Data dikumpulkan melalui beberapa metode yang dirancang secara ilmiah, terstruktur, dan sistematis guna memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1) Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu dengan memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan berupa pernyataan tertutup dan dibagikan secara langsung kepada responden untuk memastikan kejelasan dan kelengkapan jawaban

2) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang berfokus pada catatan peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen yang dimaksud dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dalam penelitian ini, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen atau jurnal yang relevan sebagai penunjang, khususnya yang berkaitan dengan program Atensi dan tingkat kepuasan lanjut usia sebagai penerima manfaat bantuan sosial

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018:119), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah lanjut usia penerima manfaat Program Atensi Sentra Wyata Guna di Kota Bandung sebanyak 30 dari 67 orang. Populasi ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan lansia terhadap layanan dan bantuan program Atensi yang mereka terima.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2022), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, sampel diambil menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel secara sengaja

berdasarkan kriteria lansia potensial. Kriteria lansia potensial yang dimaksud adalah mereka yang memiliki kemampuan fisik dan kognitif yang baik, serta mampu memberikan respon atau komunikasi dengan jelas dalam menjawab pernyataan yang disampaikan melalui kuesioner. Teknik ini digunakan dengan mempertimbangkan lanjut usia potensial sebagai sampelnya. Dari 67 data jumlah lansia penerima manfaat di Sentra Wyata Guna, sebanyak 30 lansia dipilih untuk dijadikan sampel yang akan diteliti.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.5.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 1998:160).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas muka (*face validity*), salah satu jenis validitas yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran tampaknya mengukur apa yang dimaksudkan, secara kasat mata atau dari sudut pandang dan konsultasi dengan dosen pembimbing.

Berikut ini adalah hasil penghitungan uji validitas yang telah didapatkan peneliti dari 10 lanjut usia sebagai penerima manfaat Program Atensi, sebagai berikut :

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Responden										Statistik Hitung		Hasil
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	R Hitung	R Tabel	V/F
P1	1	2	2	3	3	1	2	4	2	3	0,680	0,632	v
P2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	0,819	0,632	v
P3	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	0,647	0,632	v
P4	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	0,850	0,632	v
P5	2	1	4	3	4	3	3	4	4	3	0,695	0,632	v
P6	2	2	2	4	4	1	4	3	3	3	0,816	0,632	v
P7	3	3	1	4	4	2	3	4	4	3	0,650	0,632	v
P8	3	2	1	4	4	2	3	4	3	2	0,678	0,632	v
P9	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	0,797	0,632	v
P10	3	3	1	4	4	2	4	3	4	4	0,657	0,632	v
P11	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	0,700	0,632	v
P12	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4	0,726	0,632	v
P13	1	2	2	2	3	1	3	4	3	2	0,685	0,632	v
P14	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	0,800	0,632	v
P15	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	0,721	0,632	v
P16	3	1	2	4	4	2	4	3	3	4	0,827	0,632	v
P17	3	1	3	3	4	2	4	4	3	4	0,777	0,632	v
P18	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	0,664	0,632	v
P19	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	0,801	0,632	v
P20	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	0,829	0,632	v
P21	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	0,829	0,632	v
P22	1	2	2	4	3	3	4	4	3	4	0,808	0,632	v
P23	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	0,871	0,632	v
P24	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	0,744	0,632	v
P25	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	0,865	0,632	v
P26	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	0,716	0,632	v
P27	3	1	2	4	4	3	3	2	4	4	0,683	0,632	v
P28	3	2	2	4	3	1	3	3	4	3	0,652	0,632	v
P29	3	2	1	4	4	3	4	3	4	3	0,741	0,632	v
P30	2	2	3	3	4	1	4	3	3	3	0,713	0,632	v
Total	64	54	71	108	114	76	104	108	106	101			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui mayoritas indikator atau item pernyataan yang membentuk masing-masing variabel memiliki R hitung $>$ R tabel (atau nilai signifikansi $<$ alpha). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pernyataan tersebut valid dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.5.2 Reliabilitas

Sugiyono (2022) menjelaskan reliabilitas adalah bentuk konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data dapat dikatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti pada objek yang sama menghasilkan data yang konsisten, atau ketika peneliti yang sama mendapatkan data yang sama pada waktu yang berbeda, atau ketika sekelompok data dibagi menjadi dua dan hasilnya tetap menunjukkan data yang serupa.

Objek dari uji reliabilitas ini adalah 10 penerima manfaat lanjut usia di Sentra Wyata Guna, khususnya penerima manfaat yang berada di Kota Bandung. Uji reliabilitas dilakukan setelah instrumen penelitian disetujui oleh dosen pembimbing sebagai syarat untuk turun ke lapangan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Menurut Sugiyono (2017:130), instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,70 atau lebih. Dalam penelitian ini, nilai 0,70 dipilih sebagai koefisien reliabilitas yang dapat diterima. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $>$ 0,70, maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain, instrumen tersebut reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $<$ 0,70, maka instrumen yang diuji tersebut tidak reliabel.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Alpha Cronbach	Nilai Standar	Keputusan
Item Pernyataan	30	0,973	0,70	Reliabilitas Tinggi

Tabel di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki Alpha Cronbach > Nilai Standard (0,70). Dengan demikian, seluruh item pernyataan atau indikator dalam instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.5.3 Alat Ukur

Alat ukur dalam penelitian ini adalah instrumen atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan variabel yang diteliti. Kuesioner yang digunakan berbentuk *rating scale* dan disebarkan kepada responden.

Pengukuran dengan *rating scale* bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap program, dimana responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan, dengan menggunakan skala penilaian yang telah disediakan.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik analisis data adalah proses yang dilakukan setelah data terkumpul. Proses analisis data ini mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, pengumpulan data dari seluruh responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, digunakan analisis data statistik deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah terkumpul secara komprehensif. Setelah data diperoleh, peneliti akan menyajikan data tersebut dalam bentuk tabel yang telah diolah menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel*. Kemudian, peneliti mendeskripsikan data yang telah disajikan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel yang diteliti.

Data yang disajikan dalam penelitian ini berbentuk tabel yang memuat distribusi frekuensi dan persentase. Hasil yang diperoleh dari pengumpulan data melalui kuesioner disajikan dalam bentuk tabel, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi atau kecenderungan yang muncul dari data tersebut.

1. Langkah-langkah Analisis Data

Langkah-langkah dalam teknik analisis data menurut Sugiyono (2019), diantaranya :

1) Pengolahan data

Pengolahan data bertujuan untuk menyeleksi dan memfokuskan data agar sesuai dengan permasalahan penelitian, sehingga data yang diperoleh tidak menyebar dan dapat dianalisis secara sistematis. Tahapan dalam pengolahan data meliputi tiga proses, yaitu penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*).

(1) Penyuntingan

Tahap pertama dalam pengolahan data adalah penyuntingan (*editing*). Penyuntingan merupakan tahap awal yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan, konsistensi, dan kejelasan data yang telah dikumpulkan, serta memastikan bahwa data tersebut sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

(2) Pengkodean

Tahap kedua pengolahan data adalah *coding* atau pengkodean, yaitu tahap kedua setelah memeriksa atau mengecek data. Pada tahap ini data ditandai dengan simbol atau tanda tertentu untuk digunakan sebagai bahan analisis

(3) Tabulasi

Tahap ketiga pengolahan data ialah tabulasi atau *tabulating*. Tahap tabulasi ini merupakan tahap yang mengharuskan peneliti untuk menyusun atau menyajikan data tersebut disesuaikan dengan permasalahan penelitian.

2) Penganalisisan data.

Langkah kedua dalam analisis data adalah tahap penganalisisan data. Tahapan ini dilakukan setelah data penelitian diolah, disajikan, dan disusun secara sistematis. Tujuan dari penganalisisan data adalah untuk menyederhanakan dan mengklasifikasikan data, sehingga memudahkan dalam penafsiran dan penarikan kesimpulan.

3) Penafsiran

Langkah terakhir dalam analisis data adalah tahap penafsiran. Penafsiran dilakukan untuk menginterpretasikan data yang telah disusun, diolah, dan disajikan, sehingga dapat disimpulkan secara jelas dan mudah dipahami oleh pembaca. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara hipotesis dengan hasil temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

3.7 Jadwal dan Langkah-langkah Penelitian

Jadwal penelitian dan langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk melakukan penelitian yaitu:

1) Studi Literatur

Tahap awal ini peneliti mencari bahan bacaan baik jurnal, *ebook* atau buku untuk dijadikan referensi untuk judul penelitian yang akan diangkat

2) Penjajakan

Peneliti mulai melakukan penjajakan wilayah ke tempat yang akan dijadikan lokasi penelitian

3) Pengajuan Judul

Pada tahap ini peneliti mengajukan tiga judul yang sesuai dengan keinginan peneliti, selanjutnya judul diseleksi oleh tim penyeleksi Judul.

4) Penyusunan Proposal

Melakukan penyusunan kerangka proposal yang terdiri atas pendahuluan, kajian literatur, metode penelitian, dan daftar pustaka. Pada proses penyusunan proposal dibantu oleh dosen pembimbing.

5) Seminar Proposal

Selanjutnya ialah seminar proposal setelah mendapatkan persetujuan oleh dosen pembimbing.

6) Penyusunan Instrumen Penelitian

Peneliti membuat instrumen penelitian untuk mencari data dan mendapatkan informasi terkait dengan judul yang sedang diteliti

7) Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Setelah data sudah didapatkan dari lapangan, selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data.

8) Penulisan Skripsi

Setelah semua proses pengolahan dan analisis data telah selesai peneliti dapat

melakukan penyusunan hasil data dari lapangan.

9) Sidang dan Pengesahan Skripsi

Semua proses pelaksanaan telah berjalan dengan baik, maka tahapan terakhir adalah sidang skripsi.

10) Pengesahan Skripsi

Setelah semua perjalanan panjang telah dilalui, maka tahap akhir ialah pengesahan skripsi setelah melalui jalanya sidang skripsi

Tabel. 3.3 Pelaksanaan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
		Kegiatan						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli
1.	Studi Literatur							
2.	Penjajakan							
3.	Pengajuan Judul							
4.	Penyusunan Proposal							
5.	Seminar Proposal							
6.	Penyusunan Instrumen Penelitian							
7.	Pengumpulan dan Pengolahan Data							
8.	Penulisan Skripsi							
9.	Sidang Skripsi							
10.	Pengesahan Skripsi							