

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Milner (dalam Hikmat, 2011, hlm. 38) menyebutkan, pendekatan kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam wawasannya, dan hubungan sosial dalam Bahasa dan istilahnya sendiri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin mengetahui secara mendetail dan lebih dalam mengenai peran strategis terapeutik Dokter dalam menangani kecemasan anak.

3.1.2 Metode dan Strategi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu proses. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dengan menggunakan kata-kata atau angka untuk menyajikan profil, jenis klasifikasi, atau garis besar mengenai langkah-langkah untuk menjawab suatu pertanyaan. Penelitian deskriptif menyajikan gambaran rincian spesifik mengenai situasi, pengaturan sosial, atau hubungan (Neuman, 2014, hlm. 38).

Dalam penelitian deskriptif, penelitian tidak mencari atau menjelaskan suatu hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat

prediksi. Penelitian deskriptif melakukan pengamatan, dimana indikator variabel merupakan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Sementara itu, strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *single case study* (studi kasus tunggal), yaitu sebuah desain kasus yang memberikan kesempatan untuk melakukan eksplorasi yang mendalam dari fenomena tertentu. Minat peneliti selanjutnya diarahkan pada sejumlah hal kecil yang diselidiki secara mendalam pada satu titik dalam periode waktu yang lebih lama (Daymon dan Hollowey, 2011, hlm. 119).

Melalui penelitian deskriptif dengan strategi *single case study*, penelitian ini akan memberikan gambaran secara lengkap dan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana peran strategis dokter dalam komunikasi terapeutik dan sejauh mana kinerja Dokter Gigi dalam menghadapi kecemasan pasien anak menggunakan Komunikasi Terapeutik.

3.2 Partisipan, Tempat Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Partisipan

Partisipan yang berperan sebagai informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *purposive sample* (sampel berdasarkan tujuan). *Purposive sample* adalah pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas yang benar-benar paham di bidangnya sesuai dengan tujuan penelitian (Hikmat, 2011, hlm. 64). Metode purposif tidak mementingkan ukuran jumlah informan yang representatif (populasi) untuk diwawancarai karena penelitian kualitatif tidak bisa digeneralisasikan. Pemilihan informan dengan metode purposif berarti mencari informan yang dapat memberikan informasi sebanyakbanyaknya pada hal yang berkaitan dengan

permasalahan penelitian dan tujuan penelitian. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif, yaitu informative richness (Patton, 2001, 67).

Peneliti memiliki syarat dalam menentukan subjek utama penelitian agar lebih spesifik dan memudahkan dalam pemilihan informan tambahan. Peneliti memberikan syarat khusus dalam pemilihan subjek dengan syarat adalah seorang Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut.

Berikut daftar subjek utama yang dijadikan sumber penelitian:

Tabel 3.1. Subjek utama penelitian

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Dokter gigi Spesialis anak RSKGM Sejak
1	drg Edi Suanto, Sp.KGA	55 tahun	Laki-Laki	2005
2	drg Marlyn Artalina, Sp.KGA	38 tahun	Wanita	2003
3	drg Hizromaita, Sp.KGA	41 tahun	Wanita	2006

Untuk informan pendukung, peneliti memilih subjek yang memiliki hubungan dekat dengan subjek utama yakni Suster atau pendamping dokter gigi spesialis anak untuk menjadi informan. Peneliti memilih suster yang sudah mengenal dekat dengan subjek utama dan tentu ada hubungan dekat dari masing-masing subjek utama.

Berikut daftar informan tambahan yang dijadikan informan tambahan:

Tabel 3.2. Informan tambahan penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Keterangan
1	Winda Kristianti	Wanita	30 tahun	Suster pendamping drg Edi Suanto, Sp.KGA
2	Hilma	Wanita	33 tahun	Suster pendamping drg Marlyn Artalina, Sp.KGA
3	Sarimanah	Wanita	41 tahun	Suster pendamping drg Hizromaita, Sp.KGA
4.	Ica	Wanita	5 tahun	Pasien Anak
5.	Dinda	Wanita	6 tahun	Pasien Anak
6.	Renaldi	Laki-laki	7 tahun	Pasien Anak

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung

3.2.3 Jadwal Penelitian

Berdasarkan ketentuan di Universitas Pendidikan Indonesia, batas waktu yang diberikan untuk penyusunan skripsi adalah satu semester (enam bulan) dan dapat diperpanjang lagi untuk satu semester berikutnya. Penyusunan skripsi untuk penelitian ini dirancang agar dapat diselesaikan dalam jangka waktu satu semester saja, dengan memfokuskan pada proses-proses yang penting. Proses-proses tersebut, antara lain persiapan (satu bulan), analisis (tiga bulan), serta dokumentasi dan penyusunan skripsi (dua bulan). Waktu

penelitian dimulai pada awal semester genap 2016/2017 di Universitas Pendidikan Indonesia.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap peneliti meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logiknya. (Sugiono, 2009, hlm. 305).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, studi literatur, observasi dan studi dokumentasi.

3.4.1 Observasi Partisipatif

Observasi merupakan kegiatan lapangan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan pancaindra yang dimiliki dalam rangka untuk memahami lingkungan. Observasi partisipasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti lebih memungkinkan mengamati kondisi objek dalam situasi riil tanpa dikontrol atau diatur secara sistematis (Ardianto, 2011, hlm. 180).

3.4.1 Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang) secara intensif (Ardianto, 2011, hlm. 178)

3.4.2 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan data yang terdiri dari kata-kata dan gambar secara tertulis, dicetak, visual, multi-media dan bentuk digital (Daymon dan Hollowey, 2011, hlm. 277).

Dokumen yang dimaksud merupakan dokumen komunikasi sosial yang diciptakan oleh individu atau organisasi untuk konsumsi pribadi atau umum seperti *pressrelease*, laporan kegiatan yang pernah dilakukan objek penelitian, kliping media, dan lainnya. Sebagai sumber data, mereka juga menggambarkan proses bagaimana individu dan organisasi mempublikasikan dan membenarkan diri yang dianggap penting.

3.5 Prosedur Penelitian

3.5.1 Tahap Pra Penelitian

Beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahap pra penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan gambaran awal mengenai strategi komunikasi terapeutik dokter dan sejauh mana kinerja dokter gigi dalam menangani kecemasan pasien anak.
2. Merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian mengenai strategi komunikasi dokter gigi dalam menangani kecemasan pasien anak.
3. Menentukan judul dan lokasi yang tepat untuk dilakukan penelitian.
4. Menyusun proposal skripsi.

3.5.2 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti mempersiapkan pedoman dan kebutuhan penelitian yang akan digunakan selama penelitian berlangsung di lokasi penelitian untuk menunjang dalam pengumpulan data penelitian.

3.5.3 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan merupakan tahapan inti dalam penelitian. Dalam tahapan ini peneliti terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan data untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Pada pelaksanaannya, peneliti melakukan observasi partisipatif dalam setiap kegiatan dokter gigi dalam menghadapi kecemasan anak di lokasi penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, kepada berbagai informan yang dapat memberikan informasi mengenai strategi komunikasi terapeutik dalam dokter gigi.

3.6 Penyusunan Alat Pengumpulan Data

3.6.1 Penyusunan Kisi-kisi Penelitian

Peneliti menentukan kisi-kisi penelitian mengenai penjabaran dari tujuan penelitian yang diuraikan dalam pertanyaan penelitian.

3.6.2 Penyusunan Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam kepada pihak yang dapat memberikan informasi dan data penelitian.

3.6.3 Penyusunan Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan peneliti untuk melakukan wawancara kepada informan. Pedoman wawancara disusun agar proses wawancara berjalan terarah dan fokus, karena di dalamnya terdapat indikator dari rumusan masalah yang berfungsi memberikan batasan mengenai pertanyaan yang ditanyakan.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *illustrative method* (metode ilustrasi). Metode ilustrasi adalah sebuah metode analisis data kualitatif yang mengambil konsep teori dan diimplementasikan ke dalam situasi empiris untuk menyusun data berdasarkan teori (Neuman, 2014, hlm. 489).

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan. Hasil observasi serta wawancara direduksi dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mengklasifikasikan sesuai fokus yang ada pada masalah. Proses reduksi data merupakan bagian dari analisis untuk menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan baik sehingga proses kesimpulan akhir nanti terlaksana dengan baik.

Aspek yang direduksi dalam penelitian ini adalah hasil observasi serta wawancara menyangkut strategi komunikasi Terapeutik Dokter gigi dalam menangani kecemasan pasien anak. Pemenuhan aspek tersebut dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penyajian data dan berujung pada penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini tanpa menghilangkan karakter dari subjek dan informan yang diteliti.

3.7.2 Penyajian Data

Peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memberikan kemudahan pemahaman mengenai masalah-masalah yang diteliti secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Peneliti melakukan penyajian data dengan menggambarkan hasil penelitian mulai dari kondisi yang ada di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung, Strategi komunikasi yang dijalankan Dokter gigi kepada pasiennya, serta sikap dari pasien dokter gigi tersebut.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Setelah melaksanakan proses pengumpulan data, peneliti mulai mencatat semua fenomena yang terjadi di lapangan, mencari penjelasan terhadap fenomena yang muncul di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung, melihat sebab akibat yang terjadi sesuai dengan masalah penelitian. Berikutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data-data yang telah ditemukan tersebut dan sifatnya masih sementara. Penarikan kesimpulan ini dapat menjadi kesimpulan akhir apabila kesimpulan tersebut sudah akurat, kredibel, memiliki bukti kuat, valid, konsisten, dan mendukung data-data yang telah ditemukan.

Kesimpulan-kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi ini berupa pemikiran kembali yang melintas dalam peneliti selama masa penulisan (penyusunan dan pengolahan data), tinjauan ulang pada catatan-catatan selama masa penelitian di lapangan, tinjauan kembali dengan seksama dengan pembimbing, serta membandingkan dengan temuan-temuan lain yang berkaitan dengan Strategi komunikasi terhadap pelayanan jasa.