

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan menggambarkan fenomena secara detail. Data tersebut dapat berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi dan lain-lain.⁴⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan yang beralamat di Jalan H.R. Soebrantas Km 12,5 Panam, Pekanbaru Riau. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September - November 2017.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu :

1) Data Primer

a. Data primer adalah data yang didapat langsung dari pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau melalui wawancara dan observasi.

2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.⁴¹ Data diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumentasi RSJ Tampan Provinsi Riau.

E. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden.

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :Reineka Cipta, 1980), 22

⁴¹Ruslan, *Public Relations dan Komunikasi Metode Penelitian*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2006) Hlm. 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan ini merupakan orang yang dapat memberi informasi yang dibutuhkan oleh penulis tentang Rumah Sakit Jiwa Tampan. Adapun informan yang penulis libatkan dalam penelitian ini, yaitu : tiga orang informan kunci yaitu Kepala Bagian Umum, Kassubag Humas dan Staff Humas Informasi & Pengaduan, dan satu orang informan pelengkap yaitu bagian Staff Publikasi & Dokumentasi. Total semua informan dalam penelitian ini berjumlah 4 (orang).

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data, yaitu :

1) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan panca indra peneliti.⁴² Peneliti melakukan observasi langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan untuk disajikan sebagai hasil data penelitian.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan pada responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interviewer dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.⁴³ Wawancara ini dilakukan dengan kepala bidang Tata Usaha, kepala bagian Informasi Pengaduan, bagian Protokoler dan Dokumentasi, serta satu orang pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan. Pertanyaan yang dilakukan menyangkut pelayanan yang diberikan dan diterima pasien.

⁴²Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung : Rosdakarya, 2011), 166

⁴³Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), Hlm. 63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat.⁴⁴ Dokumentasi ini penulis peroleh yang bersumber dari instansi tersebut dan dokumentasi dari penulis selama melakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

G. Validitas data

Validitas adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur.⁴⁵ Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lain, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dari luar data itu sendiri keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan *sumber, metode, penyidik, dan teori*.

Jadi Triangulasi data berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai *sumber, metode, atau teori*. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

⁴⁴Rakhmad Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), 120

⁴⁵ Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2011), 187

- 1) Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- 2) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- 3) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.⁴⁶

H. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Pendekatan deskriptif ini, karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan data tersebut berupa informasi dan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa kejelasan-kejelasan bukan dengan angket.⁴⁷

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Klasifikasi yakni mengelompokkan data sesuai dengan topic topic pembahasan.
- 2) Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
- 3) Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- 4) Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta dijelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

⁴⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Rosdakarya Offset, 2012), 330-332

⁴⁷ Joko, Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 106