

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Paradigma

Dalam penelitian tentang komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam pelayanan dan pemberian informasi, peneliti menggunakan paradigma penelitian kualitatif yang sering disebut dengan sebutan fenomenologi dimana peneliti mencoba menelaah tentang perilaku yang dilakukan oleh manusia mulai dari cara berfikir hingga cara bertindak dari orang-orang yang dijadikan objek penelitian.

Adapun paradigma yang digunakan adalah paradigma penelitian kualitatif (alamiah) dimana asumsi kenyataannya dibangun secara sosial, mengutamakan bidang penelitian, variabel kompleks, terkait satu dengan yang lain dan sukar diukur hubungan peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif.<sup>1</sup>

Dengan adanya sumber data dan data yang digali dari informan, sehingga nanti pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang bisa menjelaskan bagaimana pola komunikasi yang diterapkan atau dilaksanakan oleh petugas kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap dalam pemberian pelayanan dan informasi mengenai penyakit Difteri.

Dalam hal ini, peneliti dan objek penelitian berinteraksi sehingga saling mempengaruhi satu dengan yang lain, antara peneliti dan objek tidak dapat

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moelang, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm 55.

dipisahkan. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah petugas kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap.

### **3.2 Tipe Penelitian**

Penelitian ini mempunyai sifat deskriptif kualitatif dimana data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, catatan lapangan disusun peneliti di lokasi penelitian dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka tetapi peneliti melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan fakta atas dasar data yang sudah dikumpulkan mengenai komunikasi terapeutik antara petugas kesehatan puskesmas dengan masyarakat di wilayah Kelurahan Cilangkap. Metode ini menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah, peneliti terjun ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi.<sup>2</sup>

### **3.3 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dimana metode penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Dalam penelitian ini, peneliti menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang terjadi, dimana dalam kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan

---

<sup>2</sup>Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations*, (Simbiosis Rekatama Media, 2011), hlm 60.

data , menganalisa data, menginterpretasikan data dan diakhiri dengan sebuah kesimpulan yang mengacu pada penganalisisan data tersebut.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung. Metode ini menuturkan dan menafsirkan data yang ada, dalam hal ini adalah situasi yang dialami oleh petugas kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap dalam pemberian pelayanan dan informasi mengenai penyakit Difteri kepada masyarakat wilayah Cilangkap, proses komunikasi terapeutik yang sedang berlangsung dan masalah komunikasi yang dihadapi.

### **3.4 Subjek Penelitian**

Pada penelitian yang berjudul Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan dan Pemberian Informasi Mengenai Penyakit Difteri pada masyarakat dilakukan di Puskesmas Kelurahan Cilangkap yang beralamat di Jl. Sepakat V RT.08/RW.01, Cilangkap, Cipayung, RT.3/RW.1, Cilangkap, Cipayung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Peneliti meminta bantuan 5 orang informan yang bisa memberikan data tentang bagaimana komunikasi terapeutik yang digunakan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kelurahan Cilangkap.

---

<sup>3</sup> *ibid*

Adapun yang bertindak sebagai key informan adalah :

1. Nama : drg Mirella Tanok  
 Usia : 52 Tahun  
 Jabatan : Kepala Puskesmas Kelurahan Cilangkap
  
2. Nama : Tri Puli  
 Usia : 49 Tahun  
 Jabatan : Tenaga Penyuluh Puskesmas
  
3. Nama : Darlianis  
 Usia : 49 tahun  
 Jabatan : Bidan Puskesmas Kelurahan Cilangkap
  
4. Nama : Ibu Eva  
 Usia : 28 tahun  
 Status : Warga RT 05/ RW 06 Kelurahan Cilangkap  
 Jumlah Anak Ikut : 2, usia 13 tahun dan 4,5 tahun

Jumlah Anak Ikut

1. Nama  
 Usia  
 Status

: Ibu Nggu

: 38 Tahun

: Warga RT 05/RW 06 Kelurahan  
Cilangkap

: 3, usia, 9 tahun, 8 tahun, dan 2,5  
tahun.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Peneliti memilih informan-informan ini dengan tujuan untuk mempelajari atau memahami bagaimana komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh petugas kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit Difteri kepada masyarakat wilayah Kelurahan Cilangkap.

### **3.5 Defenisi Konsep**

#### **3.5.1 Komunikasi**

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses penyampain pesan yang dilakukan antara komunikan kepada komunikator sehingga pada akhirnya akan menimbulkan efek. Penyampain pesan ini dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Dan apabila komunikasi ini masih tidak dimengerti oleh kedua belah pihak maka dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu misalnya tersenyum, menganggukkan kepala dan melambaikan tangan.

Komunikasi ini menurut peneliti dapat terjadi apabila ada persamaan antara penyampaian pesan dengan penerimaan pesan sehingga akan terbangun pengertian dan kebersamaan dan akhirnya akan melahirkan suatu tindakan yang memang dimaksudkan oleh pemberi pesan atau komunikator.

### **3.5.2 Komunikasi Terapeutik**

Menurut peneliti komunikasi terapeutik ialah keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh petugas kesehatan yang membantu klien dalam penyampaian dan pelayanan kesehatan dan mampu mengatasi masalah psikologis klien.

### **3.5.3 Petugas Kesehatan**

Dalam penelitian ini, petugas kesehatan menurut peneliti adalah setiap sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan adalah semua orang yang berhubungan langsung dengan pasien dalam pelayanan dan pemberian informasi kesehatan sesuai kebutuhannya.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengambilan data dengan cara wawancara, dimana wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam.

Wawancara mendalam (*in depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau narasumber dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Selanjutnya wawancara dapat

dilakukan secara *terstruktur* dan *tidak terstruktur* dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon.<sup>4</sup>

Dalam penelitian tentang komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit difteri pada di Puskesmas Kelurahan Cilangkap, peneliti melakukan wawancara yang mendalam dengan informan-informan kunci yang sudah dipilih untuk memperoleh data yang berhubungan dengan bagaimana komunikasi terapeutik yang sudah berjalan selama memberikan pelayanan dan pemberian informasi mengenai penyakit difteri di Puskesmas Kelurahan Cilangkap. Peneliti juga mengamati perilaku petugas kesehatan di Puskesmas Kelurahan Cilangkap didalam memberikan pelayanan dan pemberian informasi mengenai penyakit difteri kepada masyarakat wilayah Kelurahan Cilangkap.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan data sangat penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan alat apa yang digunakan. Jadi jenis sumber data adalah mengenai darimana data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam peneliti ini diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder).

#### a. *Data Primer*

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga

---

<sup>4</sup>Elvinaro Ardianto, *Op. Cit*, hlm 78.



sebagai data asli atau data baru wawancara terhadap lima orang informan yang telah dipilih dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kelurahan Cilangkap.

*b. Data Sekunder*

Untuk data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, dokumen surat perintah, foto-foto kegiatan ataupun dokumen daftar pasien.<sup>5</sup> Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dari dokumen resmi yang dimiliki oleh Puskesmas Kelurahan Cilangkap dan dokumen pribadi yang dimiliki oleh informan-informan yang telah dipilih.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan melakukan analisis data model Spradley, dimana analisis data ini dinyatakan dengan teknik pengumpulan data, adapun keseluruhan proses penelitian terdiri dari atas pengamatan deskriptif, analisis domein, pengamatan terfokus, analisa taksonomi, pengamatan terpilih, dan diakhiri dengan analisis tema. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian dilakukan secara silih berganti antara pengumpulan data dengan analisis data samapai pada akhirnya keseluruhan masalah penelitian ini terjawab.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Lexy j. Moleang, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm 157.

<sup>6</sup> Elvinaro Ardianto, *Op. Cit*, hlm 226.

Dalam penelitian ini, analisis domein dilakukan terhadap data yang diperoleh oleh peneliti pada saat wawancara dengan key informan di Puskesmas Kelurahan Cilangkap dan melakukan pengamatan deskriptif terhadap petugas kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap yang melakukan pekerjaannya masing-masing dalam pelayanan dan pemberian informasi mengenai penyakit Difteri kepada masyarakat. Kemudian, peneliti melakukan analisa domein dilanjutkan dengan analisa taksonomi dimana pengamatan dan wawancara difokuskan pada fokus yang sebelumnya telah dipilih oleh peneliti yaitu bagaimana komunikasi terapeutik yang terjadi di Puskesmas , hal ini untuk memperdalam data yang telah ditemukan melalui wawancara dengan key informan. Selanjutnya data –data yang sudah terkumpul dijadikan menjadi satu dan diamati serta dicermati satu-persatu kemudian dicari pemecahan permasalahannya yang pada akhirnya nanti akan diketahui bagaimana komunikasi terapeutik petugas kesehatan kepada masyarakat wilayah Kelurahan Cilangkap.

