

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kota Cimahi merupakan kota hasil pemekaran dari salah satu kecamatan di Kabupaten Bandung. Semula kota Cimahi merupakan kecamatan yang maju dan berkembang yang memenuhi syarat untuk menjadi kota mandiri atau otonom. 21 juni 2001 berdasarkan UU RI Nomor 9 tahun 2001 kecamatan ini resmi menjadi daerah pemekaran dan melepaskan diri dari Kabupaten Bandung untuk menjadi kota otonom yaitu kota Cimahi. Kota Cimahi terdiri dari 3 kecamatan yaitu Cimahi Utara, Tengah dan Selatan dan memiliki 15 kelurahan. Kota Cimahi sendiri terkenal dengan kota militer karena sebagian kota Cimahi dihuni oleh pusat pendidikan militer serta markas militer Tentara Nasional Indonesia. (<https://cimahikota.go.id/halaman/sejarah> yang diakses pada 31 Oktober 2022)

Kota Cimahi sudah berdiri selama 20 tahun, dalam kurun waktu tersebut Kota Cimahi baru dipimpin oleh tiga walikota. Ketiga walikota tersebut yaitu Alm. Itoc Tochija, Atty Suharti Tochija, dan yang terakhir Ajay Muhammad Priatna. Ketiga walikota Cimahi tersebut tersandung kasus yang sama yaitu kasus korupsi yang menjadikan permasalahan bagi pemerintahan Kota Cimahi. Tertangkapnya tiga walikota ini pada akhirnya memberikan dampak yang signifikan terhadap pemerintahan kota Cimahi yaitu menurunnya citra dan kepercayaan publik.

Citra merupakan perspektif atau pandangan dari individu atau sekelompok masyarakat yang didasari dari apa yang mereka lihat, diolah berdasarkan pengalamannya dan menjadi gambaran dari sebuah organisasi, instansi maupun perusahaan. Citra dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti persepsi masyarakat,

persepsi individu, atau pengalaman yang dialami dari sebuah organisasi, instansi atau perusahaan.

Lubis (2012) dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 12, Nomor 1 [jiana.ejournal.unri.ac.id](http://jiana.ejournal.unri.ac.id) dengan judul Peran Humas dalam Membentuk Citra Perusahaan menyatakan citra merupakan gambaran dari pandangan, persepsi atau perasaan seseorang pada suatu hal, setiap orang memiliki persepsi yang berbeda satu lain terhadap objek yang mereka lihat. Persepsi dan pengalaman dapat berpengaruh sangat besar terhadap objek yang dilihat, bisa menjadi suatu hal yang baik dan buruk.

Berdasarkan data penelitian dari beberapa kanal media *online*, salah satunya pada [liputan6.com](http://liputan6.com) menyatakan pasangan pasutri mantan walikota Cimahi kesatu dan kedua ditangkap pada tanggal 2 Desember 2016 karena kasus suap pemulsan izin proyek pembangunan II Pasar Atas Cimahi, sedangkan walikota nonaktif Cimahi ditangkap pada tanggal 27 November 2020 karena kasus suap izin proyek Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi.

Berdasarkan pra data penelitian diatas citra pemerintah Kota Cimahi yang sudah terbentuk positif menjadi negatif, hal ini disebabkan dengan kejadian yang berulang terhadap walikota Cimahi. Setelah adanya pemberitaan operasi tangkap tangan yang dilakukan oleh KPK, Pemulihan citra terhadap pemerintahan Kota Cimahi hendaklah dilakukan dengan cara yang benar, baik, dan efektif. Pemerintahan Kota Cimahi harus mengembalikan citra positif seperti sebelumnya atas apa yang sudah terjadi.

Dibalik hal negatif yang sudah terjadi terhadap pemerintahan kota Cimahi, pemerintahan kota Cimahi banyak memperoleh banyak prestasi yang baik seperti dalam data pra penelitian yang dihimpun oleh *Public Relations* pemerintahan kota Cimahi dari tahun 2012 hingga 2020 khususnya dalam memberikan pelayanan publik dan keterbukaan informasi antara lain penghargaan akuntabilitas kinerja dan pelayanan publik tahun 2012, keterbukaan informasi publik 2013-2015, , penghargaan inovasi pelayanan publik 2016, 2018-2019, *monitoring* dan evaluasi penerapan Undang-Undang keterbukaan informasi publik 2018, pelayanan publik kategori sangat baik 2019, *innovative government award* 2019-2020, *outstanding achievement of public service innovation* 2020.

Citra positif yang didapatkan merupakan prestasi pemerintah kota, mengacu pada citra yang merupakan pandangan-pandangan individu, namun jika melalui prestasi saja tidaklah cukup. Pelayanan publik yang prima menjadi salah satu strategi pemerintahan Kota Cimahi dalam memulihkan citra. Instansi pemerintahan harus memiliki citra positif yang tertanam di dalam benak masyarakat karena selain menjadi fasilitator komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat dapat juga mempengaruhi opini publik hingga membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan hal sangat penting karena kepercayaan merupakan aset untuk bekerja sama dan loyalitas masyarakat untuk berpartisipasi dalam program pembangunan pemerintahan.

Masyarakat mengharapkan pemerintahan yang *good governance* dan *clean goverment*, dimana pemerintahan memberikan pelayanan yang seluruh kepentingan

masyarakat dipenuhi dengan baik dengan cara memperdayakan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat. Memberikan pelayanan publik yang prima bisa saja menjadi salah satu cara untuk mencapai taraf *good governance* dan *clean government* namun dapat juga menjadi salah satu strategi untuk memulihkan citra pemerintahan Kota Cimahi.

Pelayanan publik yang semakin baik kualitasnya yang dapat memenuhi hak-hak, keinginan, kepentingan masyarakat, hingga prosedur yang tidak berbelit-belit dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi fondasi yang kuat di mata masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh *Public Relations* pemerintahan, pelayanan publik yang semakin baik dan memenuhi indikator pelayanan publik dapat mendorong pemulihan citra pemerintahan Kota Cimahi dan dapat meningkatkan citra yang positif di mata masyarakat. Hal ini dapat menciptakan stigma masyarakat yang sepenuhnya percaya terhadap pemerintahan karena pemerintah dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Menjaga citra positif menjadi bagian yang sangat penting untuk instansi pemerintahan, adapun fungsi utama pemerintah yaitu melayani dan memenuhi harapan masyarakat yang memiliki pengaruh pada objek publik lainnya agar masyarakat yang dilayani dan dipenuhinya tanggap terhadap pemerintah.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus penelitian yang akan diangkat mengenai bagaimana Restorasi Citra Pemerintahan Kota Cimahi (Studi Terhadap Upaya Diskomifo dalam Memulihkan Citra Pemerintahan Daerah Kota Cimahi).

1. Bagaimana *Public Relations* Pemerintahan Kota Cimahi mengidentifikasi opini masyarakat yang mengancam citra dan reputasi Pemerintahan Kota Cimahi?
2. Bagaimana *Public Relations* Pemerintahan Kota Cimahi mengidentifikasi isu yang terjadi yang dapat mengancam citra dan reputasi Pemerintahan Kota Cimahi?
3. Bagaimana evaluasi *Public Relations* Pemerintahan Kota Cimahi melakukan pemulihan citra melalui pelayanan publik?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini seperti halnya dapat mendeskripsikan fokus penelitian mengenai bagaimana Restorasi Citra Pemerintahan Kota Cimahi (Studi Terhadap Upaya Diskomifo dalam Memulihkan Citra Pemerintahan Daerah Kota Cimahi).

1. Untuk mengetahui identifikasi opini masyarakat yang mengancam citra dan reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui identifikasi isu masyarakat yang mengancam citra dan reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui evaluasi *Public Relations* Pemerintahan Kota Cimahi dalam melakukan pemulihan citra melalui pelayanan publik.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis mengenai kegiatan penelitian yang dapat memberikan informasi secara faktual dan dapat menjadi sarana mengembangkan keilmuan bidang Hubungan Masyarakat khususnya pada pemulihan citra yang dilakukan Pemerintahan Kota Cimahi melalui Pelayanan Publik.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis untuk peneliti untuk bagaimana pentingnya mengetahui proses pemulihan citra melalui pelayan publik dengan cara mengidentifikasi opini, identifikasi isu serta mengevaluasi hasil dari proses pemulihan citra.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Penelitian Sebelumnya**

Pada tinjauan pustaka, penelitian mengacu dari beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dan relevan dengan bahasan yang akan dilakukan, seperti skripsi mahasiswa ilmu komunikasi UIN Kalijaga, mahasiswa ilmu komunikasi hubungan masyarakat UIN Sunan Gunung Djati serta jurnal ekonomi, sosial dan humaniora Universitas Paramadina, jurnal *acta diurna* komunikasi Universitas Sam Ratulangi Manado, dan jurnal komunikasi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang dapat ditinjau berlandaskan pada judul, tujuan, metode, pendekatan, hasil, dan relevansi. Penelitian sebelumnya, yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Zakki Mubarak, skripsi mahasiswa UIN Kalijaga 2011 yang berjudul *Strategi Public Relations dalam Upaya Pemulihan Perpajakan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Direktorat Jendral Pajak*

DI. Yogyakarta Pasca Makelar Kasus Pajak di Direktorat Jendral Pajak Jakarta). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan dalam pemulihan citra Direktorat Jendral Pajak DI. Yogyakarta dan kendala yang dihadapi pada proses pemulihan citra. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif metode analisis deskriptif.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Nazilatus Syiam, skripsi mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati 2019 dengan judul Strategi Pemulihan Citra Parawisata NTB Pasca Gempa Bumi (Studi Kasus Pada Dinas Parawisata NTB melalui Program *Recovery* NTB Bangkit). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui identifikasi opini, *public awareness*, identifikasi isu dan mengevaluasi dari program *recovery* NTB Bangkit pasca gempa bumi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode analisis studi kasus.

Ketiga, penelitian jurnal ekonomi, sosial dan humaniora yang dilakukan oleh Eko Maryadi pada tahun 2020 mengenai Strategi Komunikasi Humas dalam Memperbaiki Citra Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan *dynamic strategi* dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif.

Keempat, penelitian jurnal yang dilakukan oleh Selvina L Lengkong, Mariam Sondakh, dan J W Londa pada tahun 2017 dengan judul Strategi *Public Relations* dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado). Penelitian ini menggunakan teori *image restoration* dan menggunakan pendekatan kualitatif metode analisis deskriptif. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui strategi *Public Relations* dalam melakukan pemulihan citra serta hambatan yang dihadapi pada saat pemulihan citra.

Kelima, penelitian jurnal yang dilakukan oleh Masduki pada tahun 2014 yang berjudul Strategi Pemulihan Citra partai Politik Kasus Partai Demokrat. Penelitian ini menggunakan teori *image restoration* yang berfokus pada dua strategi yaitu *denial strategy* dan *mortification strategy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode analisis deskriptif kualitatif.

**Tabel 1. 1**  
**Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Nama (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
Zakki Mubarok (2011)	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Pemulihan Perpajakan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Direktorat	Mengetahui strategi yang dilakukan oleh <i>Public Relations</i> Direktorat Jendral Pajak DI. Yogyakarta dan kendala apa yang	Pendekatan penelitian kualitatif, metode penelitian deskriptif.	Menggunakan strategi generik dalam menghadapi krisis citra, strategi dan program yang dilakukan menyangkut pengenalan, sosialisasi hingga persuasi agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam perpajakan untuk pembangunan negara.



	Jendral Pajak DI. Yogyakarta Pasca Makelar Kasus Pajak di Direktorat Jendral Pajak Jakarta)	dihadapi pada saat pemulihan citra		
Nazilatus Syiam (2019)	Strategi Pemulihan Citra Parawisata NTB Pasca Gempa Bumi (Studi Kasus Pada Dinas Parawisata NTB melalui	Identifikasi opini, <i>public awareness</i> , identifikasi isu dan mengevaluasi dari program <i>recovery</i> NTB Bangkit	Pendekatan penelitian kualitatif, metode penelitian studi kasus.	Terkait dengan identifikasi opini yang pengidentifikasi opini yang dilakukan dinas parawisata NTB seperti identifikasi jumlah kunjungan, pasar parawisata, dampak yang ditimbulkan, dan strategi pemasaran pasca terjadinya gempa. Pemulihan citra dari

	Program <i>Recovery</i> NTB Bangkit)	pasca gempa bumi		seluruh pihak terkait, membangun <i>brand awareness</i> pada program <i>recovery</i> NTB bangkit. Pembedahan isu yang berkembang di media secara menyeluruh. Melakukan proses evaluasi program <i>recovery</i> NTB bangkit.
Eko Maryadi (2020)	Strategi Komunikasi Humas dalam Memperbaiki Citra Kementrian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia	Mengetahui strategi komunikasi setelah terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap Kementrian Pemuda dan Olahraga	Pendekatan penelitian kualitatif, metode penelitian deskriptif kualitatif.	Menerapkan strategi komunikasi <i>mortification strategy</i> dan <i>dynamic strategy</i> , Kemenpora mengakui adanya krisis yang terjadi dan meminta maaf kepada publiknya dan juga melakukan pengalihan isu dengan cara meginformasikan prestasi-prestasi atlet pada <i>Sea Games 2019</i> .

		Republik Indonesia		
Selvina L Lengkon g, Mariam Sondakh, dan J W Londa (2017)	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)	Mengetahui strategi <i>Public Relations</i> dalam melakukan pemulihan citra serta hambatan yang dihadapi pada saat melakukan pemulihan citra.	Pendekatan penelitian kualitatif, metode penelitian deskriptif.	Strategi <i>Public Relations</i> memiliki pengaruh terhadap pemulihan citra dengan cara melakukan evaluasi, pengkajian ulang, perbaikan layanan serta lobi dan negosiasi kepada pelanggan, melakukan permintaan maaf kepada publik melalui media untuk mengembalikan kembali kepercayaan dan simpati pelanggan.
Masduki (2014)	Strategi Pemulihan Citra partai Politik Kasus Partai Demokrat	Mengetahui strategi pemulihan citra yang dilakukan	Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Dilakukan dua strategi yaitu <i>denial strategy</i> dan <i>mortifications strategy</i> penolakan dan penyangkalan melalui media khususnya

		oleh partai Demokrat		konferensi pers bahwa kasus tindak pidana korupsi yang terjadi disloksir sebagai perbuatan pribadi bukan institusi kemudian bertanggung jawab dan meminta maaf kepada publik
--	--	-------------------------	--	--

### 1.5.2 Landasan Teoritis

*Image Restoration Theory* yang dikemukakan oleh William Benoit pada tahun 1995 berfokus pada cara organisasi menanggulangi ancaman terhadap citra dan reputasi yang dipandang negatif oleh publiknya, hal ini seperti yang diutarakan Kriyantono (2017: 229-234) dengan judul Teori-Teori *Public Relations* Perspektif Barat & Lokal menyatakan *Image Restoration Theory* merupakan upaya dalam menanggulangi ancaman citra dan reputasi yang negatif melalui pilihan pesan komunikasi yang dapat memperbaiki citra organisasi. Pendekatan retrorika dianggap sebagai implementasi strategi simbolis dalam pemulihan citra dan reputasi dan akan mempengaruhi persepsi *stakeholder* terhadap situasi krisis tersebut.

*Image Restoration Theory* terbagi menjadi dua asumsi yang pertama, berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi yang dapat mempengaruhi citra dan reputasi positif dimata publiknya. Kedua, strategi komunikasi untuk

menanggulangi krisis pada citra dan reputasi melalui pendekatan retrorika, terbagi menjadi lima strategi, antara lain:

1. *Denial Strategy*

Strategi yang dilakukan oleh organisasi dengan cara menyangkal dan menyatakan tidak terlibat dalam suatu krisis tertentu, terdapat dua kategori dalam *denial strategy* seperti menyangkal secara sederhana dan menyangkal untuk menyalahkan orang lain atau kambing hitamkan pihak lain

2. *Evasion Of Responsibility Strategy,*

Strategi dengan cara menghindari tanggung jawab dari situasi krisis, terdapat empat kategori dalam *evasion of responsibility strategy* seperti provokasi, menyatakan krisis ditimbulkan karena organisasi tidak dapat mengontrol situasi dan kekurangan informasi, menyatakan organisasi sudah melakukan dengan baik namun hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak lain, dan menyatakan krisis terjadi karena adanya kecelakaan (situasi yang tidak diinginkan dan direncanakan organisasi)

3. *Reducing The Offensiveness Strategy*

Strategi tidak menyangkal atau setidaknya mengakui adanya krisis tersebut namun berusaha meyakinkan publiknya bahwa krisis tersebut bukan ancaman bagi organisasi dan tetap berusaha memperbaiki citra positifnya. *Reducing the offensiveness strategy* terbagi dalam beberapa cara strategi, antara lain: *bolstering*, minimalisasi, *differentiation strategy*, transenden, menyerang pihak lain dan pemberian kompensasi berupa uang atau barang.

4. *Corrective Actions Strategy*

Strategi yang dilakukan organisasi yang berusaha memulihkan kerusakan dan berjanji tidak terulang kembali krisis tersebut

5. *Mortification Strategy*

Strategi yang dilakukan organisasi untuk menerima seluruh konsekuensi dari situasi krisis tertentu, menyampaikan penyesalan dan permohonan maaf.

*Image restoration* yang dilakukan dalam praktik *Public Relations* dalam menghadapi krisis citra terdapat beberapa strategi, antara lain:

1. Identifikasi opini, organisasi tidak mengabaikan opini publik, karena bisa saja mengancam citra dan reputasi organisasi. Hal ini untuk mengidentifikasi yang menjadi tuntutan organisasi melalui opini tersebut.
2. *Public awareness*, memperhatikan persepsi publik terhadap sejumlah publik yang tidak dapat menerima dengan kasus yang telah terjadi dan memiliki respons yang negatif.
3. Identifikasi isu, mengetahui isu yang berkembang ditengah masyarakat, karena opini yang terus berkembang akan membuat kasus yang telah terjadi menjadi lebih membesar dari sebelumnya, terutama jika kasus ini sudah diberitakan media.
4. Organisasi perlu mengamati dengan serius pada setiap krisis walaupun krisis tersebut termasuk dalam krisis ringan.
5. Identifikasi target sasaran, hal ini dapat mempermudah agar pesan-pesan komunikasi yang disampaikan tepat sasaran dan memudahkan mengetahui publik *aware* dan publik pasif.

6. Menentukan strategi pemulihan, strategi ini ditentukan melalui kasus apa yang terjadi, bagaimana reaksi publik serta dampak terhadap citra organisasi. Organisasi harus bersikap terbuka, jujur dan tidak menutupi fakta untuk membangun strategi komunikasi yang dapat meningkatkan kepercayaan publik.
7. Evaluasi, mengidentifikasi sejauh mana strategi pemulihan citra berjalan, apakah berdampak pada meningkatnya citra organisasi. Jika gagal, apa penyebabnya, strategi apa yang gagal.

### 1.5.3 Landasan Konseptual

#### 1. Citra

Citra merupakan gambaran atau perspektif yang timbul secara realitas terhadap individu, kelompok, perusahaan maupun instansi, seperti menurut Ishaq (2017: 161-164) menyatakan citra merupakan kesan atau pandangan terhadap obyek tertentu seperti organisasi atau perusahaan, citra akan terbentuk dengan sendirinya atau sengaja dibentuk oleh organisasi atau perusahaan tersebut.

Citra merupakan hal penting bagi *Public Relations* untuk memberikan pemahaman terhadap publiknya. Citra terbagi menjadi beberapa kategori, antara lain: (1) citra bayangan, citra yang dipahami pihak dalam mengenai pandangan pihak luar terhadap organisasinya; (2) citra berlaku, citra yang pandangannya melekat pada pihak luar mengenai sebuah organisasi; (3) citra harapan, citra yang diharapkan organisasi; (4) citra perusahaan atau lembaga, citra yang dilihat secara keseluruhan, bukan sebatas barang atau jasanya saja; (5) citra majemuk, citra yang melekat pada diri individu, setiap individu memiliki citra yang berbeda-beda.

## 2. Strategi

Strategi merupakan cara atau rencana untuk mencapai suatu tujuan dalam sebuah organisasi, seperti menurut Quinn (1999: 10) menyatakan strategi merupakan rencana yang memadukan tujuan utama organisasi, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi direncanakan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki instansi menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik dapat disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan instansi.

## 3. *Public Relations* Pemerintahan

*Public Relations* pemerintahan merupakan *Public Relations* yang menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan informasi kebijakan pemerintah, melaksanakan kebijakan publik dan pelayanan publik, seperti menurut Ardianto (2014: 239) menyatakan *Public Relations* pemerintahan merupakan *Public Relations* yang melaksanakan kebijakan publik seperti memberikan informasi terkait kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat, pelayanan publik seperti memberikan pelayanan yang prima serta birokrasi yang mudah, hal ini dapat meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat dan hubungan dengan media, pemerintahan memerlukan media dalam menyampaikan informasi kebijakan pemerintah secara berkesinambungan seperti melalui *press release*, konferensi pers.

## 4. Pelayanan Publik



Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara barang atau jasa yang diatur dalam undang-undang yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan, seperti menurut Mukarom dan Laksana (2016: 41-42) menyatakan pelayanan publik yang dilakukan organisasi yang memiliki hak dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan aturan pokok dan cara yang telah ditetapkan.

## **1.6 Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi, Pemerintahan Kota Cimahi Jl. Rd. Demang Hardjakusumah Blok Jati, Cibabat, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang merupakan paradigma yang berdasarkan atas pengalaman yang dialami, seperti menurut Creswell (2013: 11) menyatakan asumsi individu yang memahami dunia dimana mereka bernapas yang menumbuhkan makna subjektif dari pengalaman yang dialami. Penelitian konstruktivisme berusaha mengupayakan sebanyak mungkin pandangan seluruh partisipan yang menyangkut dengan keadaan yang sedang diteliti. Paradigma konstruktivisme berdasarkan pengalaman kehidupan, latar belakang, historis dan kebudayaan atau norma.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan paradigma konstruktivisme untuk memperoleh pemahaman interpretasi dalam suatu keadaan tertentu. Penelitian paradigma konstruktivisme dilakukan untuk mencerna suatu

keadaan untuk diinterpretasikan secara keseluruhan, dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif pasif, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan interpretif dengan penelitian kualitatif, karena langsung terjun ke lapangan yang akan bertidak sebagai pengamat dan akan mengamati keadaan strategi pemulihan citra melalui pelayanan publik yang dilakukan oleh *Public Relations* Pemerintahan Kota Cimahi dan mencatat.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian yang berusaha menguraikan dan menginterpretasikan mengenai pemulihan citra. Sugiyono (2017: 7) menyatakan metode penelitian deskriptif kualitatif disebut sebuah metode baru atau dapat disebut metode postpositivistik karena berdasarkan dari filsafat postpositivisme. Metode inipun dapat disebut juga metode *interpretive* karena berdasarkan penelitian dari interpretasi dengan keadaan atau data yang ada dilapang.

Penelitian deskriptif ini sendiri sangat menekankan penelitian yang sistematis, faktual dan akurat, menurut Pujileksono (2016: 19) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau objek tertentu.

Penelitian deskriptif memiliki tujuan menguraikan atau memaparkan fenomena yang berlangsung dilapangan, menurut Mappiare (2009: 66) menyatakan tujuan deskripsi untuk mencoba menggambarkan keadaan yang telah terjadi atau sedang berlangsung. Pendekatan apapun terhadap penelitian menghindari memberikan

penjelasan tentang mengapa suatu fenomena terjadi sehingga hal itu terjadi, dan apalagi memprediksi kelangsungan hidup fenomena tersebut.

Penelitian kualitatif yang diharapkan dapat menjelaskandalam bentuk tulisan maupun tindakan yang dapat diamati oleh publiknya seperti menurut Ruslan (2006: 203) menyatakan bahwa penelitian kualitatif diharapkan dapat menciptakan suatu paparan yang mendalam mengenai tulisan, lisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari individu, kelompok atau masyarakat tertentu yang dapat dikaji dari sudut pandang yang komprehensif dan holistik.

## **1.7 Jenis Data dan Sumber Data**

### **1.7.1 Jenis Data**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif merupakan pendekatan bersifat subjektif, data dan informasi yang dihimpun serta ditemukan secara berangsur-angsur yang disesuaikan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti mendeskripsikan temuan-temuan yang ada dilapangan. Hal ini mencangkup pada pemulihan citra yang dilakukan melalui pelayanan publik yang dilakukan oleh diskominfo kota Cimahi.

### **1.7.2 Sumber Data**

#### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan semua orang yang merupakan bagian dari *Public Relations* yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi terlebih kepada praktisi *Public Relations* yang menjalankan kegiatan pelayan publik.

#### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan beberapa dokumen dari data dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dan data lainnya yang dapat menunjang data sekunder.

## **1.8 Informan**

### **1.8.1 Informan dan Unit Analisis**

Menentukan informan yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dibidang *Public Relations*, terlebih yang turut ada dalam kegiatan pelayanan publik. Informan yang bekerja di dunia *Public Relations* minimal 16 bulan atau satu tahun empat bulan.

Batasan pada penelitian yang dilakukan mengenai pemulihan citra pada pemerintahan kota Cimahi. Mengenai strategi pemulihan citra melalui pelayanan publik yang prima.

### **1.8.2 Teknik Penentuan Informan**

Penelitian ini menggunakan teknik sampling *purposive* yang merupakan teknik sampling berdasarkan dari penetapan dari suatu standar tertentu, seperti diutarakan oleh Sugiyono (2017: 85) menyatakan teknik sampling berdasarkan penentuan tertentu dari kriteria yang ditetapkan peneliti. Syarat yang ditentukan untuk menjadi informan penelitian yang akan diteliti, yaitu:

1. Staf yang bekerja di bidang *Public Relations* serta seorang *Public Relations* turut serta dalam kegiatan pemulihan citra dan pelayanan publik.
2. Minimal sudah bekerja di bidang *Public Relations* selama 16 bulan atau satu tahun empat bulan.

## 1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik dalam menghimpun data, untuk mempermudah dalam memperoleh data sesuai standar yang telah ditentukan.

### 1. Observasi Partisipasif Pasif

Observasi partisipasif pasif merupakan metode penelitian yang dilakukan dari hasil pengamatan secara langsung dilapangan dalam mencari temuan, peneliti namun tidak terjun langsung pada kegiatan tersebut, seperti menurut Ardianto (2010: 180) observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mendeskripsikan temuan-temuan fenomena yang ditemukan saat melakukan penelitian. Metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan observasi partisipasif pasif, yaitu untuk mengamati atau mendata sesuai dengan temuan dilapangan yang diperlukan dalam penelitian dan tidak terjun langsung ke lapangan atau tidak ikut pada kegiatan.

Observasi merupakan metode dalam mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan fenomena yang ada dilapangan seperti menurut Nasution (1996: 57) menyatakan bahwa observasi berisi hal-hal yang kompleks, jadi itu bukan tugas yang mudah. Pertama, tidak ada pengamatan dari dua orang yang sama. Tidak peduli bagaimana dilatih, pengamatan dua orang akan selalu berbeda. Kedua, observasi bukanlah proses pasif untuk merekam apa yang sedang terjadi, seperti dengan kamera. Seolah-olah Anda berada di luar jauh dari dunia mengamati.

Observasi ini, mengamati langsung kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi, kemudian menemui dan bertanya kepada informan (bagian *Public Relations*) yang mengetahui bagaimana pemulihan citra yang dilakukan melalui pelayanan publik.

## 2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan secara langsung oleh pewawancara kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan tidak terpaku pada *draft* pertanyaan.

Wawancara mendalam dalam Ardianto (2010: 178) merupakan teknik pengumpulan data untuk dengan *face to face* secara langsung kepada informan dan responden (bagian *Public Relations*) yang mengetahui strategi pemulihan citra melalui pelayanan publik secara menyeluruh dan mendalam. Mengajukan pertanyaan kepada informan dan responden. Wawancara mendalam terhadap informan tidak terpaku pada *draft* pertanyaan, dapat dilakukan secara berulang-ulang hingga peneliti merasa cukup untuk mengumpulkan data yang betul-betul mendalam.

Wawancara diperlukan untuk membentuk data penelitian berdasarkan pengalaman dan masalah yang merela tangani, selaras dengan pernyataan Meolong (2000: 57) menyatakan bahwa wawancara dilakukan untuk membingkai orang, peristiwa, kegiatan, organisasi, sentimen, kebijakan, keperdulian, dan lain-lain.

Wawancara mendalam dengan pihak informan *Public* dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi untuk mengetahui mengenai strategi pemulihan citra melalui pelayanan publik. Pemulihan citra pemerintahan Kota Cimahi yang terfokus pada pelayanan publik yang prima.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik dalam penggalan informasi yang dapat menunjang informasi secara mendalam yang berasal dari dokumen perusahaan baik secara lisan maupun tulisan selain melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Dokumentasi dalam Ardianto (2010: 185) merupakan sumber pengumpulan data yang berasal dari surat-surat, catatan pribadi, dan dokumen resmi perusahaan. Menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi sangatlah mudah karena mudah didapatkan dan sudah tersedia di perusahaan, namun membutuhkan waktu untuk menelaah dokumen tersebut. Namun ada dokumen yang bersifat privasi dan dirahasiakan.

Dokumentasi yang akan ditelaah oleh peneliti merupakan dokumen mengenai pemulihan citra melalui pelayanan publik yang dilakukan *Public Relations* baik berupa surat-surat, catatan pribadi maupun dokumentasi resmi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi.

### **1.10 Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif merupakan penyusunan data dari teknik pengumpulan data yang akan mempermudah peneliti saat terjadi pengumpulan data yang polanya masih belum jelas. Sugiyono (2017: 245) menyatakan analisis data kualitatif merupakan analisis data yang dikumpulkan dan dikembangkan menjadi suatu hipotesis yang dapat dipelajari dan penting hingga dapat disimpulkan dari hasil analisis data yang dilakukan secara berulang-ulang serta sudah dilakukan triangulasi untuk menemukan maknanya. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data kualitatif, antara lain:

1. Reduksi Data

Data yang direduksi untuk memfokuskan dan memilah data di lapangan berdasarkan data penting, kategori, dan data tidak terpakai karena dapat memperjelas dan mempermudah untuk mengumpulkan data di tahap selanjutnya serta untuk mengetahui kekurangan data yang perlu ditambahn jika hal tersebut diperlukan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah selanjutnya setelah reduksi data dengan cara mengelompokan data sesuai dengan polanya dengan grafik, tabel, *matriks* hingga *chart*. Namun pada penelitian kualitatif lebih sering digunakan dengan teks naratif.

## 3. *Verification*

Verifikasi dan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang pada akhirnya mendeskripsikan hasil temuan di lapangan dari suatu objek. Walaupun pada awalnya masin besifat hipotesis sementara namun jika ditunjang oleh data pendukung yang valid maka akan menghasilkan verifikasi dan kesimpulan yang dapat dipercaya.

Pengumpulan data dengan *Public Relations* pemerintahan kota Cimahi mengenai pemulihan citra melalui pelayanan publik. Selanjutnya melakukan langkah reduksi data untuk memfokuskan dan memilah data agar lebih terarah dan mempermudah peneliti pada langkah selanjutnya. Pada langkah penyajian data, dengan menggunakan teks naratif untuk menjelaskan hasil temuan dari data sebelumnya. Langkah terakhir merupakan langkah verifikasi dan kesimpulan, peneliti menarik kesimpulan dari hasil data yang telah ditelaah sebelumnya.



