

BAB II

METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 13), metode penelitian merupakan suatu proses dalam penelitian yang digunakan untuk menganalisis suatu masalah dengan tujuan menyelesaikan atau mencegah permasalahan tersebut terjadi dalam kehidupan khalayak umum. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang dilakukan dalam penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, atau memberikan pandangan secara akurat pada fenomena yang ingin dicari tahu kebenarannya.

B. Informan Penelitian

Menurut Umar Sidiq dan M. Miftachul Choiri (2019: 114) penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atas dasar pertimbangan terhadap waktu, tenaga dan dana yang terbatas. Sehingga pada penelitian ini penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling* hanya memilih informan yang terlibat langsung dan memahami pelaksanaan layanan sosial SLRT dan Puskesmas. Informan dalam penelitian ini adalah tim pelaksana, tim teknis dan tim survei lapangan dari layanan sosial Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas di Kota Palangka Raya. Tim pelaksana dan tim teknis SLRT berasal dari Dinas Sosial Kota Palangka Raya. Sementara 2 (dua) fasilitator yang dipilih sebagai informan, merupakan tim survei lapangan dari Kelurahan Pahandut dan Kelurahan Kalampangan yang menjadi *pilot project* dari Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di Kota Palangka Raya.

Akan tetapi setelah melakukan penelitian selama kurang lebih dua minggu di Dinas Sosial Kota Palangka Raya, terdapat halangan ketika ingin mewawancarai informan yaitu Kepala Dinas Sosial. Situasi ketika hendak menemui informan tersebut sebelumnya sudah membuat janji melalui

stafnya. Akan tetapi ketika mendatangi kantor Dinas Sosial kembali untuk menemui beliau, disampaikan oleh stafnya bahwa saat itu Kepala Dinas Sosial sedang melakukan perjalanan dinas ke luar kota. Lalu cara agar tetap bisa memperoleh informasi dan data dari beliau mengenai pengorganisasian dan penyelenggaraan layanan SLRT & Puskesmas, saya bersama stafnya melakukan disposisi dimana ketika Kepala Dinas sudah selesai melakukan perjalanan dinas dan sudah berada di kantor kembali staf tersebut menggantikan peran sementara saya untuk mewawancarai beliau dengan pedoman wawancara yang sudah saya titipkan pada hari tersebut.

Dibawah ini merupakan uraian status dan peran masing-masing dari tim SLRT dan Puskesmas di Kota Palangka Raya.

Tabel 2.1 Nama Informan Penelitian

NO	NAMA	STATUS	PERAN
1.	Nyta Bianyta Rezza, S.Sos	Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya	Koordinator SLRT Kota Palangka Raya
2.	Nesiwati, S.E, M.Ap	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Manajer SLRT Kota Palangka Raya
3.	Zul 'Arafah Rovieq, S.P, M.Ap	Sub Koor Pemberdayaan Perorangan dan Keluarga	Supervisor
4.	Eva Monalita, S.Psi	Pengelola Bimbingan Masyarakat	Petugas Sekretariat SLRT
5.	Saputra	Pengelola Data Bantuan Sosial	Front Office Dinas Sosial
6.	Gustia Norlaila, S.Tr. Sos	Pekerja Sosial Ahli Pertama	Back Office Dinas Sosial
7.	Sri Hariyati Rahman	Tim Survei Lapangan	Fasilitator Kelurahan Pahandut
8.	Kholifatul Azizah	Tim Survei Lapangan	Fasilitator Kelurahan Kalamangan

C. Operasionalisasi Konsep

Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

NO	KONSEP	KOMPONEN/ ASPEK	PERTANYAAN WAWANCARA
1.	Pengorganisasian layanan sosial merupakan kegiatan manajerial struktur tugas dan pekerjaan yang diselenggarakan untuk keberlanjutan dari program layanan SLRT dan Puskesmas di Kota Palangka Raya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian Kerja 2. Pengelompokan Tugas 3. Hierarki Organisasi 4. Koordinasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian Kerja <ol style="list-style-type: none"> a) Apa saja pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing anggota dalam tim pelaksanaan layanan? b) Bagaimana setiap anggota dalam tim melaksanakan pekerjaannya tersebut? c) Apa saja kendala yang dihadapi oleh setiap anggota? d) Apa solusi dari kendala yang dihadapi? 2. Pengelompokan Tugas <ol style="list-style-type: none"> a) Apa saja kelompok tugas yang harus dilakukan oleh anggota dalam tim? b) Bagaimana cara anggota mengerjakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya? c) Kendala apa yang dihadapi oleh setiap anggota saat mengerjakan tugasnya? d) Apa solusi dari kendala yang dihadapi? 3. Hierarki Organisasi <ol style="list-style-type: none"> a) Siapa yang bertanggung jawab dalam memimpin dan mengkoordinir SLRT? b) Bagaimana proses pelaporan pelaksanaan layanan sosial kepada penanggung jawab SLRT? c) Kendala apa yang dihadapi oleh anggota saat pelaporan pelaksanaan

NO	KONSEP	KOMPONEN/ ASPEK	PERTANYAAN WAWANCARA
			<p>layanan ke penanggung jawab SLRT?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p> <p>4. Koordinasi</p> <p>a) Apa saja bentuk koordinasi yang dilakukan oleh tim pelaksana layanan SLRT?</p> <p>b) Bagaimana tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak yang bermitra dalam pelaksanaan layanan SLRT?</p> <p>c) Kendala apa yang dihadapi oleh tim pelaksana dalam proses koordinasi pelaksanaan SLRT?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p>
2.	<p>Proses penyelenggaraan layanan sosial di tingkat masyarakat adalah sebuah kegiatan yang membutuhkan tahapan secara siklikal (<i>Cyclical</i>), yang digunakan untuk mencapai perubahan pengembangan masyarakat dalam aspek peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. (Adi, 2013).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap Persiapan 2. Tahap <i>assessment</i> 3. Tahap Perencanaan Alternatif Program 4. Tahap Pemformulasian Rencana Aksi 5. Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program 6. Tahap Evaluasi Proses dan Hasil Perubahan 	<p>1. Tahap Persiapan</p> <p>a) Siapa saja pihak-pihak yang tergabung menjadi anggota tim dalam pelaksanaan layanan?</p> <p>b) Bagaimana cara menjalin kontak dan kontrak bersama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku mitra kerja SLRT?</p> <p>c) Kendala apa yang dihadapi oleh anggota saat proses penyiapan petugas dan lapangan?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p> <p>2. Tahap <i>assessment</i></p> <p>a) Apa saja proses analisis kebutuhan masyarakat yang</p>

NO	KONSEP	KOMPONEN/ ASPEK	PERTANYAAN WAWANCARA
			<p>dilakukan anggota dalam pelaksanaan layanan?</p> <p>b) Bagaimana cara anggota untuk mengidentifikasi permasalahan serta kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat?</p> <p>c) Kendala apa yang dihadapi oleh anggota saat mengidentifikasi kebutuhan serta masalah yang dimiliki oleh masyarakat?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p> <p>3. Tahap Perencanaan Alternatif Program</p> <p>a) Apa saja masalah dan kebutuhan yang dominan tidak bisa diselesaikan sendiri oleh masyarakat?</p> <p>b) Bagaimana cara anggota untuk membantu masyarakat mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi?</p> <p>c) Kendala apa yang dihadapi oleh anggota saat membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p> <p>4. Tahap Pemformulasian Rencana Aksi</p> <p>a) Kegiatan apa yang kerap diusulkan oleh anggota untuk membantu masyarakat menuntaskan permasalahan yang dihadapi?</p>

NO	KONSEP	KOMPONEN/ ASPEK	PERTANYAAN WAWANCARA
			<p>b) Bagaimana cara anggota merumuskan dan menentukan kegiatan yang harus dilakukan oleh masyarakat?</p> <p>c) Kendala apa yang dihadapi oleh anggota saat mengusulkan kegiatan-kegiatan tersebut kepada masyarakat?</p> <p>d) Apa solusi dari kendala tersebut?</p> <p>5. Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program</p> <p>a) Apa saja yang dilakukan oleh tim pelaksana dalam menjalankan program SLRT?</p> <p>b) Bagaimana proses pelaksanaan program SLRT di tingkat masyarakat kelurahan?</p> <p>c) Apa kendala yang dialami oleh tim pelaksana pada saat menjalankan program SLRT di lapangan?</p> <p>d) Bagaimana cara tim mengatasi masalah tersebut?</p> <p>6. Tahap Evaluasi Proses dan Hasil Perubahan</p> <p>a) Apa saja yang perlu dievaluasi dari pelaksanaan layanan melalui SLRT?</p> <p>b) Apa saja yang perlu diperbaiki dari pelaksanaan layanan?</p> <p>c) Bagaimana hasil perubahan yang terjadi setelah adanya SLRT?</p>

NO	KONSEP	KOMPONEN/ ASPEK	PERTANYAAN WAWANCARA
			d) Apa yang perlu dilakukan oleh tim untuk meningkatkan program SLRT untuk menjadi lebih baik?
3.	Kendala merupakan tantangan, halangan, dan hambatan dengan kondisi yang membatasi, menghambat bahkan menunda pencapaian dari tujuan yang telah direncanakan.		

D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 224) pada penelitian kualitatif metode pengumpulan data dapat diperoleh dari berbagai sumber dan berbagai cara melalui kondisi yang sebenarnya secara alamiah, karena teknik pengumpulan datanya meliputi observasi lapangan, wawancara mendalam serta dokumentasi. Pada penelitian ini sumber data yang akan dipakai sebagai teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung kepada tim pelaksana, tim teknis dan tim survei lapangan dalam layanan sosial SLRT dan Puskesmas yang sudah dipilih.

a) Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi kembali dilakukan, setelah sebelumnya sudah melaksanakan kegiatan Internship di lokasi Dinas Sosial Kota Palangka Raya selama 40 hari kerja. Observasi sebelumnya di lokasi penelitian, digambarkan melalui catatan harian untuk menjelaskan pengamatan selama berkontribusi secara langsung dengan petugas yang turut

melaksanakan layanan sosial SLRT dan Puskesmas di Kota Palangka Raya.

Proses yang dilakukan dengan menggunakan teknik observasi yaitu menggunakan perantara perekam suara, dan kemampuan untuk melihat gestur tubuh serta ekspresi wajah pada setiap informan ketika sesi wawancara berlangsung. Pada saat informan menyampaikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan, terlihat bahwa semua informan memberikan penjelasan secara ekspresif dengan gestur tubuh yang menyatakan bahwa mereka secara jujur dan sebenarnya dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan.

b) Wawancara

Setelah mengurus dan menyerahkan surat ijin penelitian, setelahnya melakukan sesi wawancara mendalam dengan informan terpilih menggunakan pedoman wawancara untuk mengetahui informasi lebih banyak mengenai pengorganisasian dan pelaksanaan layanan sosial SLRT dan Puskesmas yang dijalankan serta tantangan yang dihadapi oleh tim penyelenggara, tim teknis dan tim survei lapangan di Kota Palangka Raya.

Proses yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara, dipaparkan seperti dibawah ini.

- a. Mendatangi dan menghubungi secara langsung informan-informan terpilih di Dinas Sosial Kota Palangka Raya dan 2 kelurahan terkait untuk meminta ijin sekaligus koordinasi waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.
- b. Menyiapkan pedoman wawancara sebagai catatan lapangan yang sudah disediakan kolom jawaban kemudian di print dan dibawa saat proses wawancara berlangsung.
- c. Setelah jawaban dan data-data penelitian sudah didapatkan kemudian dilakukan perekapan untuk proses analisis berikutnya.

c) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berikutnya yang dilaksanakan adalah dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui data dan informasi yang terkandung dalam Form Layanan SLRT sebagai bentuk manual dari web dan aplikasi layanan sosial SLRT dan Puskesmas di Tab fasilitator terdahulu. Form Layanan SLRT tersebut diperuntukkan untuk mencatat keluhan dan syarat untuk melakukan rujukan kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin kepada pengelola program bantuan sosial di tingkat daerah, kota dan provinsi.

Saat proses pengambilan data dengan teknik dokumentasi tidak lupa untuk mengambil gambar dan merekam suara dengan informan saat proses wawancara untuk bukti akurat telah melaksanakan penelitian secara langsung di lapangan. Proses dokumentasi berupa mengambil gambar dan merekam suara dimulai dengan meminta izin terlebih dulu kepada semua informan sebelum sesi wawancara dimulai. Kemudian untuk tambahan data seperti surat, berkas, dan dokumen diminta langsung kepada informan bersangkutan pada saat selesai melakukan wawancara, setelah diizinkan kemudian langsung di dokumentasikan.

2. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2013: 225) jenis data bisa bersumber dari data primer atau data sekunder. Pada data primer, perolehan data penelitian bisa didapat langsung dengan informan terpilih tanpa adanya perantara. Sedangkan data sekunder, kebutuhan data untuk penelitian diperoleh melalui pihak ketiga selaku penghubung informan dengan pengumpul data atau data bisa didapati melewati dokumen, berkas dan arsip instansi.

Pada penelitian ini jenis data digunakan keduanya. Pada data primer kebutuhan informasi terkait pengorganisasian dan penyelenggaraan layanan sosial Puskesmas – SLRT di Kota Palangka

Raya, diperoleh secara langsung dari pegawai-pegawai di Dinas Sosial Kota Palangka Raya dan 2 (dua) orang fasilitator dari Kelurahan Pahandut dan Kelurahan Kalamangan. Sedangkan pada data sekunder tambahan informasi untuk kelengkapan data diperoleh dari dokumen dan berkas terdahulu dari instansi Dinas Sosial Kota Palangka Raya, berupa Surat Keputusan TIM yang dibuat oleh Kepala Dinas Sosial pada tahun 2021 untuk pembentukan petugas dan anggota tim di layanan sosial Puskesmas – SLRT di Kota Palangka Raya. Serta dokumen Form Layanan SLRT yang digunakan oleh fasilitator untuk mendata informasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin ketika dijangkau ke rumah-rumah.

3. Cara Analisis Data

Menurut Hardani, et al (2020: 160) pada penelitian kualitatif, data didapatkan melalui berbagai sumber dari teknik pengumpulan data yang beragam, dan dilakukan tanpa henti sampai data tersebut jenuh. Analisis data pada penelitian kualitatif, merupakan sebuah langkah dalam menentukan susunan sistematis data yang sudah dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian akan dihimpun berdasarkan kategori, unit, sintesa dan pola untuk memilah data yang penting sehingga bisa ditarik simpulan dari proses analisis data tersebut.

Mengikuti teknik analisis data pada penelitian kualitatif menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992) dalam Hardani, et al (2020: 163), dituntun dalam tiga alur yang saling berkaitan, yakni (a) reduksi data (*data reduction*); (b) penyajian data (*data display*); dan (c) penarikan simpulan dan verifikasi.

a) Reduksi Data (*data reduction*)

Menurut Hardani, et al (2020: 164) reduksi data merupakan proses menyortir, memilah, mengolah dan memfokuskan perhatian, pada data mentah/kasar yang akan disederhanakan dan ditransformasi. Aktivitas reduksi data ini akan berlangsung tanpa

henti, menyesuaikan waktu kegiatan penelitian kualitatif yang akan dilakukan. Data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pada penelitian ini, akan diseleksi terlebih dahulu menyesuaikan dengan dua konsep yang dipakai yaitu Pengorganisasian Layanan Sosial SLRT dan Puskesmas dan Penyelenggaraan Layanan Sosial SLRT dan Puskesmas, lalu berikutnya menghimpun data hasil penelitian dengan mengambil kata demi kata yang tergolong sebagai poin-poin penting. Setelahnya data dipilah sesuai kategori dan kode yang telah dibuat. Untuk data yang tidak terlalu dibutuhkan, maka akan diarsipkan sementara sebagai bahan tambahan ketika diperlukan nantinya, atau data tersebut bisa tidak dipakai sama sekali sehingga dipangkas/dibuang.

b) Penyajian Data (*data display*)

Menurut Hardani, et al (2020: 167) penyajian data kualitatif bisa disuguhkan dalam bentuk narasi singkat, bagan, gambar, grafik atau semacamnya agar dipahami dengan mudah apa yang didapatkan dari situasi yang terjadi saat penelitian, dan merancang tahapan rencana yang akan dilakukan selanjutnya atas pemahaman dari situasi tersebut. Setelah data mentah yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di Dinas Sosial Kota Palangka Raya kemudian diseleksi dan dikategorikan sesuai konsep dan kode yang dibuat, setelahnya data temuan pada penelitian ini rencananya ditafsirkan dulu sehingga lebih mudah dipahami. Kemudian temuan data di lapangan akan disajikan dalam bentuk uraian singkat atau analisis deskriptif, yang akan disesuaikan dengan konsep yang dipakai.

c) Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Menurut Hardani, et al (2020: 170) penarikan simpulan dilakukan setelah aktivitas reduksi dan penyajian data sudah dilangsungkan. Temuan data yang akan diproses melalui reduksi

dan disajikan secara sistematis dilakukan penarikan kesimpulan sementara, karena penggambaran kesimpulan awal yang masih belum jelas dan konsisten. Kemudian setelah kesimpulan sudah ditetapkan, maka akan terus diverifikasi sepanjang penelitian masih dijalankan, untuk menguji kecocokan dan kebenaran makna yang timbul dari data-data tersebut terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Pada penelitian ini analisis data dimulai dengan mengamati dan menelaah semua data yang diperoleh dari hasil observasi di Dinas Sosial Kota Palangka Raya, wawancara dengan tim pelaksana, tim teknis dan tim survei lapangan, kemudian data dokumentasi dari surat, dokumen, dan berkas pendukung dari layanan sosial SLRT dan Puskesmas, kemudian data yang telah dipelajari tersebut dipangkas dan dihimpun dalam setiap kategori sesuai dua konsep yang dipakai dan diberi pola sebagai penanda. Sesudah data dihimpun, berikutnya data tersebut ditafsirkan atau di validasi agar memperoleh simpulan sementara dari analisis data.

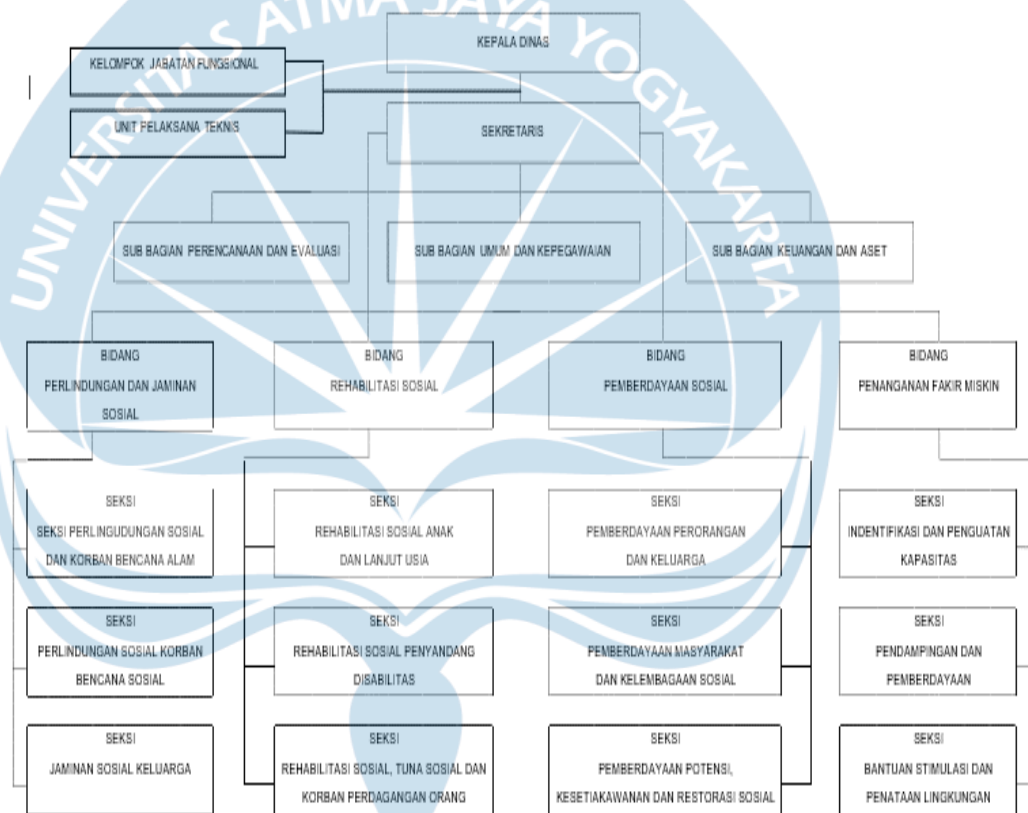
E. Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu Instansi Pemerintah berupa Dinas Sosial Kota Palangka Raya yang berlokasi di Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Instansi pemerintah berbentuk Dinas Sosial Kota Palangka Raya sudah berdiri sejak 30 Desember 2016 sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2015 (Dinas Sosial Kota Palangka Raya, 2017).

Tugas dan fungsi pokoknya menurut Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 44 Tahun 2021 yaitu membantu Walikota Palangka Raya untuk menjalankan urusan pemerintahan di bidang sosial. Tugas yang dilakukan oleh Dinas Sosial, meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dinas yang menyesuaikan dengan bidang perlindungan dan jaminan sosial,

rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin serta melaksanakan fungsi lain yang diserahkan oleh Walikota (Dinas Sosial Kota Palangka Raya, 2017).

Tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Palangka Raya tentu membutuhkan adanya struktur organisasi, untuk mempermudah pembagian dan penyelesaian tugas yang akan dilakukan oleh semua anggota yang tergabung dalam instansi Dinas Sosial Kota Palangka Raya. Struktur organisasi Dinas Sosial Kota Palangka Raya tersebut, ditampilkan dalam gambar berikut ini.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Palangka Raya

Sumber: Ahmad Hario Saputro Tahun 2022

Adapun Dinas Sosial Kota Palangka Raya dipilih sebagai obyek pada penelitian ini karena instansi pemerintah inilah yang melaksanakan pengorganisasian dan penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kota Palangka Raya sejak tahun 2019 silam. Secara khusus layanan SLRT

dan Puskesmas ditangani oleh Bidang Pemberdayaan Sosial di Dinas Sosial Kota Palangka Raya karena menyesuaikan dengan tugas dari divisi tersebut untuk memberdayakan dan meningkatkan kekuatan dan kemandirian dari individu, keluarga, kelompok, maupun komunitas yang mulai hilang keberfungsian sosialnya. Mengenai tugas dan tanggung jawab dari Bidang Pemberdayaan Sosial tersebut, maka program SLRT dan Puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial setiap individu, keluarga, dan kelompok yang tergolong dalam Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dirasa cocok dan sesuai jika ditangani dan dikelola oleh Bidang Pemberdayaan Sosial.

Bidang Pemberdayaan Sosial secara khusus juga membina dan memberdayakan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Fasilitator SLRT dan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) yang turut berpotensi sebagai SDM yang membantu pelaksanaan dan keberlanjutan dari layanan SLRT dan Puskesmas di Kota Palangka Raya.