

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut (Siswantoro Teresia, 2020), mengemukakan bahwa pendekatan penelitian adalah suatu cara memandang objek sebagai penentu arah penelitian. hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa pendekatan merupakan sarana menangkap realitas atau fenomena sebelum melakukan operasi analisis.

Menurut (Soekanto 2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

a. Penelitian kualitatif

Penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

b. Penelitian kuantitatif

Penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.

c. Penelitian campuran

Penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi - fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari

kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau kelompok yang memberikan informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian yang memungkinkan mereka memberikan wawasan yang mendalam tentang topik yang sedang diteliti. dalam penelitian kualitatif, informan sering kali menjadi sumber utama data karena mereka menawarkan perspektif yang kaya dan kontekstual mengenai fenomena yang sedang dikaji menurut (Moleong & Tanaamah, 2022).

Dalam penelitian ini informan penelitian terdiri dari beberapa kelompok kunci yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dengan komunikasi atau interaksi yang digunakan dalam pelayanan tersebut. Informan yang dipilih meliputi:

a. **Pemimpin (Kepala Puskesmas)**

Pemimpin adalah individu yang menerapkan gaya kepemimpinan dalam keseharian operasional perusahaan. Mereka dapat memberikan informasi tentang pendekatan yang digunakan, tantangan yang dihadapi, dan cara mereka berinteraksi dengan karyawan.

b. **Tenaga medis (Dokter, Perawat dan Bidan)**

Tenaga medis adalah subjek penting dalam sebuah rumah sakit dimana mereka ini cukup penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ataupun pasien. Tenaga medis juga bagian paling utama yang harus aktif dalam berinteraksi kepada pasien untuk melihat atau mendengarkan apa keluhan dari masyarakat.

c. **Masyarakat atau Pasien**

Masyarakat adalah penerima layanan, yang dimana masyarakat berhak menerima pelayanan yang baik dari pemberi layanan tanpa terkecuali, tanpa melihat miskin atau pun kaya. dan seringkali untuk mengukur

keberhasilan suatu lembaga yaitu dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atau pasien dari layanan yang diterima.

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria tertentu untuk memastikan informasi yang diperoleh relevan dan komprehensif. Berikut adalah kriteria penentuan informan:

a. Relevansi dengan Topik Penelitian

Informan dipilih berdasarkan relevansi mereka dengan topik penelitian, yaitu analisis komunikasi dan interaksi pegawai.

b. Pengalaman dan Pengetahuan

Informan harus memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang relevan dengan aspek yang sedang diteliti.

c. Posisi dan peran dalam organisasi

Informan harus berada di posisi atau memiliki peran yang memberikan mereka pandangan yang beragam dan mendalam tentang bagaimana pola komunikasi atau interaksi yang diterapkan dan diterima di organisasi

d. Variasi perspektif

Informan harus mewakili berbagai perspektif dan peran dalam organisasi untuk memberikan gambaran yang komprehensif

e. Ketersediaan dan kesediaan

Informan harus tersedia dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian, serta mampu meluangkan waktu untuk memberikan wawancara atau informasi yang dibutuhkan.

f. Reputasi kredibilitas

Informan harus memiliki reputasi dan kredibilitas yang baik agar data yang diperoleh dapat diandalkan. Informan yang tepercaya dan kompeten lebih mungkin memberikan wawasan yang akurat dan berguna.

Penentuan informan dilakukan dengan kriteria ini agar data yang diperoleh relevan, mendalam, dan mencakup berbagai perspektif. Kriteria tersebut membantu peneliti mendapatkan informasi yang komprehensif dan berharga untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 3.1
Daftar Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Status
1	Erniwati Telaumbanua SKM	Kepala Puskesmas	Informan kunci
2	Julianus Harefa SKM	Administrator	Informan pendukung
3	Oniati Harefa S.Kep	Perawat	Informan pendukung
4	Natal Jelisman Harefa S.Kep	Pegawai	Informan pendukung
5	Pak Parhan	Pasien	Informan tambahan
6	Ibu Nidar	Pasien	Informan tambahan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

1. Informan Kunci (Kepala Puskesmas)

Kepala Puskesmas bertanggung jawab atas keputusan atau kebijakan yang diterapkan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi. Mereka memahami kebijakan, strategi, dan tujuan secara mendalam. Karena itu, mereka adalah informan kunci untuk memahami penerapan gaya kepemimpinan dan alasan di balik keputusan yang diambil.

2. Informan Pendukung (Pegawai)

Pegawai merasakan langsung dampak gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin. Dalam hal ini pegawai harus mengikuti segala aturan yang memang di berlakukan. Serta Pengalaman dan persepsi mereka tentang lingkungan kerja, budaya organisasi, dan kepemimpinan. Mereka harus mampu memberikan perspektif relevan tentang bagaimana kebijakan dan keputusan pimpinan dapat mempengaruhi pelayanan yang baik kepada masyarakat

3. Informan Tambahan (Masyarakat/pasien)

Masyarakat atau pasien meski tidak terlibat dalam proses internal, dimana masyarakat atau pasien bisa memberikan perspektif berharga tentang dampak eksternal dari budaya dan gaya kepemimpinan. Misalnya, mereka dapat menilai bagaimana kualitas perubahan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, Kabupaten Nias Utara.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, Peneliti membuat jadwal sebagai panduan.

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024/2025								
		Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Pengajuan Judul									
2.	Penyusunan Proposal									
3.	Seminar Proposal									
4.	Penelitian									
5.	Pengolahan Data									
6.	Ujian Sikripsi									

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019: 56), mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019: 54), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2019: 60), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

a. Peneliti

Instrumen pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.

b. Panduan Wawancara

Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.

c. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.

d. Alat Rekam

Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada responden penelitian.

e. Dokumen

Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik PengumpulanData

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

3.6.1 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal- hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3.6.2 Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dengan metode observasi ini peneliti datang langsung ke tempat penelitian. Informasi yang diperoleh melalui pengamatan aktif lebih lengkap, tajam, dan mengungkapkan tingkat signifikansi terhadap setiap perilaku yang diamati. Maka observasi ini dilakukan di Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian adalah mengumpulkan informasi dengan cara mempelajari dan mencatat bagian-bagian penting serta berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan berdampak pada tempat penelitian. Dokumentasi berupa catatan rapat, pengumuman, dan materi komunikasi lainnya yang digunakan oleh pegawai puskesmas dalam berinteraksi dengan masyarakat juga akan dikumpulkan. Dokumentasi ini dapat memberikan gambaran mengenai standar komunikasi yang diterapkan di puskesmas serta mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Arikunto (2018: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, mengklasifikasikan, mencampurkan dan mengatur informasi, seperti meliputi dan merangkum. Data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dicatat. Catatan tersebut merupakan data alam

yang memuat apayang dilihat, didengar, diketahui dan dialami selama penelitian. Peneliti mewawancarai beberapa informan untuk mendapatkan catatan tersebut.

3.7.2 Penyajian Data

Proses menyusun informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis dan memberikan kemampuan menarik kesimpulan dan mengambil keputusan, misalnya mengumpulkan informasi terkait topik, mengelompokkan informasi ke dalam kelompok tertentu. Dalam tahap ini peneliti berusaha mengumpulkan data-data yang relevan agar informasi yang diperoleh dapat disimpulkan dan mempunyai makna untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data bukan sekedar menyatakannya saja, namun melibatkan proses analisis yang berkesinambungan hingga diambil kesimpulan. Langkah selanjutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan memverifikasi data.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Dalam tahap ini peneliti menyusun secara sistematis informasi yang akan disajikan kemudian mencoba menarik kesimpulan dan materinya sesuai dengan fokus penelitian.