

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peran humas merupakan salah satu kegiatan yang berperan dalam menghubungkan antara suatu perusahaan maupun lembaga dengan masyarakat yang memiliki fungsi untuk menjalin dan menjaga hubungan baik dari segi komunikasi. Humas disuatu lembaga juga pada Kantor Regional III BKN Bandung berperan sebagai penghubung informasi maupun komunikasi antara lembaga dan kepegawaian. Peran Humas menjadi sangat penting, bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi dua arah, membangun kepercayaan, serta memastikan setiap keluhan pegawai ASN ditangani dengan baik.

Fungsi komunikasi pemerintahan masih memerlukan penguatan agar layanan kepegawaian tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap keterbukaan dan tanggung jawab yang dapat dipahami oleh pegawai. Berdasarkan yang dikemukakan oleh *Cutlip, Center, and Broom* (2006:5-6) dalam bukunya menyatakan bahwa humas harus cepat tanggap dalam menangani pengaduan, memberikan penjelasan, dan memastikan bahwa proses pelayanan pegawai dapat diakses publik agar kepercayaan terhadap institusi tetap terpelihara.

Berdasarkan pandangan tersebut seorang humas perlu meningkatkan perannya untuk mengatasi keluhan mengenai proses perbaikan data pegawai negeri sipil. Pegawai negeri sipil atau yang biasa di sebut dengan P3K/ASN dari berbagai daerah,

terutama di Jawa Barat, umumnya melaporkan masalah seperti catatan riwayat pekerjaan yang hilang, data pendidikan yang tidak sesuai, dan kesulitan dalam memperbarui dokumen pendukung. Data tidak akurat juga secara langsung mempengaruhi layanan penting seperti promosi, pengajuan pensiun, dan penerbitan dokumen resmi. Situasi ini menimbulkan kecemasan dan menyebabkan peningkatan dalam pengaduan.

Berdasarkan pra penelitian fenomena meningkatnya pengaduan ini menunjukkan masalah dalam pelayanan kepegawaian tidak hanya terkait dengan aspek teknis atau administratif, tetapi juga mengenai pemahaman masyarakat terhadap informasi yang mereka terima. Banyak Pegawai Negeri Sipil atau PNS yang sebenarnya tidak menghadapi masalah besar dalam proses layanan, tetapi merasa bingung karena kurangnya penjelasan yang jelas tentang mengapa suatu dokumen ditolak, mengapa data mereka belum diperbarui, atau bagaimana langkah yang seharusnya diambil jika terjadi kesalahan data. Keadaan seperti ini, pengalaman pegawai terkait layanan sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi maupun informasi yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara layanan tersebut. Humas memiliki posisi yang strategis karena mereka berkomunikasi langsung dengan masyarakat ataupun kepegawaian, baik melalui saluran pengaduan, media sosial, maupun pertemuan langsung atau *face to face*.

Peran humas semakin penting ketika pengaduan muncul bukan akibat kesalahan dalam sistem, tetapi karena perbedaan pemahaman antara penerima dengan pemberi informasi. Humas dapat menguraikan aturan baru dengan cara yang lebih

sederhana, membantu masyarakat memahami alasan teknis di balik proses verifikasi data, serta memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat diteruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti, humas sebagai penghubung yang memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya akurat, tetapi juga mudah dipahami dan diterima oleh P3K / ASN.

Lembaga pemerintahan non kementerian juga rentan terhadap aduan-aduan seperti Kantor Regional III BKN Bandung sebagai salah satu lembaga pemerintahan non kementerian juga memiliki humas yang berperan dalam meredakan kebingungan masyarakat. Banyak pengaduan muncul karena masyarakat hanya melihat aspek luar saja seperti, data yang belum diperbarui atau layanan yang belum diproses tanpa mengerti kendala internal yang sedang berlangsung. Humas dapat membantu menciptakan persepsi yang lebih realistis dengan cara memberikan penjelasan yang terbuka, penuh empati, dan berbasis pada fakta mengenai layanan. Penting untuk memelihara kepercayaan masyarakat terhadap layanan kepegawaian, terutama ketika jumlah permohonan layanan cukup tinggi.

Berdasarkan data pra penelitian melalui website resmi BKN bahwa Badan Kepegawaian Negara atau disingkatnya sebagai BKN merupakan sebuah lembaga pemerintah non kementerian yang berperan dalam pelayanan kepegawaian, lembaga ini memiliki area tanggung jawab yang luas, mencakup provinsi Jawa Barat dan Banten, sebagai entitas yang menangani berbagai aspek kepegawaian, mulai dari data ASN, mutasi, hingga penerbitan SK, kemungkinan adanya pengaduan publik mengenai pelayanan kepegawaian yang tidak dapat diabaikan. Kantor Regional III BKN

Bandung atau Kanreg III BKN Bandung juga memiliki tugas utama yaitu seperti mengatur, memantau, dan memastikan implementasi kebijakan sumber daya manusia nasional dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan data pra penelitian yang didapat bahwa BKN berhasil meraih penghargaan terbaik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tahun 2022, khususnya dalam hal keberlanjutan dan konektivitas. Pengaduan masyarakat tidak hanya dianggap sebagai kendala bagi layanan pemerintah, tetapi juga menjadi penting bagi tingkat kepercayaan dan reputasi lembaga publik. Berdasarkan data pra penelitian pada beberapa tahun belakangan ini, pelayanan publik menjadi salah satu topik sorotan masyarakat, pelayanan publik dipandang sebagai cerminan dari kinerja lembaga pemerintah, karena di sinilah masyarakat berhadapan langsung dengan administrasi.

Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi digital yang ada saat ini, masyarakat semakin peka dalam menilai kualitas layanan yang mereka terima. Keluhan, aspirasi, serta pengaduan dari pegawai dapat disampaikan dengan mudah melalui media sosial, email, atau kanal resmi dari instansi pemerintah. Situasi ini menuntut setiap lembaga publik, termasuk Kanreg III Badan Kepegawaian Negara (BKN) Bandung, untuk memiliki cara komunikasi yang fleksibel, terbuka, dan cepat tanggap terhadap masyarakatnya, Kanreg III BKN Bandung pun selalu menerima pengaduan maupun konsultasi lewat jalur resmi yang di informasikan melalui media sosial resminya pada akun Instagram @regional3bkn maupun website resminya yang sudah disediakan.

Pengaduan pelayanan kepegawaian di Kanreg III BKN Bandung tidak hanya berkaitan dengan persoalan teknis atau administratif, tetapi juga menunjukkan adanya kebutuhan pengguna layanan terhadap informasi, penjelasan, klarifikasi, dan tindak lanjut yang jelas. Fenomena tersebut membuat Humas memiliki peran dalam menjadi perantara komunikasi antara pengguna layanan dengan instansi atau Kanreg III BKN Bandung dan unit kerja yang berwenang. Sebagian besar pengaduan tersebut berhubungan dengan proses yang dianggap lambat, kurangnya kejelasan mengenai prosedur, serta pandangan publik bahwa komunikasi dari instansi terkait belum sepenuhnya terbuka dan responsif. Kantor Regional III BKN Bandung sebagai lembaga yang mengelola kepegawaian ASN sering menjadi pusat perhatian publik, terutama pada waktu-waktu penting seperti rekrutmen CASN, pengajuan kenaikan jabatan, atau pensiunan.

Berdasarkan data pra penelitian dari ombudsman Jawa Barat melaporkan bahwa mayoritas pengaduan yang diterima berhubungan dengan pelayanan administratif serta kejelasan tentang tindak lanjut atas keluhan ASN terhadap instansi pemerintah. Menunjukkan adanya kekurangan dalam komunikasi antara lembaga penyedia layanan dan pegawai ASN / P3K / PNS yang menggunakan layanan tersebut, sehubungan dengan pengaduan yang bermunculan Kanreg III BKN Bandung menyediakan beberapa jalur resmi yang bisa dipilih untuk memudahkan publik untuk mengetahui informasi maupun pengaduan terhadap layanan kepegawaian, jalur resmi yaitu seperti ; Sp4n Lapor, *Helpdesk* Bkn, Tatap Muka Langsung, Terakhir yaitu melalui surat.

Meningkatnya pengaduan dalam pelayanan kepegawaian serta berbagai kebingungan PNS / ASN / P3K menjadikan peran humas tidak terpisahkan dari proses layanan itu sendiri. Humas bukan sekadar bagian yang menyebarkan informasi, tetapi menjadi elemen yang memastikan masyarakat memahami proses yang sedang mereka jalani. Berdasarkan Latar Belakang Penelitian, maka judul yang akan peneliti lakukan yaitu **“PERAN HUMAS PEMERINTAHAN DALAM MENANGANI PENGADUAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Humas Kantor Regional III BKN Bandung)”**, menjadi sangat penting untuk dilakukan, agar dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana humas menjalankan perannya dalam konteks pelayanan kepegawaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis pengalaman, pandangan, serta strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kanreg III BKN Bandung.

Penelitian kualitatif dipilih karena tujuan dari penelitian ini bukanlah untuk mengukur ataupun menilai layanan dengan angka, tetapi lebih kepada memahami proses, makna, dan pengalaman dalam komunikasi publik terkait menangani pengaduan pelayanan kepegawai. Berharap hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai cara penanganan pengaduan, tantangan yang muncul, dan langkah-langkah komunikasi yang berhasil dalam konteks institusi pemerintah non kementerian.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka fokus penelitian nya sebagai berikut :

1. Bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai penasihat ahli (*expert prescriber*) dalam proses menangani pengaduan pelayanan kepegawaian?
2. Bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai fasilitator komunikasi (*communication facilitator*) dalam proses menangani pengaduan pelayanan kepegawaian?
3. Bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai fasilitator pemecahan masalah (*problem-solving process facilitator*) dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan kepegawaian?
4. Bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai teknisi komunikasi (*communication technician*) dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan pelayanan kepegawaian?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian maka, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai penasihat ahli dalam proses menangani pengaduan pelayanan kepegawaian.

2. Untuk mengetahui bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung sebagai fasilitator komunikasi dalam proses menangani pengaduan pelayanan kepegawaian.
3. Untuk mengetahui bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung fasilitator pemecahan masalah dalam proses menangani pengaduan pelayanan kepegawaian.
4. Untuk mengetahui bagaimana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan pelayanan kepegawaian.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah, penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan secara teoritis maupun praktis :

##### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini dapat diharapkan untuk memberikan kontribusi bagi ilmu komunikasi, khususnya pada humas dalam konteks organisasi pemerintahan. Hasil temuan pada penelitian ini diharapkan untuk menambahkan pemahaman terkait bagaimana peran humas dijalankan dalam menangani pengaduan pelayanan kepegawaian. Penelitian ini berpotensi untuk memperluas studi humas dan memperluas relevansi teori peran humas di lembaga pemerintahan yang berfokus pada pelayanan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran atau pemahaman tambahan bagi peneliti selanjutnya.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat diharapkan untuk bisa membantu memberikan manfaat bagi Humas Kanreg III BKN Bandung sebagai alat evaluasi untuk memperbaiki proses penanganan pengaduan dalam pelayanan kepegawaian, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian, jalur klarifikasi, dan koordinasi antar-unit. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi gambaran untuk humas untuk mengembangkan peran humas sebagai penghubung komunikasi atau penyelesai masalah, sehingga keluhan mengenai layanan, dapat diatasi dengan lebih cepat, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, selain itu hasil penelitian ini juga, dapat langsung digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan serta membangun kepercayaan publik.

## 1.5 Landasan Pemikiran

### 1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan teori Peran Humas yang dikenalkan oleh *Broom* dan *Dozier*, lalu disempurnakan dalam buku “*Effective Public Relations*” oleh *Cutlip*, *Center*, dan *Broom* pada tahun 2006 edisi ke 9. Menurut *Broom* dan *Smith*, (1979:50–52) dalam bukunya, menjelaskan bahwa peran humas melibatkan aspek strategis, manajerial, serta operasional, sehingga humas dapat berperan bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengambil keputusan dalam komunikasi. Teori ini menjadi landasan penting untuk memahami bagaimana humas berperan, termasuk dalam menangani keluhan pelayanan di Kantor Regional III BKN Bandung.

- 1) *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli)

Peran humas sebagai penasihat ahli merupakan salah satu peran yang diperlukan untuk seorang humas, karena disini seorang humas dituntut untuk memberikan gambaran atau solusi kepada pimpinan di lembaga atau organisasi tersebut. Humas sebagai penasihat ahli tentunya mengharuskan seorang humas bisa memiliki kemampuan untuk memberikan saran ataupun solusi kepada pimpinan terkait pada masalah yang sedang dihadapi saat itu. Peneliti ingin melihat bagaimana peran seorang humas kantor regional III BKN Bandung perlu memberikan klarifikasi atau saran mengenai keluhan dari masyarakat. Ketika banyak pegawai mengeluhkan layanan ASN / PNS / P3K dalam keterlambatan pembaruan data, humas diharuskan menganalisis penyebab masalah tersebut kemudian menyampaikan rekomendasi kepada para pemimpin. Fungsi penasihat ahli ini memastikan bahwa respons organisasi maupun lembaga tidak hanya cepat, tetapi juga relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2) *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Komunikasi yang efektif antara organisasi dan masyarakat merupakan faktor utama dalam menyediakan layanan yang memuaskan. Banyak kasus kesalahpahaman terjadi bukan disebabkan oleh masalah teknis, melainkan karena informasi yang diberikan tidak dipahami dengan baik oleh masyarakat. Humas sebagai fasilitator komunikasi atau sebagai penghubung komunikasi antara organisasi maupun lembaga dengan kepegawaian. Peneliti ingin melihat bagaimana peran fasilitator komunikasi terlihat ketika humas Kanreg

III BKN Bandung memberikan jawaban atas pertanyaan dari pengadu, disana seorang humas perlu menenangkan pengadu yang kebingungan, atau menjelaskan prosedur layanan kepegawaian. Humas perlu dapat mengubah bahasa baku menjadi penjelasan yang lebih mudah dimengerti agar pengadu tidak merasa kebingungan atau terjadi miss komunikasi. Peran ini sangat penting dalam menangani pengaduan, karena banyak keluhan muncul akibat minimnya pemahaman pengadu mengenai proses layanan.

- 3) *Problem-Solving process Facilitator* (Fasilitator proses pemecahan masalah)
- Humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah merupakan salah satu peran humas untuk mencari masalah yang timbul dalam organisasi internal maupun eksternal, dari sana humas dapat memecahkan masalah yang sedang terjadi pada saat itu. Humas punya peranan penting untuk mengidentifikasi masalah, mengamati pola pengaduan, serta mengetahui aspek yang perlu diperbaiki. Peneliti ingin melihat bagaimana peran humas sebagai fasilitator pemecahan masalah, disini seorang humas dituntut untuk menganalisis masalah, mencari solusinya, serta membuat keputusan yang baik dan bijak pada masalah yang sedang dihadapi. Lembaga yang bergerak di bidang pelayanan pengaduan membutuhkan respon cepat dan juga analisis yang dapat membantu lembaga dalam memperbaiki sistem yang ada. Kantor Regional III BKN Bandung, memiliki banyak pengaduan terkait kesalahan data kepegawaian atau proses verifikasi yang lambat, humas tidak hanya

meneruskan keluhan, tetapi juga membantu organisasi untuk memahami sumber masalah yang sebenarnya.

4) *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi)

Peran humas sebagai teknisi komunikasi merupakan peran yang dilakukan seorang humas dalam membuat press release, mengelola media sosial lembaga, mendisain konten yang akan di upload ke medsos lembaga, fotografer, dan mengadakan konferensi pers. Teknisi komunikasi yaitu berfungsi memproduksi dan menyebarkan pesan yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga menjadi hasil akhir atau jawaban dari pertanyaan yang dapat diterima oleh orang yang bersangkutan. Peneliti ingin melihat bagaimana semua tugas di bidang humas bersifat analisis ataupun strategis. Sebagian besar aktivitas harian humas berkaitan dengan kegiatan teknis yang langsung dirasakan oleh penerima, ini mencakup pembuatan tulisan klarifikasi, penyusunan pesan, dan pengelolaan media sosial. Kantor Regional III BKN Bandung berperan sebagai teknisi komunikasi yang dapat dilihat saat humas menciptakan konten informasi layanan, menyusun jawaban atas pengaduan, atau memberikan respons cepat melalui saluran WhatsApp, media sosial ataupun surat resmi.

### 1.5.2 Landasan Konseptual

1) Peran Humas

Peran humas merupakan suatu konsep yang mendeskripsikan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh para praktisi humas dalam sebuah organisasi. Peran ini

menunjukkan bagaimana humas berperan dalam komunikasi, menjalin hubungan dengan masyarakat, dan menangani masalah yang muncul di dalam organisasi. Fokus peran humas berada pada kerangka Teori Peran yang dikembangkan oleh *Glen M. Broom* dan *George L. Smith* (1979). Menurut *Broom and Smith* (1979:50-52) secara tidak langsung menguraikan bahwa fungsi humas dapat dibagi menjadi empat kategori utama yang merepresentasikan peran strategis dan teknis humas dalam suatu organisasi, yaitu *Expert Prescriber*, *Communication Facilitator*, *Problem-Solving process Facilitator*, *Communication Technician*. Pandangan ini menegaskan bahwa humas tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga memiliki peran strategis dalam membantu organisasi untuk memahami dan mengatasi masalah komunikasi. Penelitian ini mengaplikasikan empat konsep peran humas untuk menganalisis sejauh mana peran humas Kantor Regional III BKN Bandung melaksanakan perannya dalam menangani masalah aduan pelayanan kepegawaian.

Peran *Expert Prescriber* dianalisis untuk memahami cara humas memberikan saran komunikasi kepada pimpinan terkait isu pengaduan. Peran *Communication Facilitator* menggambarkan kemampuan humas dalam mempertahankan komunikasi dua arah dengan masyarakat. Peran *Problem-Solving Facilitator* menguraikan keterlibatan humas dalam proses penyelesaian masalah layanan, sedangkan *Communication Technician* menggambarkan aktivitas teknis humas seperti menyusun klarifikasi, membuat informasi layanan, dan menjawab

pertanyaan dari publik. Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran-peran tersebut terlihat dalam kegiatan sehari-hari penanganan pengaduan.

## 2) Pengaduan Pelayanan

Pengaduan pelayanan merupakan istilah yang mengacu pada berbagai jenis keluhan, pertanyaan, atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai layanan yang mereka terima. Menurut *Lovelock and Wirtz* dalam bukunya (2011:362) menyatakan bahwa pengaduan merupakan jenis umpan balik yang penting dari konsumen yang perlu ditangani dengan cepat dengan komunikasi yang transparan untuk menghindari munculnya kesan negatif yang lebih mendalam. Pandangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan sangat tergantung pada seberapa cepat dan jelas penjelasan yang diberikan oleh organisasi maupun instansi.

Lingkup pelayanan pegawai, aduan dapat berasal dari ASN, administrator kepegawaian instansi, atau masyarakat yang berkaitan dengan layanan seperti pemutakhiran data, promosi jabatan, pensiun, verifikasi dokumen, atau masalah dalam sistem SIASN. Pengaduan dimaknai sebagai proses interaksi dua arah yang melibatkan publik dalam menyampaikan isu, respons awal dari organisasi, klarifikasi, tindak lanjut, hingga penyelesaian masalah. Pengaduan bukan hanya dilihat sebagai ungkapan ketidakpuasan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang dapat membantu instansi dalam memperbaiki sistem pelayanannya. Penelitian ini, pengaduan pelayanan kepegawaian menjadi fokus utama untuk mengamati

bagaimana humas bereaksi, berkomunikasi, dan memfasilitasi penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

## **1.6 Langkah – Langkah Penelitian**

Penelitian Mengumpulkan, menyusun dan mengemukakan beberapa data, maka penelitian yang perlu untuk digunakan diantaranya melakukan wawancara mendalam dan observasi.

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Regional III BKN Bandung. Jl. Surapati No.10, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik. Menurut *lincoln and Guba* dalam bukunya ( 1985: 85) menjelaskan bahwa pandangan dunia konstruktivis memandang realitas sebagai hasil konstruksi mental manusia yang jamak dan kontekstual. Berdasarkan kutipan tersebut dapat digambarkan bahwa dalam pandangan konstruktivistik ini tidak bersifat tunggal dan tetap ataupun tergantung pada setiap individu maupun kelompok dalam bagaimana memaknai suatu fenomena tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan interpretif. Pendekatan yang berusaha untuk menjelaskan tentang suatu peristiwa maupun fenomena dari perspektif individu maupun kelompok yang akan diteliti. Pendekatan deskriptif juga memahami berbagai makna dibalik tindakan, pengalaman, serta komunikasi dari sudut pandang subjek yang akan diteliti.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan ataupun menggambarkan suatu isu, topik maupun peristiwa juga fenomena yang telah terjadi. *Creswell* (2014:4) dalam bukunya menyatakan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif bertujuan untuk menyelidiki dan memahami arti yang diberikan oleh orang atau kelompok mengenai suatu isu sosial, melalui pengumpulan data langsung dari sumber dan mendeskripsikannya dalam bentuk narasi. Peneliti ini akan fokus pada mendeskripsikan data-data yang diperoleh terkait Peran Humas Kantor Regional III BKN Bandung Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Kepegawaian.

### 1.6.4 Jenis dan Sumber Data

#### 1.6.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data kualitatif, yakni data yang berbentuk narasi, cerita, pengalaman, serta penjelasan mendetail dari individu yang terlibat dalam penanganan pengaduan terkait pelayanan kepegawaian di Kantor Regional III BKN Bandung. Data kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini yaitu untuk memahami bagaimana humas menjalankan perannya dalam situasi yang sesungguhnya mulai dari cara mereka berinteraksi dengan pegawai yang mengajukan pengaduan, bagaimana mereka mempermudah alur informasi, hingga peran mereka sebagai penyelesai masalah. Menurut *Patton* (2002:4-5) dalam bukunya menjelaskan bahwa informasi kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami pengalaman, pandangan, dan interaksi sosial secara mendetail, karena informasi itu

diambil langsung dari ungkapan serta cerita para subjek penelitian dalam lingkungan alami mereka. Jenis data ini tidak diukur menggunakan angka, melainkan diperoleh lewat wawancara, observasi, dan narasi yang mendeskripsikan proses serta pengalaman dengan lebih lengkap. Jenis data penelitian ini berdasarkan dari elemen-elemen peran humas seperti *Expert Prescriber*, *Communication Facilitator*, *Problem-Solving process Facilitator*, dan *Communication Technician* dalam konteks pelayanan kepegawaian.

#### 1.6.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder, diantaranya :

##### 1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini di Kantor Regional III BKN Bandung, meliputi wawancara mendalam menggunakan rekam suara ataupun hasil catatan dari peneliti dengan staff humas, tujuannya untuk memperoleh pemahaman tentang peran mereka sebagai penentu ahli dan fasilitator komunikasi, wawancara dengan pegawai yang menangani pengaduan serta wawancara dengan pegawai yang mengajukan pengaduan dan pemohon layanan tujuannya untuk menggali pengalaman dan keluhannya.

Pemilihan wawancara mendalam sebagai sumber utama informasi dianggap sesuai karena cara ini memungkinkan peneliti untuk menyelidiki makna, pengalaman, dan pandangan informan dengan cara yang lebih bebas dan sesuai konteks. Menurut *Kvale* dan *Brinkmann* ( 2009: 3-4) dalam bukunya menyatakan bahwa tujuan wawancara kualitatif untuk memperoleh pemahaman tentang kehidupan informan melalui kejadian, pengalaman, dan penjelasan mereka, sehingga peneliti dapat

mengerti realitas sosial sebagaimana dilihat oleh subjek yang diteliti. Data utama yang dikumpulkan lewat wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran lengkap mengenai cara kerja humas dalam menangani keluhan terkait layanan pegawai di Kantor Regional III BKN Bandung.

## **2) Data Sekunder**

Data sekunder merujuk pada informasi yang telah ada sebelumnya dan dapat memberikan konteks, mengecek kebenaran, atau melengkapi hasil dari penelitian lapangan. Beberapa data pelengkap seperti, kebijakan dan prosedur resmi BKN terkait penanganan keluhan, standar layanan dalam kepegawaian, situs web resmi instansi, dan postingan di media sosial Instagram resmi @kanreg3bkn yang menggambarkan cara humas menyampaikan informasi kepada masyarakat. Menurut *Bowen* (2009:27-28) dalam bukunya menyatakan bahwa dokumen dalam penelitian kualitatif berperan untuk meningkatkan wawasan peneliti mengenai konteks penelitian, dan juga membantu menjelaskan implementasi serta kebijakan yang diadopsi oleh sebuah organisasi dengan cara yang lebih mendalam.

Pandangan tersebut menegaskan bahwa pemanfaatan data sekunder dalam penelitian ini sangat penting untuk menilai kecocokan antara praktik komunikasi humas yang terjadi di lapangan dengan kebijakan dan pesan resmi yang disampaikan oleh Kantor Regional III BKN Bandung kepada masyarakat.

### 1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Penelitian tentang peran Humas Kantor Regional III BKN Bandung dalam Menangani pengaduan Layanan Kepegawaian, narasumber dipilih berdasarkan kriteria bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik, terlibat langsung, atau pernah berinteraksi dengan proses pengelolaan keluhan kepegawaian. Pemilihan narasumber dilakukan dengan cara *purposive*, jadi hanya individu dengan pengalaman relevan, yang mengerti jalur komunikasi internal, berkontribusi dalam kegiatan kehumasan, atau pernah mengajukan keluhan yang diikutsertakan. Kriteria pemilihan informan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Memiliki tanggung jawab terkait layanan informasi atau keluhan dan berperan dalam koordinasi antara Humas dan bidang layanan kepegawaian.
2. Memahami cara penanganan keluhan, serta bersedia memberikan informasi dengan jujur dan terperinci.
3. Informan yang bisa berbagi pengalaman sebagai pengguna layanan sehingga perspektif peran humas dapat terlihat dari dua sisi pelaksana dan penerima layanan.

Berdasarkan pada kriteria pemilihan informan tersebut maka informan yang peneliti pilih sebagai berikut :

1. Staf Humas yang menangani pengaduan secara langsung
2. Petugas website *Helpdesk*
3. Pegawai bidang pelayanan kepegawaian

### **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian kualitatif tentang peran Humas Kantor Regional III BKN Bandung dalam Menangani Pelayanan Pengaduan Kepegawaian, teknik pengumpulan data merupakan tahap penting untuk memperoleh wawasan mendalam terkait cara Humas menangani pengaduan. Penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan pengumpulan dokumentasi.

#### **1.6.6.1 Wawancara Mendalam**

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari narasumber yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan pegawai. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami bagaimana bagian Humas beroperasi dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang ada. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam bukunya (2019:231) menjelaskan bahwa wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab secara langsung untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari narasumber yang mengetahui fenomena yang diteliti. Pandangan ini menunjukkan bahwa wawancara sangat sesuai digunakan ketika peneliti ingin mengetahui pandangan, cara kerja, dan pengalaman para pelaksana Humas dalam mengatasi pengaduan.

#### **1.6.6.2 Observasi**

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi kerja Humas, bagaimana proses pengelolaan pengaduan berlangsung, serta interaksi antara staf dengan pegawai atau pelapor. Melalui observasi, peneliti dapat mengumpulkan

informasi tidak hanya dari pernyataan informan tetapi juga dari aktivitas nyata yang terjadi di lokasi. Menurut Moleong dalam bukunya (2017:175) menjelaskan bahwa, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat perilaku manusia secara langsung di situasi yang sesungguhnya. Pandangan ini menunjukkan bahwa observasi sangat sesuai untuk memahami dinamika kerja Humas dalam menangani pengaduan yang diterima.

#### **1.6.7 Teknik Analisis data**

Penelitian ini menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh *Miles* dan *Huberman*. Menurut *Miles* dan *Huberman* dalam bukunya (1994:10) menjelaskan bahwa, analisis data kualitatif melibatkan tiga langkah utama yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara berkelanjutan dari awal hingga akhir penelitian. Pandangan ini mengindikasikan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif tidak hanya dilakukan di akhir proses penelitian, tetapi sudah dimulai sejak peneliti mengumpulkan data dari lapangan.

##### **1.6.7.1 Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan memfilter, menentukan pilihan, dan menyederhanakan informasi yang didapat dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Mengingat data kualitatif umumnya sangat banyak dan mendetail, peneliti perlu mengelompokkan informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian, seperti cara Humas Kantor Regional III BKN Bandung menerima aduan, cara mereka



|                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Penyusunan Proposal<br>Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Usulan Penelitian                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Penyusunan Skripsi                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sidang Skripsi                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian**

