

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang langsung terjun ke lapangan atau lokasi penelitian.¹ Dengan demikian, peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah dengan terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser melakukan serangkaian kegiatan penelitian untuk mengumpulkan data.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.² Penelitian kualitatif lebih mendasarkan pada realitas lapangan (perspektif emik) daripada hasil pemikiran subjektif peneliti (perspektive etik).³ Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang penyajian datanya lebih menggunakan kata-kata, kalimat, gambar atau simbol untuk

¹ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo, 2019), 9.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 9.

³ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Operasionalnya* (Malang: Akademia Pustaka, 2018), 82.

menggambarkan dan mendeskripsikan hasil penelitian yang didapatkan dari kegiatan pengumpulan dan analisis data.

B. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Rumah sakit ini beralamat di Jalan Doktor Cipto Mangunkusumo No.2, Tepian Batang, Kec. Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur 76251. Rumah sakit ini dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian didasarkan pada lengkapnya pelayanan yang tersedia bagi masyarakat. Kualitas pelayanan tersebutlah yang menjadi salah satu variabel dalam penelitian ini untuk lebih dikaji lebih dalam.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah kepala unit humas, wakil kepala unit humas, dan anggota humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser yang meliputi:

1. Peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebagai *communicator*
2. Peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebagai *relationship*
3. Peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebagai *back up management*

4. Peran humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebagai *good image maker*

D. Data dan Sumber Data

1. Data Pokok

Data pokok adalah data yang digali dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Peran humas sebagai *communicator* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.
- b. Peran humas sebagai *relationship* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.
- c. Peran humas sebagai *back up management* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.
- d. Peran humas sebagai *good image maker* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- b. Visi, Misi dan Tujuan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser
- c. Struktur Organisasi RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser
- d. Pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

3. Sumber Data

- a. Informan utama yaitu kepala unit humas, wakil kepala unit humas, dan anggota humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser
- b. Informan tambahan yaitu pasien, staff tata usaha, dan direktur RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser serta masyarakat sekitar
- c. Dokumen yaitu arsip-arsip pendukung lainnya seperti isi kotak kritik saran pelayanan dari klien/pasien yang berobat di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik berikut:

1. Observasi

Sutrisno dalam Anggito dan Setiawan menjelaskan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁴ Proses yang dimaksud adalah proses pengamatan dan ingatan terhadap objek yang diteliti, kedua aktivitas tersebut merupakan bagian dari observasi yang bertujuan untuk mendapatkan data penelitian. Peneliti dalam penelitian ini mengamati dan mengingat dengan mencatat hal-hal yang penting terhadap aktivitas atau kegiatan humas yang dilaksanakan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dalam komunikasi humas dengan pasien untuk menerima umpan balik dari pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

⁴ Albi Anggito dan Johan Setiawan, Metode Penelitian Kualitatif (Sukabumi: Jejak, 2018), 109.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan peneliti terhadap informan yang menjadi sumber penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data penelitian. Secara garis besar wawancara dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan tanpa membuat pedoman secara terperinci terlebih dahulu, wawancara jenis ini membutuhkan kreativitas peneliti dalam bertanya. Sedangkan wawancara terstruktur adalah wawancara dengan pedoman yang disusun secara terperinci sehingga informan hanya diminta untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan yang tertera pada pedoman wawancara tanpa melebar kepada hal lain.⁵

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan dengan maksud untuk mengungkapkan peristiwa, objek dan tindakan-tindakan yang dapat menambah pemahaman peneliti terhadap gejala-gejala masalah yang diteliti.⁶ Peneliti dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data pendukung dalam penelitian ini.

⁵ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77.

⁶ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 26.

F. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang bertujuan untuk membuat rangkuman, memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data adalah analisis data untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data ke arah penarikan kesimpulan.⁷

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah salah satu teknik analisis data kualitatif. Teknik ini adalah kegiatan ketika kumpulan informasi disusun, sehingga membuka kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data kualitatif berbentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.⁸

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.⁹ Peneliti dalam penelitian kualitatif harus sampai pada tahap ini sehingga akan ditemukan hasil penelitian setelah melakukan berbagai rangkaian kegiatan penelitian sebelumnya.

⁷ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 123.

⁸ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 116.

⁹ Umrati dan Wijaya, 116.