

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah dan waktu penelitian yakni dilakukan pada bulan April sampai dengan bulan Juli 2024.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran yang dimiliki oleh *public relations* RSIA Makiyah untuk membangun citra rumah sakit. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada proses penelitian yang deskriptif dan menggunakan pendekatan secara mendalam untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk kondisi objek yang alamiah, peneliti sebagai instrument kunci, pengumpulan data dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasilnya lebih kepada makna dari pada generalisasi. (Eko Haryono,2023)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berupa teks, gambar, suara atau bentuk data non angka lainnya, untuk kemudian di analisis dengan pendekatan induktif. Artinya penelitian kualitatif tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada pengembangan pemahaman mendalam tentang konteks dan dinamika suatu fenomena. (Fathun, et al., 2024:2)

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena social secara mendalam dan detail. Metode penelitian kualitatif melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian dan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang kompleksitas dan variasi dalam suatu konteks tertentu. Teknik pengumpulan data

kualitatif melibatkan observasi, wawancara, analisis konten, dan teknik lain yang lebih terbuka terhadap interpretasi. (Fathun, et al., 2024:2)

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). (Sugiyono, 2017:8). Berdasarkan tujuan penelitian yang akan peneliti tuju, maka metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif menggunakan metode pengumpulan data yang berupa kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka.

3.4 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah cara untuk mendefinisikan sebuah konsep agar bisa diukur. Operasionalisasi konsep bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variable penelitian dan hal yang dianggap penting.

Berikut adalah tabel operasional yang akan diteliti :

Table 3.1
Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
Peran <i>Public Relations</i> (Dozier dan Broom, 2017:20-21)	1. Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat materi mengenai informasi terbaru 2. Menjalin hubungan dengan publik 3. Meningkatkan informasi di media 4. Memaksimalkan penggunaan media
	5. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Process Facilitator</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu dalam hal perencanaan sampai pengambilan tindakan 2. Bekerja sama dengan pihak manajemen

Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
		3. Membuat beberapa pilihan cara untuk menyelesaikan masalah
	4. Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu memfasilitasi, mencari dan menyampaikan informasi terbaru 2. Melaporkan hasil keinginan dari publik ke organisasi dan sebaliknya
	5. Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkaji masalah yang terjadi 2. Memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah 3. Bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan dalam menangani masalah 4. Menjadi seseorang yang dapat dipercaya
Citra (Soemirat dan Ardianto,2018:115-116)	1. Persepsi	1. Masyarakat mengetahui informasi mengenai Rumah Sakit ini
	2. Kognisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat memahami informasi Rumah Sakit ini 2. Masyarakat yakin mengenai hadirnya Rumah Sakit ini
	3. Motivasi	1. Memiliki keinginan untuk berobat di Rumah Sakit ini
	4. Sikap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat berobat ke Rumah Sakit ini 2. Mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit ini

3.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan siapa yang akan menjadi informan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik pemilihan informan *purposive*. Teknik *purposive* adalah orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi social yang diteliti. (Khaerul, et al., 2019)

Purposive merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini menurut para ahli amat relevan digunakan dalam penelitian kualitatif. Dari nama nya, teknik ini menggambarkan bahwa informan yang dipilih berdasarkan tujuan dan maksud (*purpose*) tertentu peneliti. (Sutikno & Hadisaputra, 2020:93)

Terdapat empat kriteria dalam menentukan informan kunci dalam (Martha & Kresno, 2016) :

- a) Harus menjadi peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau telah melalui tahap enkulturasi
- b) Harus terlibat dalam budaya yang diteliti “saat ini”. Penekanan “saat ini” sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti.
- c) Harus memiliki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan.
- d) Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan “bahasa analitik” dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural. (Heryana,2018)

Sebelum menentukan informan yang akan dipilih, peneliti telah melakukan observasi di awal penelitian. Kriteria informan yang dipilih oleh peneliti ialah individu dengan masa kerja lebih dari 5 tahun, terlibat langsung dalam menangani permasalahan terkait pelayanan, dan keterlibatannya dalam peran *public relations*.

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti memahami bahwa subjek penelitian atau informan penelitian adalah pelaku yang berperan dan berpengaruh dalam suatu tempat atau masalah yang diteliti dan penelitian yang dilakukan adalah menggunakan pola deskriptif yakni penelitian yang berusaha menyajikan dan kata-kata tertulis atau lintas dari media untuk menambahkan informasi melalui wawancara mendalam dan pengamatan secara langsung. Sumber *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.2

Tabel Informan

No	Nama	Jabatan	Alasan dipilih sebagai informan
1.	Nindya Jualiningsih, SKM	Kepala Sumber Daya Manusia (SDM) RSIA Makiyah	Masa kerja lebih dari 5 tahun, terlibat langsung dalam menangani permasalahan terkait pelayanan, dan keterlibatannya dalam peran <i>public relations</i> .
2.	Linggar Ayu Safitri	Kepala Bidang Non Medis RSIA Makiyah	Masa kerja lebih dari 5 tahun, terlibat langsung dalam menangani permasalahan terkait pelayanan.
3.	dr. Asep Saripudin	Kepala Bidang Pelayanan Medis RSIA Makiyah	Masa kerja lebih dari 5 tahun, terlibat langsung dalam menangani permasalahan terkait pelayanan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan sehingga menemukan data yang akurat. Data ini harus melalui *key informan* dan *informan* melalui wawancara.

- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber bacaan seperti jurnal ilmiah, buku-buku referensi serta mengakses jurnal via internet. Data sekunder biasa disebut kajian kepustakaan. (Rohim, et al. 2024)

Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Wawancara

Menurut Meleong (2005), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. (Moleong, 2017: 186)

Menurut Saroso, wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara dilakukan peneliti dengan alasan agar peneliti mampu mengajukan pertanyaan dengan bertatap muka langsung pada informan. Dengan penggunaan teknik wawancara, informan juga lebih bisa menyampaikan informasi secara langsung sehingga peneliti mampu mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada informan. (Milano, et al., 2021)

Peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. (Sugiyono, 2017: 233)

Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai peran *public relations* dalam membangun citra RSIA Makiyah. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, peneliti akan menggunakan wawancara *in-dept interview* dengan mewawancarai informan yang terkait dengan penelitian ini.

b) Dokumentasi

Menurut Fuad & Sapto, dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan yang tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian seperti buku, arsip, dokumen, majalah. (Zhahara, et al.,2021)

Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi ini, peneliti mencari sumber data dari RSIA Makiyah melalui arsip serta dokumen yang dimiliki oleh RSIA Makiyah.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti memperoleh kesimpulan. Menurut Miles & Huberman (1984) menyebutkan bahwa analisis data terdiri dari tiga alur yaitu :

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai merangkum, memilih, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. (Sugiyono, 2017:247)

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. (Sugiyono,2017:249)

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masing remang-remang atau gelap

sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono,2017:252)

Data-data penelitian ini berupa transkrip wawancara, dokumentasi dan rekaman lainnya. Hasil dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini berupa deskripsi kalimat.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Menurut Sugiyono, mengartikan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun macam-macam triangulasi yaitu :

1. Triangulasi sumber penelitian, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber ini membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda. Misalnya, untuk menguji keandalan data gaya kepemimpinan seseorang, pengumpulan dan pengujian data dilakukan dari bawahan yang dipimpin, atasan yang terpengaruh, dan rekan kerja sebagai kelompok kerja sama. (Sugiyono,2017:274)
2. Triangulasi waktu yaitu melakukan proses pencarian informasi dengan melakukan penelitian dalam waktu yang berbeda pada subjek penelitian. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada pagi hari saat narasumber masih segar, tanpa banyak kendala akan memberikan data yang lebih valid.
3. Triangulasi teknik, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, yang kemudian di verifikasi dengan observasi, dokumen atau kuesioner. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan atau orang

lain, untuk memastikan bahwa data tersebut dianggap akurat atau mungkin mereka baik-baik saja, karean pandangan mereka berbeda. (Edi, 2023:49)

Dari empat macam teknik triangulasi di atas, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk membandingkan atau mengecek ulang suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pasien RSIA Makiyah.

Tabel 3.3
Data Informan Triangulasi

No.	Nama	Usia	Keterangan	Alasan dipilih menjadi triangulasi
1.	Ny. Zulaekha	28 Tahun	Pasien	Pasien rawat inap, pengguna BPJS dan sudah beberapa kali berobat di RSIA Makiyah
2.	Ny. Dewi	28 Tahun	Pasien	Pasien rawat inap, pengguna BPJS dan sudah beberapa kali berobat di RSIA Makiyah