

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Strategi merupakan suatu cara individu, organisasi atau institusi pemerintahan dalam mencapai tujuan berdasarkan ketentuan yang telah disepakati bersama melalui tahapan-tahapan. Strategi dapat dilakukan oleh siapapun baik oleh seorang individu atau kelompok dalam mencapai sasaran utama memperoleh sebuah keberhasilan. Strategi tindakan (Action strategy) merupakan penggerak utama program humas, namun pada umumnya strategi tindakan bersifat tidak tampak atau tidak mudah dikenali oleh pihak luar (Morissan, 2008:190). Strategi menjadi poin penting seorang praktisi Humas dalam mempertimbangkan tindakan apa yang harus dilakukan berkaitan dengan problematika atau kasus tertentu yang harus segera diatasi dan dicari solusi jalan keluarnya. Strategi digunakan untuk mencari jalan keluar dari suatu permasalahan berdasarkan pada perencanaan yang telah dibuat dan dirancang demi sebuah keberhasilan. Praktisi humas menjadi bagian terpenting suatu organisasi ataupun institusi dalam merencanakan strategi sebagai upaya memecahkan masalah yang dihadapi bersangkutan dengan kepentingan organisasi atau institusi tersebut. Strategi perencanaan humas merupakan cara-cara yang bisa dilakukan berdasarkan pada tahapan-tahapan yang telah dirancang dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan yang ada.

Humas dalam hal ini berkaitan erat dengan komunikasi sebagai satu kesatuan dalam melakukan transaksi informasi dengan pihak yang mempunyai kepentingan bersama. Komunikasi itu sendiri merupakan suatu proses penyampaian informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan dengan menggunakan

lambang-lambang yang mengandung arti atau makna, baik secara verbal atau non-verbal dari seorang individu atau kelompok orang kepada individu atau kelompok lainnya dengan maksud dan tujuan untuk saling mencapai pengertian dan kesepakatan bersama dengan lawan komunikasinya (Rudy, 2005:1). Gagasan-gagasan atau informasi tersebut tentunya mempunyai sasaran yang ingin dicapai baik itu di internal organisasi atau dalam lingkungan pemerintahan. Instansi pemerintahan dalam hal ini akan banyak melakukan komunikasi secara terus menerus dengan pihak internal maupun eksternal dalam mencapai tujuan dan kepentingan bersama. Strategi yang digunakan oleh instansi pemerintahan merupakan strategi yang menggunakan komunikasi sebagai alat dalam menyampaikan informasi kepada publik yang menjadi tujuan.

Komunikasi dalam Instansi pemerintahan bukan hanya bertujuan untuk kegiatan bekerja dan berinteraksi dengan staff karyawan atau kepala bagian di lingkup internal pemerintahan itu saja, akan tetapi komunikasi digunakan sebagai alat penyampaian program kerja atau penyuluhan kepada masyarakat sebagai tujuan terpenting dari program itu dibuat. Strategi komunikasi tidak terlepas dari peran seorang *Public Relations* sebagai bagian dari sistem dalam pemerintahan yang mempunyai tugas serta peran sesuai dengan bidang yang dijalankan. Peran serta tugas seorang *Public Relations* dalam sebuah instansi pemerintahan sangat berpengaruh besar dalam mengelola citra dan kemauan baik serta harus bisa dalam mengelola informasi kepada publik eksternal. Praktisi *Public Relations* di lingkungan pemerintahan dalam menyampaikan suatu gagasan, program kerja atau mengelola informasi kepada masyarakat tentunya dengan menggunakan strategi komunikasi yang sudah di rancang dengan sistematis yang benar serta

dikaji lebih dalam tentang pokok permasalahan yang sedang dihadapi. Tahapan selanjutnya adalah melakukan penyebarluasan gagasan dan program tersebut melalui sosialisasi kepada sasaran tujuan sebagai sasaran utama program dan gagasan itu dibuat.

Sosialisasi program merupakan suatu fungsi komunikasi untuk memberikan pemahaman serta penerangan terhadap apa yang menjadi tujuan utama proses komunikasi yaitu pembicara atau penyampai informasi dalam menginginkan pendengar atau tujuan informasi mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui masyarakat secara menyeluruh. Komunikasi dalam menjalankan sosialisasi itu sendiri tidak terlepas dari peran seorang yang mempunyai kendali penuh dan mempunyai tanggung jawab tentang program yang telah dan akan dilaksanakan. Seperti halnya sosialisasi yang dilakukan oleh bagian Humas Setda Tegal tentang program aplikasi android lapor Bupati Tegal sebagai bagian dari tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan ikut andil dalam perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Program komunikasi sistem layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah kabupaten Tegal dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Sesuai dengan peraturan Bupati Tegal Nomor 10 tahun 2015 pemerintah gencar melakukan perubahan-perubahan terhadap sistem pelayanan publik di wilayah kabupaten Tegal khususnya. Pemerintah mendambakan sebuah kemajuan dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mempermudah setiap pengaduan masyarakat di kabupaten Tegal serta dapat memangkas jalur administrasi pelaporan sekaligus menghilangkan pesan

birokratik di lingkungan pemerintah kabupaten Tegal. Kemajuan tersebut merupakan sebuah proses yang ingin dicapai pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, disadari bahwa pemerintah dalam hal ini belum dapat menyediakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan kemajuan teknologi yang di hadapi, namun sedikit perubahan dalam hal ini pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan publik dengan waktu yang cepat, murah, transparan dan akuntabel dengan tidak mempersulit masyarakat dalam segala bidang urusan publik.

Laporan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah terkait dugaan perilaku melawan hukum (maladministrasi) tentang penyelenggaraan sistem pelayanan publik telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama kurun waktu beberapa tahun belakangan ini. Selama tahun 2017 saja, Ombudsman perwakilan Jawa tengah telah menerima dan menindaklanjuti terhadap setidaknya 248 pengaduan masyarakat. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebanyak 29% dari laporan yang di terima pada tahun 2016 dan mencapai dua kali lipat jika dibandingkan dengan laporan yang di terima pada tahun 2015. Sementara pada tahun 2017, lebih dari 1000 orang telah mengakses pelayanan di Ombudsman Jawa Tengah. Jumlah tersebut, akses penyampaian laporan paling banyak yaitu melalui surat dengan presentase mencapai 38% dan sebanyak 36% masyarakat lebih memilih datang langsung menyampaikan pengaduan, dan sisanya mengakses pelayanan melalui telepon, media sosial, email dan website yang ada. (Indra:2018).

Tegal dalam hal ini telah memperbaiki sistem pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi berplatform android. Berkaca dari laporan Ombudsman wilayah Jawa Tengah tersebut kabupaten Tegal telah membuat sistem pelayanan publik pada satu aplikasi, yaitu aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis Android. Aplikasi Laporan Bupati Tegal ini merupakan pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yang masih menggunakan SMS tatkala masyarakat mau melakukan pengaduan pelayanan publik. Sistem pengaduan dengan menggunakan SMS disadari bahwa hal itu kurang efisien dalam menampung keluhan kesah masyarakat terhadap pelayanan publik yang mengalami masalah. Dengan beralihnya sistem, Sistem pelaporan pengaduan menggunakan SMS sampai saat ini masih digunakan dan diterima pelaporannya dengan alasan karena masih sedikit warga masyarakat di Kabupaten Tegal yang belum mengetahui akan adanya perubahan terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis android ini.

Aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis android merupakan salah satu bentuk dari perhatian pemerintah terhadap permasalahan pelayanan publik yang harus segera dituntaskan guna tercapainya kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis android ini menjadi pembeda dengan aplikasi yang dibuat sebelumnya dengan menambahkan fitur-fitur yang lebih lengkap dan mudah untuk diterima dan ditindaklanjuti pelaporannya.

Kelebihan yang terdapat dalam sistem aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis android ini adalah adanya respon yang cepat dan tepat pada sasaran pengaduan terhadap tujuan permasalahan yang akan direspon oleh dinas terkait. Keluhan permasalahan yang terjadi akan langsung tertuju kepada pihak yang menjadi penanggung jawab akan pelaporan dalam pengaduan yang disampaikan oleh

masyarakat. Laporan yang masuk tentang permasalahan pelayanan publik yang terjadi akan langsung tersambung kepada PIC atau admin pada Dinas terkait yang menjadi penanggung jawab masalah tersebut. Sebagai contoh adalah tentang pelaporan adanya jalanan rusak yang harus segera diperbaiki agar tidak menimbulkan masalah yang lebih besar serta dapat mengakibatkan kecelekaan pengguna jalan, jika menemukan hal demikian maka masyarakat bisa melaporkan permasalahan tersebut melalui aplikasi lapor bupati berbasis android. Caranya adalah dengan melampirkan foto, alamat lokasi, serta masalah yang terjadi, kemudian kirim sesuai perintah yang ada di aplikasi. Setelah terkirim tunggu jawaban yang akan di komentari langsung oleh dinas terkait yang menangani jalan rusak tersebut. Dinas terkait yang menjadi penanggung jawab kemudian merespon permasalahan tersebut dengan mengirimkan balasan langsung melalui sistem pada aplikasi dengan berkomentar tentang rencana penyelesaian yang akan di lakukan. Aplikasi lapor bupati Tegal berbasis android ini menjadi hal yang sangat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat kabupaten Tegal jika bisa dirasakan atau diketahui banyak orang. Hal ini tentunya menjadi PR besar bagi seorang praktisi Humas dalam mensosialisasikan program tersebut untuk diketahui dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas dilingkup kabupaten Tegal.

Peran serta tugas dari seorang *Public Relations* di instansi pemerintahan salah satunya adalah tentang bagaimana sebuah produk, kebijakan, atau lainnya bisa sampai kepada khalayak yang ingin dituju. Sosialisasi dan publikasi merupakan hal yang harus terus dilakukan demi tercapainya sebuah keberhasilan dalam mengenalkan sesuatu yang yang begitu penting kepada masyarakat sebagai target sasaran. Keberadaan humas Sekretariat Tegal diharapkan mampu

menangani hal seperti ini dalam kaitanya dengan sosialisasi program lapor bupati Tegal berbasis android. Humas dalam hal ini berupaya menjalankan proses komunikasi kepada publiknya dengan cara menjalin hubungan yang baik sehingga tercapai tujuan dalam membangun, membina, dan menjaga citra positif di mata publik. Praktisi humas diharapkan mampu membuat langkah yang besar demi keberhasilan program yang telah dibuat. Kegiatan dalam konteks *public relations* banyak memanfaatkan kehadiran media maupun secara langsung dalam mengkomunikasikan dengan publiknya untuk mencapai tujuan organisasi. *Public Relations* (PR) merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, et al., 2011:6). Manajemen yang membangun merupakan hal yang perlu untuk dilakukan demi menjaga sistem pemerintahan yang telah dibentuk lama dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan pihak internal maupun eksternal di lingkungan instansi pemerintahan agar tercapai sebuah kesuksesan dalam organisasi tersebut.

Sosialisasi dan publikasi menjadi hal yang sangat perlu dilakukan dalam melakukan proses komunikasi untuk mencapai sasaran. Humas menjadi tolak ukur keberhasilan serta mempunyai peranan penting dalam proses pengenalan program kepada masyarakat. Penelitian ini lebih menekankan kepada strategi sosialisasi yang digunakan Humas Setda Tegal terhadap program aplikasi Android lapor Bupati Tegal sebagai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan dalam sosialisasi program ini merupakan hal yang memang harus diutamakan, namun dalam melakukan kegiatan sosialisasi terkadang banyak

mendapat hambatan baik itu ketepatan program atau khalayak sasaran sebagai tujuan utamanya. Peneliti dalam hal ini ingin mengetahui strategi apa yang dilakukan humas dalam sosialisasi program tersebut, apakah terdapat masalah dan apa solusinya dan apakah sudah ada titik keberhasilan dan apa yang menjadi faktor utamanya.

Pemilihan tempat penelitian tidak terlepas dari setiap proses sosialisasi dan publikasi yang dilakukan bagian Humas Setda Tegal terhadap program dan kebijakan terkhusus pada program Lapor Bupati Tegal berbasis android. Cara dan strategi yang digunakan Humas Setda Tegal dalam melakukan sosialisasi program tersebut menjadi pokok penting dalam melakukan penelitian yang akan dilaksanakan.

## **1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan secara jelas sesuai dengan penemuan data pra penelitian dan observasi lapangan maka fokus penelitian pada penelitian yang akan dilakukan adalah tentang bagaimana cara dalam membuat strategi perencanaan yang dilakukan Humas Setda Tegal dalam mensosialisasikan program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis Android.

Fokus penelitian menimbulkan pertanyaan penelitian yang digunakan peneliti sebagai pedoman agar fokus penelitian terarah, dengan begitu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam Mendefinisikan Problem tentang Sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis Android?



2. Bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam menetapkan Strategi Perencanaan tentang Sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis Android?
3. Bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam melakukan Implementasi tentang Sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis Android??
4. Bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam Mengevaluasi tentang Sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis Android?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rincian masalah yang telah diidentifikasi di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam mendefinisikan problem tentang sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis android
2. Untuk mengetahui bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam menetapkan strategi perencanaan tentang sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis android
3. Untuk mengetahui bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam melakukan implementasi tentang sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis android
4. Untuk mengetahui bagaimana cara Humas Setda Tegal dalam mengevaluasi tentang sosialisasi program aplikasi “Lapor Bupati Tegal” berbasis android

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang dapat diambil manfaatnya dari penelitian ini meliputi kegunaan akademis sebagai sumbangan bagi pengembangan ilmu

pengetahuan di bidang kehumasan dan kegunaan praktis sebagai bagian sumbangan hasil penelitian yang dapat bermanfaat bagi kemajuan di lembaga tempat penelitian dan wawasan keilmuan di lembaga pendidikan.

#### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan menambah informasi bagi perkembangan ilmu komunikasi konsentrasi hubungan masyarakat (Humas).

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih keilmuan atau gambaran tentang sosialisasi program pemerintah terhadap mahasiswa yang akan melakukan penelitian berikutnya serta sebagai sumber rujukan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada para akademisi maupun pihak-pihak terkait pada masalah sosialisasi program pemerintah untuk mengkajinya lebih lanjut dari sudut dimensi yang berbeda, baik dari komunikasi maupun dari disiplin ilmu lainnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran serta masukan terhadap lembaga tempat penelitian berlangsung. Sumbangan pemikiran tersebut diantaranya mengenai bagaimana strategi sosialisasi berikutnya terhadap program atau kebijakan pemerintah agar lebih baik lagi dan sesuai dengan apa yang diimpikan. Lembaga tempat penelitian setidaknya butuh masukan tentang kinerja pemerintahan baik itu berupa kritikan, pesan yang membangun dari masyarakat serta didalamnya masukan dari para akademisi. Para akademisi setidaknya mempunyai sedikit peran dalam membantu kesuksesan sosialisasi program pemerintah tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan

mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap lembaga pendidikan tempat penulis menimba ilmu/universitas di Indonesia.

## 1.5 Landasan Pemikiran

### 1.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

Hasil Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<b>Sulistyoningsih (2017)</b>	Strategi Humas dan Protokol Terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas DPRD DIY mempunyai sepuluh strategi dalam mempublikasikan kegiatan yaitu Advertorial, Newspapers, Radio Interaktif, Siaran TV, legitlikasi Mimbar, Mass Media Mass, Suplement (koran), Radio Siaran Langsung, Majalah TV, Situs Web, Konferensi Pers dan Pusat Media.	Penelitian ini mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan karena sama-sama dalam memperoleh tujuan akhir yaitu tercapainya pemahaman terhadap kegiatan yang dipublikasikan kepada sasaran tujuan.
<b>T.E Ardoyo (2014)</b>	Peran dan Strategi Humas ( <i>Public Relations</i> ) dalam Mempromosikan Produk Perusahaan	Deskriptif Eksploratif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan mempunyai peranan yang efektif dalam melakukan promosi produk perusahaan dan perusahaan sangat	Penelitian ini mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan karena dalam hal promosi melibatkan peran seorang

			signifikan dalam mengelola manajemen	Humas, begitu juga dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu tentang sosialisasi program aplikasi LBT yang sepenuhnya melibatkan peran Humas Setda Tegal
<b>Oisina Situmeang Iona (2015)</b>	Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Pariwisata Pulau Komodo (Studi Pada Kementerian Kebudayaan Dan Pariwisata)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Kemenbudpar melakukan publikasi pariwisata berupa kampanye, printed media, surat kabar, televisi, dan internet.	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam memperkenalkan suatu produk, program atau kebijakan kepada sasaran yaitu wisatawan
<b>Melani Inkiriwang (2014)</b>	Strategi Humas Polresta Manado Dalam Mensosialisasikan Program “Brenti Jo Bagate” di Kelurahan PROGRAM Bahu Kecamatan Malalayang.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang digunakan Polresta Manado dalam melakukan sosialisasi yaitu berupa iklan media cetak, turun ke lapangan contohnya Razia minuman keras, dan membuka komunikasi. Masukan penelitian:	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah peran seorang Humas dalam melakukan sosialisasi program kepada sasaran tujuan. Hal ini sama dengan Humas Setda Tegal dalam melakukan

			seharusnya Humas melakukan sosialisasi dengan komunikasi interkatif.	sosialisasi terhadap program aplikasi LBT.
<b>Emilsyah Nur (2018)</b>	Strategi Humas Pemerintah Kota Makasar Dalam Mensosialisasikan Program Makasar Tidak Rantassa	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang digunakan Pemerintah Kota Makasar tentang Program Makasar tidak Rnetasa adalah dengan melakukan sosialisasi MTR dari rumah ke rumah (door to door) dan juga menggunakan brosur-brosur dan media cetak.	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu tentang strategi Humas dalam melakukan sosialisasi sebuah program kepada sasaran. Hal ini sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan tentang sosialisasi program aplikasi LBT yang dilakukan Humas Setda Tegal

(Hasil Olahan Peneliti dari Berbagai Sumber)

### 1.5.2 Landasan Teoritis

Teori yang digunakan dalam melakukan penelitian kualitatif merupakan sebuah acuan dan bahan penjas serta sebagai kerangka konseptual yang akan memberikan wawasan pengetahuan tentang penelitian yang akan dilakukan. Kerlinger mengansumsikan bahwa teori adalah seperangkat konstruk (konsep), batasan, proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena

dengan memerinci hubungan antarvariabel untuk menjelaskan dan memprediksikan gejala itu (Kerlinger dalam Ardianto, 2014:27). Konsep, batasan dan proposisi merupakan hal yang penting sebelum kita melakukan penelitian, karena ini adalah sebagai salah satu bentuk panduan yang akan mengarahkan kita kepada penelitian yang benar sebelum terjun langsung ke lapangan. Konsep, batasan dan proposisi juga menjadi pandangan tentang bagaimana penelitian itu dilakukan agar tidak keluar dari batasan masalah.

Pada penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan teori "*Relationship Management Theory*". Teori ini diciptakan oleh Ledingham dan Bunning. Teori dalam konteks ini, 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 (Ledingham dalam Ardianto 2010:119). Teori ini mengansumsikan tentang bagaimana pendekatan hubungan antara organisasi dan publiknya yang dapat mempengaruhi tentang keberadaan ekonomi, sosial, budaya dan politiknya. Alasan pemilihan teori ini adalah karena mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu berupa hubungan antara pemerintah dengan publiknya melalui sebuah aplikasi berbasis android. Hubungan baik yang terjalin pada program aplikasi tersebut akan mempengaruhi dari berbagai bidang yang ada di Kabupaten Tegal terutama dalam menangani proses pelayanan publik dalam meningkatkan ekonomi masyarakat, menjalin hubungan sosial dan budaya.

Teori ini mengansumsikan tentang bagaimana hubungan organisasi dengan publiknya yang berpusat pada dimensi dan parameter sebuah hubungan. Dimensi

dan parameter ini merupakan aspek pokok hubungan antara organisasi dengan publiknya yang mendukung pekerjaan PR dalam mencapai tujuan dan sasaran target. Ledingham mengatakan bahwa kondisi darurat dalam menjalin hubungan manajemen sebagai sebuah paradigma bagi akademisi dan praktisi PR yang dikenal dengan istilah esensi pertanyaan PR. Apa itu dan apa yang harus dikerjakan, menyangkut fungsi, dan nilai dalam struktur organisasi dan masyarakat yang lebih besar, serta keuntungan-keuntungan yang dihasilkan tidak hanya mendukung organisasi, tetapi juga publik, komunitas, dan masyarakat dimana organisasi itu berada (Ledingham dalam Ardianto 2014:83). Menyangkut tentang penjelasan yang diungkapkan oleh Ledingham tersebut tidak jauh berbeda dengan proses manajemen dalam proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan menggunakan konsep four step PR.

Proses manajemen PR ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah dalam pemecahan problem yang terjadi. Adapun proses manajemen PR tersebut mempunyai empat tahapan langkah yaitu:

1. *Mendefinisikan problem*, langkah pertama ini mencakup tentang penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan dalam fokus penelitian. Fungsi ini menjadi dasar dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat ini?”
2. *Perencanaan dan membuat strategi*, informasi yang telah dikumpulkan dalam langkah pertama akan digunakan untuk membuat perencanaan yang tepat dalam masalah yang terjadi. Langkah kedua ini akan menjawab pertanyaan “Apa yang harus kita lakukan?”

3. *Mengambil tindakan dan berkomunikasi*, langkah ketiga adalah mengimplementasikan strategi perencanaan yang telah dibuat dalam mencapai tujuan yang spesifik. Pertanyaan dalam langkah ketiga ini adalah “siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, kapan, dimana dan bagaimana caranya?
4. *Mengevaluasi program*, langkah terakhir adalah melakukan penilaian terhadap apa yang telah kita lakukan dengan tahapan-tahapan yang telah dikerjakan.

Empat tahapan langkah dalam memecahkan masalah tersebut merupakan acuan yang akan menjadi fokus pertanyaan penelitian inti. Langkah-langkah tersebut kemudian dijabarkan lebih spesifik tentang unsur-unsur yang mempengaruhinya.

### **1.5.3 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian kualitatif merupakan tahapan yang dibuat oleh penulis dengan cara yang sistematis dan bertujuan untuk mempermudah dalam membuat gambaran penelitian yang akan dilakukan. Gambaran penelitian tersebut dapat berupa tahapan-tahapan atau alur yang akan digunakan peneliti dalam proses pencarian data maupun dalam proses menyusun hasil laporan penelitian berdasarkan data yang diperoleh. Adapun secara konseptual berdasarkan hasil pemikiran peneliti tentang arah/strategi dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian berkaitan dengan proses sosialisasi program Laporan Bupati Tegal berbasis Android adalah sebagai berikut:

Humas Setda Tegal sebagai sebagai fungsi dan pihak yang melakukan rancangan proses sosialisasi dan mempunyai tujuan akhir yaitu tercapainya



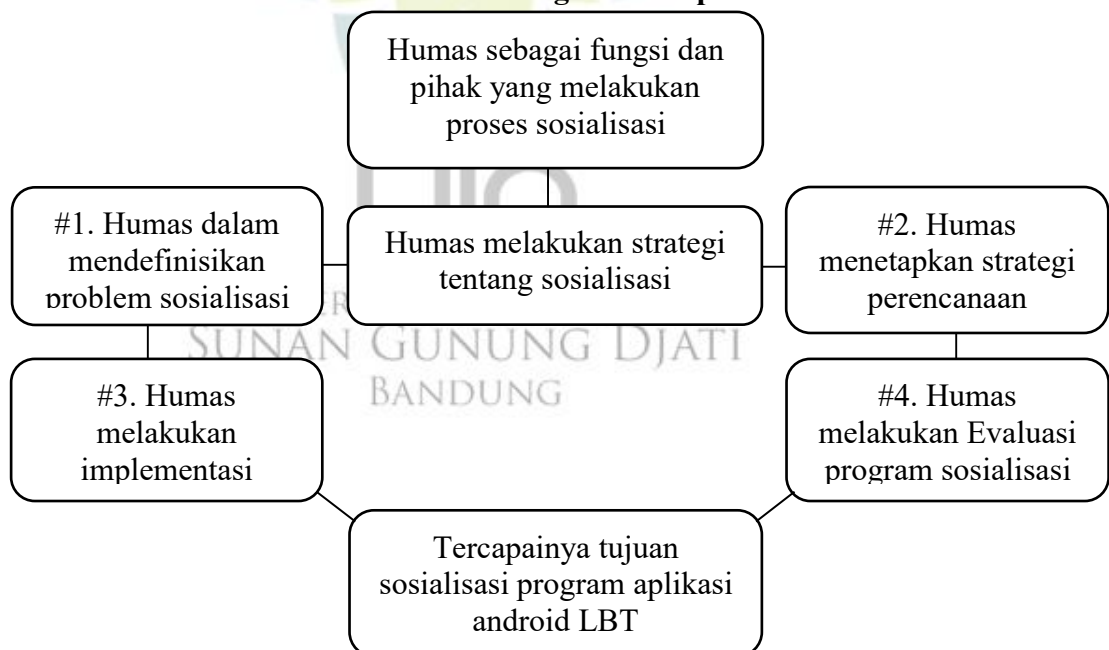
sosialisasi program Aplikasi Lapori Bupati Tegal berbasis Android kepada sasaran dan tujuan utamanya. Kemudian Humas melakukan tahapan berupa pembentukan strategi yang akan digunakan dalam proses sosialisasi berdasarkan pada pemilihan tahapan yang disesuaikan dengan konsep four step PR yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun tahapan yang diambil peneliti dalam hal ini berdasarkan kerangka konseptual adalah sebagai berikut:

- a) Mendefinisikan problem permasalahan, Problem permasalahan dalam proses sosialisasi ini merupakan tahapan yang ingin dicapai humas dalam memperoleh data apa yang sedang terjadi berkaitan dengan sosialisasi. Langkah pertama ini mencakup tentang penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak terkait dengan permasalahan.
- b) Membuat strategi perencanaan, Langkah kedua ini Humas berupaya dalam menetapkan strategi apa yang akan dibuat dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Informasi yang digunakan pada langkah pertama merupakan acuan dalam melakukan penetapan strategi apa yang akan digunakan pada langkah kedua ini.
- c) Humas kemudian melakukan implementasi, Implementasi ini mencakup tentang bagaimana sebuah perencanaan yang telah dibuat akan diterapkan dalam bentuk aksi dan komunikasinya di lapangan.
- d) Humas kemudian melakukan evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan. Evaluasi ini merupakan tahap penilaian tentang strategi perencanaan yang dibuat, apakah sudah sesuai dengan hasil yang ingin dicapai atau malah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tujuan utama dalam proses sosialisasi ini adalah dapat memberikan pemahaman terhadap sasaran-sasaran yang ingin dituju berdasarkan pada fungsi dan tujuan dari program itu dibuat. Tahapan-tahapan dalam melakukan proses sosialisasi ini penulis berusaha dalam membuat batasan sesuai dengan kerangka konsep yang terdapat dalam strategi manajemen humas yang meliputi empat langkah dalam menyelesaikan masalah. Secara garis besar pembentukan kerangka konseptual ini merupakan salah satu cara penulis dalam membentuk alur penelitian yang sistematis dan mudah untuk dimengerti.

Secara sistematis kerangka konseptual yang akan dijadikan alur dalam proses penelitian adalah dapat digambarkan dalam bentuk bagan seperti berikut ini.

**Tabel 1.2 Kerangka Konseptual**



## **1.6 Langkah-langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di instansi pemerintahan yang bertempat di bagian Hubungan Masyarakat di kantor pemerintah kabupaten Tegal yang beralamat di Jl. Dr. Soetomo No. 1 Slawi Telp : (0283) 491764. Adapun alasan pemilihan lokasi tempat penelitian tersebut adalah mengingat adanya program yang dibuat pemerintah Kabupaten Tegal berbentuk aplikasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik namun penulis dalam hal ini sebagai warga masyarakat Tegal tidak mengetahui akan hal ini. Hal ini menjadi alasan penulis dalam memilih tempat penelitian dengan sebab ingin mengetahui strategi yang dilakukan oleh Humasnya dalam melakukan proses sosialisasi.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian konstruktivisme, dengan alasan pemilihan ini karena pada realitas di lapangan, terbentuk sebuah konstruksi/susunan dalam memperbaiki hubungan-hubungan sosial melalui kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi dalam hal ini adalah sebuah program yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Tegal dalam menjaga hubungan sosial yang baik dengan publiknya melalui aplikasi Lapori Bupati Tegal sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradigma konstruktivisme menganggap subjek (masyarakat) atau sasaran tujuan sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosial dengan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena teknik observasi serta wawancara dalam melakukan penelitian merupakan bagian dari pendekatan tersebut. Instrumen penelitian yang digunakan juga tidak seperti pada penelitian

kuantitatif melainkan menyesuaikan dengan titik permasalahan yang terjadi di pada saat melakukan penelitian.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan Metode deskriptif-kualitatif. Metode deskriptif-kualitatif merupakan metode yang menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah (*natural setting*) (Ardianto, 2014:60). Metode penelitian tersebut menjadi arah dan cara penulis dalam melakukan pencarian data dilapangan berkaitan dengan sosialisasi program Laporan Bupati Tegal berbasis Android. Penulis dalam hal ini bertindak sebagai pengamat tentang bagaimana sosialisasi itu dilakukan dengan terjun langsung kedalam fokus permasalahan penelitian di lapangan untuk mencari data yang sesuai dengan cara pada sosialisasi program tersebut berlangsung.

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (Nazir, 2014:43). Deskripsi yang dijelaskan oleh Nazir tersebut lebih spesifik lagi dengan mengaitkan hubungan dan cara yang berlaku dalam mengelola masalah-masalah yang terjadi pada masyarakat maupun dari pengambil kebijakan yang dalam hal ini adalah pemerintah Kabupaten Tegal. Jelasnya metode deskriptif merupakan cara yang dilakukan penulis demi mendapatkan data dilapangan dengan cara terjun langsung kedalam situasi pada saat, berlangsung, ataupun sudah berakhir.

Metode deskriptif merupakan gambaran dari situasi dan kejadian di lapangan sewaktu melakukan penelitian yang terkadang tidak sesuai dengan realitas yang ada pada benak peneliti, untuk itu dalam melakukan penelitian diharuskan untuk melakukan kontrol atau mengecek data terhadap apa yang kita dapat agar sesuai dengan kenyataan dilapangan.

Selain itu, Sugiyono menjelaskan dalam bukunya bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2017:9). Peneliti menjadi instrumen kunci yang tau segalanya tentang arah penelitian yang akan dilakukan karena sudah terkonsep dalam lembaran proposal. Instrumen kunci menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melakukan penelitian karena memahami arah dan tujuan yang ingin dicapai. Teknik pengumpulan data dibutuhkan dalam mempermudah setiap proses penelitian yang sedang berlangsung.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh para ahli dalam mengartikan metode deskriptif-kualitatif maka penulis dalam hal ini mengambil kesimpulan bahwa penelitian deskriptif-kualitatif merupakan serangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang kaya akan makna sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya dilapangan. Metode penelitian deskriptif-kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena peneliti ingin menggali dan mengeksplor tentang fenomena dalam kaitanya dengan sosialisasi program pemerintah yaitu aplikasi

Android Lapor Bupati Tegal yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengadakan permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Tegal.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data berbentuk kualitatif yang disesuaikan dengan tujuan dan arah penelitian yang akan dilaksanakan. Data kualitatif sendiri merupakan data informasi hasil penelitian yang berbentuk kalimat verbal bukan data yang berbentuk simbol atau angka-angka seperti pada penelitian kuantitatif.

Sumber data merupakan data yang akan diperoleh selama melakukan penelitian dengan berbagai cara. Adapun cara yang dapat dilakukan tentang keberadaan sumber data tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1) Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan data yang dihasilkan penulis selama melakukan penelitian dengan cara melakukan wawancara kepada informan kunci. Data primer mengacu pada responden yang mengetahui tentang fokus permasalahan yang akan diteliti serta bersedia memberikan data dengan benar sesuai dengan apa yang terjadi tentang strategi sosialisasi program Lapor Bupati Tegal berbasis Android.

##### **2) Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data-data yang bisa didapatkan peneliti dari dokumen yang berkaitan dengan penelitian, buku-buku penunjang serta sumber lain yang dapat memperkuat keabsahan data dalam penelitian. Sumber data sekunder ini lebih mengedepankan pada apa yang telah dibuat

dalam bentuk yang sudah di rencanakan baik itu buku, dokumen terkait penelitian, maupun pada media yang digunakan saat melakukan sosialisasi.

### **1.6.5 Penentuan Informan dan Unit Penelitian**

Informan dalam penelitian merupakan orang atau pelaku yang benar-benar menguasai tentang fokus permasalahan dan bersedia memberikan keterangan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Informan sangat dibutuhkan dalam penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mencari informasi tentang situasi dan kondisi seputar data yang ingin didapatkan dalam penelitian. Informan penelitian yang akan digali informasinya merupakan orang atau pelaku yang sebelumnya sudah ditentukan penulis dengan berbagai kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian. Adapun kriteria informan yang akan dimintai data informasinya seputar penelitian adalah orang yang merancang, mensosialisasikan, dan terlibat dalam proses sosialisasi yang dilakukan. Informan ini juga yang mengetahui informasi dengan baik tentang program Laporan Bupati Tegal, dan mempunyai data-data seputar dokumentasi serta perencanaan sosialisasi. Adapun informan yang telah ditentukan berkaitan dengan sosialisasi program Aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis Android diantaranya adalah Humas Setda Tegal bagian dokumentasi, Diskominfo bagian pemeliharaan aplikasi, Disdukcapil sebagai salah satu PIC/Admin yang paling banyak mendapatkan aduan dan masyarakat tentunya.

Unit penelitian merupakan inti pokok dari fokus permasalahan di lapangan yang akan di teliti dan menjadi sumber data penelitian. Unit penelitian ini adalah Humas Setda Tegal dan Dinas yang menjadi tim atau pihak yang terkait dengan sosialisasi program Aplikasi Laporan Bupati Tegal berbasis Android.

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian demi mendapatkan data yang diinginkan sesuai dengan fokus permasalahan penelitian. Adapun cara yang dapat dilakukan demi mendapatkan data tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dari responden untuk tujuan penelitian dengan caranya yaitu tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (Nazir, 2014:170). Responden dalam melakukan wawancara merupakan orang yang aktif menjawab setiap permasalahan dan faham tentang keberadaan program sesuai dengan fokus pertanyaan penelitian yang nantinya akan menjadi bahan data dalam penelitian. Wawancara akan diakhiri atau dianggap selesai apabila informasi yang didapat akurat dan rinci sesuai fokus permasalahan pertanyaan penelitian.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data terhadap aktivitas suatu objek yang menjadi fokus penelitian dengan tujuan merasakan serta memahami permasalahan yang terjadi sebenarnya dari berbagai sumber yang ada, baik itu secara langsung maupun melalui media seperti radio, televisi, koran dan lainnya. Observasi pada penelitian yang akan dilakukan dalam proses sosialisasi program ini adalah dengan cara mencari sumber berita dari berbagai media serta survei atau bertanya langsung kepada yang bersangkutan.



### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan disusun dalam bentuk buku maupun bentuk lain yang dapat memperjelas isi naskah. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau individu dari berbagai kalangan. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan suatu organisasi atau non organisasi. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni, yang dapat berupa gambar, patung fil, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif' (Sugiyono, 2017:240). Dokumen menjadi hal yang penting dalam sebuah penelitian dengan tujuan sebagai bukti tentang kejadian kasus yang sedang atau sudah terjadi berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Dokumen mempunyai berbagai macam baik itu dalam bentuk buku, file, ataupun dokumen media.

### 4. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pencarian dan pengumpulan keterangan-keterangan yang terdapat dalam buku, brosur, banner ataupun sumber bacaan lainnya. Keterangan atau penjelasan yang terdapat dalam buku, brosur maupun sumber bacaan lain yang terkait merupakan bahan yang dapat memperkuat data hasil penelitian yang dilakukan serta menjadi perbandingan atas realitas data dan informasi yang telah didapat pada penelitian yang dilakukan.

### 1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang benar dan sesuai dengan fokus permasalahan. Wiliam Wiersma (1986) memberikan penjelasan tentang bagaimana cara menentukan keabsahan data yaitu dengan cara triangulasi, Triangulasi dalam pengujian kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Wiersma. W dalam Ardianto, 2017:273). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas mengacu pada kegiatan penelitian yang mengharuskan penulis untuk terus melakukan kontrol terhadap data yang telah didapat baik itu tentang waktu, sumber data atau lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Adapun proses triangulasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas keabsahan data dengan cara melakukan pengecekan terhadap data yang telah diperoleh dilapangan kemudian di samakan dengan sumber data lain dalam bentuk apapun baik media yang digunakan maupun dokument penunjang.

#### 2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas keabsahan data dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh menggunakan teknik yang berbeda kepada sumber yang sama tentang fokus permasalahan terkait.

#### 3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk memilih waktu yang tepat dalam melakukan wawancara dengan narasumber, dengan kata lain wawancara di pagi hari akan dapat memberikan data yang valid karena kondisi narasumber yang masih segar dibandingkan dengan siang hari karena dalam suasana cape, panas dan lainnya yang dapat mengubah perasaan narasumber dalam memberikan data informasi.

#### **1.6.8 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dapat berlangsung pada saat penulis melakukan wawancara secara langsung dengan informan terkait. Analisis data pada saat berlangsungnya wawancara dirasa jawabanya kurang memuaskan dan kurang bagi penelitian, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan berikutnya sampai pada jawaban tertentu dan dianggap sesuai hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2017:246). Interkatif dalam hal ini mengacu pada hubungan timbal balik yang terjadi antara narasumber dan informan pada saat wawancara berlangsung.

Sugiono memaparkan tahapan dalam menganalisis data hasil penelitian yang meliputi: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. (Sugiyono, 2017:246).

##### **a. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh selama melakukan penelitian jumlahnya tidak sedikit, untuk itu dalam setiap melakukan penelitian di lapangan peneliti dituntut

untuk memilah dan memilih data mana yang akan digunakan dan tentunya kredibel dengan fokus permasalahan penelitian. Nasution menjelaskan analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal (Nasution dalam Ardianto, 2014:216). Hal ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam mengelompokkan data yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah di rencanakan. Data-data yang telah dihasilkan selama melakukan penelitian perlu direduksi dengan maksud untuk memilih dan memilih hal-hal pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting untuk disajikan dalam penyusunan laporan penelitian.

**b. *Data Display (Penyajian Data)***

*Data Display* merupakan bagian penguraian data setelah melakukan reduksi data. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dalam penelitian dan membuat perencanaan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. *Data Display* dapat diuraikan dengan berbagai macam bentuk. Miles dan Huberman menjelaskan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *Network* (jejaring kerja) dan *Chart* (Miles & Huberman dalam Sugiyono,2017:249). Men-*display* data sangat perlu dilakukan untuk menggolongkan berbagai data yang telah didapat selama melakukan penelitian agar menjadi data yang terstruktur dan tidak semrawud.

**c. *Conclusion Drawing/Verification***

langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi sebagai hasil dari penarikan kesimpulan setelah data berhasil di reduksi dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dan dapat dimengerti. Kesimpulan awal yang telah

diuraikan masih bersifat sementara, dan sewaktu-waktu akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti konkrit terhadap data-data berikutnya.

