

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas, utuh, dan mendalam tentang implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian tertentu, namun tidak digunakan untuk membuat generalisasi secara luas. Metode penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang berakar pada pengalaman nyata, diterapkan dalam konteks objek yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengelompokan data kualitatif dilakukan secara gabungan melalui triangulasi, dan analisis data dilakukan secara induktif. Penelitian kualitatif menekankan pada realitas yang sebenarnya daripada aspek penalaran.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam dan menyeluruh terkait implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor. Teknik ini digunakan agar mempermudah peneliti

dalam mengeksplorasi dan menganalisis fenomena sosial yang terjadi dan menjadi bahan penelitian yang akan diteliti dari setiap aspek yang telah peneliti tentukan untuk mengetahui bagaimana implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor.

3.2. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah bertujuan untuk mempertegas istilah yang digunakan dalam penelitian agar mencegah timbulnya perbedaan pada istilah yang digunakan, maka dibuat penjelasan istilah sebagai berikut :

1. Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan atau pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dirancang sedemikian mungkin dalam bentuk peraturan atau pedoman tindakan yang berisi tentang cara pelaksanaan
2. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem layanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat miskin dan rentan, serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan upaya penanggulangan kemiskinan.
3. Dinas Sosial Kota Bogor yang dimaksud dalam penelitian ini adalah unsur pelaksana urusan pemerintah pada bidang sosial yang menangani permasalahan sosial di Kota Bogor.

3.3. Penjelasan Latar Penelitian

Latar penelitian pada penelitian ini yaitu di Dinas Sosial Kota Bogor Jl. Merdeka No.142, RT.03/RW.05, Ciwaringin, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16125. Menurut Lofland dalam Moleong (2017)

mengemukakan bahwa latar dalam penelitian adalah latar terbuka dan latar tertutup dengan pertimbangan bahwa sumber data penelitian berada pada kedua latar tersebut. Peneliti hanya akan mengandalkan pengamatan dan wawancara. Peneliti dengan informan harus memiliki hubungan yang akrab karena latar penelitian bercirikan orang-orang sebagai subjek yang perlu diamati secara teliti dan wawancara dilakukan secara mendalam dengan demikian strategi berperan serta peneliti dalam latar penelitian sangat diperlukan.

Latar terbuka yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah lingkungan kantor Dinas Sosial Kota Bogor sebagai tempat informan mencari data. Latar tertutup yaitu hubungan antara peneliti dengan informan dalam suasana keakraban, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dan secara langsung. Alasan peneliti menggunakan kedua latar tersebut yaitu ingin mengetahui tentang “Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor”

3.4. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data

1. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2017) pada penelitian kualitatif terdapat sumber data utama berupa perkataan yang didukung dengan tindakan serta data tambahan yang dapat diperoleh melalui dokumentasi. Penelitian kualitatif dengan sumber data yang diperoleh melalui perkataan dan tindakan dilakukan dengan cara observasi pada SLRT Dinas Sosial Kota Bogor dan wawancara dengan informan. Sumber data dokumentasi dapat dilakukan melalui studi

dokumentasi. Penelitian kualitatif dibedakan menjadi dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Menurut Nasution dalam Nazir (2003) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang dapat diperoleh langsung dari hasil penelitian. Sumber data primer diperlukan untuk menjawab masalah-masalah penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi. Informan yang dijadikan sumber data primer yaitu Manajer SLRT, pegawai *front office* dan pegawai *back office* SLRT. Penentuan sumber data primer ini diperoleh berdasarkan kriteria informan yang telah ditentukan dan dapat memberikan gambaran pelaksanaan SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dapat diperoleh secara tidak langsung dari informan dan digunakan sebagai penunjang data primer yang diperoleh. Data sekunder merupakan data-data yang didapat melalui sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, dokumen-dokumen resmi, majalah, lampiran-lampiran hasil studi, tesis, hasil survei, dan sebagainya yang dapat menggambarkan fokus penelitian yang akan diteliti. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Dinas Sosial Kota Bogor, dokumentasi penelitian, dan arsip lainnya. Memperoleh data melalui sumber tambahan melalui internet terkait pelaksanaan SLRT.

2. Cara Menentukan Sumber Data

Pada penelitian ini cara menentukan sumber data dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan berdasarkan sumber informan yang dianggap paling menguasai apa yang akan diteliti sehingga akan memudahkan peneliti dalam mencari sumber data.

Menurut Sugiyono (2020) dalam bukunya mengemukakan bahwa :

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti

Informan menjadi sumber informasi yang paling mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap memiliki kemampuan dan pemahaman yang baik terkait penelitian. Pada penelitian ini sumber informan yaitu Manajer SLRT dan pegawai SLRT. Penentuan informan perlu kriteria pendukung yang ditetapkan oleh peneliti. Kriteria penentuan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengoperasikan SLRT
- b. Memiliki peran penting dalam pelaksanaan SLRT
- c. Jabatan yang berkaitan dengan SLRT
- d. Bekerja pada bagian SLRT sudah lebih dari satu tahun
- e. Pendidikan terakhir SMA/SMK atau D3-S1
- f. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer
- g. Memiliki kemampuan dalam mengelola data

Pada penelitian ini sumber data primer yang telah ditentukan terdiri atas lima informan terdiri dari tiga informan utama dan dua informan pendukung. Penelitian ini menambahkan informan pendukung untuk membantu memperluas informasi yang ditemukan dan mendapatkan gambaran pelaksanaan SLRT dari berbagai pihak. Informan pendukung pada penelitian ini adalah operator SIKS-NG Puskesmas Ciwaringin dan masyarakat penerima layanan. Penentuan informan ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu :

a. Manajer SLRT

Manajer SLRT dengan inisial T berusia 57 tahun memiliki peran penting dalam pelaksanaan SLRT. Informan T merupakan seorang ASN dengan riwayat pendidikan akhir S2 yang telah bekerja di Dinas Sosial Kota Bogor sejak tahun 2020. T menjabat sebagai ketua SLRT sejak awal pembentukan sekaligus menjabat sebagai Sekretaris Dinas Sosial. Informan T dalam SLRT sebagai penghubung antar bidang yang berkaitan dengan pelayanan.

b. Pegawai *Front Office* SLRT

Pegawai *front office* pada SLRT yang telah ditentukan oleh peneliti adalah informan E berusia 25 tahun. Informan E telah menempuh pendidikan D3 dan bekerja di SLRT Dinas Sosial Kota Bogor sejak awal tahun 2021. Pada *front office* informan E terbiasa untuk melayani langsung pelayanan secara tatap muka dengan masyarakat. Informan E menggunakan media komputer untuk memberikan pelayanan. Informan E mampu mengoperasikan sistem aplikasi SIKS-NG dan SOLID.

c. Pegawai *Back office* SLRT

Sumber informan pegawai *back office* SLRT adalah informan RA berusia 23 tahun dengan riwayat pendidikan D3 Teknik Informatika. Informan RA telah bekerja di SLRT Dinas Sosial Kota Bogor sejak awal tahun 2021. Pada *back office* kegiatan yang biasa dilakukan oleh informan RA adalah mengelola data yang diterima melalui *front office* dan melalui sistem aplikasi.

d. Operator SIKS-NG Kelurahan Ciwaringin

Informan pendukung dalam pelaksanaan SLRT di tingkat kelurahan yaitu informan AM berusia 33 tahun. Informan AM merupakan operator SIKS-NG Kelurahan Ciwaringin yang telah memiliki Puskesmas sebagai percontohan di Kota Bogor. Kegiatan yang biasa dilakukan informan AM yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerima aduan, mengelola aduan, melakukan verifikasi, dan lain sebagainya.

e. Masyarakat penerima layanan SLRT

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu berdasarkan atas ketidaksengajaan pada situasi tertentu saat proses melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa :

Accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel responden secara kebetulan. Dimana dan siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara tidak terduga dapat menjadi sampel dengan catatan bahwa calon informan merupakan orang yang secara kebetulan dipilih karena cocok dengan sumber data yang relevan.

Menentukan masyarakat penerima layanan yang sudah memberikan aduan dan mendapatkan pelayanan dari SLRT. Masyarakat yang dipilih oleh peneliti merupakan informan yang bersedia untuk dilakukan wawancara yaitu

informan A berusia 41 tahun. Pengaduan yang dilakukan informan terkait bantuan sosial Kartu Indonesia Pintar (KIP) untuk keperluan sekolah anak.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses dan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan. Penelitian kuantitatif maupun penelitian kualitatif menggunakan teknik dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk membantu peneliti dalam memperoleh data-data yang valid.

1. Wawancara/*Interview*

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020) mendefinisikan wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, maka peneliti perlu melakukan wawancara. Pada penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi dan wawancara sehingga saat melakukan observasi, peneliti melakukan wawancara kepada orang-orang yang di dalamnya.

2. Observasi

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2020) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan dari obyek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan dengan melihat secara langsung, lalu mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi.

Untuk memperoleh data dan informasi, maka peneliti secara langsung melakukan dan merasakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh implementor SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020) mengemukakan bahwa studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi dapat dilakukan melalui hasil rekaman wawancara, jurnal, atau penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pada penelitian ini studi dokumentasi didapatkan melalui hasil rekaman dan gambar saat melakukan observasi dan wawancara. Dokumen lainnya yang dapat mendukung penelitian ini yaitu seperti pedoman SLRT Dinas Sosial Kota Bogor, laporan kinerja SLRT, serta sumber dokumentasi melalui jurnal atau penelitian terlebih dahulu.

3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data

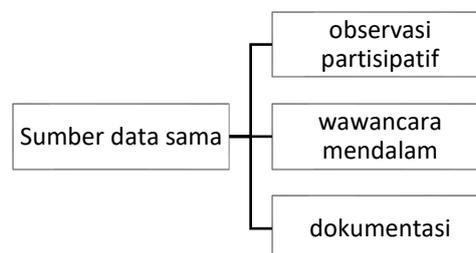
1. Uji Kepercayaan (Kredibilitas)

Uji kredibilitas merupakan uji yang dapat dilakukan dengan berbagai metode untuk memastikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dipercaya. Beberapa metode yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas adalah dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, dan *member check*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan salah satu metode yaitu teknik triangulasi yang dijelaskan berikut ini.

Triangulasi dalam pemeriksaan keabsahan data yaitu mengecek kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada yang bersifat menggabungkan. Menurut Sugiyono (2020) triangulasi terdiri dari triangulasi sumber triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada penelitian ini pemeriksaan keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

a. Triangulasi Teknik

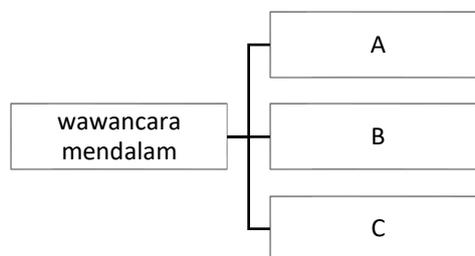
Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan bermacam-macam cara pada sumber yang sama. Apabila tiga pengujian kredibilitas tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Pada penelitian ini ketiga teknik untuk mengumpulkan data digunakan oleh peneliti agar mendapatkan gambaran pelaksanaan SLRT yang lebih luas.



Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data A,B,C. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber dengan mewawancarai orang-orang disekitar informan mengenai data atau informasi yang telah didapatkan peneliti, hal ini dilakukan untuk menguji kembali data yang diperoleh. Data yang diperoleh dari beberapa informan tidak bisa disamaratakan, tetapi perlu dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan sama dan yang berbeda, serta mana spesifik dari data yang diperoleh dari beberapa sumber data. Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan wawancara mendalam kepada informan yang berbeda-beda.



Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber

2. Uji Ketergantungan (*Dependability*)

Teknik *Dependability* digunakan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2020) penelitian yang memiliki dependabilitas atau reliabilitas adalah penelitian yang akan menghasilkan hasil yang sama jika dilakukan oleh orang lain dengan menggunakan proses penelitian yang sama. Keterbatasan pengetahuan peneliti

perlu didukung dengan peran dosen pembimbing untuk membantu penelitian agar dapat mengurangi adanya kesalahan pengelolaan data sehingga data yang diperoleh tidak diragukan kebenarannya.

3. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Uji *confirmability* merupakan uji obyektivitas yang dilakukan untuk menguji hasil penelitian bahwa hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Uji *confirmability* dapat dilakukan bersamaan dengan uji *dependability* yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Uji ini dilakukan untuk memastikan data dan informasi yang diperoleh tentang implementasi SLRT yang dilakukan di Dinas Sosial merupakan valid.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara peneliti dalam menganalisis data yang peran penting dalam penelitian yang melibatkan pengumpulan data menggunakan berbagai metode penelitian (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis koding atau pengkodean data dengan memberikan label pada data yang memiliki kesamaan untuk mengidentifikasi, menandai, dan mengelompokkan sehingga memperoleh tema yang relevan dan dapat mempermudah peneliti dalam mengelola data hasil penelitian. Tahapan koding dilakukan dengan cara berikut ini :

1. *Open Coding* Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Tahapan awal dalam menganalisis data dengan melakukan *open coding* yaitu analisis data mendalam yang berfokus pada konseptualisasi dan kategorisasi fenomena. Pada tahap ini data dibagi menjadi bagian kecil yang

kemudian dianalisis secara mendalam. *Open coding* bertujuan untuk memahami ide dari setiap inti dan menciptakan kode untuk mendeskripsikannya. (Vollstedt & Rezat, 2019). Peneliti menyusun transkrip hasil wawancara dari seluruh informan dan kemudian menentukan ide pokok yang berkaitan dengan teori dan aspek pertanyaan yang diajukan.

2. *Axial Coding*

Menurut Strauss dan Corbin (1990) disebutkan bahwa pengkodean aksial memiliki peran penting dalam penyelidikan terhadap hubungan antara konsep dan kategori yang telah diidentifikasi dalam proses *open coding*. Peneliti melakukan pemeriksaan data dan kode dengan menggunakan *axial coding* yang berfokus pada identifikasi dan penghubungan kondisi kausal, konteks, kondisi intervening, strategi aksi/interaksi, serta konsekuensi dari aspek yang diteliti.

3. *Selective Coding*

Setelah melakukan *axial coding* maka hasilnya dieksplorasi secara mendalam, diintegrasikan ke dalam kerangka pemahaman yang lebih luas dan kemudian divalidasi untuk memastikan keakuratannya. *Selective coding* bertujuan untuk menyatukan berbagai kategori yang telah diidentifikasi, dijelaskan dan sudah melewati tahapan *axial coding* (Vollstedt & Rezat, 2019). Pada tahapan ini peneliti menghubungkan kategori dengan aspek yang diteliti sehingga dapat menjawab tujuan penelitian.

3.8. Jadwal dan Langkah-langkah Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di SLRT Dinas Sosial Kota Bogor.

Adapun jadwal dan langkah-langkah penelitian sebagai berikut :

1. Studi literatur/survei pendahuluan pada bulan Januari 2023 yaitu mencari data awal untuk mengetahui isu permasalahan di Dinas Sosial Kota Bogor.
2. Pengajuan judul dilaksanakan pada bulan Januari 2023 untuk mendapatkan pengesahan judul yang akan diteliti
3. Bimbingan proposal dilaksanakan pada bulan Januari 2023 untuk pengajuan judul penelitian, penyusunan dan pengajuan proposal, dilakukan sebagai syarat untuk mengikuti seminar proposal penelitian yang selanjutnya dapat dijadikan acuan penelitian.
4. Seminar proposal dilaksanakan pada 13-14 Februari 2023, untuk mendapatkan masukan dan tanggapan sebagai penyempurnaan proposal yang telah disusun dan dapat dijadikan acuan penelitian
5. Bimbingan penyusunan instrumen penelitian dilakukan dalam bentuk pedoman wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang dijadikan pedoman dalam pengumpulan data ketika melakukan penelitian
6. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian
7. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan deskripsi dan suatu kesimpulan tentang hasil penelitian

8. Bimbingan penulisan skripsi dilakukan agar penyajian hasil penelitian dapat ditulis dalam laporan benar-benar ilmiah
9. Sidang skripsi dilaksanakan untuk mempertanggungjawabkan secara ilmiah hasil penelitian yang telah disajikan dalam laporan penelitian
10. Pengesahan skripsi dilaksanakan setelah melakukan ujian skripsi dan perbaikan dengan menyerahkan skripsi yang sudah disahkan oleh dosen pembimbing, ketua program studi dan direktur

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Jadwal/kegiatan	Tahun 2023						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Studi literatur/survei pendahuluan							
2	Pengajuan judul							
3	Bimbingan dan penyusunan proposal							
4	Seminar proposal							
5	Bimbingan instrumen							
6	Pengumpulan data							
7	Pengolahan data							
8	Bimbingan penulisan BAB I s/d VI							
9	Ujian Skripsi							
10	Pengesahan Skripsi							