

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi kemudian digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak. Peneliti menggunakan metode deskriptif menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong (2010:3) yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena sosial tertentu. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, data-data yang telah terkumpul selain dipaparkan juga dianalisa sesuai dengan apa yang ditemui di lapangan. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari pada sekadar angka atau frekuensi. Sifat penelitian semacam ini mampu memperlihatkan secara langsung hubungan transaksi antara peneliti dengan yang diteliti kemudian memudahkan pencarian kedalaman makna. (H.B. Sutopo, 2002:35).

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) sebagaimana yang dikutip oleh Kaelan (2012:5) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertiannya. Penelitian ini adalah penelitian komunikasi, menurut Pawito (2007:38) menyatakan bahwa penarikan dari kesimpulan dalam penelitian komunikasi adalah interpretasi-interpretasi terhadap gejala yang diteliti pada umumnya tidak dapat diukur dengan bilangan.

Penelitian metode deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan tentang strategi komunikasi *public relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia kepada seluruh pasien maupun pelanggan masyarakat Kota Surakarta di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan hal di atas tersebut, maka penulis menggunakan penelitian deskriptif karena jenis data yang dikumpulkan difokuskan pada hasil wawancara serta dokumentasi yang didapat secara langsung dari humas serta karyawan yang bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini memilih lokasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Jl. Ronggowarsito No. 130 Surakarta. Pemilihan lokasi berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

- a. Terdapat penelitian yang mengungkap bahwa ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien seperti persoalan mengenai kegiatan pelayanan administratif, hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengungkap permasalahan tersebut.
- b. Tersedia data-data yang diperlukan penulis untuk dapat melakukan penelitian.
- c. Diberikannya kesempatan dan ijin kepada penulis untuk menyelenggarakan penelitian oleh manajer humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- d. Belum pernah dilakukan penelitian yang sama mengenai Strategi komunikasi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta Melalui Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh oleh pengumpul data dari obyek penelitian, yaitu dengan cara observasi dan wawancara, data ini merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dari lapangan dengan melakukan wawancara kepada beberapa informan yang terkait dengan pelaksanaan strategi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan dan pasien. Data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan di lokasi pada saat penelitian yaitu Ibu Betty Andriani, S.Sos., M.I.Kom selaku Manajer Humas dan beberapa karyawan RS PKU

Muhammadiyah Surakarta seperti bagian informasi, perawat, dan bagian apotek serta didukung dengan observasi atau pengamatan lapangan.

3.3.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti, yaitu dengan cara mengambil dokumentasi data langsung dari RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan instansi yang lain berupa buku literature, artikel di internet, data yang dimiliki pihak terkait (dokumen), penelitian terdahulu, dan lain-lain mengenai informasi yang terkait dengan penelitian.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

3.4.1 Purposive Sampling

Riset kualitatif tidak memilih sampling (cuplikan) yang bersifat acak atau *random sampling*. Teknik cuplikannya cenderung bersifat *purposive sampling* karena dipandang lebih mampu menangkap kelengkapan dan kedalaman data didalam menghadapi realitas yang tidak tunggal. Pilihan sampling diarahkan pada sumber data yang dipandang memiliki data yang penting serta berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Cuplikan ini memberikan kesempatan maksimal pada kemampuan peneliti untuk menyusun teori yang dibentuk dari lapangan. Dalam penerapan teknik ini peneliti memberikan pertanyaan pada informan yang lebih tahu tentang objek yang diteliti, jadi peneliti berusaha mencari tahu siapa orang yang bersangkutan (objek yang mengetahui) tentang hal tersebut H.B. Sutopo (2002:56).

Sedangkan menurut Bungin (2006:154) menyatakan bahwa teknik *purposive sampling* mencakup orang-orang yang diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil sampel pimpinan dan karyawan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Usia maksimal 60 tahun.
Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13, penduduk usia produktif yaitu usia 15-64 tahun yang sudah bekerja maupun tidak bekerja.
- b. Pendidikan minimal Sarjana (strata I).
Karena manusia yang berpendidikan tinggi jauh lebih baik dalam prinsip, sikap, mental dan etika dibanding manusia yang mempunyai latar belakang akademis yang kurang.
- c. Masa kerja lebih dari 5 tahun.
Karena karyawan dengan masa kerja lebih dari 5 tahun lebih mengetahui latar belakang perusahaan dibanding dengan karyawan yang baru bekerja di perusahaan.

3.4.2 Snowball Sampling

Informan dalam hal ini dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan dan informan tersebut dapat menunjukan informan yang lebih tahu dalam mendapatkan data (Sugiyono, 2001).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pawito (2007:96) menyatakan bahwa data penelitian komunikasi kualitatif pada umumnya berupa informasi kategori substansif yang sulit di numerasikan. Secara garis besar penelitian komunikasi kualitatif dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan data yang berupa dokumen yang kemudian dinarasikan.

3.5.1 Wawancara

Menurut Kaelan (2012:111) menjelaskan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terutama kepada bagian humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam membuat strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

3.5.2 Observasi

Menurut Kaelan (2012:100-101) menjelaskan pengertian observasi secara terminologis dimaknai sebagai pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi juga dapat dikatakan sebagai suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung, untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah dengan terjun langsung ke RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk melihat persoalan yang sering terjadi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana solusi dan strategi yang dilakukan humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam mensikapi persoalan-persoalan yang terjadi.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumen berguna untuk menunjang dalam pengumpulan data. Dokumen ini terdiri dari tulisan, artikel, buku, dokumen, arsip, laporan-laporan serta data statistic yang membahas permasalahan yang berhubungan dengan penelitian. Data-data yang diperoleh dari pengumpulan dokumentasi kemudian dapat dijadikan reerensi yang menunjang proses penelitian (Sutopo, 2002:54).

3.6 Validitas Data

Untuk menjamin validitas data yang akan diperoleh dalam penelitian ini, maka peningkatan validitas data akan dilakukan dengan teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.

Untuk itu peneliti menggunakan cara triangulasi data. Menurut Lexy J. Moleong (2002:178), triangulasi data merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh. Hal ini bertujuan untuk mengecek (*cross check*) kebenaran data sejenis yang diperoleh

dari sumber lain. Dengan kata lain data akan dikontrol oleh data yang sama namun dengan sumber yang berbeda.

Pada penelitian ini triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan jawaban yang disampaikan oleh informan utama dalam hal ini adalah divisi humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan berbagai cara, dari melakukan wawancara, kemudian dicek dengan observasi, serta dokumentasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data tanpa menggunakan rumus-rumus statistik tetapi menggunakan kata-kata untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi kemudian digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak dan menghubungkannya secara kualitatif. Model analisa yang digunakan adalah model analisa interaktif dari Miles dan Huberman (Sutopo, 2002:96).

Setelah dilakukan penelitian tentunya akan diperoleh data kualitatif sesuai dengan pendekatan yang diambil. Oleh karena itu semua data yang diperoleh di lapangan baik yang berupa hasil observasi maupun wawancara akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang bagaimana strategi humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga kepuasan pelanggan melalui komunikasi efektif. Dalam model analisa ini ada 3 komponen tahap analisa data, yaitu:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan dan berlangsung terus menerus selama proses penelitian. Tahap ini merupakan bagian dari analisa yang bertujuan mempertegas, menajamkan, membuat fokus, mengarahkan, membuang hal yang tidak penting dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan.

3.7.2 Sajian Data

Sajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi yang memungkinkan suatu kesimpulan dapat diambil. Dengan melihat sajian data peneliti akan memahami apa yang sedang terjadi kemudian lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasar pemahamannya tersebut. Sajian data ini meliputi bagian jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja, keberkaitan antara kegiatan dan tabel.

3.7.3 Penarikan Simpulan

Merupakan suatu pengorganisasian data-data yang telah dikumpulkan kemudian dihubungkan dan dibandingkan antara yang satu dengan yang lain sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Dengan adanya reduksi data dan sajian data di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Ketiga komponen tersebut aktifasinya dilakukan dengan interaksi dengan proses siklus. Peneliti tetap bergerak diantara tiga komponen selama kegiatan pengumpulan data berlangsung. Apabila kesimpulan dirasa kurang mantap karena kurangnya rumusan dalam reduksi maupun sajian datanya, maka peneliti akan melakukan pengumpulan data dari awal. Untuk lebih jelasnya, skema dapat digambarkan sebagai berikut:

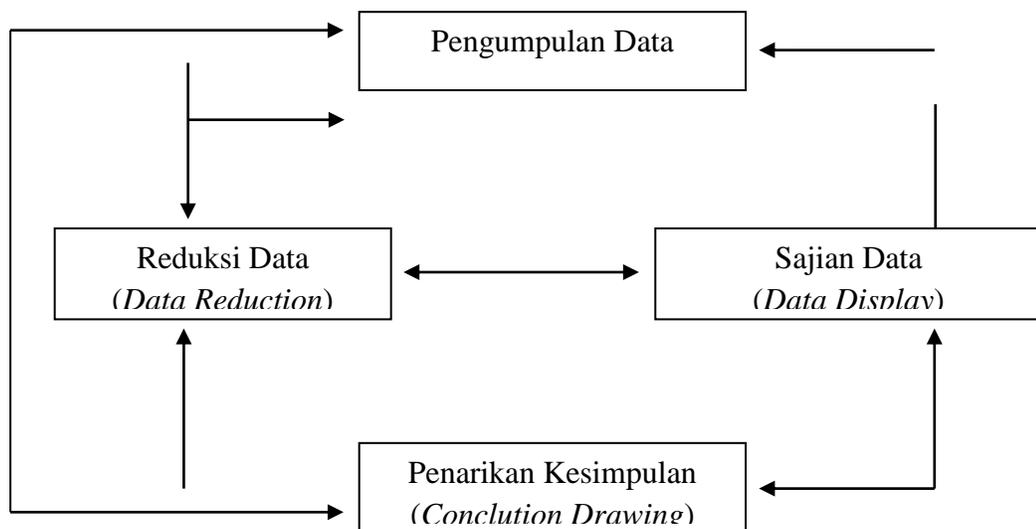


Diagram 2. Komponen Dalam Analisis Data (Sumber: HB Sutopo, 2002:96)