

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara berkewajiban untuk memberikan kesejahteraan kepada publik atau masyarakat, kewajiban tersebut salah satunya adalah melayani setiap warga negara (*citizen*) demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh setiap warganya. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selain negara yang berbentuk republik, Indonesia merupakan sebuah negara yang demokratis, rakyat pada dasarnya adalah pemegang kekuasaan tertinggi, Sehingga kepentingan rakyat lebih diutamakan daripada kepentingan negara.

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Seluruh kepentingan warga negara yang menyangkut hajat hidup banyak orang maka dari itu membutuhkan suatu pelayanan dari pemerintah atau negara.

Hak yang harus diperoleh masyarakat diantaranya adalah seperti yang tertuang pada pasal 28 Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) Tahun 1945 bahwa “Kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan

undang-undang”. Undang-Undang Dasar Negar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F bahwa: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”, merupakan hak yang dijamin oleh negara kepada setiap warga negara di samping hak-hak yang lain. Wujud dari hak yang harus diperoleh masyarakat salah satunya adalah diberinya ruang untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya, dalam hal ini adalah keluhan (komplain) atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas.

Pengelolaan pengaduan (komplain/keluhan) dari masyarakat untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanti, 2010:101) pentingnya mengorganisir komplain karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintah dalam hal ini adalah orang yang diberi mandat oleh masyarakat sebagai penyedia pelayanan untuk memperbaiki pelayanannya perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan komplain (keluhan) dari masyarakat.

Bentuk pelayanan pemerintah terhadap public salah satunya yaitu memberikan ruang kepada publik untuk menyalurkan berbagai bentuk aduan masyarakat kepada pemerintah, baik pemerintahan pusat ataupun daerah setempat, aduan masyarakat tersebut bisa berupa masalah sosial, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Pemerintah kabupaten Sumedang dalam upaya memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, memberikan beragam program dan inovasi, salah satunya adalah dibuat program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) pada tahun 2018 tepatnya pada tanggal 15 November 2018 pada saat setelah upacara Hari Kesehatan Nasional ke-54. Tujuan dari program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) ialah untuk memberikan layanan dalam bentuk aduan atau keluhan masyarakat kepada pemerintah dan pertolongan pemerintah kepada masyarakat yang sedang dalam kesulitan atau dalam keadaan emergensi.

Bupati Kab. Sumedang Bapak Dony Ahmad Munir dalam konferensi pers pengenalan program ini mengemukakan bahwa Pelayanan SSQR merupakan pelayanan Reaksi Cepat yang mencakup kedaruratan kesehatan, rawan pangan dan bencana alam. “saat ini untuk mendukung program tersebut, kami telah menyiapkan 12 motor, 72 tenaga medis dan 1 mobil ambulance” ucapnya.

Alur dari program SSQR ini adalah, pertama masyarakat bisa menghubungi tim dari SSQR melalui *call center* Tim SSQR Kab Sumedang, lalu selanjutnya, Tim akan melakukan penanganan terhadap laporan tersebut. Program ini memberikan rasa bahwa masyarakat bisa lebih dekat dengan pemerintah untuk melaporkan segala permasalahan-permasalahan sosial kedaruratan yang terjadi

dengan layanan dari pemerintah kabupaten sumedang. (sumber : www.sumedangkab.go.id).

Umumnya masyarakat di sumedang mempunyai berbagai aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk aduan tersebut berupa keluhan fasilitas publik, permohonan bantuan, pertanyaan, informasi mengenai layanan publik dan lain sebagainya. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, maka dari itu pemerintah harus memberikan layanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Program SSQR menjadi terobosan dari pemerintah kabupaten sumedang dengan harapan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Program ini semenjak diluncurkan langsung dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memberikan keluhan terhadap pemerintah dengan lebih cepat, terlihat dari berita yang dikutip dari website sumedangkab.go.id, Baru beberapa hari SSQR dilaunching Bupati Sumedang, sudah banyak pengaduan masyarakat yg dilayangkan kepada SSQR. Pengaduan tidak hanya dalam lingkup kesehatan, bencana, kelaparan dan kegawatdaruratan saja, tetapi ada juga aduan tentang buruknya kualitas jalan, permodalan dan lainnya.

Upaya pemerintah Kab. Sumedang dalam melakukan komunikasi dengan semua elemen masyarakat melalui Program SSQR akan berjalan baik, jika proses manajemen yang terjadi di bagian humas baik, sebaliknya proses komunikasi dengan publik untuk menyerap kebutuhan dan keinginan masyarakat akan berjalan lambat jika proses manajemen yang terjadi di tubuh humas dalam mengelola aduan masyarakat masih minim bahkan bisa menjadi buruk apabila tidak ada pelayanan

yang baik. Tentu hal ini justru membawa dampak yang lebih besar dalam penyelenggaraan pelayanan aduan tersebut, akibatnya kepercayaan masyarakat berkurang terhadap kinerja pemerintah.

Humas dalam melaksanakan pekerjaannya menggunakan konsep-konsep dari manajemen untuk lebih mempermudah menyelesaikan tugas-tugasnya. Kurang baiknya sistem manajemen humas dapat diurai dengan pemecahan permasalahan dari proses manajemen humas. Manajemen humas mencakup pendefinisian masalah, perencanaan dan penyusunan program, melakukan tindakan dan komunikasi serta evaluasi program (Cutlip, Center, dan Broom 2011 : 320).

Tahapan-tahapan manajemen humas dalam memberikan pelayanan aduan publik sangatlah penting, jika tiap tahapan dilakukan dengan baik, maka hasil yang didapat akan sesuai dengan tujuan serta pemerintah mampu melayani dan menangani publiknya dengan tepat. Fungsi humas dalam pengelolaan aduan masyarakat ialah sebagai mediator penyampai pesan dari masyarakat kepada Pemkab Sumedang atau dinas terkait. Pengelolaannya pun membutuhkan implementasi manajemen humas yang baik agar berbagai aduan masyarakat dapat segera ditangani dan bersolusi.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan manajemen Humas Pemkab Sumedang dalam mengelola Pelayanan Aduan Masyarakat atau Pelayanan Publik dengan fokus pada Program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) yang nantinya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap publiknya.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti melihat bahwa masyarakat memiliki kebutuhan sosial yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara, maka pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat sebagai publiknya, supaya terjalin hubungan yang baik. . Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, pendekatan interpretif, dan paradigma konstruktivistik. bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana proses manajemen humas dalam pengelolaan layanan keluhan melalui program sumedang simpati *quick response* (SSQR).

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan diatas maka dikemukakan bahwa fokus masalah dari penelitian ini, yaitu: “manajemen humas pengelolaan layanan keluhan melalui program SSQR”

Pertanyaan penelitian yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana Proses Pencarian Fakta untuk Setiap layanan keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?
- 1.2.2 Bagaimana Proses Merancang Strategi untuk merespon keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?
- 1.2.3 Bagaimana Proses Implementasi atau Penanganan untuk Setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?

- 1.2.4 Bagaimana Proses Evaluasi untuk Setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana proses pencarian fakta untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana proses merancang strategi untuk merespon setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang
- 1.3.3 Untuk mengetahui bagaimana proses implementasi untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang
- 1.3.4 Untuk mengetahui bagaimana proses evaluasi untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian, pertanyaan penelitian, dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini dibagi dalam dua kategori, yaitu :

1.4.1 Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Hubungan Masyarakat berkaitan dengan Manajemen Hubungan Masyarakat mengenai gambaran yang meliputi manajemen hubungan masyarakat yang dilakukan oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, dan juga penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada para akademisi maupun pihak-pihak terkait pada masalah pelayanan terhadap publik di pemerintahan untuk mengkaji setiap program supaya lebih matang dan efektif.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan wacana, masukan, dan evaluasi bagi lembaga tempat penelitian berlangsung, yaitu terhadap Humas Pemkab Sumedang secara khusus dalam pengelolaan layanan aduan masyarakat melalui program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) pemerintah Kab. Sumedang agar lebih tepat mengenai tindakan yang akan diambil.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Teori penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan
Herawat (2017)	Strategi Manajemen Humas dalam Membangun Citra Madrasah di MTs Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang Medan Tahun Pelajaran 2016-2017	Metode Kualitatif Triangulasi dengan Konsep <i>4 step PR</i>	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi manajemen humas yang diterapkan dalam membangun citra madrasah adalah memahami keadaan internal dan eksternal madrasah, memperbaiki kondisi fisik maupun non fisik madrasah, pengenalan madrasah kepada masyarakat dan menjalin kerjasama dengan instansi lain.	Penelitian ini mengambil tema mengenai manajemen humas yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini ialah dalam perbedaan metode yang dipakai dan tujuan penelitian yang digunakan. Metode yang peneliti pakai adalah Deskriptif kualitatif sedangkan di penelitian terdahulu ini memakai metode Kualitatif Triangulasi dan Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen

					<p>Humas dalam Membangun Citra Madrasah, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Humas dalam pengelolaan layanan keluhan Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> (SSQR) oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang..</p>
<p>Desy Fatmawati (2014)</p>	<p>Implementasi Manajemen Humas di SMP Islam Terpadu Pengajian Ahad Pagi Bersama Semarang</p>	<p>Metode Deskriptif Kualitatif dengan Konsep <i>4 step PR</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perencanaan humas di SMP Islam Terpadu Pengajian Ahad Pagi Bersama Semarang merupakan kegiatan penyatuan ide atau aspirasi yang dimiliki</p>	<p>Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemikiran terhadap penelitian yang akan dilaksanakan dalam bidang humas yaitu perencanaan dan manajemen</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini ialah dalam perbedaan tujuan penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen</p>

			<p>oleh seluruh masyarakat sekolah baik itu internal dan eksternal. Perencanaan dilakukan dengan melihat hasil evaluasi program kerja pada tahun sebelumnya. Kegiatan atau program kerja tahun lalu menjadi acuan bagi humas di SMP Islam Terpadu Pengajian Ahad Pagi Bersama Semarang untuk menyusun rencana program kerja humas di tahun ajaran kedepan.</p>	<p>humas yang dilakukan terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan.</p>	<p>Humas di SMP Islam Terpadu Pengajian Ahad Pagi Bersama Semarang, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Humas dalam pengelolaan layanan keluhan Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> (SSQR) oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang..</p>
<p>Ali Mufron (2017)</p>	<p>Manajemen Humas dalam Mewujudkan Visi dan Misi</p>	<p>Metode Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil Penelitian ini adalah MA Mu'adala Pondok Tremas telah</p>	<p>Persamaan dengan penelitian terdahulu ini ialah dari</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini terdapat pada</p>

	Lembaga di MA Mu'adalah Pondok Tremas Pacitan	if dengan Konsep <i>4 step PR</i>	mengaplikasikan fungsi manajemen planning, organizing, actuating, dan controlling humas, MA Mu'adalah Pondok Tremas sebagai lembaga pendidikan telah berhasil mewujudkan visi dan misinya dengan sangat baik. MA Mu'adalah Pondok Tremas telah mendapatkan kepercayaan cukup baik dari masyarakat. Salah satu buktinya adalah siswa yang mendaftar setiap tahunnya melebihi jumlah yang telah ditargetkan.	konteks tema yaitu sama-sama dalam ruang lingkup manajemen Hubungan Masyarakat	tujuan penelitian. Penelitian terdahulu secara khusus bertujuan untuk mengungkapkan tentang manajemen humas di MA Mu'adalah Pondok Tremas, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Humas pengelolaan layanan keluhan Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> (SSQR) oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang..
Ikhwanul Arif Hanifah (201)	Fungsi Manajemen Humas Internal dan	Metode Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah Humas DPRD Propinsi Sulawesi Tengah sudah	Persamaan dengan penelitian ini adalah dimana obyek yang diteliti adalah	Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini terdapat pada tujuan penelitian.

	Eksternal pada Kehumasan DPRD Propinsi Sulawesi Tengah	if dengan Konsep <i>4 step PR</i>	melakukan hubungan eksternal yang meliputi hubungan dengan jawatan pemerintah, hubungan dengan pers, dan hubungan dengan masyarakat sekitar, pentingnya hubungan eksternal yang dilakukan juga berguna untuk meningkatkan dan menjaga citra baik terutama dalam sistem pemerintahan.	Lembaga pemerintahan serta tema yang diambil berkaitan dengan Manajemen Humas,	Penelitian terdahulu secara khusus bertujuan untuk mengungkapkan tentang Fungsi manajemen Humas di Interna serta Eksternal sedangkan pada Penelitian ini focus penelitiannya hanya pada Publik Eksternal saja,
Intan Tanjung Sari (2012)	Implementasi Fungsi dan Manajemen Kehumasan Direktorat Pengelolaan Media Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam	Metode Deskriptif Kualitatif dengan Konsep <i>4 step PR</i>	Hasil Penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa Direktorat Media telah melaksanakan fungsi dan manajemen Humas dalam sosialisasi UU KIP. Fungsi Humas yang digunakan adalah publikasi melalui media, penulisan	Persamaan dengan penelitian terdahulu ini ialah dari konteks tema yaitu sama-sama dalam ruang lingkup manajemen Humas.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini ialah dalam perbedaan tujuan penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi dan fungsi Manajemen Humas di

	<p>Sosialisasi UU KIP</p>	<p>kegiatan yang berkaitan dengan UU KIP, melakukan website development dan web interface, melakukan media relations untuk melebarkan cakupan sosialisasi, serta fungsi Humas sebagai teknisi komunikasi. Manajemen PR yang berkaitan dengan sosialisasi adalah dengan melakukan fact finding, perencanaan mekanisme sosialisasi, aksi dan komunikasi atau realisasi dari rencana, dan evaluasi.</p>	<p>Direktorat Pengelolaan Media Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Humas pengelolaan layanan keluhan Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> (SSQR) oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang..</p>
--	----------------------------------	--	---

Sumber : Olahan Peneliti

1.5.2 Landasan Konseptual

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan konsep manajemen humas menurut Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glen M. Broom. Dijabarkan pada tahapan manajemen dalam proses kegiatan *public relations* yang terdiri dari empat langkah proses atau tahapan, yaitu :

1) *Defining PR Problems* (Mendefinisikan masalah atau peluang PR)

Langkah pertama ini mencakup analisis situasi dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat ini?”

2) *Planning and Programming* (Perencanaan dan Pemrograman)

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk mempertimbangkan strategi dan membuat keputusan dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini akan menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah, dan apa yang harus kita katakan?”

3) *Taking Action and Communicating* (Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi)

Mengimplementasikan program aksi dan komunikasi dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah, “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, dan kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”

4) *Evaluating The Program* (Mengevaluasi Program)

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

Keempat tahap di atas menunjukkan korelasi atau hubungan fungsional humas dengan manajemen dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran organisasi dimana humas dan manajemen itu beroperasi. Keempat tahap itu kait-mengait secara holistik yang merupakan proses yang berkesinambungan (*continuing process*).

1.5.3 Kerangka Konseptual

1) Manajemen Humas

Humas adalah fungsi manajemen. Fungsi ini dapat diwujudkan apabila semua aktivitas humas dimulai dari pendefinisian masalah dan diakhiri dengan evaluasi. Menurut Morrison (2008 : 108) fungsi manajemen pada humas menghendaki agar setiap perencanaan memuat tujuan yang konkret sehingga pada saat evaluasi nantinya semua kegiatan humas yang direncanakan dapat diukur.

Proses manajemen Humas menurut Cutlip, Center, dan Broom (2011 : 320) dalam buku *Effective Public Relations* dalam pemecahan problem sebagai berikut :

- Mendefinisikan problem (atau peluang). Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan inteligen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan penentuan masalah ini praktisi humas harus mampu menjawab pertanyaan —Apa yang terjadi saat ini?
- Perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan, dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah ini merupakan proses untuk menjawab pertanyaan : Berdasarkan situasi yang telah kita pelajari maka apa yang harus kita ubah, perbuat dan katakan?
- Mengambil tindakan dan berkomunikasi. Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan yang harus diajukan pada tahap ini adalah : Siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, kapan, di mana, dan bagaimana caranya?

- Mengevaluasi program. Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atau persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program dapat dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan : Bagaimana kita telah melakukannya? penyesuaian dan perbaikan terhadap tindakan atau komunikasi yang telah dilaksanakan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima.

1.6 Langkah – Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data dalam penelitian ini bertempat di Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang Jl. Prabu Geusan Ulun No.36, Kotakulon, Sumedang Sel., Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311, Indonesia. Karena berdasarkan penelitian yang akan dilaksanakan, lokasi tersebut memiliki ketersediaan sumber data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

1) Paradigma Konstruktivisme

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti.

Von Grassefeld dalam buku Ardianto yang berjudul Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* mengatakan :

“Konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan tidak lepas dari subjek yang sedang belajar mengerti. Konstruktivisme adalah salah satu filsafat pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan kita adalah konstruksi (bentukan) kita sendiri. (Ardianto, 2016 : 154)”

Konstruktivisme berpegang bahwa individu membentuk suatu realitas sosial berdasarkan pengetahuan yang didapat dan dibentuknya sendiri.

Alasan pemilihan paradigma 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 Sumedang dalam menjaga hubungan sosial yang baik dengan publiknya, yaitu melalui program pelayanan langsung Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradigma konstruktivisme menganggap subjek (masyarakat) sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosial dengan publik.

2) Pendekatan Kualitatif

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 lapangan.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif-kualitatif. Tujuan dari metode penelitian deskriptif-kualitatif ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini, karena penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana proses manajemen humas dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program sumedang simpati *quick response* (SSQR).

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

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

2) Sumber Data

(1.) Untuk mendapatkan data mengenai pencariin fakta untuk setiap keluhan pada program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR) yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah

Kabupaten Sumedang, didapat dari Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebagai sumber data primer, sedangkan sumber data sekunder ialah Staf di bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

(2.) Untuk mendapatkan data mengenai proses merancang strategi pada program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)* yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, didapat dari Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebagai sumber data primer, sedangkan sumber data sekunder ialah Staf di bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

(3.) Untuk mendapatkan data mengenai proses implementasi dan penanganan program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)* yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, didapat dari Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebagai sumber data primer, sedangkan sumber data sekunder ialah Staf di bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

(4.) Untuk mendapatkan data mengenai proses evaluasi pada program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)* yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, didapat dari Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang sebagai

sumber data primer, sedangkan sumber data sekunder ialah Staf di bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

3) Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1) Informan dan Unit Analisis

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 informasinya seputar penelitian ialah publik internal atau pegawai Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, baik yang berkedudukan sebagai Kepala Bagian, staf, atau lain sebagainya yang berada dalam cakupan bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang yang melaksanakan program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR), mengetahui informasi dengan baik tentang program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR), dan mempunyai data-data seputar dokumentasi serta perencanaan sosialisasi.

Unit analisis merupakan inti pokok dari fokus permasalahan di lapangan yang akan diteliti. Unit analisis pada penelitian ini adalah Bagian

Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang sebagai bagian yang melakukan promosi dan sosialisasi beserta staf ahlinya.

2) Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada orang atau pelaku yang mempunyai peranan penting dalam proses dan keberhasilan dalam merancang dan memberikan layanan program kepada publik. Informan dalam hal ini merupakan orang atau pelaku yang bersedia memberikan data secara lengkap dan akurat sesuai bidang yang akan diteliti. Adapun informan yang akan menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kabag Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan yang memahami fungsi dan ruang lingkup kerja bagian humas
2. Staf di Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan yang memahami fungsi dan ruang lingkup kerja bagian humas setelah kabag
3. Informan adalah pegawai Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang yang memiliki jam terbang minimal 1 tahun. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu selama 1 tahun seseorang yang bekerja di bidang kehumasan sudah dapat memahami fungsi dan ruang lingkup kerja humas

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara 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). Wawancara dilakukan kepada publik internal atau pegawai di bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, baik yang berkedudukan sebagai Kepala Bagian, staf, atau lain sebagainya yang berada dalam cakupan Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang.

Wawancara yang dilakukan berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai Manajemen Humas dalam pelaksanaan Program Sumedang Simpati *Quick Response* oleh Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang, mencakup data proses pencarian fakta, perancangan strategi, implementasi atau penanganan , dan proses evaluasi dari program tersebut.

2. Observasi

Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi pasif, yg artinya peneliti hanya berperan sebagai pengamat saja tanpa ikut ambil bagian atau melibatkan diri dalam pelaksanaannya.

Adapun hal – hal yang diobservasi ialah :

- (1) Pencarian fakta untuk setiap layanan program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)*

- (2) Proses merancang strategi program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)*
- (3) Proses implementasi atau penanganan program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)*
- (4) Proses evaluasi program Sumedang Simpati *Quick Response (SSQR)*.

1.6.6 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi data. Patton dalam Moleong (2011: 330) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan, atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Tujuan triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan metode yang berlainan. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan membandingkan antara hasil dua penelitian atau lebih, serta dengan menggunakan teknik yang berbeda, misalnya observasi, wawancara, dan dokumen. Triangulasi tidak sekadar menilai kebenaran data, tetapi juga menyelidiki validitas tafsiran kita mengenai data tersebut

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dapat berlangsung pada saat penulis melakukan wawancara dengan informan. Analisis data pada saat berlangsungnya wawancara dirasa jawabanya kurang memuaskan bagi penelitian, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan berikutnya sampai pada tahapan tertentu 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. (dalam Sugiyono, 2017:246). Interkatif dalam hal ini mengacu pada hubungan timbal balik yang dilakukan oleh narasumber dan informan tentang pengumpulan data dalam penelitian.

Sugiono memaparkan tahapan dalam analisis data 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 penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. (Nasution dalam Ardianto, 2016:216). Hal ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam mengelompokan data sesuai dengan fokus penelitian mengenai Manajemen Humas dalam pengelolaan keluhan Program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR). Data-data yang telah dihasilkan

selama melakukan penelitian perlu direduksi dengan maksud untuk memilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

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, seperti diuraikan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono menjelaskan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *Network* (jejaring kerja) dan *Chart* (Sugiyono,2017:249). Men-*display* data sangat perlu dilakukan untuk menggolongkan berbagai data yang telah didapat selama melakukan penelitian tentang Manajemen Humas dalam pengelolaan keluhan Program Sumedang Simpati *Quick Response* (SSQR), agar menjadi data yang terstruktur dan tidak semrawud saat memilah dan memilih data yang ingin dicari dan bersangkutan dengan penelitian.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi)

langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi sebagai hasil dari penarikan kesimpulan setelah data berhasil di reduksi dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah. Kesimpulan awal yang telah diuraikan masih bersifat sementara, dan sewaktu-waktu akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti konkrit terhadap data-data berikutnya.

1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam waktu terhitung dari bulan Maret 2019 hingga Juli 2019.

Tabel 1.2
Rencana Jadwal Penelitian

No.	Daftar Kegiatan	Febar i	Mare t	April	Mei	Juni	Jul i	Agustu s
1.	Tahapan Pertama : Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data							
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian							
	Penyusunan Proposal Penelitian							
	Bimbingan Proposal Penelitian							
	Revisi Proposal Penelitian							
2.	Tahap Kedua : Usulan Penelitian							
	Sidang Usulan Penelitian							
	Revisi Usulan Penelitian							
3.	Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi							
	Pelaksanaan Penelitian							
	Analisis dan Pengelolaan Data							
	Penulisan Laporan							
	Bimbingan Skripsi							

4.	Tahapan Keempat : Sidang Skripsi							
	Bimbingan Akhir Skripsi							
	Sidang Skripsi							
	Revisi Skripsi							

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

