

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas pemerintah (*government public relations*) adalah aktivitas yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah yang bertugas menyampaikan informasi dan kebijakan di bidang tanggung jawab masing-masing. Hubungan masyarakat pemerintah memiliki peran yang signifikan dalam mendukung suksesnya program pelayanan publik, seperti Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang. Tujuannya untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Humas pemerintah juga berfungsi untuk membangun komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, mengatasi kekhawatiran warga, serta menciptakan kepercayaan publik untuk memperkuat citra dan reputasi lembaga pemerintah.

Mal Pelayanan Publik Karawang (MPP) adalah perkembangan dari sistem layanan terpadu yang menghubungkan layanan yang ditawarkan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan penyedia layanan swasta. Sasaran utamanya adalah untuk menyempurnakan kehidupan masyarakat dengan menyajikan layanan yang efisien, mudah dijangkau, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP Karawang dalam era digitalisasi yang berlangsung saat ini menerapkan sistem antrean yang berbasis *online* sebagai salah satu bentuk pengoptimalan dalam mengurangi antrean

konvensional secara fisik yang kerap menimbulkan ketidaknyamanan akibat penumpukan antrean bagi masyarakat.

Antrean *online* di MPP Karawang ini diberlakukan sejak pertama kali membuka pelayanan, yaitu sejak bulan September 2021. Seperti yang dilansir pada sosial media, Instagram, milik MPP Karawang ([@mpp.karawang](https://www.instagram.com/mpp.karawang)). Proses implementasi yang dilakukan terkait dengan antrean berbasis *online* dan yang terjadi secara langsung di MPP Karawang ini belum sepenuhnya efektif, sehingga dapat menimbulkan beberapa kendala yang didapatkan, sehingga seringkali menghambat efektivitas layanan publik yang berlangsung. (Observasi, Januari 2025)

MPP Karawang setiap harinya mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait dengan antrean *online*, seperti pada proses pengambilan antrean *online*, yang mengharuskan masyarakat untuk memiliki akun terlebih dahulu sebelum mengambil antrean. Pembuatan akun ini seringkali mendapatkan keluhan, dikarenakan data yang dimasukkan dalam pembuatan akun tersebut beragam, seperti memasukkan *email*, nomor telepon, NIK, alamat rumah, pembuatan *username* dan *password* akun yang memiliki kriteria tertentu, proses verifikasi akun, dan lain sebagainya yang kerap kali menyulitkan bagi beberapa masyarakat. (Observasi, Januari 2025)

Data dari laman sosial media, Instagram, milik Pemerintah Kab. Karawang [@karawangkab](https://www.instagram.com/karawangkab) menunjukkan bahwa dalam empat bulan awal operasional, MPP Karawang telah menangani 8.672 permohonan layanan. Data ini mengindikasikan seberapa kuat harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan

publik yang efektif dan cepat, khususnya di Karawang, sebagai kota industri utama di Jawa Barat.

Tingginya permintaan dalam layanan publik menjadi suatu tantangan bagi pemerintah daerah, khususnya Kabupaten Karawang dalam memastikan sistem pelayanan publik yang diterapkan benar-benar sudah berjalan secara optimal.

Nuraeni, Aprilianingsih & Azijah (2023:139) menjelaskan bahwa ada kendala-kendala seperti kurangnya literasi digital dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan pendaftaran antrean *online* melalui situs *website* dan banyaknya keluhan dari beberapa orang mengenai antrean *online* yang seringkali penuh. Fenomena ini tidak hanya menciptakan kebingungan pada masyarakat, melainkan juga memiliki potensi menurunnya kepercayaan masyarakat yang dapat menjadi ancaman bagi efektivitas pelayanan publik digital yang dikelola oleh pemerintah.

Bedasarkan hasil observasi awal, keluhan yang diterima oleh MPP Karawang terkait dengan antrean berbasis *online* ini seperti masyarakat yang mengetahui informasi antrean *online* ini pada saat di tempat, masyarakat yang merasa kurang efektif dengan adanya antrean *online* dikarenakan hal tersebut mempersulit masyarakat dalam mengurus urusan administrasinya, masyarakat yang butuh proses administrasi yang cepat tetapi belum memiliki antrean *online*, serta masyarakat yang kurang sadar dengan adanya kemajuan teknologi di era digitalisasi saat ini. Adapun hal yang terjadi pada saat di MPP Karawang ini, berupa kuota antrean *online* penuh, tetapi antrean yang ada di tempat tampak kosong. (Observasi, Januari-Februari 2025)

Hal tersebut yang membuat banyak dari masyarakat yang memilih untuk datang secara langsung ke MPP Karawang tanpa mendaftar secara *online* terlebih dahulu, yang menyebabkan penumpukan pendaftaran antrean *online* di MPP Karawang secara langsung, sehingga dapat mengurangi efektivitas sistem dan menimbulkan ketegangan antara petugas MPP Karawang dengan masyarakat.

Keluhan masyarakat merupakan penyampaian rasa tidak nyaman atau ketidakpuasan terhadap suatu layanan atau jasa, terlebih dengan adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan prosedur yang tersedia. Keluhan masyarakat ini pun bisa dijadikan sebagai salah satu bahan untuk evaluasi terkait dengan kinerja dan digitalisasi dari program pemerintahan yang sudah ditentukan. Keluhan masyarakat ini bisa menjadi masalah yang serius apabila tidak ditangani dengan cepat dan tepat oleh instansi pemerintahan. Apabila keluhan masyarakat tidak ditangani dengan baik oleh pihak pemerintah dapat menimbulkan penurunan kepercayaan publik, terganggunya citra lembaga pemerintah, serta menimbulkan krisis komunikasi yang dapat menjadi potensi rusaknya reputasi lembaga pemerintahan.

Menangani keluhan masyarakat ini, instansi pemerintah memerlukan seorang *Public Relations* (PR) yang memiliki tujuan untuk membantu mengatasi berbagai permasalahan serta merancang strategi komunikasi yang efisien dan mudah dimengerti oleh masyarakat. PR merupakan suatu proses komunikasi yang direncanakan secara strategis, dilakukan oleh individu, organisasi, perusahaan, dan instansi pemerintah guna membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan publiknya. PR saat ini tidak hanya dibutuhkan oleh sebuah perusahaan atau

organisasi saja, tetapi instansi pemerintahan juga memerlukan seorang PR dalam struktural organisasinya.

PR dalam konteks pemerintahan memiliki nama atau sebutan lain, yaitu humas pemerintah atau *government public relations*. Untuk menangani keluhan masyarakat, seorang humas memerlukan strategi agar penanganan yang dilakukan bisa tepat sesuai dengan tujuannya. Strategi komunikasi yang tepat dari humas pemerintah dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam menangani krisis komunikasi, meredam ketegangan, dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital yang disediakan.

Bedasarkan data pra-penelitian yang diperoleh dari hasil observasi awal dan pra-wawancara dengan pihak yang melakukan kegiatan PR tersebut, bahwa MPP Karawang sudah berupaya untuk menangani keluhan masyarakat yang terjadi pada instansi tersebut, seperti pihak MPP Karawang secara aktif melakukan penyuluhan dan pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang belum memahami sistem antrean *online*. Pihak MPP Karawang pun membantu masyarakat dalam proses pengambilan antrean *online* dan proses pembuatan akun agar masyarakat dapat mengakses layanan digital yang tersedia di MPP Karawang dengan lebih mudah. (Observasi, Januari 2025)

Bedasarkan hal tersebut, maka penelitian perlu dilakukan secara mendalam agar mengetahui tahapan-tahapan kegiatan serta perencanaan strategi yang disusun oleh seorang humas pemerintah MPP Karawang, mengetahui langkah yang dilakukan untuk meredam keluhan dan strategi yang dilakukan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital yang

disediakan oleh pemerintah, bagaimana citra atau reputasi yang didapatkan oleh MPP Karawang setelah menangani keluhan masyarakat terkait dengan antrean *online* tersebut.

1.2 Fokus Penelitian

Bedasarkan uraian pada latar belakang penelitian, fokus utama dalam penelitian ini berkaitan dengan strategi yang diterapkan oleh Humas Pemerintah, khususnya di MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat. Untuk memperjelas fokus tersebut, maka dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *research* (pengelolaan) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang untuk menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online*?
2. Bagaimana *action* (tindakan) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang untuk menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online*?
3. Bagaimana pelaksanaan *communication* (komunikasi) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang untuk menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online*?
4. Bagaimana kegiatan *evaluation* (evaluasi) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang untuk menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan pertanyaan penelitian di atas, peneliti memiliki tujuan untuk penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui *research* (pengelolaan) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait dengan antrean *online*.
2. Untuk mengetahui *action* (tindakan) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait dengan antrean *online*.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan *communication* (komunikasi) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait dengan antrean *online*.
4. Untuk mengetahui kegiatan *evaluation* (evaluasi) yang dilakukan oleh humas pemerintah MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk menambah pengetahuan terkait dengan pemahaman tentang strategi yang dilakukan oleh humas pemerintah, serta dapat menjadi sumber literatur yang berguna bagi lembaga akademis dalam memahami tahapan yang dilakukan oleh humas pemerintah dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menentukan rujukan materi terkait dengan strategi yang dilakukan oleh humas pemerintah, seperti pada mata kuliah pengantar ilmu komunikasi, spesialisasi *public relations*, manajemen komunikasi, dan hubungan eksternal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seorang praktisi PR, terutama dalam instansi pemerintahan dalam mengetahui strategi humas pemerintah, seperti *research*, *action*, *communication*, serta *evaluation* yang dilakukan oleh MPP Karawang. Diharapkan bahwa data yang diperoleh dari penelitian ini akan menjadi dasar dan pertimbangan bagi instansi pemerintah dalam menangani permasalahan terkait dengan keluhan masyarakat.

1.5 Landasan Teoritis

Landasan teoritis berfungsi sebagai dasar yang memuat konsep, teori, dan model yang sistematis, guna memperkuat kerangka berpikir serta mendukung proses analisis dalam penelitian. Tjahyadi (2024:61) menjelaskan bahwa landasan teori dianggap sebagai sebuah konsep yang disertai dengan pernyataan yang tersusun dengan baik, dikarenakan hal tersebut berguna sebagai pisau analisis dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini berfokus pada aktivitas strategi hubungan masyarakat yang dilaksanakan oleh MPP Karawang, mengacu pada model RACE (*Research*, *Action*, *Communication*, dan *Evaluation*). Model RACE ini dikembangkan oleh John Marston pada tahun 1963. Model ini memiliki 4 (empat) elemen, diantaranya:

1. *Research*, yaitu dilakukan dengan identifikasi masalah yang terdapat di berbagai situasi.
2. *Action*, yaitu tindakan yang akan dilakukan terkait dengan masalah dan situasi yang dihadapi.

3. *Communication*, yaitu cara penyampaian kepada masyarakatnya.
4. *Evaluation*, yaitu evaluasi dari kegiatan komunikasi yang dilakukan untuk melihat *outputnya*.

Model RACE ini membantu perusahaan atau instansi pemerintah untuk merancang strategi bagi praktisi PR dalam menyampaikan informasi dan menangani masalah yang ada pada masyarakatnya, terlebih dalam model ini terdapat evaluasi sehingga PR dapat melihat sejauh mana masyarakat memahami informasi yang disampaikan.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada instansi pemerintah, yaitu MPP Karawang yang berlokasi di Jl. Galuh Mas Raya, Sukaharja, Telukjambe Timur, Karawang. Peneliti menemukan ketertarikan untuk mengetahui strategi humas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam menangani keluhan masyarakat akibat adanya digitalisasi terkait dengan antrian *online*.

Pemilihan MPP Karawang sebagai lokasi penelitian ini didasari oleh perannya sebagai pusat pelayanan publik yang strategis dalam membangun kepercayaan publik. Dalam pelaksanaannya, MPP Karawang memiliki hambatan secara teknis dan kurangnya kemudahan akses, sehingga kondisi ini relevan untuk diteliti dengan perspektif Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat melalui pendekatan humas pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme. Mulyana (2004) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme memandang realitas sebagai hasil konstruksi sosial yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, dan partisipasi individu. Kebenaran dalam paradigma ini dipahami sebagai sesuatu yang bersifat relatif dan dapat berbeda pada setiap individu sesuai dengan konteks sosial yang melatarbelakanginya. Dalam paradigma konstruktivisme, pandangan manusia dianggap sebagai produk dari konstruksi sosial, sehingga makna yang dihasilkan adalah interpretasi dari tindakan dan pengalaman yang dimiliki individu dalam konteks sosialnya.

Melalui pendekatan ini peneliti dapat mengetahui bagaimana humas pemerintah MPP Karawang menanggapi keluhan masyarakat dengan menjalin komunikasi sebagai bentuk dalam membangun kepercayaan publik dengan strategi yang disesuaikan dengan konteks sosial dan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell (2014:260) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif berfokus pada upaya memahami suatu fenomena melalui pengalaman dan keterlibatan langsung individu yang diteliti, sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap realitas yang terjadi. Dengan kata lain, pengetahuan diperoleh melalui gambaran dan perspektif para partisipan. Pendekatan ini menitikberatkan pada pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial serta pengalaman subjektif informan yang terlibat dalam konteks penelitian.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti bertujuan memahami secara mendalam strategi humas pemerintah MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait antrean *online* melalui perspektif, pengalaman, dan makna yang dibangun oleh para pihak yang terlibat.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami fenomena atau kejadian sosial secara lebih rinci, menitikberatkan pada sudut pandang serta pengalaman para informan tanpa melibatkan analisis data kuantitatif atau statistik. Ardianto (2010: 60) menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif bertujuan untuk memaparkan fenomena atau situasi yang diteliti secara apa adanya sesuai dengan kondisi di lapangan, tanpa melakukan pengujian hipotesis maupun analisis hubungan kausal antarvariabel. Metode deskriptif kualitatif ini menekankan pada proses pengorganisasian, pengelolaan, dan pemaknaan data sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai objek yang diteliti, bukan pada generalisasi temuan penelitian.

Peneliti memanfaatkan metode deskriptif untuk melakukan analisis mendalam tentang strategi humas pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat terkait dengan antrean *online*, kerangka analisis dalam penelitian ini mengacu pada model RACE (*Research, Action, Communication, dan Evaluation*). Penggunaan model tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti, sekaligus menjadi dasar dalam menghasilkan temuan

empiris yang relevan bagi pengembangan konsep dan teori pada bidang kajian yang diteliti.

1.7 Jenis Data dan Sumber Data

1.7.1 Jenis Data

Penelitian ini memanfaatkan data kualitatif yang diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis serta disajikan secara deskriptif. Data yang terkumpul berupa informasi dan fakta yang menjelaskan fenomena penelitian, sehingga tidak dinyatakan dalam bentuk angka atau perhitungan statistik. Fokus pengumpulan data diarahkan pada strategi humas MPP Kabupaten Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait implementasi sistem antrean online sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, dengan mengacu pada tahapan model RACE (*Research, Action, Communication, dan Evaluation*).

1.7.2 Sumber Data

Sumber informasi memiliki peranan yang krusial dalam suatu studi karena menjadi rujukan utama untuk mendapatkan hasil yang tepat. Sumber informasi dalam penelitian ini mencakup berbagai data yang dibutuhkan untuk mendukung proses penelitian, baik yang diperoleh secara langsung dari sumber utama maupun yang berasal dari sumber pendukung. Data tersebut terdiri atas data primer dan data sekunder yang memiliki karakteristik serta fungsi yang berbeda. Adapun perbedaan antara data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli oleh peneliti. Data ini dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan informan, seperti wawancara, serta melalui observasi terhadap kondisi atau peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian guna memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk memperkuat hasil penelitian. Data ini tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utama, melainkan berasal dari pihak lain atau berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder dapat berupa buku, jurnal ilmiah, skripsi, dokumen resmi, website, media sosial, pemberitaan, maupun sumber faktual lainnya yang dapat mendukung dan melengkapi informasi penelitian.

1.8 Teknik Pemilihan Informan

Penetapan informan dalam penelitian menjadi bagian yang sangat penting karena informan berfungsi sebagai sumber data utama yang menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian selama proses pengumpulan data berlangsung. Teknik pemilihan informan dalam penelitian, yaitu pihak yang mempunyai pemahaman terkait dengan tema penelitian yang peneliti ambil, serta berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan agar membantu peneliti dalam proses analisis yang terjadi di lapangan.

Creswell (2017:124) menjelaskan pada proses eksplorasi fenomena, keterlibatan individu atau kelompok sebagai informan penelitian dapat disesuaikan

dengan kebutuhan dan karakteristik penelitian. Jumlah informan dalam penelitian kualitatif pada umumnya berkisar antara tiga sampai empat orang, dengan jumlah maksimal sekitar lima belas orang. Penentuan informan perlu dilakukan secara cermat dan sistematis untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat merepresentasikan keberagaman perspektif serta menghasilkan informasi yang mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Informan merupakan subjek utama dalam penelitian ini, selain itu juga informan dipilih berdasarkan individu yang terlibat langsung dalam penyusunan strategi humas pemerintahan dalam menangani keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan memperoleh informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Informan merupakan Kepala Mal Pelayanan Publik Karawang yang memiliki tanggung jawab dalam perencanaan strategi humas pemerintahan, yaitu Purwadi, S.T.
2. Informan merupakan Kepala Bagian Humas dari Mal Pelayanan Publik Karawang yang telah terlibat langsung ke dalam pelaksanaan kegiatan perencanaan strategi humas pemerintahan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan strategi humas pemerintahan yang telah diterapkan, yaitu Ronni Paramananda Saputra, S.Ak.

3. Informan merupakan staff humas Mal Pelayanan Publik Karawang terlibat bersama Kepala Bagian humas dalam perencanaan strategi humas pemerintahan yang diterapkan, yaitu Uum Sumiati, S.H.
4. Informan merupakan staff pelayanan informasi yang dapat menjawab pertanyaan terkait implementasi strategi humas pemerintahan, serta informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan, yaitu Favian.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh berbagai data dan informasi yang sesuai dengan kondisi serta fakta yang terjadi di lapangan. Agar data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang baik, proses pengumpulan data perlu dilakukan melalui prosedur dan tahapan yang sistematis serta tepat. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan informan guna memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Kriyantono (2020:291) menjelaskan bahwa wawancara mendalam adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dan intensif dengan narasumber untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu fenomena. Proses ini dapat dilakukan secara berulang untuk memastikan data yang diperoleh lengkap, valid, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam karena dinilai mampu memberikan informasi yang lebih terperinci mengenai

strategi humas MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait penerapan sistem antrian online.

2. Observasi Partisipan Pasif

Teknik observasi partisipan pasif ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui langsung secara realitas yang ada di lokasi penelitian. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa observasi partisipan pasif merupakan kegiatan pengamatan, di mana peneliti hadir di lokasi tempat berlangsungnya aktivitas yang menjadi objek penelitian, namun tidak terlibat atau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Dalam kegiatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai fenomena terkait, serta penerapan strategi humas pemerintahan secara langsung, agar mendapatkan data yang objektif dan akurat. Teknik pengumpulan data melalui observasi partisipan pasif ini mengandalkan kemampuan peneliti dalam menggunakan pengamatannya untuk menganalisis suatu fenomena di masyarakatnya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti arsip, laporan, catatan, maupun sumber tertulis lainnya. Bowen (2009:27) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang penting dalam penelitian kualitatif karena mampu menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk mendukung serta memverifikasi data yang diperoleh dari sumber lain, karena dapat menghadirkan bukti empiris yang memperkuat proses analisis dan interpretasi yang dilakukan. Sebagai sumber data yang akurat, dokumentasi dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara nyata.

Strategi pemerintah yang dilakukan oleh humas dan pihak MPP Karawang dalam menangani keluhan masyarakat terkait sistem antrean *online* ini juga memerlukan data dokumentasi diperlukan sebagai upaya dalam memperkuat keabsahan data penelitian melalui berbagai bukti yang bersifat tertulis, visual berupa foto, maupun arsip yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus permasalahan yang sedang diteliti.

1.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan salah satu proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengorganisasi, mengolah, dan menafsirkan informasi yang diperoleh dari lapangan. Creswell (2018:46) menjelaskan proses analisis data diperlukan untuk membantu peneliti dalam memahami makna yang terkandung dalam data sehingga dapat menghasilkan temuan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam studi ini, analisis data berfungsi sebagai cara untuk mengolah informasi yang kemudian dikategorikan ke dalam beberapa kelompok untuk menghasilkan hasil penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan selama analisis data mencakup:

1. Menyiapkan dan Mengelola Data

Tahap awal dalam proses pengolahan data dimulai dengan mempersiapkan dan mengolah seluruh informasi yang diperoleh melalui kegiatan survei maupun pengamatan di lapangan. Selanjutnya, data yang telah terkumpul akan dibedakan antara informasi yang bersifat pokok dan informasi yang hanya berperan sebagai pelengkap. Setelah proses pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara selesai dilakukan, data yang diperoleh kemudian dikelompokkan

berdasarkan sumbernya untuk memudahkan proses analisis. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari MPP Karawang, khususnya informasi yang berkaitan dengan strategi humas dalam menangani keluhan masyarakat terkait penggunaan sistem antrian *online*. Proses pengolahan data ini memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian, mengingat hasil pengolahannya akan menjadi landasan bagi tahapan analisis yang dilakukan berikutnya.

2. Membaca dan Melihat Seluruh Data

Langkah berikutnya yang ditempuh oleh peneliti adalah menelaah dan menganalisis seluruh data secara cermat guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai pelaksanaan strategi hubungan masyarakat yang dijalankan oleh pemerintah. Data tersebut diperoleh melalui penerapan teknik wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, serta dokumentasi yang dilakukan bersama pihak MPP Kabupaten Karawang.

3. Melakukan *Coding* Data

Langkah ketiga yang dilakukan oleh peneliti adalah memberikan kode pada data-data yang memiliki kesamaan, yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif di MPP Kabupaten Karawang akan diberi kode pada bagian-bagian yang menunjukkan kemiripan atau kesamaan informasi, kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori yang sesuai dengan kode yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Membuat Deskripsi dari *Coding* Data

Langkah berikutnya, peneliti mengumpulkan dan menggabung antara hasil deskripsi data dengan tema utama yang menjadi fokus penelitian. Proses ini dilakukan setelah seluruh data berhasil diklasifikasikan secara sistematis dan terorganisir dengan baik. Data yang diperoleh dari MPP Kabupaten Karawang kemudian dikaji dengan mengacu pada tema penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, lalu dituangkan dalam bentuk narasi deskriptif untuk menggambarkan keseluruhan temuan penelitian secara menyeluruh dan komprehensif.

5. Memberi Interpretasi dan Makna

Langkah terakhir yang dilakukan adalah menginterpretasikan seluruh data yang telah diperoleh melalui kegiatan wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, serta kajian literatur yang relevan. Data yang dikumpulkan oleh peneliti di MPP Kabupaten Karawang terkait penanganan keluhan masyarakat mengenai sistem antrean *online* selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan secara mendalam untuk menghasilkan temuan penelitian yang akurat, sistematis, dan selaras dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.11 Rencana Penelitian

Daftar Kegiatan	Sept 2025	Okt 2025	Nov 2025	Jan 2025	Feb - Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025
Pengumpulan Data								
Pengumpulan Data								
Penyusunan Proposal								
Melakukan Bimbingan								
Revisi Proposal								
Usulan Penelitian								
Sidang Usulan								
Revisi Usulan								
Penyusunan Skripsi								
Pelaksanaan Penelitian								
Analisis dan Pengelolaan Data								
Penulisan Skripsi								
Bimbingan								
Sidang Skripsi								
Bimbingan Akhir								
Sidang Skripsi								
Revisi								