

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat atau yang di singkat menjadi (LAPOR) merupakan program yang di bentuk oleh Kantor *Staff* Presiden (KSP) pada awal masa kepemimpinan Bapak Presiden Ir. H. Joko Widodo. Program LAPOR hadir sebagai wadah yang disediakan pemerintah untuk menampung aspirasi masyarakat, di sisi lain program ini lahir sebagai sarana kritik dan saran dari masyarakat bagi pemerintah khususnya. Program ini adalah sebuah aplikasi berbasis media sosial untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, LAPOR juga dapat di andalkan dalam pengawasan layanan publik bekerja sama dengan Ombudsman RI.

Pemerintah kota Bandung terpilih sebagai salah satu dari lima kota pertama yang di amanatkan sebagai pelaksana pertama program LAPOR selain dari empat kota lain yang di antaranya kota Jakarta sebagai pusat kendali pemerintahan. Program LAPOR sendiri hadir sebagai sarana pemerintah kota Bandung untuk merespon keluhan dari masyarakatnya, tidak hanya itu, program ini juga hadir sebagai media informasi bagi pemerintah kota Bandung untuk

mengetahui permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat dan kemudian akan di tindak lanjuti sebagai sarana pelayanan publik dari pemerintah kota Bandung kepada masyarakatnya dan pada akhirnya untuk membangun kota Bandung yang lebih baik. Pemerintah, khususnya pemerintah kota Bandung memang sudah seharusnya melibatkan masyarakat sebagai bagian dari pelaksana program pemerintah yang bertujuan agar terjadinya hasil yang maksimal dari setiap langkah kerja pemerintahan, untuk alasan tersebut program LAPOR hadir sebagai media informasi.

Pemerintah kota Bandung bisa mendapat informasi mengenai suatu masalah yang terjadi di daerahnya sebagai hasil dari bagian program tersebut yang di mana masyarakat langsung menyampaikan dan melaporkan apa permasalahan yang terjadi melalui aplikasi pada gawainya masing-masing yang nantinya langsung tersambung pada aplikasi pemerintah sebagai penerima informasi. Program ini juga berfungsi sebagai media pelayanan publik yang di ciptakan pemerintah untuk masyarakatnya, yang pada dasarnya program ada untuk memudahkan masyarakat menyampaikan permasalahan yang terjadi yang nantinya bisa segera di tindak lanjuti. Program LAPOR dapat di gunakan secara internal oleh instansi-instansi pemerintah sebagai sarana untuk memaksimalkan kinerja perangkat pemerintahan. Tenaga ahli pengelola LAPOR yaitu Bapak Syaeful Hidayah secara singkat menjelaskan pada saat peneliti melakukan wawancara pra penelitian di wilayah gedung pemerintah kota Bandung :

“Biasanya untuk sistem LAPOR dari mulai di terimanya informasi sampai dengan penidak lanjutan kurang lebih 7 hari kerja. Dua hari masa kerja adalah proses pengumpulan dan validasi data informasi yang di terima, kemudian untuk lima hari selanjutnya informasi kami tindak lanjuti sesuai

dengan data dan kemudian bekerja sama dengan perangkat pemerintah lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk memaksimalkan kinerja pemerintahan khususnya yang ada di lingkungan pemerintah kota Bandung”.

Masyarakat pada umumnya banyak sekali menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai sesuatu yang bukan dari bidang garapan pemerintah dan yang memang menjadi fokus utama dari program ini sebenarnya hanya untuk tiga hal saja, yaitu infrastruktur, administrasi kependudukan serta K3 (Keamanan, Ketertiban, dan Keindahan) di wilayah kota Bandung dan biasanya kendala yang terjadi, banyak masyarakat yang menyampaikan aspirasi dan pengaduan di luar dari ketiga fokus tersebut. Siklus penindakan yang terjadi pada program ini adalah pemerintah kota Bandung melalui Diskominfo memverifikasi data yang masuk setiap harinya melalui 225 admin LAPOR yang seluruhnya tersebar di Dinas, Kecamatan dan Kelurahan dari masing-masing daerah di wilayah kota Bandung.

Program LAPOR hadir bukan tanpa kendala, menurut bapak Syaeful Hidayah beberapa kendala pada awal masa hadirnya program ini sangat banyak diantaranya sosialisasi yang kurang merata, banyaknya masyarakat yang belum paham akan bidang garapan apa saja yang bisa di laporkan dalam program ini dan kebanyakan merupakan kajian komunikasi karena memang pada dasarnya program ini intinya ada pada komunikasi antara pemerintah kota dengan masyarakatnya. Pemerintahan saat ini jarang sekali yang memang mau terbuka dan mendengarkan keluhan serta menindak lanjuti setiap keluhan yang masyarakatnya sampaikan dan dengan program ini masyarakat menjadi bagian dari pemerintahan sebagai penyampai informasi, untuk alasan tersebut peneliti

memilih program ini sebagai permasalahan yang kemudian peneliti angkat sebagai bahan penelitian.

“Peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka dan perantara komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara, interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah memberi informasi yang di butuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk mmbuat keputusan demi kepentingan bersama” (Cutlip, Center, dan Broom, 2006:47).

Komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakatnya melalui program berbasis teknologi menjadi sangat menarik untuk di bahas, terlebih bidang garapan humas memang berfokus pada proses komunikasi yang terjadi antara perusahaan atau sebuah instansi pemerintahan dengan publiknya, bisa berupa publik internal ataupun eksternal pada akhirnya. Pemerintah kota Bandung memiliki manajemen komunikasi yang peneliti anggap baik karena tidak semua pemerintahan saat ini bisa mengikut sertakan masyarakatnya sebagai bagian dari pemerintahan bahkan terkesan tertutup. Citra pemerintah kota Bandung yang baik yang mengedepankan teknologi juga menjadikan pemerintah kota Bandung lebih dari yang lain.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta paradigma konstrktivistik karena yang peneliti yakini dalam kasus ini adalah pemerintah kota Bandung berusaha mengkostruksi masyarakatnya untuk lebih berkontribusi terhadap pemerintahan dengan melalui program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Metode yang di gunakan peneliti adalah studi kasus karena saat ini, kebanyakan pemerintahan jarang sekali melibatkan masyarakatnya dalam setiap program pemerintahan yang

mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang masalah yang ada di dalam pemerintahan itu sendiri. Masyarakat yang memang tidak terbiasa berkomunikasi dengan pemerintahan mengakibatkan adanya jarak komunikasi di tambah lagi dengan tidak adanya media yang menjadi penyambung lidah antara masyarakat dengan pemerintahnya, dengan demikian program LAPOR menarik untuk di kaji sebagai penelitian yang memang peneliti yakini lahir sebagai solusi atas kasus yang menimpa kebanyakan masyarakat saat ini.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar balakang penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah mengenai media informasi dan pelayanan publik seperti judul penelitian tentang : “Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sebagai Media Informasi dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung”.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana sikap pemerintah kota Bandung dalam mengelola serta menjalankan program LAPOR?
2. Bagaimana persepsi publik terhadap adanya program LAPOR?
3. Bagaimana langkah pemerintah kota Bandung dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada publiknya mengenai program LAPOR?
4. Bagaimana reaksi publik dengan adanya program LAPOR yang di kelola oleh pemerintah kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sikap pemerintah kota Bandung dalam mengelola serta menjalankan program LAPOR.
2. Untuk mengetahui persepsi publik terhadap adanya program LAPOR.
3. Untuk mengetahui langkah pemerintah kota Bandung dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada publiknya mengenai program LAPOR.
4. Untuk mengetahui reaksi publik dengan adanya program LAPOR yang di kelola leh pemerintah kta Bandung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Secara Akademis**

Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan refleksi yang berharga bagi pihak Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung khususnya , juga untuk Universitas lainnya dalam hal peran media sosial terhadap media informasi dan pelayanan publik bagi sebuah instansi dan publiknya.

##### **1.5.2 Secara Praktis**

Secara praktis kegunaan penelitian ini bagi peneliti yaitu untuk memberikan pemahaman mengenai peran media sosial khususnya sebagai media informasi dan pelayanan publik bagi sebuah instansi dan publiknya. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai bentuk kontribusi terhadap perusahaan atau instansi pemerintah akan pentingnya pengelolaan

media sosial yang baik dapat menjadikan perusahaan atau instansi tersebut juga memiliki informasi dan pelayanan bagi publiknya yang baik.

## **1.6 Landasan Penelitian**

### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghargai perbedaan berbagai pendapat yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah sesuatu hal yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi. Berikut ini beberapa jurnal yang menjadi bahan rujukan peneliti untuk penelitian terdahulu :

**Pertama**, jurnal penelitian tahun 2013 yang di susun oleh Saufik Luthfianto, mahasiswa dari Universitas Pancasakti Tegal mengenai “Rancang Bangun Sistem Informasi Berbasis Website Sebagai Media Informasi Dan Pemasaran Pada Posyantek (Pos Pelayanan Teknologi) Studi Kasus : Posyantek Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal”. Hasil penelitian ini di dapatkan bahwasannya Posyantek sebagai lembaga yang didirikan oleh pemerintah adalah pos pelayanan teknologi pada tingkat kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan teknis, informasi, promosi dan pemasaran berbagai jenis spesifikasi peralatan teknologi tepat guna yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun dalam rangka meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia di perdesaan (Kepmendagri No. 18 tahun 1992 Tentang Pemasarakatan dan pemanfaatan Teknologi Tepat Guna di Perdesaan).

Keberadaan lembaga ini sudah banyak tak terkecuali Posyantek Kecamatan Tegal Timur. Namun sepanjang berdirinya lembaga ini belum optimal dalam pengelolaannya, sehingga terkesan lembaga hanya tinggal nama, sehingga perlu revitalisasi fungsi dan peran lembaga ini, salah satu fungsi posyantek adalah Pusat pelayanan teknis pemberian informasi dan promosi serta pemasaran jenis spesifikasi teknologi tepat guna dan mempunyai salah satu tujuan adalah memberikan pelayanan tentang pengenalan jenis spesifikasi teknologi tepat guna yang akan dikembangkan dan disebarluaskan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat untuk mengembangkan usaha dengan mendayagunakan teknologi tepat guna. Metode yang digunakan untuk membangun sistem adalah metode *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD). Metode ini menghasilkan pemodelan sistem untuk tahap *requirement*, *analysis*, dan *design* selanjutnya diimplementasikan menggunakan. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah pembuatan sistem informasi sebagai media media Informasi dan Media Pemasaran akan membantu efektifitas fungsi dan tujuan didirikannya Posyantek dengan alamat informasi pemasaran berbasis website yaitu <http://posyantek.wordpress.com>.

**Kedua**, jurnal penelitian yang di tulis pada tahun 2012 oleh Ninis Agustini Damayani, mahasiswa Universitas Padjadjaran yang berjudul “Website sebagai Media Informasi Pemasaran Buah Batu Park Apartment”. Abstrak Tema penelitian ini adalah Website sebagai Media Informasi Pemasaran Apartemen Buah Batu Park di PT. Menara Karsa Mandiri.



Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang informasi media seperti situs web yang dapat diakses online dan dapat memenuhi kebutuhan informasi konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tindakan metode penelitian dimana peneliti terlibat langsung dalam proses penelitian dari awal hingga akhir penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan informasi media yang lebih efektif dan efisien sejalan dengan kemajuan teknologi diperlukan dalam kegiatan pemasaran dan penyebaran informasi di PT. Menara Menara Karsa Mandiri sebagai pengembang Apartemen Buah Batu Park. Hasil evaluasi dari penelitian ini dapat direkomendasikan untuk diimplementasikan di PT. Menara Karsa Mandiri.

**Ketiga**, jurnal penelitian yang ditulis oleh Merzakun Sukadi Nusuki pada tahun 2013 sebagai mahasiswa Universitas Surakarta yang memiliki judul “Pembuatan Website Sebagai Media Informasi pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjosari”. Kantor Urusan Agama (KUA) Arjosari yang berada di Jln. Patrem Kecamatan Arjosari adalah suatu lembaga yang menangani hal keagamaan. Namun masih ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga tersebut, serta informasi yang diterima kurang maksimal oleh masyarakat. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi sangat pesat, dan banyak media teknologi yang digunakan

untuk memberikan informasi kepada publik, salah satunya dengan media website.

Dengan menggunakan website data yang di olah bisa lebih mudah di bandingkan dengan sistem yang jumlahnya sangat banyak maka akan mempersulit dalam penyampaian dan pengaksesannya. Oleh karena itu praktikan tertarik untuk membuat sebuah website informasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Arjosari. Tujuan dari peneliti ini adalah mampu membangun sebuah aplikasi web yang dapat diterima oleh masyarakat Kecamatan Arjosari khususnya dan masyarakat luas umumnya dalam memantu penyebaran informasi yang lebih efektif. Adapun metode-metode yang di gunakan di antaranya adalah metode interview, metode observasi, metode kepustakaan, metode analisis, metode perancangan metode testing dan metode implementasi.

**Keempat**, Mifta Setya Puta mahasiswa dari Universitas Negeri Surabaya menulis jurnal penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Rancang Bangun Aplikasi M-COMMERCE Berbasis Android Sebagai Media Informasi dan Pemesanan *Online* Pada Distro (Pakaian)”. Pendekatan, strategi, metode, dan teknik pembelajaran pada hakikatnya dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan. Keempat istilah tersebut merupakan satu kesatuan dalam pembelajaran. Pendekatan, strategi, metode, dan teknik pembelajaran yang akan dan/atau sedang digunakan dapat diketahui dari langkah-langkah pembelajaran yang telah tersusun dan/atau sedang terjadi.

Pendekatan pembelajaran adalah cara umum dalam memandang pembelajaran. Sedangkan strategi pembelajaran adalah ilmu dan kiat di dalam memanfaatkan segala sumber belajar yang dimiliki dan/atau yang dapat dikerahkan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Metode mengajar adalah berbagai cara kerja yang bersifat relatif umum yang sesuai untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu dan teknik pembelajaran adalah ragam khas penerapan suatu metode sesuai dengan latar penerapan tertentu. Teknik pembelajaran menggambarkan langkah-langkah penggunaan metode mengajar yang sifatnya lebih operasional. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penentuan teknik pembelajaran di antaranya adalah kemampuan dan kebiasaan guru, ketersediaan sarana dan waktu, serta kesiapan siswa. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam memilih strategi pembelajaran ialah tujuan pembelajaran, jenis dan tingkat kesulitan materi pelajaran, sarana, waktu yang tersedia, siswa, dan guru.

**Kelima**, sebuah jurnal yang ditulis oleh Sahril Toduho mahasiswa dari Universitas Sam Ratulangi pada tahun 2016 yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Pegawai Bagian Humas Sekretariat DPRD Kota Tidore Kepulauan Dalam Pelayanan Informasi Publik”. Faktanya, persepsi dan stigmatisasi hubungan masyarakat pada umumnya menjadi hambatan bagi Divisi Hubungan Masyarakat Sekretariat Kota Pulau Tidore. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk penguatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan layanan informasi publik di DPR RI Kota Pulau

Tidore. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Observasi, wawancara, dan penelitian dokumentasi adalah teknik dalam mengumpulkan data karena subjek penelitian dibagi menjadi informan kunci dan informan utama berjumlah delapan orang.

Teknik analisis data deskriptif menggambarkan fenomena berdasarkan bidang mengikuti langkah-langkah sebagai berikut: fase reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau kesimpulan data. Berdasarkan hasil penelitian yang diajukan menunjukkan bahwa dalam pengembangan kapasitas jabatan humas DPR RI Kota Pulau Tidore sangat tergantung pada pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan dalam organisasi informasi publik, oleh karena itu item substantif yang dilihat oleh masyarakat adalah kurang Upaya maksimal ditunjukkan oleh sumber daya manusia yang tidak profesional. Upaya pengembangan kapasitas belum dilakukan oleh para pejabat untuk menjawab permintaan dan kebutuhan dalam pelayanan masyarakat pejabat divisi hubungan masyarakat di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tidore. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan pejabat hubungan masyarakat di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tidore adalah hal yang mendesak untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan fungsional seperti teknik hubungan masyarakat, teknik jurnalisme, seminar, diskusi yang berkaitan dengan tanggung jawab diperlukan untuk dimiliki.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama / Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Kontribusi</b>
Saufik Luthfianto (2013)	Rancang Bangun Sistem Informasi Berbasis Website Sebagai Media Informasi Dan Pemasaran Pada Posyantek (Pos Pelayanan Teknologi) Studi Kasus : Posyantek Kecamatan Tegal Timur Kota Tegal	Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah pembuatan sitem informasi sebagai media media Informasi dan Media Pemasaran akan membantu efektifitas fungsi dan tujuan didirikannya Posyantek dengan alamat informasi pemasaran berbasis web yaitu <a href="http://posyantek.wordpress.com">http://posyantek.wordpress.com</a> .	Subjek penelitian lebih kepada website sebagai media informasi.	Memberi gambaran lebih mengenai media informasi khususnya melalui media website
Ninis Agustini Damayani (2012)	Website sebagai Media Informasi Pemasaran Buah Batu Park Apartment	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan informasi media yang lebih efektif dan efisien sejalan dengan kemajuan teknologi diperlukan dalam kegiatan pemasaran dan penyebaran informasi di PT. Menara Menara Karsa Mandiri sebagai pengembang Apartemen Buah Batu Park. Hasil evaluasi dari penelitian ini dapat direkomendasikan untuk	Fokus penelitian lebih kepada website untuk media informasi promosi	Memberi gambaran jauh tentang media informasi dari sudut pandang lain

		diimplementasikan di PT. Menara Karsa Mandiri.		
Merzakun Sukadi Nusuki (2013)	Pembuatan Website Sebagai Media Informasi pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjosari	Tujuan dari peneliti ini adalah mampu membangun sebuah aplikasi web yang dapat diterima oleh masyarakat Kecamatan Arjosari khususnya dan masyarakat luas umumnya dalam memantu penyebaran informasi yang lebih efektif	Lebih kepada pembuatan website sebagai media informasi sekaligus pelayanan publik	Memberi tambahan reverensi pemahaman mengenai media informasi
Mifta Setya Puta (2013)	Rancang Bangun Aplikasi M-COMMERCE Berbasis Android Sebagai Media Informasi dan Pemesanan <i>Online</i> Pada Distro (Pakaian)	Pendekatan, strategi, metode, dan teknik pembelajaran yang akan dan/atau sedang digunakan dapat diketahui dari langkah-langkah pembelajaran yang telah tersusun dan/atau sedang terjadi. Pendekatan pembelajaran adalah cara umum dalam memandang pembelajaran. Sedangkan strategi pembelajaran adalah ilmu dan kiat di dalam memanfaatkan segala sumber belajar yang dimiliki dan/atau yang dapat dikerahkan untuk mencapai tujuan	Aplikasi sebagai media informasi sekaligus promosi dan pemesanan (pelayanan publik) untuk sebuah produk pakaian distro	Memberi gambaran lebih mendalam mengenai sebuah aplikasi sebagai sarana media informasi dan pelayanan publik

		pembelajaran yang telah ditetapkan		
Sahril Toduho (2016)	Pengembangan Kapasitas Pegawai Bagian Humas Sekretariat DPRD Kota Tidore Kepulauan Dalam Pelayanan Informasi Publik	Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan pejabat hubungan masyarakat di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tidore adalah hal yang mendesak untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan fungsional seperti teknik hubungan masyarakat, teknik jurnalisme, seminar, diskusi yang berkaitan dengan tanggung jawab diperlukan untuk dimiliki	Bukan aplikasi program yang menjadi fokus penelitian, melainkan program pelatihan	Memberi gambaran tentang media media informasi dan pelayanan publik dari sudut pandang yang berbeda

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

### 1.6.2 Landasan Pemikiran

Pemikiran membutuhkan landasan untuk mendasari berjalannya suatu penelitian, termasuk penelitian kualitatif. Penelitian dimulai dengan memetakan bahan-bahan pendukung penelitian melalui kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng dari pada permasalahan pokok. Peneliti menggunakan Teori Manajemen Hubungan (*Relationship Management Theory*) sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

Jhon Ledingham (2003) mendefinisikan organisasi dan hubungan publik sebagai pernyataan keberadaan antara organisasi dan publik-publik kunci, yang mana tindakan salah satunya dapat mempengaruhi ekonomi, sosial, budaya, atau politik pada orang lain. Selain itu, pengenalan konsep hubungan sebagai fokus inti PR, ide manajemen hubungan mencerminkan perubahan sangat penting pada sifat dasar dan fungsi PR. Sebagai pondasi bagi praktik PR, manajemen hubungan memiliki empat kunci pengembangan: (a) mencerminkan peranan sentral hubungan dalam PR; (b) mengonsept ulang PR sebagai sebuah manajemen; (c) mengidentifikasi komponen-komponen dalam bentuk-bentuk organisasi hubungan publik, mencakup sikap, persepsi, pengetahuan dan perilaku publik, serta strategi pengukuran hubungan; (d) mengontruksi model-model organisasi hubungan publik (Ardianto, 2010:119-120).

Dengan pernyataan yang di kutip dari buku Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* di atas, peneliti meyakini bahwasannya teori manajemen hubungan sangat relevan dengan judul penelitian dan sangat kuat untuk di jadikan landasan teoritis dalam penelitian ini karena teori ini mengacu kepada manajemen organisasi dan hubungan publik sebagai kuncinya yang berkaitan erat dengan fokus penelitian ini yakni program LAPOR sebagai media informasi dan pelayanan publik yang di mana antara organisasi yaitu instansi pemerintah kota Bandung dengan publiknya yakni masyarakat Bandung itu sendiri. Teori manajemen hubungan memiliki empat kunci pengembangan yang kemudian peneliti jadikan sebagai kerangka konseptual :

**(a) Sikap**

Bagaimana pada akhirnya publik baik internal pemerintah kota Bandung dan publik eksternalnya yaitu masyarakat kota Bandung itu sendiri menunjukkan sikap mereka dengan adanya program LAPOR.

**(b) Persepsi**



Bagaimana persepsi publik yang lahir dari pemerintah kota Bandung terhadap adanya program LAPOR.

**(c) Pengetahuan**

Bagaimana peranan pemerintah kota Bandung dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada masyarakatnya mengenai program LAPOR.

**(d) Perilaku Publik**

Reaksi publik seperti apa yang terjadi ketika adanya program LAPOR dicanangkan oleh pemerintah kota Bandung.

**1.7 Langkah Penelitian**

**1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat di pusat Pemerintahan kota Bandung yaitu di jl. Wastu Kencana No. 2 Kota Bandung. Lokasi penelitian ini di pilih karena kota Bandung terpilih sebagai salah satu dari lima kota pertama yang di amanatkan untuk menjalankan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

**1.7.2 Paradigma dan Pendekatan**

**1.7.2.1 Paradigma**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivistik, yang dimana kebenaran suatu realitas sosial dilihat sebagai konstruksi sosial dan kebenaran suatu realitas sosial yang bersifat relatif. Paradigma konstruktivistik ini berada dalam persepektif interpretativisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu

interaksi simbolik, fenomenologis, dan hermeneutic. Paradigma konstruivistik dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivis. Paradigma konstruivistik realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, seperti yang biasa dilakukan oleh kaum positivis. Konsep mengenai konstruksionis diperkenalkan oleh sosiolog *interperetative*. Peter L. Berger & Thomas Luckman dalam konsep kajian komunikasi teori konstruksi sosial biasa disebut berada diantara teori fakta sosial dan definisi sosial (Eriyanto, 2004:13).

Pemerintah kota Bandung dalam penelitian ini selaku pembuat program LAPOR, mengkonstruksi program tersebut agar masyarakatnya terkonstruksi ikut andil ke dalam program, ikut berpartisipasi membangun kota Bandung itu sendiri dengan cara menyampaikan pengaduan dan aspirasiya melalui program LAPOR. Program ini bersifat dua arah yang dimana pemerintah langsung berinteraksi dengan masyarakat terhadap suatu permasalahan yang dihadapi atau dilaporkan dan penyelesaiannya di anggap efektif karena informasi mengenai permasalahan atau laporan langsung dirasakan oleh masyarakat.

#### **1.7.2.2 Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni menggali data tentang media informasi dan pelayanan publik dari

salah satu program pemerintah kota Bandung yakni program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Penelitian kualitatif merupakan suatu metode ilmiah dalam penelitian bidang komunikasi dan khususnya PR, periklanan dan komunikasi visual tidak harus menggunakan analisis statistik terhadap penemuan atau menganalisis data yang dibahas dengan menggunakan metode penelitian yang dipergunakan secara ilmiah, biasanya penelitian tersebut dapat berbentuk deskriptif, eksperimental, kuantitatif, etnometologis, kritis, historis, dan analisis sebagainya. Keistimewaan bidang komunikasi adalah keanekaragaman metode yang mengkaji fenomena komunikasi (Fisher dalam Ruslan, 2013: 213).

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Metode ini termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivisme adalah:

- a. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun.
- b. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
- c. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis.

- d. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
- e. Aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif. (Creswell dalam Ardianto, 2010: 60-61)

#### **1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1.7.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang diidentifikasi dalam penelitian ini :

- 1) Data sikap publik pemerintah kota Bandung dengan adanya program LAPOR.
- 2) Data persepsi publik terhadap adanya program LAPOR.
- 3) Data langkah pemerintah kota Bandung dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada publiknya mengenai program LAPOR.
- 4) Data reaksi publik yang terjadi ketika adanya program LAPOR yang di canangkan oleh pemerintah kota Bandung.

##### **1.7.4.2 Sumber Data**

- 1) Untuk mendapatkan data tentang sikap publik pemerintah kota Bandung dengan adanya program LAPOR di dapat dari Ibu Novi sebagai UPT Pusat Manajemen Informasi DISKOMINFO, penanggung jawab dari program LAPOR sebagai sumber data

primer, sedangkan sebagai sumber data sekunder yaitu kepada kepala kantor Diskominfo.

- 2) Untuk mendapatkan data persepsi publik tentang adanya program LAPOR di dapat dari pengguna aplikasi LAPOR dengan sumber data primer sedangkan sebagai sumber data sekunder adalah bapak Irawan Subekti sebagai Admin dari program LAPOR Kecamatan Ujung Berung.
- 3) Untuk mendapatkan data tentang langkah pemerintah kota Bandung dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada publiknya mengenai program LAPOR di dapat dari Ibu Novi sebagai UPT Pusat Manajemen Informasi DISKOMINFO, sekaligus penanggung jawab dari program LAPOR sebagai sumber data primer.
- 4) Untuk mendapatkan data reaksi publik dengan adanya program LAPOR di dapat dari pengguna aplikasi LAPOR dengan sumber data primer dan sumber data sekunder bapak Irawan Subekti selaku Admin LAPOR Kecamatan Ujung Berung.

#### **1.7.5 Penentuan Informan**

Peneliti memilih informan yang berkompeten di dalam bidang garapan tentang pengelolaan program LAPOR juga *staff* yang memang sudah lama bekerja di dalam perusahaan yang peneliti yakini dapat memberikan data yang di butuhkan secara mendalam dan efektif dalam mendapatkannya dari pemerintah kota Bandung, yakni Bapak Syaeful

Hidayah sebagai Tenaga Ahli Pengelola program LAPOR dan Ibu Novi selaku UPT Pusat Manajemen Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.7.6.1 Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan segala pihak yang berwenang terhadap program LAPOR contohnya Bapak Syaeful Hidayah sebagai Tenaga Ahli Pengelola Lapor bertempat di kantor pemerintah kota Bandung untuk mendapatkan data penelitian seputar program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

#### **1.7.6.2 Observasi Pasif**

Observasi pasif merupakan observasi yang dilakukan dengan cara penelitian terjun langsung kelapangan untuk mengamati bagaimana implementasi dalam pengelolaan program LAPOR sebagai media informasi dan pelayan publik pemerintah kota Bandung serta melihat langsung berita dan bagaimana interaksi dengan publiknya meliputi diantaranya data pengguna aktif program LAPOR serta bagaimana tindak lanjut pemerintah kota Bandung terhadap keluhan yang di sampaikan pengguna aplikasi LAPOR .

#### **1.7.6.3 Dokumentasi**

Kutipan langsung maupun tidak langsung yang peneliti cantumkan pada penelitian tentang segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian, yang bersumber dari buku, berita atau situs internet

merupakan teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Teknik ini peneliti gunakan karena memang banyak sekali rujukan definisi mengenai suatu konsep atau penjelasan tentang suatu istilah yang peneliti kutip dari buku-buku yang relevan serta banyak kutipan yang memang bersumber dari internet yang menjadi sumber referensi bagi penelitian yang sedang peneliti kerjakan.

#### **1.7.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Peneliti menggunakan teknik Tringulasi, yang dimana teknik ini merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah yang di teliti dapat di pahami dengan baik sehingga di peroleh kebenaran tingkat tinggi jika di dekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan di peroleh tingkat kebenaran yang handal, karena itu tringulasi ialah usaha memeriksa kebenaran data atau informasi yang di peroleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bisa terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Penelitian yang berfokus pada media informasi dan pelayanan publik dari peneliti yang memiliki judul “Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sebagai Media Informasi dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung”, dilihat dari berbagai sudut pandang melalui penelitian terdahulu yang memiliki fokus yang sama sehingga di dapatkan sebuah data hasil analisis peneliti mengenai fokus

tersebut dapat di dapatkan data dan pemahaman dari sudut pandang yang baru dan otentik dari peneliti mengenai fokus penelitian tersebut.

### **1.7.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu metode penelitian fokus kompleks dan luas bersifat subjektif dan menyeluruh. Menurut Miles dan Huberman (dalam Elvinaro, 2010: 223) ada tiga jenis kegiatan dalam analisis data :

- a) Reduksi, merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat di gambarkan.
- b) Model data (data display), mendefinisikan model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.
- c) Penarikan/Verifikasi kesimpulan, dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, serta alur sebab-akibat, dan kemudian proporsi-proporsi (Miles dan Huberman dalam Elvinaro, 2010: 223).

Ketiga tahap analisis data tersebut peneliti rasa sangat tepat digunakan dalam penelitian ini. Dari mulai tahapan pemilihan program LAPOR sampai dengan nantinya mendefinisikan serta mengaitkannya dengan teori manajemen hubungan kemudian menarik kesimpulan



terhadap data yang sudah di cari dan fakta yang ditemukan di lapangan sebagai bentuk sebab akibat.

### 1.7.9 Rencana Jadwal Penelitian

Penelitian ini diawali dengan melakukan penghimpunan data terkait dengan objek penelitian tersebut, membuat proposal dan melakukan konsultasi juga bimbingan dengan dosen pembimbing, yang telah dilakukan sejak bulan Februari 2019, proses selanjutnya adalah melaksanakan seminar usulan penelitian, melakukan penyusunan skripsi dan melaksanakan sidang skripsi, yang waktunya telah diproyeksikan didalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**

No	Kegiatan	Bulan ke :						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Tahapan Pertama : Observasi lapangan dan Pengumpulan Data</b>							
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian							
	Penyusunan Proposal Penelitian							
	Bimbingan Proposal Penelitian							
	Revisi Proposal Penelitian							
<b>2</b>	<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>							
	Sidang Usulan Penelitian							
	Revisi Usulan Penelitian							
<b>3</b>	<b>Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi</b>							
	Pelaksanaan Penelitian							

	Analisis dan Pengolahan Data							
	Penulisan Laporan							
	Bimbingan Skripsi							
<b>4</b>	<b>Tahap Keempat : Sidang Skripsi</b>							
	Bimbingan Akhir Skripsi							
	Sidang Skripsi							
	Revisi Skripsi							

