

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Yayasan Pembinaan Anak Cacat dan waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan(14 Desember 2021–19 Januari 2022).

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian mengenai Pelayanan Jasa untuk Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas di YPAC Jakarta, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan salah satu cara atau metode dalam penelitian guna menghasilkan data-data deskriptif, berupa kata-kata tertulis ataupun lisan, berdasarkan tindakan dan perilaku yang diamati, sehingga memiliki arah pada latar dan individu secara keseluruhan. Dalam pendekatan ini tidak mengarahkan hanya untuk individu, melainkan secara luas dan menyeluruh. Penelitian kualitatif, pada dasarnya dilaksanakan secara alamiah dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Harbani Pasolong, adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Harbani Pasolong, 2012:161)

Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data yang diperoleh akan lebih lengkap dan lebih mendalam untuk dapat mencapai tujuan penelitian. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi dan situasi yang ada pada masyarakat atau organisasi yang menjadi subyek penelitian.

Penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif bertujuan untuk melahirkan suatu analisis sehingga menjadi dasar kesimpulan mengenai bagaimana Pelayanan Jasa untuk Pengembangan Diri dan Gerak Penyandang Disabilitas Tunadaksa di YPAC Jakarta, berdasarkan dengan data yang di analisis dan hasil wawancara yang mendalam untuk memaksimalkan hasil penelitian ini.

### **3.3 Teknik Penentuan Informan**

Dalam menentukan informan pada penelitian ini, menggunakan teknik penentuan informan dengan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu. Jumlah subjek yang nantinya akan dijadikan sebagai subjek penelitian adalah objek yang memiliki karakteristik beragam. (Sugiyono, 2008:85)

*Purposive sampling* merupakan suatu cara atau teknik dalam penelitian dengan mengambil sampel data tersebut untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan tertentu. Dengan artian bahwa pertimbangan ini merupakan orang-orang yang dianggap mengetahui lebih mengenai objek penelitian, apa yang penulis harapkan sehingga dapat dipastikan sangat memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Orang-orang tersebut dapat diartikan sebagai, peguasa, ketua, ataupun pemimpin.

Dalam penelitian ini, orang-orang yang menjadi informan penting dan informan pendukung merupakan orang-orang yang sudah terpilih dan menurut penulis merupakan orang-orang yang memiliki dampak besar ataupun keterkaitan

yang besar. Sehingga dapat dipastikan bahwa informan penting dan informan pendukung pada penelitian ini ialah :

- a) Drs. Heru Haerudin M.Pd selaku Kepala Sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta – (*Informan*)
- b) Suparmin M.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah dan pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta –(*Key Informan*)
- c) Desi S.Pd selaku Bagian pengurusan Administrasi (*Informan*)
- d) Annisa selaku Wali Siswa (*Informan*)

Mereka merupakan orang-orang pilihan dalam penelitian yang akan dilakukan saat ini, dengan jabatan yang penting didalam YPAC Jakarta. Sehingga dari hasil informasi atau data yang didapat berdasarkan penggunaan teknik pengumpulan data, maka dipastikan bahwa data tersebut dapat dilihat serta dianalisis sehingga menjadi satu kesimpulan atau jawaban atas permasalahan yang ada pada penelitian ini.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik atau metode pengumpulan data, merupakan sebuah tatanan cara guna memperoleh data informasi yang didapat dan diperlukan pada penelitian untuk dikelola, sehingga menghasilkan informasi dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2008:62)

Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, berupa wawancara dengan mendalam, dokumentasi, dan observasi.

#### **3.4.1 Wawancara**

Pada penelitian ini, menggunakan wawancara mendalam sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian, bentuk dari komunikasi langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan informasi apa saja,

yang bertujuan untuk mencapai sesuatu hal. Bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi terkait masalah yang ada pada penelitian.

Dalam melakukan wawancara mendalam, menggunakan wawancara yang bersifat lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, dan tidak dalam suasana formal. Wawancara mendalam dilakukan dengan sistem tanya jawab secara langsung dengan cara terbuka kepada Ketua dan Sekretaris Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta, beserta Penyandang Disabilitas yang mendapatkan layanan pendidikan di YPAC.

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Wawancara**

<b>Indikator</b>	<b>Sub indicator</b>	<b>Pertanyaan</b>
Berwujud ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan</li> <li>2. Sarana prasarana</li> </ol>	<p>Kepala sekolah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki aturan terkait tata cara berpakaian dalam melakukan layanan pendidikan?</li> <li>2. Apa saja fasilitas SLB D-D1 YPAC Jakarta yang diberikan selama masa pandemi?</li> <li>3. Bagaimana kuantitas sarana yang dibutuhkan penyandang disabilitas?</li> <li>4. Bagaimana kualitas dari sarana tersebut?</li> </ol> <p>Pengajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sarana apa yang digunakan para siswa agar tetap mendapatkan hak nya untuk belajar pada masa normal dan pandemi?</li> <li>6. Bagaimana kualitas sarana tersebut dan apa yang perlu ditingkatkan?</li> <li>7. Dengan kondisi kecacatan fisik dan mental, Berapa kuantitas peserta didik Tunadaksa yang paham terkait pembelajaran yang dilakukan?</li> </ol> <p>Bagian Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Apa saja berkas-berkas administrasi yang diperlukan sebelum siswa mendapatkan layanan jasa pendidikan?</li> <li>9. Sarana prasarana teknologi apa yang digunakan bagian administrasi dalam melakukan layanan pada masa pandemi?</li> </ol>

		<p>10. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam upaya meningkatkan layanan pendidikan pada masa pandemi?</p> <p>Wali siswa :</p> <p>11. Apa saja fasilitas yang digunakan pada saat pembelajaran secara online?</p> <p>12. Bagaimana menurut ibu terkait fasilitas pembelajaran SLB YPAC pada masa virtual online?</p>
Keandalan ( <i>Realibility</i> )	<p>1. Kecermatan</p> <p>2. Ketepatan</p>	<p>Kepala sekolah :</p> <p>1. Apa saja standar operasional pelayanan (SOP) pendidikan yang sudah diterapkan di SLB D-D1 YPAC Jakarta?</p> <p>2. Apakah layanan pendidikan di SLB D-D1 YPAC Jakarta sudah memenuhi kriteria standar pelayanan dari dinas pendidikan?</p> <p>3. Apa saja prosedur layanan pendidikan yang diterapkan oleh SLB YPAC sebelum dan pada masa pandemi?</p> <p>Pengajar :</p> <p>4. Di dalam kurikulum SLB D-D1 YPAC Jakarta terdapat program yang bernama program khusus. Mengapa pihak sekolah menerapkan program tersebut?</p> <p>5. Bagaimana tata cara proses mengajar program khusus pada masa pandemi?</p> <p>6. Apa saja perbedaan prosedur program khusus dalam proses pembelajaran sebelum dan pada masa pandemi?</p> <p>7. Apakah masa pandemi menghambat ketepatan dalam menjalankan prosedur pembelajaran?</p> <p>Bagian Administrasi :</p> <p>8. Bagaimana pihak administrasi memanfaatkan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan secara daring</p> <p>Wali siswa :</p> <p>9. Apakah pengajar sudah cukup baik/andal dalam memberikan pembelajaran melalui zoom?</p> <p>10. Bagaimana cara pengajar mempraktekkan pembelajaran melalui zoom?</p>
Jaminan dan	1. komunikasi	Kepala sekolah :

<p>kepastian (<i>Assurance</i>)</p>	<p>(<i>communication</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. kredibilitas (<i>credibility</i>)</li> <li>3. kompetensi (<i>competence</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana peran komunikasi SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam menumbuhkan rasa percaya kepada peserta didik?</li> <li>2. Bagaimana SLB D-D1 YPAC Jakarta berkomitmen untuk memberikan kredibilitas yang berkualitas kepada peserta didik?</li> </ol> <p>Pengajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Bagaimana cara pengajar berkomunikasi dengan para siswa?</li> <li>4. Apa saja kompetensi yang harus ditingkatkan dalam melakukan prosedur program khusus pada masa pandemi?</li> </ol> <p>Bagian Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Bagaimana cara pihak Administrasi SLB D-D1 YPAC Jakarta berkomunikasi dengan wali siswa untuk mendapatkan kepuasan dari layanan yang dilakukan?</li> </ol> <p>Wali siswa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Apakah pengajar sudah cukup baik dalam mengkomunikasikan materi kepada peserta didik?</li> </ol>
<p>Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simpati</li> <li>2. pengertian</li> </ol>	<p>Kepala sekolah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pihak SLB D-D1 YPAC Jakarta tidak membedakan terkait ras, agama, suku, dalam memberikan pelayanan?</li> </ol> <p>Pengajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Apakah setiap pembelajaran yang dilakukan pengajar, menyesuaikan dengan kondisi dan mental setiap siswa dan apa kesulitannya?</li> <li>3. Apakah pengajar sudah cukup pengertian dalam menghadapi mental anak-anak disabilitas yang mudah berubah?</li> </ol> <p>Bagian Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bagaimana cara pihak Administrasi SLB D-D1 YPAC Jakarta memberikan pelayanan administrasi yang ramah tamah dalam memahami suatu masalah layanan pengadministrasian pada masa covid-19?</li> </ol> <p>Wali siswa :</p>

		<p>5. Apakah para staf memiliki perhatian kepada anak murid atau sebaliknya?</p> <p>6. Apakah para staf tidak membedakan peserta didik terkait ras, ekonomi, dan agama?</p>
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<p>1. Penyampaian kepada pihak eksternal</p> <p>2. Cepat, tepat.</p>	<p>Pengajar :</p> <p>1. Bagaimana pihak pengajar menyampaikan file materi pada saat masa pandemic kepada pihak eksternal?</p> <p>Bagian Administrasi :</p> <p>2. Apakah pihak Administrasi SLB D-D1 YPAC Jakarta cepat tanggap dalam melayani peserta didik?</p> <p>3. Apakah informasi terkait pengadministrasian yang diberikan YPAC mudah dimengerti oleh wali siswa?</p> <p>Wali siswa :</p> <p>4. Apa dalam pelayanan administrasi ypac sudah cukup cepat tanggap dalam melakukan pelayanan?</p> <p>5. Apakah wali siswa kesulitan untuk menyerap komunikasi yang disampaikan berbasis teknologi?</p>

### 3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang relevan dalam penelitian yang akan diteliti. Dokumen menurut Sugiyono adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, berupa tulisan, gambar, ataupun rekaman yang merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2008:240)

Terkait pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa dokumentasi adalah salah satu cara metode dalam penelitian kualitatif yang berhubungan dengan objek penelitian, data tersebut dilihat dan dianalisis sehingga menjadi suatu kesimpulan. Data tersebut berupadata yang ada pada objek penelitian seperti :

tulisan, gambar, catatan harian, sejarah, peraturan, kebijakan, dan pelayanan jasa.

Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. (Haris Hardiansyah, 2010:143)

Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan studi yang dilakukan pada data-data atau dokumen-dokumen terkait pelayanan publik maupun bukti fisik sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan pendidikan di Yayasan Pembinaan Anak Cacat Jakarta (YPAC). Data dokumentasi pada penelitian ini merupakan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi, dan juga layanan pendidikan yang diperoleh melalui *website* resmi YPAC yaitu, [www.ypacjakarta.org](http://www.ypacjakarta.org).

### **3.4.3 Observasi**

Mengenai aktivitas, kejadian dan bagaimana penerapan pelayanan pendidikan di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta. Observasi dilakukan melalui dua cara, yaitu berperan serta dan tidak berperan serta, observasi tanpa peran serta yaitu hanya melakukan pengamatan, sedangkan observasi berperan serta selain mengamati harus masuk dalam kehidupan obyek penelitiannya. Adanya keterbatasan ditengah pandemi, maka hanya menggunakan teknik observasi tanpa peran serta atau hanya mengamati.

### **3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data**

Teknik analisis data diperuntukan guna mengolah serta memaparkan jalannya proses olahan informasi disertai analisis informasi berdasarkan pendekatan dan jenis penelitian, dalam tahapan tersebut penulis memakai pendekatan penelitian kualitatif bersamaan dengan jenisnya kualitatif deskriptif yang menghasilkan beberapa runtutan data.



Analisis isi kualitatif merupakan upaya berkelanjutan yang melampaui reduksi informasi, penyajian informasi, dan verifikasi informasi yang mencerminkan keberhasilan berkesinambungan dari berbagai kegiatan analisis yang saling terkait. Dalam penelitian ini, metode analisis informasi menggunakan metode analisis yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman. Analisis informasi ini terdiri dari tiga aktivitas, seperti reduksi, *display* (penyajian informasi), *verifikasi* (menarik kesimpulan). (Ulber Silalahi, 2009:339)

### 1. Reduksi

Reduksi informasi ialah sesuatu wujud analisis yang menajamkan, menggolongkan, memusatkan, membuang yang tidak butuh serta mengorganisasi informasi dengan metode sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik serta diverifikasi. Dengan mereduksi data, diperoleh gambaran yang lebih jelas dan memudahkan dalam mengumpulkan data yang lebih banyak. Reduksi terus berlangsung selama penelitian, bahkan ketikasebelum pengumpulan data dan berakhir sampai akhir penelitian. Mitigasi dimulai ketika peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah studi, masalah penelitian, dan metode pengumpulan data yang akan digunakan. Saat mengumpulkan data, reduksi data dapat berupa meringkas, mengkode, memfokuskan topik, merumuskan masalah, dan menulis memo.

### 2. *Display* (Penyajian Informasi)

Penyajian informasi merupakan sekumpulan formasi tersusun yang mungkin terdapatnya penarikan kesimpulan serta pengambilan aksi. Wujud penyajian yang baik sangat berarti untuk menciptakan analisis kualitatif yang valid. Penyajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga pada saat membacanya mudah untuk memahami apayang terjadi dan memungkinkan untuk melakukan sesuatu tentang analisis atau tindakan lain berdasarkan apa yang terjadi berdasarkan pemahaman Anda sendiri. Penyajian data ini harus menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang disajikan merupakan gambaran rinci

tentang kondisi berbicara dan menjawab setiap pertanyaan yang ada. Representasi data selain narasi juga dapat mencakup berbagai matriks, gambar atau diagram, jaringan, tautan aktif, dan bahkan tabel untuk mendukung narasi. Dengan melihat penyajian data, peneliti akan melihat apa yang terjadi dan dapat mengajarkan analisis atau tindakan lain berdasarkan penelitian. Penyajian data yang lebih baik merupakan sarana utama untuk memvalidasi analisis kualitatif.

### 3. *Verifikasi* (Menarik Kesimpulan)

Setelah data terkumpul, kemudian diklasifikasikan setelah analisis sebagai langkah terakhir dari penelitian ini. Sebuah kesimpulan ditarik dari literatur tentang pokok permasalahan. Kesimpulan yang ditarik merupakan kesimpulan yang diperlukan dalam proses penelitian. Kesimpulan harus diuji agar valid dan benar-benar dapat diperhitungkan. Oleh karena itu, operasi iteratif harus dilakukan untuk tujuan menstabilkan, mengambil data dengan cepat, mungkin sebagai akibat dari refleksi yang terjadi pada peneliti selama penulisan penyajian data dengan cara kembali ke catatan lapangan secara singkat.

Setelah data berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat kedalam catatan penelitian, dapat dipastikan data tersebut kebenarannya serta dipertanggung jawabkan. Maka dari itu setiap penelitian haruslah memiliki cara-cara dalam memilah dan menentukan teknik dalam memvalidasi data yang sudah didapat.

Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian. (Sugiyono, 2008:267)

Terkait pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa validasi merupakan sesuatu hal yang sudah menjadi satu ketetapan antara data yang diperoleh melalui objek penelitian dengan data yang didapat oleh penulis dalam penelitian. Sehingga data tersebut menjadi data yang valid, data yang sesungguhnya, ataupun data yang terjadi pada objek penelitian.

Teknik uji keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini, Teknik Triangulasi. Menurut Lexy J. Moleong, triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang menggunakan suatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan ataupun sebagai pembandingan terhadap data. (Lexy J. Moleong, 2010:331-332)

Terkait pemaparan diatas, disimpulkan bahwa, triangulasi merupakan salah satu teknik dalam mengecek data yang ada dalam penelitian, sehingga data tersebut menjadi valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

### 1. Triangulasi Sumber

Dalam Sugiyono triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kesimpulan merupakan hasil dari analisis data yang dicari lagi kebenarannya dengan cara mengecek melalui tiga sumber data tersebut. (Lexy J. Moleong, 2010:127)

### 2. Triangulasi Teknik

Dalam Sugiyono triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Terlebih triangulasi teknik adalah mencari informasi kepada orang yang sama atau objek yang sama dengan menggunakan cara atau teknik yang berbeda. (Lexy J. Moleong, 2010:127)

### 3. Triangulasi Waktu

Menurut Sugiyono dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dengan kondisi mampu mempengaruhi proses pengumpulan data. (Sugiyono, 2008:127)

Dari penjelasan diatas, untuk penelitian ini, memakai teknik pengecekan keabsahan data dengan triangulasi sumber sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini. Triangulasi sumber, dipakai guna menguji

kredibilitas data dicoba dengan metode mengecek informasi yang sudah diperoleh lewat sebagian sumber. Informasi yang sudah dianalisis oleh penulis akan menciptakan sesuatu kesimpulan berikutnya dimintakan kesepakatan(*member check*) dengan sebagian sumber tersebut. (Lexy J. Moleong, 2010:274)

Metode ini dicoba dengan membandingkan serta mengecek ulang derajat keyakinan sesuatu data yang diperoleh melalui waktu serta metode yang berbeda, ialah:

- a) Membandingkan informasi hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan universal dengan apayang dikatakan secara individu.
- c) Membandingkan apa yang dikatakan informan terhadap realita yang terdapat.
- d) Membandingkan perspektif seorang dengan pemikiran orang lain.
- e) Membandingkan hasil wawancara