

1 BAB I LATAR BELAKANG

1.1. Latar Belakang

Disemansi informasi atau penyebaran informasi adalah pesan yang disebarakan untuk memberikan pengertian tentang pesan yang ingin disampaikan, informasi tersebut disampaikan dengan memberikan fakta yang ada dengan tujuan untuk memberikan pesan yang benar dan jelas.

Tujuan kegiatan disemansi informasi adalah untuk memberi tahu sekelompok orang agar mereka memperoleh sebuah informasi. Undang Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 Pasal 7 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan informasi dan edukasi mengenai kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab.

Diseminasi informasi dapat dibagikan melalui berbagai media, salah satunya dengan menggunakan media sosial seperti yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Bandung melalui media sosial *instagram* dan *twitter*.

Kegiatan diseminasi yang dilakukan melalui media sosial ini berkaitan dengan *cyber public relations*, dimana seorang humas memanfaatkan media internet untuk mempublikasikan informasi mengenai lembaga yang diwakilinya baik kepada publik internal maupun eksternal secara lebih efektif dan efisien serta tanpa memerlukan pihak ketiga dalam proses diseminasi informasi yang dilaksanakan tersebut.

Instagram dan *twitter* menjadi media sosial pilihan Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam disemansi informasi serta melakukan pelayanan secara *online* kepada masyarakat Kota Bandung, dengan mengingat fitur-fitur yang ada pada *instagram* dan *twitter* seperti mengunggah konten, mengirim pesan langsung, mengomentari, membagikan tautan dan fitur lainnya yang dapat mendukung kegiatan diseminasi informasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada masyarakat.

Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan disemansi informasi melalui media sosial yang diperuntukan kepada masyarakat Kota Bandung untuk lebih memudahkan ketika masyarakat akan memberikan aspirasi, keluhan dan pertanyaan-pertanyaan yang ingin diajukan khususnya terkait dengan masalah kesehatan.

Diseminasi informasi yang dilakukan melalui media sosial dikelola langsung oleh divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung yang berperan sebagai media antara lembaga dengan publiknya, dimana humas perlu mengetahui apa saja kebutuhan masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi lembaga untuk memenuhi kebutuhan publiknya.

Pengelolaan media sosial adalah dimana sebuah media sosial dikelola untuk menghasilkan konten-konten yang diperlukan oleh target publik sasaran untuk mencapai tujuan secara maksimal. Pengelolaan media sosial menjadi peran penting untuk sebuah lembaga dimana media sosial dijadikan sebagai *platform* untuk melakukan interaksi, kolaborasi, menerima dan membagikan informasi.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung selain untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, pengelolaan media sosial juga menjadi faktor pendukung dimana Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat mempertahankan eksistensinya, menjaga serta membangun citra yang lebih baik lagi.

Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan kedinasan yang bertugas untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah pada bidang kesehatan yang didasari asas otonomi dan pembantuan. Dinas Kesehatan Kota Bandung berfungsi untuk melaksanakan tugas teknis operasional dan fungsional pada bidang kesehatan yang didasari atas kebijakan Wali Kota Bandung dan melaksanakan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan.

Berdasarkan data pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui sosial media *instagram* resmi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung @dinkeskotabdg yang memiliki jumlah pengikut pada 05 April 2022 sebanyak 37.4 ribu dan pada 25 April 2022 sebanyak 38,3 ribu pengikut, serta *twitter* resmi @Bandung_Dinkes yang memiliki jumlah pengikut pada 05 April 2022 sebanyak 27,7 ribu dan pada 09 Mei 2022 sebanyak 27,8 pengikut. Menunjukkan bahwa jumlah pengikut dari kedua media sosial tersebut terus bertambah dalam hitungan minggu, memberikan pelayanan yang prima meskipun terhalang jarak dan waktu dengan masyarakat melalui media sosial serta mengikuti arus teknologi dalam penyebaran informasi.

Media sosial *instagram* dan *twitter* Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung terlihat aktif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat baik pada kolom komentar ataupun melalui pesan langsung. Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat memberikan pelayanan kepada publiknya melalui pengelolaan media sosial yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai kesehatan tanpa batasan jarak dan waktu.

1.2. Fokus Penelitian

Data pra-penelitian yang dijelaskan pada latar belakang, peneliti berfokus terhadap bagaimana pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi dan pemenuhan pelayanan informasi publik.

Untuk lebih mendalami tentang pengelolaan media sosial tersebut peneliti memiliki beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pencarian fakta yang dilakukan pada pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
2. Bagaimana perencanaan pada pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
3. Bagaimana pelaksanaan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
4. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung mengenai pengelolaan media sosial yang dilaksanakan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung melalui program-programnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan :

1. Pencarian fakta yang diterapkan pada pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung.
2. Mengetahui perencanaan kegiatan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung.
3. Mengetahui pelaksanaan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung.
4. Mengetahui proses evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam pengelolaan media sosial yang dilaksanakan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memiliki kegunaan Akademis, yaitu :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan pada penelitian lain yang berhubungan dengan pengelolaan media sosial dan diseminasi informasi serta penelitian ini dapat dikembangkan lagi oleh penulis dikemudian hari untuk menambah pengetahuan mengenai Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat mengenai pengelolaan media sosial.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan memiliki kegunaan praktis, yaitu :

Penelitian ini sebagai referensi untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi praktisi humas dalam sebuah instansi atau organisasi serta menjadi bahan tukar pikiran mengenai langkah-langkah yang dapat digunakan sebagai praktisi humas dalam menjalankan pengelolaan media sosial dan diseminasi informasi oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.5. Landasan Pemikiran

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melayani masyarakat mengenai keterbukaan informasi melalui akun sosial media resmi *instagram* dan *twitter* Dinas Kesehatan Kota Bandung. Peneliti mendapatkan informasi melalui jurnal-jurnal dan buku yang telah ada sebelumnya sebagai bahan referensi dan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan.

1.5.1. Penelitian Sebelumnya

Langkah awal pada penelitian ini adalah penulis mengamati serta membandingkan dari penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sebagai bahan referensi dan rujukan untuk menambah, melengkapi dan memperkuat kajian pustaka penelitian ini.

Pertama, penelitian yang diteliti oleh Aprilina Dwi Astuti yang berjudul Pengelolaan Media Sosial di TVRI Sumatera Selatan pada *Era New Media*,

dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian tersebut penulis menjelaskan bagaimana pengelolaan media sosial di TVRI Sumatera Selatan. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi.

Kedua, penelitian yang diteliti oleh Muhammad Rafi Pradana, Hanny Hafiar, Heru Ryanto Budiana yang berjudul Pengelolaan Media Sosial *Instagram* sebagai Media Komunikasi PT. Patra Bangun Properti, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian tersebut peneliti menjelaskan bagaimana tahapan pengelolaan media sosial *instagram* yang dilakukan oleh PT Patra Bangun Properti sebagai media komunikasi dengan menggunakan konsep ROSTIR. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi.

Ketiga, penelitian yang diteliti oleh Fajar Syuderajat, Kenanga Puspitasari yang berjudul Pengelolaan Media Sosial oleh *Uni Corporate Communication* PT. GMF Aerosia, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Pada penelitian tersebut peneliti menjelaskan tentang pengelolaan media sosial yang digunakan oleh PT. GMF Aerosia sebagai strategi komunikasi brand awareness. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ardani Christi Bunga Miranda dalam jurnal yang berjudul *Pengelolaan Media Sosial Twitter* oleh Kementerian Pendidikan dan kebudayaan dalam Sosialisasi Perpres Penguatan Pendidikan Karakter dengan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian tersebut menjelaskan tentang pengelolaan akun *twitter* Kemdikbud_RI dalam sosialisasi Perpres Penguatan Pendidikan Karakter. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Chasanah Utami Putri, Aat Rachniat Nugraha dalam jurnal yang berjudul *Proses Branding* melalui Pengelolaan Media Sosial pada PT. SDO dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian tersebut peneliti menjelaskan tentang bagaimana peengelolaan media sosial Instagram oleh PT. SDO adalah sebuah strategi komunikasi yang mencakup berbagai macam tujuan seperti menjadi media untuk berkomunikasi dengan publik, *customer service*, menarik konsumen baru, serta membentuk *brand image* atau citra merek CVR sebagai penyelenggara acara lari virtual untuk tujuan sosial. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam diseminasi informasi.

Tabel 1. 1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Aprilina Dwi	Pengelolaan	Kualitatif	Penelitian ini

	Astuti	Media Sosial di TVRI Sumatera Selatan pada Era <i>New Media</i> .		penulis Ardani Dwi Astuti menjelaskan bagaimana pengelolaan media sosial di TVRI Sumatera Selatan. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam Diseminasi Informasi.
2	Muhammad Rafi Pradana, Hanny Hafiar, Heru Ryanto Budiana.	Pengelolaan Media Sosial <i>Instagram</i> sebagai Media Komunikasi PT. Patra Bangun Properti.	Kualitatif	Penelitian ini penulis Muhammad Rafi Pradana, Hanny Hafiar dan Heru Ryanto Budiana menjelaskan bagaimana tahapan pengelolaan media sosial <i>Instagram</i> yang dilakukan oleh PT Patra Bangun Properti sebagai media komunikasi dengan menggunakan konsep ROSTIR. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan

				Kota Bandung dalam Diseminasi informasi.
3	Fajar Syuderajat, Kenanga Puspitasari.	Pengelolaan Media Sosial oleh <i>Uni Corporate Communication</i> PT. GMF Aerosia.	Deskriptif	Penelitian ini penulis Fajar Syuderajat dan Kenanga Puspitasari menjelaskan tentang pengelolaan media sosial yang digunakan PT GMF AeroAsia sebagai strategi komunikasi <i>brand awareness</i> . Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam Diseminasi informasi.
4	Ardani Christi Bunga Miranda	Pengelolaan Media Sosial <i>Twitter</i> oleh Kementerian Pendidikan dan kebudayaan dalam Sosialisasi Perpres Penguatan Pendidikan Karakter.	Kualitatif	Penelitian ini penulis Ardani Christi Bunga Miranda menjelaskan tentang pengelolaan akun <i>twitter</i> Kemdikbud_RI dalam sosialisasi Perpres Penguatan Pendidikan Karakter. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang

				dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam Diseminasi informasi.
5	Chasanah Utami Putri, Aat Rachniat Nugraha	Proses <i>Branding</i> melalui Pengelolaan Media Sosial pada PT. SDO	Deskriptif Kualitatif	<p>Penelitian ini penulis Chasanah Utami Putri, Aat Rachniat Nugraha menjelaskan tentang bagaimana pengelolaan media sosial Instagram oleh PT SDO adalah sebuah strategi komunikasi yang mencakup berbagai macam tujuan seperti menjadi media untuk berkomunikasi dengan publik, <i>customer service</i>, menarik konsumen baru, serta membentuk <i>brand image</i> atau citra merek CVR sebagai penyelenggara acara lari virtual untuk tujuan sosial. Sedangkan pada penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana terselenggaranya kegiatan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam Diseminasi informasi.</p>

Sumber : Data Olahan Peneliti

1.5.2. Landasan Teoritis

Landasan teoritis yang digunakan bermanfaat untuk menjadi pemandu, penjelas dan untuk menginterpretasikan temuan dari sebuah penelitian. Landasan teoritis yang digunakan pada penelitian ini adalah Model *4 Step PR* dan Teori *New Media*.

1. Model *4 Step PR*

Landasan teori berdasarkan dari kegiatan Humas yang merupakan pendekatan yang tepat dalam menjalankan tahapan yang akan dilakukan pada setiap kegiatan yang akan dilaksanakan oleh sebuah lembaga, menurut Cutlip, Center dan Broom ada empat tahapan yang dilakukan pada kegiatan *public relations* atau disebut sebagai *4 Step PR* dalam melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan, empat tahapan tersebut adalah :

1) *Defining Problem* atau Menjelaskan Permasalahan

Pada tahapan pertama ini seorang humas perlu mengumpulkan data dan fakta yang ada dilapangan sebelum menjalankan tahapan selanjutnya untuk mengetahui situasi dilapangan seperti apa.

2) *Planning* atau Merencanakan

Pada tahapan kedua, seorang humas perlu merencanakan apa dan bagaimana program yang akan dilaksanakan agar lebih terstruktur dan mendapatkan hasil yang diinginkan.

3) *Taking Action and Communication* atau Melaksanakan dan Mengkomunikasikan

Setelah menyusun perencanaan yang matang, hasil dari perencanaan tersebut dilaksanakan dan dikomunikasikan sebaik-baiknya untuk menjalankan program.

4) *Evaluating* atau Mengevaluasi

Setelah menjalankan ketiga tahapan sebelumnya, humas perlu mengadakan evaluasi untuk melihat apakah ada yang kurang dalam pelaksanaan program tersebut atau apakah ada yang perlu diperbaiki untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal lagi.

2. Teori *New Media*

Teori media baru atau *new media* adalah teori yang dikembangkan oleh Levy pada tahun 1990 dalam jurnal Sya'bana dan Misnawati berjudul Penggunaan Media Sosial Instagram pada Akun @yhoophoo_official sebagai media komunikasi dengan pelanggan Vol. 14 menjelaskan bahwa media baru adalah teori yang membahas tentang bagaimana berkembangnya media. Teori ini berhubungan erat dengan berkembangnya teknologi komunikasi salah satunya adalah media sosial yang saat ini menjadi sarana komunikasi populer bagi masyarakat.

1.5.3. Kerangka Konseptual

1. *Cyber Public Relations*

Cyber Public Relations menurut Onggo, Bob dalam Jurnal Yuliawati dan Enjang (2016) Jurnal Peran Cyber PR Humas POLRI dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik secara Online Vol. 1 menjelaskan bahwa *cyber public relations* adalah dimana seorang Humas melakukan kegiatan atau aktivitasnya dibantu dengan menggunakan media internet untuk mempublikasikan kegiatan dan informasi kepada publik sasaran baik internal ataupun eksternal tanpa batasan jarak dan waktu selain itu *cyber public relations* menjadikan seorang Humas tidak bergantung pada pihak lain.

2. Pengelolaan Media Sosial

Media sosial merupakan media online bagi para penggunanya untuk dapat berkomunikasi satu sama lain sebagai ikatan sosial, Nasrullah (2016: 11) menjelaskan bahwa media sosial merupakan sebuah platform yang berfokus pada eksistensi penggunaannya untuk dapat melakukan berbagai aktivitas didalamnya.

Peter Salim dan Yenny Salim (2002: 695), berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan media sosial merupakan sebuah strategi komunikasi untuk mencapai banyak tujuan, salah satunya sebagai wadah untuk dapat berkomunikasi dengan publik sasaran, customer service, dan membangun citra dari sebuah lembaga.

3. Media Sosial

Media sosial menurut Nasrullah (2016: 11) merupakan sebuah wadah dengan menggunakan media internet dimana penggunanya dapat mengekspresikan diri, melakukan kerjasama untuk menciptakan hal yang baik, melakukan kegiatan interaksi bersama pengguna lain, menjaga hubungan yang sudah terjalin sebelumnya, mendapatkan dan menerima informasi, membentuk sebuah ikatan sosial secara *virtual*.

1.6. Langkah-langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dikantor yang beralamat di Jl. Supratman No.73, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114. Peneliti melakukan penelitian dikantor dengan tujuan agar lebih mudah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

1.6.2. Paradigma Pendekatan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah dimana apa yang terjadi pada realitas sosial merupakan hasil dari konstruksi sosial yang akan dianalisis dengan ilmu sosial sebagai bahan penelitian. Paradigma konstruktivisme beranggapan bahwa realitas yang ada disosial diamati oleh seseorang dan tidak dapat disamaratakan dengan yang lainnya.

Thomas Luckman dalam jurnal Febry (2019) Memahami Pendekatan Positivis, Konstruktivis dan Kritis dalam Metode Penelitian Komunikasi Vol. 2

menjelaskan bahwa realitas dibentuk dan dikonstruksi sehingga realitas yang terjadi memiliki makna dan konstruksi yang berbeda-beda bagi setiap orang.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena peneliti ingin mendapatkan sebuah pemahaman atas sebuah realitas sosial yang sedang terjadi saat ini melalui penelitian yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melakukan kegiatan pengelolaan media sosial dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

1.6.3. Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif, menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau mengeksplor fenomena yang sedang terjadi yang tidak dapat dikuantitatifkan. Menurut Bogdan, Robert dan Taylor (1992 : 4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan serangkaian kegiatan penelitian dengan mengamati orang-orang dan perilakunya dengan hasil yang didapat adalah data deskriptif atau dijelaskan secara lisan atau tertulis.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, yang dimana pada penelitian ini lebih mengacu pada hasil proses atau fenomena yang sedang terjadi disosial, dengan menggunakan metode ini peneliti menjelaskan bagaimana suatu fenomena terjadi dengan menggunakan kata-kata, bukan dengan angka.

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan dan menjadi gambaran bagaimana Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam melakukan kegiatan pengelolaan media sosial dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kualitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang diberikan dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan realitas sosial yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung, seperti melakukan pengamatan dan wawancara kepada yang bersangkutan mengenai pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Data yang dipakai merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana pencarian fakta yang dilakukan pada pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
2. Apa saja perencanaan yang dilakukan pada kegiatan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
3. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung?
4. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung pada kegiatan pengelolaan media sosial yang telah dilaksanakan?

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek darimana data diperoleh, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan mencapai tujuan, maka sumber data dapat dibagi menjadi dua :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah. Sugiyono (2013 : 225) menjelaskan bahwa sumber data primer adalah dimana pengumpul data mendapatkan data secara langsung dari sumbernya. Dimana yang menjadi sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan staf divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai informan dari penelitian ini.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Sugiyono (2013 : 225) data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung diberikan kepada pengumpul data, namun didapat ketika melihat individu lain atau dengan dokumen. Sumber data penelitian ini adalah berasal dari karya ilmiah atau tulisan lain yang dapat menunjang pada sumber pertama dan dapat membantu pada penelitian ini.

3. Informan Penelitian

Pengambilan sampel data menurut Creswell (2008 : 216) ada sembilan salah satunya adalah yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *typical case*

sampling yang tujuannya untuk menjelaskan suatu obyek dengan cara normal atau secara batas rata-rata.

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mencari informan yang mengetahui banyak hal secara keseluruhan dan secara baik mengenai lembaga khususnya pada kegiatan pengelolaan media sosial.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan pada penelitian ini adalah staf divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung yang melakukan interaksi dengan masyarakat melalui media sosial *instagram* dan *twitter* Dinas Kesehatan Kota Bandung.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Pasif

Observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi data dan fakta dilapangan untuk memahami fenomena sosial yang ada. Menurut Yusuf (2017 : 384) pengamat memiliki dua fungsi yaitu sebagai peneliti yang ikut berperan secara aktif sesuai dengan tugas yang diberikam atau sebagai peneliti yang tidak diketahui oleh yang lainnya.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk mendapatkan sebuah informasi. Yusuf (2017 : 372) berpendapat bahwa wawancara adalah interaksi melalui komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan narasumber,

dimana pewawancara bertanya dengan pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya mengenai objek yang akan diteliti.

Teknik wawancara secara mendalam dilakukan oleh peneliti kepada narasumber atau informan secara koherensif, teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada kegiatan teknik wawancara ini, nantinya peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, kegiatan wawancara dilakukan secara terstruktur sesuai dengan prosedur kegiatan wawancara yang ada.

1.6.6 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2009 : 241) untuk menguji kekredibilitasan data ketika menguji data dari beberapa sumber sebelum dan sesudahnya. Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi, teknik triangulasi adalah dimana peneliti dapat menentukan keabsahan data pada penelitian.

Teknik triangulasi menggunakan beberapa sumber data seperti observasi dan wawancara sebagai pelengkap untuk mendapatkan kekredibilitasan, validitas dan reliabilitas data sehingga dari beberapa hal yang dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data dapat dipertanggung jawabkan.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2007 : 173-174) menjelaskan bahwa analisis dilakukan ketika saat penelitian dan sesudah penelitian dilakukan. Penelitian ini

menggunakan teknik analisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses untuk mengumpulkan data atau informasi yang ada di lapangan lalu disederhanakan dan dianalisis dengan tujuan untuk menajamkan sebuah data agar dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Sugiyono (2018 : 247-249) menjelaskan reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah dimana peneliti menyusun kumpulan informasi yang telah didapat untuk dijadikan sebuah kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif biasanya data disusun dengan berbentuk teks naratif seperti uraian singkat, bagan dan ssebagainya. Rasyad (2002 : 15) menjelaskan penyajian data dilakukan untuk menganalisis masalah agar mudah dicari pemecahannya. Penyajian data juga dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran di lapangan secara tertulis.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah dimana peneliti telah melakukan kegiatan menganalisis dan mengolah data sehingga menemukan hasil dari penelitian dan bersifat valid. Menurut Sugiyono (2018 : 252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi

mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.



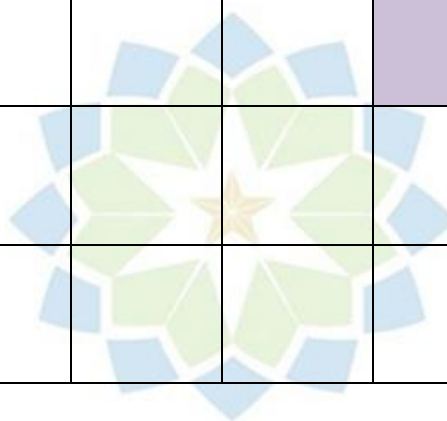
1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1. 2

Rencana Penelitian

No	Daftar Kegiatan	September 2021	Oktober 2021	November 2021	Desember 2021	Januari 2021	Febuari 2021
1.	Tahap Pertama: Observasi dan pengumpulan data						
	Pengumpulan data proposal penelitian						
	Penyusunan proposal penelitian						
	Bimbingan proposal Penelitian						
	Revisi proposal penelitian						
2.	Tahap Kedua : Usulan Penelitian						
	Sidang Usulan Penelitian						
	Penelitian						
	Revisi usulan penelitian						
3.	Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi						
	Pelaksanaan penelitian						
	Analisis dan pengolahan						

	data						
	Penulisan laporan						
	Bimbingan skripsi						
4. Tahap Keempat : Sidang Skripsi							
	Bimbingan akhir skripsi						
	Sidang skripsi						
	Revisi skripsi						





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG