

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada penyelenggaraan pemerintahan, pengaduan masyarakat menjadi salah satu persoalan yang paling menonjol dalam tata kelola publik pada kondisi saat ini. Pemerintah harus berupaya lebih optimal dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) seiring meningkatnya pengetahuan masyarakat dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut berkaitan dengan praktik humas pemerintah yang tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai perancang dan pelaksana strategi pelayanan dan respon pengaduan yang terarah dan berkelanjutan.

Bukti konkret dari transformasi tersebut adalah diciptakannya berbagai kanal aduan dan aspirasi masyarakat yang dikelola oleh lembaga pelaksana fungsi humas pemerintahan. Namun, pelayanan publik yang dianggap rumit, ketidakpastian respon, harapan warga akan penyelesaian yang cepat sering kali tidak sejalan dengan alur birokrasi yang berlapis dan memerlukan waktu dan prosedur yang dinilai memakan waktu menjadi problematika dalam suatu birokrasi.

Kondisi tersebut menimbulkan kekecewaan di kalangan masyarakat serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam merespon berbagai masukan yang merupakan kebutuhan publik, disamping itu

masyarakat mengharapkan pemerintah mampu melayani segala masukan dengan baik dan dapat merealisasikan harapannya.

Fokus pada penyampaian informasi dan pelayanan publik, kegiatan ini memungkinkan terciptanya *Good governance* dan ikatan yang baik dengan masyarakat serta mendukung perkembangan pemerintahan. Humas Pemerintahan berperan memberikan *service* kepada masyarakat, yakni dengan mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, serta memberikan rasa aman yang dapat menciptakan emosi positif selama interaksi dengan publik, menciptakan sinergi kolektif yang mendorong pemerintahan mencapai tujuannya dan meningkatkan citranya.

Pelayanan publik ini merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18, yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduan yang disampaikan, berhak melaporkan apabila penyelenggara layanan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, serta berhak mengajukan pengaduan kepada penyelenggara atau ombudsman jika pelaksana layanan tidak menjalankan tugasnya dengan semestinya.

Regulasi mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat mendorong pemerintah daerah untuk mampu menyediakan ruang dan fasilitas bagi masyarakat dalam menyampaikan saran, kritik, dan aspirasinya demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, responsif dan inklusif. Masyarakat yang merasa dihargai dan terhubung dengan pemerintah karena terwadahi aspirasinya cenderung akan

menilai baik pemerintah, memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi terhadap pemerintah serta lebih pro aktif dalam mendukung kebijakan, regulasi dan program-program pembangunan pemerintahan.

Konteks tersebut berkaitan dengan konsep humas pemerintah, humas pemerintah merupakan salah satu kegiatan kehumasan yang berfokus pada pengelolaan informasi dan komunikasi yang berkelanjutan untuk memperoleh pemahaman dan dukungan publik terhadap program dan kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah tidak lagi hanya dipandang sebagai corong informasi atau juru bicara, melainkan sebagai agen strategis yang memfasilitasi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Bentuk keseriusan Humas Pemerintah dalam meningkatkan kualitas organisasi dapat dilihat dengan penerapan *good governnce* dan *e-government*, terlebih pada era keterbukaan informasi dan kemajuan teknologi, hal ini juga dilakukan oleh pelaksana fungsi humas pemerintah Kota Pekalongan dalam memenuhi tuntutan untuk mampu membangun tata kelola yang melibatkan peran aktif masyarakat, yakni Dinas Komunikasi Dan Informatika.

Seiring perkembangannya, pemerintah Kota Pekalongan berupaya mewujudkan *good governance*, sebagaimana tertera pada website bpkad.pekalongankota.go.id bahwa misi ke-7 Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Kota Pekalongan Periode 2021-2026 adalah Mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang efektif dan efisien berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean government*.

Pemerintah Kota Pekalongan secara resmi meluncurkan inovasi sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *e-governmant*, dikutip dari <https://pekalongankota.go.id/> kanal ini dinamai dengan Lapor Ajib pada 09 Maret 2025 yang dikelola oleh Diskominfo Kota Pekalogan bagian Pejabata Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), kanal ini memungkinkan warga untuk melaporkan berbagai masalah yang terjadi di lingkungannya, seperti infrastruktur yang rusak, sampah, pelanggaran peraturan, hingga mengajukan saran dan aspirasi, dalam mengimplementasikan sistem ini, PPID Diskominfo Kota Pekalongan mengelola alur operasional kanal pengaduan serta memerlukan dukungan dan kolaborasi dari berbagai pihak, termasuk para *stakeholders*, penyelenggara layanan publik, sehingga program Lapor Ajib dapat berfungsi secara optimal.

Peneliti menemukan salah satu upaya strategis yang dilakukan pemerintah Kota Pekalongan melalui unggahan sosial media instagram resmi @radio_kotabatik, mengenai *launching* kanal Lapor Ajib, dalam acara tersebut, Walikota mengajak masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan kepada bupati melalui nomor whatsapp yang tercantum, layanan ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Pekalongan berupaya membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat demi tercapainya *good governance*.

Berdasarkan data pra penelitian pada akun resmi Lapor Ajib @lapor.pekalongan kota, berbagai laporan masuk dan ditanggapi oleh pihak PPID Diskominfo Kota Pekalongan dan dieksekusi oleh dinas yang berkaitan dengan laporan yang ada. Sebagai contoh jika suatu laporan berkaitan dengan kerusakan jalan yang rusak yang menyebabkan kecelakaan, maka PPID Diskominfo Kota Pekalongan akan mendisposisikan laporan tersebut kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Pekalongan, dalam hal ini, Diskominfo memainkan peran sebagai pelaksana manajemen kehumasan pemerintah, fasilitator komunikasi sekaligus menjalin dan memelihara hubungan harmonis dengan masyarakat.

Data pra penelitian lainnya yang ditemukan pada akun @lapor.pekalongan kota, bahwa keberlanjutan dari kanal 'Wadul Aladin' adalah 'Lapor Ajib', dari postingan-postingan pada akun tersebut menunjukkan komitmen pemerintah kota Pekalongan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, selain itu dari komentar yang termuat dalam akun tersebut seperti komentar dari @chan2019 menyampaikan keluhan terkait kinerja bagian penanganan sampah dan mempertanyakan tindak lanjut dari laporan tersebut. Pihak pengelola akun yakni PPID Diskominfo Kota Pekalongan kemudian merespons dengan menyatakan bahwa seluruh laporan dan aduan yang masuk akan diterima serta ditindaklanjuti bersama dinas terkait, yang menunjukkan Pemerintah Kota Pekalongan mengupayakan *good governance* dengan merespon baik aduan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan data pra penelitian yang dikutip dari website pekalongankota.go.id dijelaskan bahwa dalam pengimplementasian program Lapor Ajib ini merupakan bentuk komitmen dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, hal ini selaras dengan data pra penelitian yang dikutip dari website japos.co bahwa Wali Kota Pekalongan, H. A. Afzan Arslan Djunaid menegaskan komitmennya bersama wakilnya, Hj Balgis Diab dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan berdampak langsung bagi masyarakat melalui kanal Lapor Ajib, program ini menjadi langkah awal dalam mengimplementasikan agenda strategis yang telah ditetapkan, dengan fokus utama pada 9 program prioritas yang akan direalisasikan.

Penelitian tentang strategi Humas yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Pekalongan dalam layanan Lapor Ajib memiliki tujuan untuk memahami bagaimana layanan ini berfungsi sebagai bentuk pelayanan kehumasan terhadap publik, dengan berfokus pada strategi komunikasi, penanganan aduan, pengelolaan hubungan, partisipasi masyarakat, strategi humas ini juga berfokus dalam menjembatani ekspektasi masyarakat (yang menginginkan solusi instan) dengan proses birokrasi yang kompleks dan membutuhkan waktu. Sistem aduan Lapor Ajib berbasis *e-government* menjadi instrumen humas dalam mendukung penerapan *Good Governance* di pemerintahan Kota Pekalongan.

Peneliti melakukan penelitian terhadap kegiatan Humas Pemerintah yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Pekalongan pada sistem layanan Lapor Ajib karena berdasarkan fenomena eksistensi Humas Pemerintah dalam mewujudkan

prinsip *Good Governance* yakni memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik melalui pembentukan ruang dialog, kontrol sosial, alur koordinasi dan pembangunan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah Kota Pekalongan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian, maka peneliti membatasi fokus utama kajian penelitian, yaitu bagaimana kegiatan strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib, berikut rumusan-rumusan masalah penelitian berdasarkan fokus utama penelitian :

1. Bagaimana PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan melakukan langkah *research* dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib?
2. Bagaimana PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan melakukan langkah *action planning* dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib?
3. Bagaimana PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan melakukan langkah *communication* kepada publik dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib?
4. Bagaimana PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan melakukan langkah *evaluation* dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Mengetahui langkah *research* yang dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
2. Mengetahui langkah *action planning* yang dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
3. Mengetahui langkah *communication* yang dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
4. Mengetahui langkah *evaluation* yang dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan berdasarkan langkah-langkah sebelumnya dalam merespon keluhan masyarakat melalui program Lapor Ajib

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademisi

Secara akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas kajian ilmu komunikasi dan menyajikan data faktual, khususnya dalam hal kegiatan komunikasi pada ranah hubungan masyarakat pemerintah. Sehubungan dengan program Lapor Ajib, penelitian ini memberikan

pemahaman mengenai bagaimana strategi dalam menjaga hubungan baik antara masyarakat dengan pemerintah dan mewujudkan *good governance*. Melalui pendekatan ini, lembaga pelaksana fungsi Humas Pemerintah berperan sebagai wadah / fasilitator komunikasi yang responsif dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses penyampaian aduan, aspirasi, dan masukan kebijakan yang mampu merawat kepercayaan masyarakat dan menciptakan hubungan yang saling mendukung dan terjalin komunikasi yang konstruktif antara masyarakat dan pemerintah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, Penerapan strategi humas oleh Diskominfo Kota Pekalongan dalam program Lapor Ajib diharapkan dapat meningkatkan kesadaran/kepekaan pemerintah mengenai pentingnya strategi humas pemerintah serta pendekatan partisipatif dan transparan dalam pelayanan terhadap masyarakat, disamping itu penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi praktisi humas pemerintahan mengenai pentingnya strategi humas pemerintah yang tepat untuk mendukung kelancaran penyampaian layanan, legitimasi kebijakan, dan keberhasilan program sehingga dapat terwujud *good governance*.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Pada penelitian ini, penulis menerapkan model RACE yang pertama kali dikatakan oleh John Marston pada 1963 dalam bukunya *The Nature of Public Relations*. Anggitia (2022:48) menjelaskan bahwa Model RACE merupakan salah satu model manajemen perencanaan strategis dalam praktik *public relations* untuk menyediakan kerangka strategi komunikasi yang komprehensif. RACE adalah akronim dari *Research* (Penelitian), *Action* (Tindakan), *Communication* (Komunikasi), dan *Evaluation* (Evaluasi).

Elemen tersebut menunjukkan bahwa *Public relations* dalam praktiknya diawali dengan *Research*, yakni dengan mencari tahu terlebih dahulu permasalahan yang ada dilapangan dan memahami apa yang diinginkan publik, lalu berbagai data dan informasi secara mendetail tersebut akan diolah oleh praktisi *PR* dalam bentuk *Action planning*, yakni mengidentifikasi tujuan komunikasi yang jelas dan spesifik, hal ini berkaitan dengan mengambil suatu tindakan/program melalui perencanaan strategi yang terstruktur dan matang sebagai bentuk tindak lanjut dari permasalahan dan keinginan publik yang kemudian direalisasikan.

Communication yakni mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai macam data dalam bentuk tindakan dan segala sesuatu yang harus diketahui oleh publik. Setelah program, kegiatan atau tindakan atas permasalahan selesai maka *PR* akan melakukan *evaluation* untuk mengetahui apakah solusi yang

diterapkan sesuai dengan permasalahan yang ada, evaluasi mendalam dilakukan agar dapat mengetahui apa yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan.

Model ini menjadi dasar bagi perencanaan komunikasi strategis dan relevan dalam pengelolaan pemerintahan/oranisasi karena mengkaji proses komunikasi hingga realisasi/implementasi program, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, model ini dapat menggambarkan proses implementasi suatu program dan komunikasi dua arah antara pemerintahan dengan publiknya secara terstruktur.

1.5.2 Landasan Konseptual

1. Strategi

Strategi merupakan proses perumusan rencana yang berorientasi pada pencapaian tujuan jangka panjang organisasi yang disertai dengan penyusunan langkah-langkah atau upaya strategis yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Glueck dan Jauch dalam Yatminiwati (2019:3) menjelaskan bahwa strategi adalah suatu rencana yang terpadu, menyeluruh, dan saling terintegrasi, yang mengaitkan keunggulan strategis suatu organisasi dengan tantangan yang dihadapi dari lingkungan eksternal. Penyusunan strategi ini bertujuan untuk mengukur dan menjamin tercapainya sasaran utama organisasi melalui pelaksanaan yang efektif oleh seluruh elemen organisasi.

Pada realitanya, organisasi yang memiliki strategi yang jelas dan terukur cenderung menunjukkan kinerja yang lebih unggul, Pearce (1996)

mengungkapkan bahwa strategi berperan penting dalam menjaga, mempertahankan, dan meningkatkan kinerja serta keunggulan bersaing suatu organisasi. Maka dari itu, penting bagi suatu organisasi untuk mengidentifikasi dan mengembangkan kompetensi inti dalam bidang usaha yang dijalankannya

Strategi juga dapat dikatakan sebagai rangkaian tindakan yang sifatnya bertahap dan berkelanjutan, disusun berdasarkan pandangan terhadap harapan publik dimasa depan, maka dari itu, pada umumnya strategi dimulai dari kemungkinan yang akan terjadi, bukan dari kondisi yang tengah berlangsung. Rahim (2017 : 2) menjelaskan bahwa pada dasarnya, strategi disusun sebagai bentuk respons terhadap perubahan eksternal yang relevan bagi suatu organisasi.

Respons tersebut dirancang dengan mempertimbangkan kemampuan internal yang dimiliki organisasi, hal tersebut mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memanfaatkan peluang dan mereduksi ancaman dari lingkungan eksternal untuk meraih manfaat secara optimal dengan mengandalkan keunggulan yang ada saat ini.

2. Humas Pemerintah

Humas Pemerintah merupakan fungsi manajemen dan komunikasi yang menjembatani interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui peran regulator serta pelaksana kebijakan publik, Suprawoto (2018:49) menjelaskan

bahwa Humas Pemerintah bertanggung jawab untuk menjelaskan sekaligus menampung aspirasi masyarakat terkait kebijakan yang tengah dirancang maupun telah dibuat. Tugas Humas Pemerintah menekankan pada *public services* guna mendorong peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Humas memiliki peran sentral dilingkungan pemerintah karena sangat membantu keberlangsungan dan kelancaran tugas pemerintahan. Korniawan (2021:2) menyatakan bahwa tugas Humas Pemerintahan berfokus pada bidang komunikasi publik karena dapat membangun perspektif positif masyarakat. Humas Pemerintahan bertugas mengidentifikasi isu yang muncul dan berkembang dikalangan masyarakat, mengevaluasi program atau kegiatan yang dijalankan pemerintah, serta membangun kepercayaan masyarakat melalui proses pengelolaan komunikasi.

Peran Humas Pemerintah tidak hanya sebagai pembina, namun juga sebagai agen komunikasi yang berhubungan langsung dengan para pemangku kepentingan khususnya masyarakat luas, apabila pelaksana humas pemerintah berperan dengan maksimal, maka kinerjanya mampu memberikan kontribusi besar khususnya dalam arus informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan yang berdampak baik terhadap penilaian masyarakat pada kinerja pemerintah.

3. Pelayanan Publik

Humas Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, Khairudin (2022:10) mengemukakan bahwa pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, manajemen, serta meningkatkan kualitas komunikasi dan koordinasi. Komitmen pemerintah dalam hal ini tercermin melalui berbagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas organisasi, khususnya dari sisi manajemen yakni dengan meningkatkan pelayanan publik guna menerapkan prinsip *good governance*.

Implementasi dari pelayanan publik yang dilakukan humas pemerintah salah satunya dengan merespon aduan masyarakat terkait sarana prasarana, kebijakan, dll, fungsi tersebut dapat memberikan kontribusi strategis dalam mendorong kemajuan pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Mahmudi (2007:128) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penerapan pelayanan ini bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan kesejahteraan dan partisipasi publik.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) secara mekanisme, pelayanan publik yang diberikan kepada suatu masyarakat tergolong ke dalam dua kategori

utama. Pertama, pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat secara luas tanpa memperhatikan individu tertentu, seperti penyediaan sarana dan prasarana transportasi, pusat kesehatan, lembaga pendidikan, serta pemeliharaan keamanan. Kedua, pelayanan yang bersifat individual, misalnya penerbitan kartu identitas dan dokumen administratif lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik beorientasi terhadap kepentingan bersama dan pemenuhan hak-hak setiap warga negara sehingga perlu adanya respon yang baik dalam setiap pelayanan yang dilakukan, khususnya terkait aduan, aspirasi, dan kritik dari masyarakat.

1.6 Langkah Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada Pemerintahan Kota Pekalongan yakni Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab atas pengelolaan hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta penyediaan dan penyebarluasan informasi publik yang bertempat di Jl. Majapahit No.5, Podosugih, Kec. Pekalongan, Kota Pekalongan, Jawa Tengah, Kode Pos 51111.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian yang akan peneliti lakukan, menerapkan paradigma konstruktivistik sebagai kerangka pemikiran. Paradigma ini memandang bahwa realitas sosial merupakan sesuatu yang terbentuk melalui interpretasi individu dan interaksi sosial bukan terbentuk secara ilmiah dan bersifat subjektif. Solichin (2021:5) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivistik merupakan madzhab dalam filsafat yang menilai suatu pengetahuan sebagai hasil dari proses pembentukan diri seseorang, pengetahuan terbentuk saat seseorang melakukan interaksi aktif dengan lingkungan sekitarnya.

Pengetahuan tidak dapat dialihkan dari satu individu ke individu lain, individu akan melalui proses penafsiran masing-masing untuk mendapatkan suatu pengetahuan, maka dari itu pengetahuan bukanlah sesuatu yang bersifat tetap namun suatu proses yang terus berlanjut secara berkesinambungan dan setiap individu merupakan pencipta realitas sosial yang memiliki kebebasan dalam bertindak.

Analisis dalam paradigma konstruktivistik berfokus pada pemahaman mengenai suatu proses bagaimana suatu realitas atau peristiwa terbentuk juga mengkaji mengenai penyajian suatu realitas. Wahyuddin,dkk (2023:3-4) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa prinsip utama dari paradigma konstruktivisme dalam metode kualitatif yaitu : 1) Pemahaman Subjektif, 2) Makna dan Interpretasi, 3) Konteks Sosial, 4) Proses Kontruksi, 5) Reflexivitas. Penelitian

yang menggunakan paradigma konstruktivistik dapat menghasilkan pemahaman mendalam mengenai cara individu dan kelompok sosial membangun makna dan interpretasi terhadap fenomena yang dikaji.

Peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif dalam proses pengambilan data, dalam metode riset kualitatif yang berlandaskan pada konstruktivistik, pengumpulan dan analisis data biasanya melakukan pendekatan induktif, data yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi ke lapangan akan dianalisis dengan mengidentifikasi tema, pola, dan konstruksi makna yang didapat dari data tersebut. Data yang diperoleh akan diinterpretasikan kedalam tulisan yang berkaitan dengan ciri penelitian kualitatif

1.6.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil pilihan untuk mengaplikasikan metode analisis deskriptif kualitatif. Creswell (2014) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu pendekatan yang dilakukan untuk menggali dan memahami pesan serta makna dari suatu objek, baik yang bersifat individual kelompok maupun permasalahan manusia. Data-data yang diperoleh, bentuk teks maupun visual akan dipaparkan secara deskripsi sesuai dengan fenomena yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini menekankan pentingnya mengkaji suatu fenomena sesuai dengan keberadaan dan kebenarannya tanpa manipulasi dan campur tangan penilaian.

Alfatih, (2017:8) juga menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang mengumpulkan dan menghasilkan data dengan

menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi lapangan, data-data yang didapat akan diproses dan disajikan dalam berbagai jenis tampilan dan penilaian, penilaian data disertai dengan uraian analisis argumentatif secara jelas dan rinci. Argumen yang terurai dalam penelitian akan didukung oleh teori-teori untuk memverifikasi dan jastifikasi data.

Fokus penelitian ini adalah strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib. Data yang dikumpulkan akan disajikan secara deskriptif yang menyoroti empat aspek utama yakni penelitian, pelaksanaan, komunikasi, dan evaluasi dalam proses respon dan pelaksanaan program Lapor Ajib. Metode deskriptif ini memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menghadirkan pemahaman dan menyajikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diamati/diteliti.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer, yakni data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan observasi. Tika (2006:57) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dari responden atau objek yang diteliti dan berhubungan dengan pemerintah terkait. Jenis data ini digunakan untuk dapat memberikan deskripsi dan eksplorasi mengenai kegiatan kehumasan di

Pemerintah Kota Pekalongan yakni strategi humas Diskominfo Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Data mengenai proses penelitian (*research*) sebagai strategi humas yang diterapkan PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
- 2) Data mengenai proses pelaksanaan (*action*) sebagai strategi humas yang diterapkan PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
- 3) Data mengenai proses pengkomunikasian (*communication*) sebagai strategi humas yang diterapkan PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib
- 4) Data mengenai proses evaluasi (*evaluation*) sebagai strategi humas yang diterapkan PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib

2. Sumber Data

Peneliti memperoleh data utama dari para informan yang berperan sebagai sumber pokok dalam penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis utama:

- 1) Sumber Data Primer: Peneliti melakukan wawancara serta observasi langsung terhadap objek penelitian dengan narasumber yang telah

ditentukan, menggunakan panduan pertanyaan yang berfokus pada penjelasan mengenai suatu fenomena.

- 2) Sumber Data Sekunder: Data sekunder dimanfaatkan sebagai pelengkap dalam proses analisis.

Data sekunder merujuk pada data atau informasi yang didapat peneliti dari sumber terdahulu atau data yang telah ada yang dikumpulkan, diteliti, dan dilaporkan oleh pihak lain. Sulung, dkk (2024:113) mengungkapkan bahwa data sekunder merupakan jenis data penelitian yang diperoleh melalui media perantara, dalam artian data tersebut tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melainkan didapatkan dari sumber yang telah tersedia sebelumnya seperti laporan berita, artikel, kajian literatur, buku, platform media sosial, dll.

Penggunaan data sekunder menawarkan akses bagi peneliti untuk memanfaatkan data dan informasi yang sebelumnya telah dihimpun dan dianalisis pihak lain, sehingga dapat memperluas dan mendukung data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan pengolahan data berupa informasi verbal dan tekstual dalam memahami suatu fenomena secara mendalam. Peneliti memutuskan untuk menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui metode wawancara dengan pihak terkait di Diskominfo Kota Pekalongan dalam pengumpulan datanya. Wawancara ini dilaksanakan untuk

menggali informasi mengenai proses pelaksanaan strategi kehumasan pemerintah dalam merespon aduan masyarakat melalui program Lapor Ajib.

Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menangkap pemahaman mengenai konteks, fenomena, persepsi, mendapatkan pengalaman secara langsung dan meninterpretasikan makna mengenai objek penelitian, maka dari itu pendekatan kualitatif ini memberikan ruang eksplorasi mendalam bagi peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

3. Teknik Pemilihan Informan

Data berasal dari informan, oleh karena itu pemilihan informan menjadi aspek penting dalam pelaksanaan peneliti guna menunjang keberhasilan proses pengumpulan data dan pencapaian tujuan penelitian. Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa sumber penelitian kualitatif merupakan informan atau pihak yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti yang mampu memberikan data relevan sesuai dengan situasi di lokasi penelitian. Pemilihan informan tidak berdasarkan perhitungan statistik namun berdasarkan kualitas dan relevansi informasi yang mampu peneliti peroleh dari informan tersebut.

Teknik pemilihan informan adalah metode untuk menentukan sumber data berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2016) berpendapat bahwa informan yang ideal adalah seseorang yang memiliki pemahaman dalam mengenai topik penelitian atau individu yang menduduki posisi strategis dalam objek penelitian yang dapat memberikan

akses serta informasi yang komprehensif dan perspektif signifikan mengenai objek yang diteliti.

Peneliti memilih informan dalam penelitian ini adalah pihak dari Pemerintah Kota Pekalongan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Staff Humas Pemerintah Kota Pekalongan atau Diskominfo Kota Pekalongan karena informasi yang diperlukan peneliti merupakan proses pelaksana strategi komunikasi dan pelayanan publik dalam Lapor Ajib Pemerintah Kota Pekalongan
- b. Staff Bidang PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang merupakan pengelola program Lapor Ajib.
- c. Aparatur Pemerintah Daerah yang berkoordinasi langsung dengan Humas Pemerintah Kota Pekalongan terkait implementasi atas strategi yang diterapkan dalam kerangka *good governance*.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi mendalam. Ardiansyah (2023:4) menyatakan bahwa wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian kualitatif yang mana peneliti megumpulkan data dengan cara interaksi langsung meliputi proses tanya jawab dengan partisipan

penelitian. Wawancara ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai perspektif, realitas, dan pengalaman seseorang mengenai fenomena yang diteliti.

Peneliti melakukan wawancara secara individual dengan sejumlah pihak kunci di Pemerintah Kota Pekalongan, termasuk staff Humas Pemerintah Kota Pekalongan/Diskominfo, bidang PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), dan Aparatur Pemerintah Daerah yang berkoordinasi langsung dengan Humas Pemerintah Kota Pekalongan.

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai empat strategi Humas Diskominfo Kota Pekalongan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan *good governance* yakni *research, action planning, communication*, dan *evaluation*. Pendekatan ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang bernilai tinggi, relevan, dan kontekstual, yang berperan krusial dalam pelaksanaan analisis kualitatif secara mendalam.

b. Observasi Partisipatori Pasif

Observasi partisipasi pasif merupakan metode pengumpulan data yang tidak melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatannya. Moleong (2017) menjelaskan bahwa observasi non-participation merupakan suatu teknik pengumpulan data yang meliputi proses pengamatan peneliti mengenai suatu proses, aktivitas, dan perilaku tanpa terlibat langsung dalam kehidupan individu dan kegiatan yang diamati sehingga peneliti mengamati

suatu fenomena sebagaimana adanya. Pada observasi partisipatori pasif peneliti berkedudukan sebagai pengamat.

Pada pelaksanaan teknik observasi partisipatori pasif, peneliti datang ke tempat objek penelitian yakni Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan namun tidak terlibat dalam pelaksanaannya, dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada kegiatan observasi dengan mengamati dan mencatat deskripsi kegiatan yang dilakukan subjek penelitian dalam melaksanakan tugasnya. Alasan utama peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan deskripsi realistik mengenai suatu proses/pola kerja, situasi sosial dan peristiwa.

Pada penelitian ini, peneliti mengobservasi secara langsung namun bersifat pasif mengenai kegiatan Humas yang dikelola oleh Diskominfo Kota Pekalongan dalam menjalankan strategi komunikasi publik melalui program Lapor Ajib untuk mewujudkan *good governance* yang meliputi kegiatan *research*, *action planning*, *communication*, dan *evaluation*, serta memantau aktivitas humas pemerintah Kota Pekalongan di media sosial dan website. Peneliti mencermati proses, pola koordinasi dan alur kerja pelaksanaan program Lapor Ajib, sehingga peneliti memperoleh gambaran realistik dan kontekstual mengenai pelaksanaan strategi Humas oleh Diskominfo Kota Pekalongan.

5. Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan analisis dengan mengelola data yang ada, kegiatan ini bersifat berkelanjutan dan dinamis. Creswell (2014) menjelaskan bahwa dalam kualitatif analisis data dilakukan dengan memproses data satu persatu yang telah dikumpulkan dan dicatat sebelumnya, ketika proses pengumpulan data peneliti telah melakukan analisis sehingga struktur data dapat diorganisir pada bagian akhir penelitian. Proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga mencapai titik jenuh data yakni kondisi ketika tidak ditemukan lagi temuan baru dari data yang dianalisis.

Analisis data bertujuan untuk mengungkap makna, menemukan pola, dan memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 5 tahapan teknik analisis data yang merujuk pada analisis model Creswell selama penelitian berlangsung, yaitu :

a. Menyiapkan dan Mengorganisir Data

Pada tahap awal ini, peneliti akan menyimpan data dengan mencatat dan menyimpan seluruh data yang diperoleh dari berbagai dokumen yang telah dikumpulkan, lalu penulis akan menyeleksi dan mengelompokkan data sesuai kebutuhan topik, lalu menyusunnya ke dalam bagian-bagian tertentu yang relevan dengan fokus penelitian.

b. Melihat dan Membaca Seluruh Data

Pada tahap ini peneliti dituntut untuk memahami makna dari setiap data yang telah diperoleh sebelumnya. Misalnya, peneliti akan menafsirkan pesan yang terkandung dalam gambar atau visual, serta mengevaluasi kredibilitas dan relevansi sumber bacaan yang digunakan untuk mendukung penelitian.

c. Melakukan *Coding*

Rosman dan Rallis (2012) memaparkan bahwa dalam buku Creswell dijelaskan bahwa *coding* merupakan pengorganisasian data dengan melakukan pengelompokan data yang didapat baik yang bersifat deskriptif maupun visual ke dalam kategori yang memiliki kesamaan atau keterkaitan tertentu.

d. Menyajikan Deskripsi dan Temuan Dalam Bentuk Naratif Kualitatif

(Advance How The Description And These Will Be Represented In The Qualitative Narrative)

Tahapan ini merupakan pendekatan yang sering dilakukan yakni peneliti menyajikan hasil analisis menggunakan pendekatan naratif, yaitu melalui uraian bahasa yang saling berkaitan, baik data deskriptif maupun visual yang telah dikelompokkan akan dijelaskan secara terstruktur sebagai bagian dari pemaparan temuan.

e. Menginterpretasi Makna dari Data

Tahapan terakhir ini dilakukan dengan makna terhadap data-data yang telah dianalisis sebagai jawaban dan temuan atas pertanyaan penelitian.

	Sidang Skripsi										
	Revisi										

