

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sugiono (2019), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *porpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Pada penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif jika dilihat dari metode dan pendekatan yang digunakan oleh peneliti. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fokus penelitian yaitu Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok dan diperoleh dalam bentuk data baik tertulis, ucapan lisan, atau tindakan yang diamati melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menurut jenis penelitian yang dikumpulkan, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif deskriptif, yang berarti peneliti mencatat secara menyeluruh setiap gejala (fenomena) yang dapat dilihat, didengar, atau dibaca terkait Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Jenis catatan ini dapat mencakup catatan lapangan, foto, video, audio, wawancara, dokumentasi pribadi atau memo, dokumen resmi, atau tidak.

3.2. Penjelasan Istilah

Merujuk kepada beberapa pengertian pada tinjauan kepustakaan, maka terdapat batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Implementasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah proses pelaksanaan atau penerapan dari suatu rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam hal ini kebijakan program SLRT di Kota Solok.
- b. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dimaksud pada penelitian ini adalah program pelayanan sosial yang terintegrasi, dengan tujuan untuk menangani keluhan dan memberikan arahan kepada fakir miskin dan orang tidak mampu dalam menangani tantangan kemiskinan di berbagai daerah termasuk Kota Solok.
- c. Dinas Sosial Kota Solok unsur pelaksana urusan pemerintah pada bidang sosial yang menangani permasalahan sosial di Kota Solok.

3.3. Penjelasan Latar Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti disini yaitu Dinas Sosial Kota Solok yang beralamat di Jl Rajin I No.4, Kel. Tanah Garam, Kec. Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat 27313. Latar terbuka adalah dimana secara terbuka orang berinteraksi sehingga peneliti hanya mengamati. Pada penelitian ini latar terbuka dapat berupa lingkungan Dinas Sosial Kota Solok tempat pelayanan SLRT As-Syifa dilaksanakan, dimana peneliti hanya menggunakan teknik observasi bukan wawancara. Kemudian peneliti harus memperhitungkan latar terbuka untuk pengumpulan data agar efektif. Dalam latar terbuka hubungan antara peneliti dengan subjek tidak terlalu dekat.

Sedangkan pada latar tertutup hubungan peneliti dengan subjek cukup dekat, karena peneliti akan mengumpulkan data dengan teliti dan wawancara secara mendalam. Latar tertutup adalah dimana peneliti berinteraksi secara langsung

dengan narasumber. Oleh karena itu peran peneliti dalam latar tertutup sangat diperlukan, dimana peneliti harus benar-benar mendapatkan data dari subjek secara langsung dari pihak yang melaksanakan dan menerima manfaat dari Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok.

3.4. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data

Penelitian tidak dapat dilepaskan dari informasi atau data. Data akan memberikan informasi yang detail tentang objek penelitian. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, dokumen, dan lain-lain merupakan data tambahan (Moleong, & J, 2016).

3.4.1. Cara Menentukan Sumber Data

Cara menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Informan merupakan orang yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi terkait dengan penelitian bagaimana Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kota Solok selaku Manajer SLRT As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok
- b. Pegawai *Back Office* Dinas Sosial Kota Solok
- c. Pegawai *Front Office* Dinas Sosial Kota Solok
- d. Masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan SLRT

3.4.2. Sumber Data

Sugiyono (2019) menyatakan ditunjukkan bahwa apabila dilihat dari segi sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer serta sumber data sekunder. Pada penelitian ini untuk mengetahui sumber data secara mendalam terkait Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok diperlukan informan yang mampu memberikan informasi yang menyeluruh, terperinci, valid, dan relevan sesuai dengan isu atau permasalahan yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari observasi langsung di lapangan dan informan aktif khususnya pada pelayanan di Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan informan yang terdiri petugas SLRT Dinas Sosial Kota Solok serta penerima manfaat. Sumber data ini dikumpulkan untuk memperoleh informasi sedalam-dalamnya secara detail terkait dengan pelaksanaan program.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari informan, seperti melalui video dan dokumentasi dari Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data biasanya dibagi menjadi dua kategori: yang interaktif atau non-interaktif. Teknik interaktif yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi:

3.5.1. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Sebagian besar sumber data penelitian kualitatif didasarkan pada wawancara mendalam, teknik ini menggunakan pertanyaan *open-ended*, dengan mengutamakan sikap etis terhadap informan yang sedang dipelajari. Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.

Wawancara mendalam pada penelitian yang akan dilakukan disini menggunakan instrumen wawancara yang telah disiapkan sebelum turun ke lapangan. Dalam instrumen wawancara, terdapat pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian yaitu Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Melalui metode ini, peneliti dapat menggali isu-isu yang terkait dengan penelitian dari perspektif informan.

3.5.2. Observasi (pengamatan)

Observasi dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi interpersonal. Observasi dalam

penelitian ini dilakukan untuk melihat kondisi dan situasi yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok sehingga dapat membandingkan jawaban informan dengan keadaan yang sesungguhnya. Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung kondisi dan situasi informan di lokasi penelitian, dengan berarti melihat kegiatan informan, interaksi informan dan melihat situasi lingkungan informan. Alasan peneliti menggunakan teknik observasi untuk pengumpulan data yaitu data yang diperoleh berdasarkan pengalaman langsung dengan aspek-aspek yang sedang diamati.

3.5.3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian terkait dengan Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data bertujuan untuk memverifikasi kebenaran penelitian dan menguji keandalan data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, terdapat beberapa aspek uji keabsahan data yang perlu dipertimbangkan, yaitu *credibility* (kepercayaan), *transferability* (transferabilitas), *dependability* (keandalan), dan *confirmability* (konfirmasiabilitas) (Sugiyono, 2019). Untuk memastikan bahwa data dalam penelitian ini dapat dianggap sebagai penelitian ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan, perlu dilakukan uji keabsahan data.

3.6.1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji Kredibilitas data ini digunakan untuk membuktikan bahwa temuan-temuan penelitian dapat dipercaya atau dapat dipertimbangkan. Uji kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan ketekunan pengamatan dan triangulasi.

a. Ketekunan Pengamatan

Lexy J Moleong (2000:199) menjelaskan bahwa ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan pengamatan ini dimaksudkan agar peneliti dapat menemukan aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian yaitu mengenai Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok, dengan kedalaman informasi yang bisa dipertanggung jawabkan. Peneliti disini melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan sesuai atau tidak. Sebagai bekal untuk meningkatkan ketekunan, peneliti membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian terdahulu serta dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

b. Triangulasi

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2019), tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Triangulasi adalah suatu teknik pemeriksaan data yang mengacu pada penggunaan berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda untuk memverifikasi keabsahan data. Dalam teknik ini, data dikumpulkan dari beberapa

cara yang berbeda, kemudian dibandingkan dan diverifikasi. Triangulasi terdiri dari tiga jenis, yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh dari sumber lain dalam hubungannya dengan pengujian kredibilitas data tentang Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Triangulasi sumber ini dilakukan peneliti dengan mengecek data yang didapatkan mencapai titik jenuh atau jawaban yang sama dari informan yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan sumber yang berbeda, yaitu terhadap tokoh-tokoh yang terlibat dalam Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik merupakan pendekatan untuk memeriksa data dengan menggunakan metode yang berbeda, namun berasal dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi teknik dengan membandingkan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

3.6.2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Uji keteralihan dalam penelitian dimaksudkan supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian mengenai Implementasi Sistem Layanan Rujukan

Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut. Dalam penelitian ini uji keteralihan dilakukan peneliti dengan cara berusaha untuk menyusun hasil penelitian ini dengan sistematis, jelas, rinci, dan dapat dipercaya sehingga dapat dipahami oleh pembaca maupun peneliti lain. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

3.6.3. Uji Ketergantungan (*Dependability*)

Uji *dependability* ini dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, dimana dalam hal ini dilakukan oleh auditor yaitu dosen pembimbing. Penelitian ini dibimbing oleh dosen pembimbing peneliti mulai dari proses penyusunan proposal, instrumen penelitian, hingga proses mengolah data hasil penelitian. Teknik *dependability* ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan interpretasi data, sehingga data yang ada mampu memberikan informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok ini memungkinkan adanya kesalahan yang dapat terjadi dalam pengolahan data, sehingga peran dosen pembimbing sangat penting dan membantu peneliti dalam mengolah data.

3.6.4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Uji *confirmability* digunakan untuk membuktikan kebenaran hasil penelitian, memastikan data yang dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan

telah sesuai. Dalam hal ini penelitian terkait Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok dilihat apakah disetujui oleh banyak pihak dan apakah telah memenuhi standar atau tidak. Tujuan dari *confirmability* ini adalah agar tidak terjadi proses manipulasi. Dalam penelitian ini uji *confirmability* dilakukan oleh peneliti dengan cara meminta pendapat dari ahli yaitu dosen pembimbing untuk melakukan penilaian terhadap hasil temuan di lapangan. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan persetujuan, masukan, dan juga perbaikan terkait hasil penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Sedangkan menurut Bogdan dan Bikler (1982), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007: 248).

Menurut Milles dan Huberman (1992:90). Tahapan analisis data digambarkan sebagai berikut :

3.7.1. Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan mengenai fokus penelitian yaitu Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok.

3.7.2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2008: 247). Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjadi dalam catatan–catatan lapangan tertulis. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek kualitatif berlangsung sampai laporan tersusun (Milles dan Hubberman, 1992:16)

Reduksi data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah menyeleksi data yang tidak terkait dengan fokus penelitian sehingga tidak perlu dimasukkan ke dalam penelitian, kemudian informasi yang terkait dengan penelitian dirangkum dan difokuskan. Dalam reduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, peneliti juga perlu datang ke lokasi penelitian dan bertemu dengan informan untuk memastikan bahwa informasi telah sesuai hingga data dapat dipahami oleh peneliti dan orang lain.

3.7.3. Penyajian Data

Alur yang paling penting selanjutnya dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Hubberman, 1992:18). Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan mempermudah peneliti dalam melihat kondisi di lapangan. Data yang disajikan akan menjelaskan lebih dalam mengenai Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Data hasil temuan di

lapangan yang telah direduksi nantinya dituangkan oleh peneliti dalam bentuk narasi, gambar, serta tabel.

3.7.4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Verifikasi data yang dimaksud disini adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini bertujuan memperjelas data yang sebelumnya remang-remang oleh peneliti mengenai Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Selain itu penarikan kesimpulan memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan baru kepada peneliti, mengenai teori-teori yang digunakan.

3.8. Jadwal dan Langkah-langkah Penelitian

3.8.1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian tentang Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok dilaksanakan sesuai dengan ketentuan lembaga POLTEKESOS Bandung. Adapun rangkaian kegiatannya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Jadwal/Kegiatan	Tahun 2024						
		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							

Sumber: Pelaksanaan Penelitian Tahun 2024

3.8.2. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian disusun untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan penelitian Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok. Berikut ini langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian:

3.8.2.1. Tahap Pra Lapangan

a. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mencari teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah dijadikan landasan dalam pelaksanaan penelitian tentang Implementasi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok.

b. Penyusunan Proposal Penelitian

Pada tahap ini peneliti menyusun proposal yang akan diajukan untuk melakukan penelitian. Proposal penelitian ini berisi mengenai latar belakang dan urgensi dilakukannya penelitian, tinjauan kepustakaan, serta metode penelitian apa yang akan digunakan oleh peneliti di lapangan. Penyusunan proposal dilaksanakan sesuai dengan arahan ketika proses bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing peneliti.

c. Penyusunan Pedoman Wawancara

Peneliti melakukan penyusunan pedoman wawancara yang nantinya akan digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan ditunjukkan kepada informan penelitian.

d. Pengurusan izin Penelitian

Sebelum melakukan penelitian di lapangan, peneliti mengajukan perizinan penelitian agar penelitian yang dilakukan legal, sah dan resmi. Pengurusan perizinan ini terkait dengan surat pengantar dari Politeknik Kesejahteraan Sosial (POLTEKESOS) Bandung selaku lembaga yang menaungi peneliti untuk melakukan penelitian dilokasi yang telah di tentukan peneliti.

3.8.2.2. Tahap Pekerjaan Lapangan

a. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dari hasil wawancara dan studi dokumentasi pada informan penelitian yaitu manager, *Front Office*, *Back Office*, dan masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan layanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) As-Syifa Dinas Sosial Kota Solok .

b. Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan pengolahan data dan analisis data yang diperoleh dari lapangan. Pengolahan dan analisis data ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif.

3.8.2.3. Tahap Pasca lapangan

a. Bimbingan Penulisan Laporan Penelitian

Laporan penelitian dibuat sebagai bentuk pertanggung jawaban peneliti atas penelitian yang dilakukan. Adapun proses bimbingan penulisan laporan hasil penelitian dilakukan bersama dosen pembimbing sesuai dengan pedoman yang telah diberikan pihak lembaga Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

b. Ujian Akhir Program Studi (UAPS)

Dilaksanakan sebagai ujian akhir dan pertanggung jawaban peneliti atas hasil penelitian yang telah dilakukan. Ujian dilaksanakan oleh tim penguji dari dosen Poltekesos Bandung