

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan tentang penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sebagai langkah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan sesuai ketentuan yang ada didalam Undang-undang. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan peran dan fungsi serta tanggung jawab aparatur pemerintah dilihat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah melaksanakan pelayanan kepada publik dan masyarakat sebagai suatu langkah merealisasikan suatu fungsi dari aparatur negara yaitu untuk mewadahi, mengayomi, membimbing, mengarahkan dan memfasilitasi kegiatan masyarakat demi kesejahteraan bersama dan pelayanan yang di berikan adalah yang terbaik untuk masyarakat.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah bisa dalam bentuk penyediaan fasilitas sarana dan prasarana juga dalam hal pemberian dan menanggapi informasi dan perhatian terhadap beberapa hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk didalamnya memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terhadap Aparatur atau lembaga pemerintahan terkait.

Upaya aparaturn pemerintah dalam merealisasikan pelayanan publik dengan baik salah satunya dengan memfasilitasi masyarakat dengan sistem atau alur yang jelas agar masyarakat dapat menikmati layanan publik tersebut dengan baik. Fasilitas yang diberikan tentunya harus memiliki informasi fungsional yang jelas, agar masyarakat dapat menggunakannya dengan tepat dan menjadikan proses pelayanan publik tersebut dengan lancar.

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, bentuk partisipasi yang bisa dilakukan oleh masyarakat yaitu dengan menyampaikan keluhan atau aduan yang dialami oleh masyarakat kepada pemerintah, dimana aduan yang telah disampaikan dapat menjadi acuan bagi pejabat pemerintah agar dapat melayani masyarakat terkait pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah telah mengembangkan inovasi pelayanan publik dalam bentuk fasilitas dan sarana untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara online dengan sistem SP4N LAPOR!. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini awalnya merupakan program pelayanan publik dipelopori Unit Kerja Presiden yang melakukan pengelolaan pada bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan dan dikelola secara koordinatif dengan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

SP4N LAPOR merupakan sebuah singkatan yang berarti SP4N yaitu Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional, dan LAPOR yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. SP4N merupakan suatu integrasi

pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik dan LAPOR merupakan aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah ditetapkan dengan KepMenPANRB 680/2020.

Salah satu Lembaga Pemerintahan Daerah yang mengaplikasikan layanan LAPOR! yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang mengelola pelayanan publik pengaduan masyarakat berbasis online yang diperuntukan khusus masyarakat Provinsi Jawa Barat yang memiliki aspirasi atau aduan dan keluhan yang disampaikan kepada lembaga pemerintahan terkait.

Masyarakat yang memiliki aspirasi, aduan dan keluhan bisa dengan mudah dikelola dan di proses dengan adanya sistem tersebut untuk mempermudah jalur komunikasi yang baik yang disampaikan kepada lembaga pemerintahan terkait. Jalur komunikasi yang baik merupakan kunci dari keberhasilan terlaksananya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan bersama.

Keberadaan layanan publik berbasis online terkait aspirasi dan pengaduan tersebut diharapkan dapat membantu kinerja pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi dan melaksanakan program sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Barat sehingga dapat mewujudkan Good Government dengan tujuan akhirnya yaitu kesejahteraan bersama dan juga untuk meningkatkan citra positif pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Fokus Penelitian ini mengacu berdasarkan latar belakang peneliti dan akan memfokuskan pertanyaan tentang Manajemen Public Relations Mengenai Pelayanan SP4N LAPOR Provinsi Jawa Barat, dan diajukan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana kegiatan perencanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana Kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Kegiatan Pelaksanaan pada Pengelola SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana Proses Pengawasan pengelolaan SP4N LAPOR yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari Penelitian yang dilakukan penulis diantaranya :

1. Untuk mengetahui bagaimana kegiatan perencanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana kegiatan pelaksanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui bagaimana kegiatan Pengawasan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat.

1.3 Kegunaan Penelitian

1.3.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini memiliki beberapa kegunaan Teoritis diantaranya yaitu :

1. Penelitian ini dapat digunakan untuk menyumbangkan pemikiran serta ide untuk penelitian yang akan datang, khususnya untuk penelitian yang memiliki pembahasan atau objek yang terkait.
2. Penelitian ini dapat dijadikan fasilitator agar bisa lebih memahami ilmu komunikasi kehumasan khususnya pada pembahasan Manajemen Public Relations
3. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi khususnya terkait penjelasan tentang Manajemen pengelolaan Public Relations melalui website SP4N LAPOR yang di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini memiliki beberapa kegunaan Praktis diantaranya yaitu :

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menambah literasi dan pengalaman pembelajaran berdasarkan teori yang mendalam khususnya terkait Manajemen Public Relations.
2. Penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi serta bahan evaluasi bagi praktisi atau pengelola khususnya dalam pengelolaan pengaduan melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR! serta mengetahui tantangan dan peluang

humas Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam mengelola website Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

1.4 Landasan Pemikiran

Penelitian ini berfokus pada manajemen Public Relations dalam pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis online melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR! yang dikelola oleh PPID Provinsi Jawa Barat yang merupakan unit bagian dari Diskominfo Provinsi Jawa Barat dengan penggunaan metode pendekatan kualitatif deskriptif serta menggunakan , paradigma konstruktivistik.

Penulis mendapatkan informasi dari jurnal, buku-buku dan juga penelitian yang telah ada sebelumnya sebagai bahan perbandingan yang dilihat dari kelebihan maupun kekurangan yang ada dan mendapatkan teori yang berkaitan dengan tema yang digunakan dalam memperoleh landasan teori ilmiah.

1.4.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dimulai dengan memperhatikan dan membandingkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian tersebut memiliki relevansi terhadap penelitian yang akan penulis laksanakan untuk dijadikan bahan referensi, pelengkap dan rujukan yang mencukupi untuk memperkuat dan memperkaya kajian pustaka dari penelitian yang dilakukan.

Pertama, Penelitian yang diteliti oleh Fuji Ridha Fauziawati (2017). penelitian ini berbentuk Skripsi dan berjudul “Strategi Peningkatan Citra Positif Melalui Penggunaan Website (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Purwakarta)”).

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa penggunaan website sebagai suatu cara peningkatan citra positif kabupaten purwakarta oleh Diskominfo Purwakarta secara berkala memperbaharui berita seputar kabupaten Purwakarta baik dari segi pemerintahan atau segi pariwisata, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta menggunakan empat tahapan proses kerja Public Relations dalam peningkatan citra positif melalui websitenya.

Kedua, Penelitian yang diteliti oleh Ai Laellah Sopyani (2018). Penelitian ini berbentuk Skripsi dan berjudul “Implementasi Electronic Public Relations Melalui Website Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Analisis Deskriptif pada www.jabarprov.go.id).

Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam Implementasi E-PR sesuai dengan kebijakan Inpress No.3 dan diperkuat kebijakan Menkominfo tahun 2007/2008 dan dengan Keputusan Gubernur No.489 Tahun 2010 dengan pengelolaan E-PR di Website Pemerintah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan dengan beberapa tahap seperti perencanaan, pengendalian, pengembangan, pengkoordinasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. dan mengetahui proses pengelolaan website Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Ketiga, Penelitian oleh Gita Aprinta E.B, seorang Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Semarang. penelitian ini berbentuk jurnal dan memiliki judul “Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi

Swasta”.

Penelitian ini menghasilkan deskripsi terkait konsep CyberPR khususnya dalam kedinamisan berkomunikasi dengan media online serta PRO dapat merancang komunikasi bersama publik secara interaktif dan lebih *personality* dan memunculkan interpretif individu dari publik yang terlibat.

Keempat, Penelitian yang diteliti oleh Beni Erliansyah , Mahasiswa Ilkom Humas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, penelitian ini berbentuk jurnal dan berjudul Manajemen Pengelolaan Cyber Public Relations Dalam Mewujudkan Good Governance Pemerintah Kota Payakumbuh.

Hasil dari penelitian ini mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan Cyber Public Relations dalam mewujudkan Good Governance pemerintah Kota Payakumbuh yaitu dalam perencanaannya dalam mengelola Cyber Public Relation oleh Diskominfo dengan perencanaan khalayak, perencanaan waktu dan perencanaan media dan memiliki fokus terhadap pengelolaan informasi, proses monitoring, komunikasi dan pemilihan media.

Kelima, Penelitian yang diteliti oleh Agustin Yumikosari dan Hadi Purnama, Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Telkom, Penelitian ini berbentuk Jurnal dan berjudul Strategi Cyber Public Relations Website E-Marketplace (Studi Deskriptif pada website E-Marketplace jual beli hasil laut Pasarlaut.com)

Hasil dari penelitian ini diketahui Pasarlaut.com melakukan kegiatan Cyber PR dengan tujuan untuk membangun pengenalan merek dan pengetahuan

tentang merek dan pemberitahuan keberadaan pasarlaut.com yang masih berada di tahap pengenalan, dan pasarlaut.com merupakan marketplace pertama yang berfokus pada kelautan dan perikanan hasil laut yang dijual secara online sampai ke mancanegara.

1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang dilaksanakan	Perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan
Fuji Ridha Fauziawati (2017)	Strategi Peningkatan Citra Poitif Melalui Penggunaan Website (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta)	Metode Penelitian Kualitatif	penggunaan website sebagai suatu cara peningkatan citra positif kabupaten purwakarta oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta secara berkala memperbaiki berita seputar kabupaten Purwakarta baik dari segi pemerintahan atau segi pariwisata.	Penelitian terdahulu ini memiliki relevansi berupa referensi yang positif bagi peneliti mengenai pengelolaan Cyber Public Relations dalam meningkatkan citra lembaga	Penelitian yang dilakukan oleh Fuji Ridha Fauziawati dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada objek penelitiannya, yaitu penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui langkah langkah dan proses pengelolaan website lembaga Diskominfo Kabupaten Purwakarta, sedangkan penelitian yang akan

					dilaksanakan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Humas mengelola Website Humas Pemprov Jawa Barat untuk meningkatkan citra lembaga Pemprov Jawa Barat.
Ai Laellah Sopyani (2018)	Implementasi Electronic Public Relations Melalui Website Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Analisis Deskriptif pada www.jabarprov.go.id)	Metode Penelitian Kualitatif	pengelolaan E- PR di Website Pemerintah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan dengan beberapa tahap seperti perencanaan, pengendalian, pengembangan, pengkoordinasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. dan mengetahui proses pengelolaan website Pemerintah Provinsi Jawa Barat.	Penelitian terdahulu ini memiliki relevansi berupa referensi mengenai pengelolaan Cyber Public Relations dalam melakukan Perencanaan, pengendalian, pengembangan, pengkoordinasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan website lembaga	Penelitian yang dilakukan oleh Ai Laellah Sopyani dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada tujuan dan konsep penelitiannya, yaitu penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan website lembaga dari melakukan perencanaan, pengendalian,

					<p>pengembangan, pengkoordinasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana mengelola Website Humas Pemprov Jawa Barat dengan menggunakan konsep manajemen Terry untuk meningkatkan citra lembaga Pemprov Jawa Barat.</p>
Gita Aprinta E.B	Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta	Metode Penelitian Kualitatif	konsep Cyber PR yang merupakan senduan kedinamisan dalam berkomunikasi menggunakan media	Penelitian terdahulu ini memiliki relevansi berupa referensi positif bagi peneliti tentang pengelolaan Cyber Public	Penelitian yang dilakukan oleh Gita Aprinta E.B dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada tujuan

			<p>online, dan praktisi PR merancang pengalaman dengan publiknya secara lebih personal dan interaktif' dan memunculkan interpretif individu dari publik yang terlibat.</p>	<p>Relations dalam meningkatkan citra lembaga khususnya tentang pengelolaan media</p>	<p>penelitiannya , yaitu penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana Cyber Public Relations dapat menjalin dengan baik hubungan dengan pihak eksternal lembaga melalui pengelolaan website lembaga , sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Humas mengelola Website Humas Pemprov Jawa Barat dengan menggunakan konsep manajemen Terry untuk meningkatkan citra lembaga Pemprov Jawa Barat.</p>
--	--	--	--	---	--

Beni Erliansyah	Manajemen Pengelolaa n Cyber Public Relations Dalam Mewujudka n Good Governance Pemerintah Kota Payakumbu h.	Metode Peneliti an Kualitat if	manajemen pengelolaan Cyber PR untuk mewujudkan Good Governance pemerintah Kota Payakumbuh yaitu dalam perencanaan mengelola Cyber PR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan perencanaan khalayak	Penelitian terdahulu ini memiliki relevansi berupa referensi yang positif bagi peneliti mengenai pengelolaan Cyber PR untuk mewujudkan Good Governance	Penelitian yang dilakukan oleh Beni Erliansyah dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada tujuan penelitiannya , yaitu penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui cara mewujudkan Good Governance pemerintah Kota melalui pengelolaan Website lembaga, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Humas mengelola Website Humas Pemprov Jawa Barat dengan menggunakan konsep manajemen Terry untuk
-----------------	--	--------------------------------	---	--	--

					meningkatkan citra lembaga Pemprov Jawa Barat.
Agustin Yumikosari dan Hadi Purnama	Strategi Cyber Public Relations Website E-Marketplace (Studi Deskriptif pada website E-Marketplace jual beli hasil laut Pasarlaut.com)	Metode Penelitian Kualitatif	Pasarlaut.com melakukan kegiatan Cyber PR dengan tujuan untuk membangun pengenalan merek dan pengetahuan tentang merek dan pemberitahuan keberadaan pasarlaut.com yang masih berada di tahap pengenalan, dan pasarlaut.com merupakan marketplace pertama yang berfokus pada kelautan dan perikanan hasil laut yang dijual secara online sampai ke mancanegara	Penelitian terdahulu ini memiliki relevansi berupa referensi yang positif bagi peneliti mengenai pengenalan dan pembangunan citra suatu perusahaan atau lembaga kepada publik.	Penelitian yang dilakukan oleh Agustin Yumikosari dan Hadi Purnama dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada tujuan penelitiannya, yaitu penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana langkah langkah dalam memperkenalkan citra baik lembaga melalui pengelolaan website lembaga, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Humas mengelola

					Website Humas Pemprov Jawa Barat dengan menggunakan konsep manajemen Terry untuk meningkatkan citra lembaga Pemprov Jawa Barat.
--	--	--	--	--	---

Sumber : Data Olahan Peneliti

Bedasarkan uraian tabel diatas, Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu terletak dari objek penelitian yang berbeda dari setiap penelitian terdahulu diatas dengan penelitian ini, perbedaan kedua terletak pada fokus penelitian yang dilakukan dari setiap penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini.

1.4.2 Landasan Teoritis

Landasan teoritis yang digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan data pra penelitian serta latar belakang penelitian yang dijelaskan, penelitian ini menggunakan konsep POAC terkait manajemen *public relations*, menurut George R Terry (2016:33) manajemen didefinisikan sebagai proses yang memiliki ciri khusus yang didalamnya terdapat kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan yang semua itu dilakukan untuk menentukan cara dan langkah langkah serta tujuan yang ingin di capai

berdasarkan pengelolaan pemanfaatan SDM dan Sumber daya lainnya.

Manajemen dibutuhkan dalam berbagai aktifitas dengan tujuan yang ingin didapatkan tercapai, manajemen merupakan kegiatan yang berorientasi terhadap proses yang berkaitan dengan sumber daya, keterampilan, pengetahuan dengan tujuan efektifitas dan efisiensi dalam menggapai kesuksesan.

Manajemen termasuk kedalam ilmu yang didalamnya dijelaskan tentang proses yang dikelola untuk mencapai tujuan dengan hasil yang diharapkan. hal tersebut sesuai dengan konsep manajemen POAC menurut George R. Terry (2011:10) dijelaskan dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management*, Manajemen dalam fungsinya dibagi menjadi 4 bagian, yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan. empat fungsi manajemen yang telah disebutkan disingkat menjadi POAC.

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan kegiatan merancang ketentuan serta langkah langkah suatu kegiatan yang akan dilaksanakan, sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh George R. Terry (2011:10) yang menjelaskan perencanaan merupakan proses pencarian fakta serta keterkaitanya dengan pembuatan perkiraan dan asumsi yang akan digunakan pada masa yang akan datang dan dituangkan dalam gambaran serta rumusan kegiatan yang akan digunakan dalam melaksanakan kegiatan agar tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan baik.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan hal yang dibutuhkan pada suatu

lembaga, pengorganisasian selalu berkaitan dengan hubungan atau susunan birokrasi serta unit kerja yang ada dalam suatu lembaga dan dihubungkan dengan tugas dan peran tertentu, agar kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dengan mudah dimengerti oleh semua pihak.

penjelasan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh George R. Terry (2011:38) Pengorganisasian merupakan aktivitas yang didalamnya terdapat pengelompokan, penentuan, penyusunan dan penempatan terkait kelompok atau unit kerja yang disesuaikan dengan tugas, peran fungsi serta kegiatan yang dibutuhkan oleh suatu lembaga untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan merupakan kegiatan inti dari manajemen, karena melaksanakan kegiatan yang mengacu kepada perencanaan dan pengorganisasian yang telah dilakukan, menurut George R. Terry (2011:82) menjelaskan pelaksanaan merupakan aktivitas yang didalamnya bertujuan untuk memotivasi dan menggerakkan pihak yang terdapat pada pengorganisasian untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, dan kegiatan pelaksanaan dipimpin oleh pimpinan dari setiap unit kerja dalam pengorganisasian.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan perencanaan, agar tertib dan sesuai prosedur yang telah di buat, sesuai dengan pernyataan

George R. Terry (2011:110) yang menjelaskan tentang pengawasan merupakan proses pemeriksaan dan pengamatan untuk keyakinan bahwa kegiatan dijalankan sesuai rencana dan dinilai telah sesuai dengan perencanaan yang dibuat untuk menggapai hasil yang maksimal untuk bisa mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

1.4.3 Landasan Konseptual

1.4.3.1 Manajemen Public Relations

Hubungan Masyarakat tidak jauh berbeda dari kegiatan manajemen pada umumnya, Manajemen public relations juga dapat diterapkan pada lembaga pemerintahan dan juga pada pelayanan publik. Kegiatan tersebut masuk kedalam kegiatan manajemen internal suatu lembaga.

Manajemen public relations merupakan gambaran kegiatan komunikasi yang di kembangkan kedalam bagian tertentu dari suatu lembaga atau bisa juga sebagai divisi humas. Renald Kasali (2012:33) menjelaskan fungsi manajemen public relations yaitu menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik untuk organisasi, perusahaan, lembaga atau produknya terhadap masyarakat, baik dampak kegiatan tersebut berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap lembaga atau perusahaan.

Manajemen Public Relations dapat dijelaskan sebagai bentuk suatu aktifitas komunikasi bersifat lembaga yang memiliki fungsi menciptakan dan mengembangkan persepsi yang baik bagi suatu lembaga atau perusahaan terhadap masyarakat, dan hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi lembaga atau

perusahaan, hal tersebut menjadi alasan manajemen public relations harus bisa terlaksana dengan baik.

1.4.3.2 SP4N LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau (LAPOR) merupakan layanan untuk menyampaikan aspirasi dan aduan yang di fasilitasi oleh pemerintah untuk masyarakat yang dilaksanakan secara online, layanan yang diberikan merupakan layanan yang terintegrasi secara nasional yang memiliki laman akses yaitu www.lapor.go.id.

Layanan publik (LAPOR!) ini telah di tetapkan sebagai sistem pelayanan publik nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Peraturan tersebut yang meyakinkan bahwa layanan publik berbasis online ini terintegrasi secara nasional.

LAPOR! memiliki tagline yaitu “Berani LAPOR! Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik” dengan artian bahwa layanan tersebut menegaskan kepada masyarakat untuk Melaporkan aduan apapun melalui layanan tersebut demi kepentingan dan kesejahteraan bersama. Tagline tersebut juga sesuai dengan Tujuan layanan SP4N yaitu :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang lebih baik
2. Penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan fasilitas beserta akses agar masyarakat berpartisipasi dengan menyampaikan

pengaduan dan aspirasi secara online

3. Penyelenggara pelayanan dapat dengan mudah mengelola pengaduan atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dengan cepat, tepat, tuntas dan terkoordinir dengan baik dengan langkah yang sederhana.

Layanan Publik ini dibentuk dengan tujuan merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” dengan menjamin hak masyarakat agar pengaduan ataupun aspirasi yang disampaikan dengan jenis apapun dan pengaduan dari manapun akan tetap disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang memiliki wewenang untuk menanggapinya.

1.5 Langkah-langkah Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

peneliti melaksanakan penelitian di Gedung Diskominfo Provinsi Jawa Barat yang beralamat di jalan Tamansari No.55, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Objek penelitiannya Yaitu Manajemen Public Relations Mengenai Pelayanan SP4N LAPOR Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat) , pengelolaan tersebut dikelola oleh salah satu unit di Diskominfo yaitu PPID Provinsi Jawa Barat.

1.5.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme, Paradigma Konstruktivisme merupakan paradigma yang menyatakan bahwa suatu kebenaran realitas sosial bisa dilihat dari hasil konstruksi sosial, dan bersifat relatif.

Paradigma ini termasuk kedalam perspektif penafsiran (Interpretivisme) yang didalamnya ada tiga jenis, yaitu Fenomenologis, Hermeneutic dan Interaksi Simbolik.

Paradigma Konstruktivisme dari hasil pemikiran weber tersebut menilai perilaku manusia berbeda dengan perilaku alam secara fundamental, karena manusia berperilaku sebagai agen yang mengkonstruksi pada realitas sosial melalui pemahaman maupun pemberian makna perilaku. paradigma Konstruktivisme dilihat dari sudut pandang ilmu sosial yaitu kritik yang dihasilkan terhadap adanya paradigma positivistik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif, artinya penggalian data mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat. Data yang dikumpulkan nantinya akan di kelompokkan dan di artikan isi dan maknanya secara aplikatif menyesuaikan dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

Pendekatan Kualitatif dipakai oleh peneliti untuk penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan fakta pada hasil wawancara mendalam dan juga dari fakta lapangan dalam observasi lapangan dengan harapan peneliti dapat mengetahui tentang pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat.

1.5.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian deskriptif, menurut Whitney (1960:160) dijelaskan tentang metode deskriptif yang diartikan sebagai metode pencarian fakta yang tepat dan benar dengan interpretasi.

artinya, metode deskriptif merupakan penelitian terkait suatu peristiwa yang terjadi dimasa sekarang dan di deskripsikan.

Bedasarkan pendapat tersebut, metode penelitian deskriptif itu merupakan suatu langkah terstruktur untuk menggambarkan keadaan dan situasi dari objek dan subjek baik itu adalah lembaga, program kerja atau orang-orang yang terlibat dalam lembaga tersebut dan semua itu didapatkan berdasarkan fakta yang ditemukan oleh peneliti.

Pendapat lain tentang metode penelitian deskriptif berasal dari Sugiyono (2010:15) yang menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif termasuk penelitian kualitatif yang berlandaskan filsafat post positivisme, dimana metode tersebut digunakan untuk meneliti objek alamiah dan posisi peneliti merupakan instrumen kunci dari penelitian tersebut dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan kepada hasil temuan yang memiliki makna generalisasi.

1.5.4 Jenis dan Sumber Data

1.5.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data deskriptif dari hasil wawancara mendalam dengan informan. jenis data yang dipakai merupakan data atau jawaban dari pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Data terkait kegiatan perencanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR Jawa Barat.
2. Data terkait kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan SP4N LAPOR Jawa Barat.

3. Data terkait kegiatan perencanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR Jawa Barat.
4. Data terkait kegiatan perencanaan dalam pengelolaan SP4N LAPOR Jawa Barat.

1.5.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber utama dari semua data yang diperoleh atau data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. bentuknya bisa berupa hasil observasi ataupun sebuah opini dari sumber utama. data primer ini menjadi data rujukan utama dalam penelitian ini yaitu pengelola kanal pengaduan SP4N LAPOR! dan Staf Humas Diskominfo Provinsi Jawa Barat atau pihak yang terlibat dalam pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR!.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh disamping sumber data primer. data sekunder ini berfungsi sebagai pendukung atau pembantu untuk mengungkapkan data yang diharapkan seperti memberikan keterangan atau kelengkapan dari data primer ataupun sebagai bahan perbandingan. data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku, referensi terkait yang relevan dengan

penelitian, dokumen dokumen ataupun dari litelatur yang ada.

1.5.5 Informan Penelitian

Penentuan Informan atau Narasumber atau orang yang diwawancarai adalah orang orang yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Humas Diskominfo Provinsi Jawa Barat atau yang memiliki keterkaitan dengan bagian tersebut dan terlibat dalam waktu yang relatif lama.

Narasumber yang diharapkan juga terdiri dari unit Humas Diskominfo Provinsi Jawa Barat termasuk didalamnya Kepala beserta Staf atau yang termasuk didalamnya untuk diwawancarai dengan tujuan mendapatkan informasi atau sumber data yang diharapkan dan data yang di peroleh dapat berguna untuk penelitan yang sedang dilaksanakan.

1.5.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini ada dua metode yang digunakan yaitu :

1) Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan dan keterangan yang bertujuan untuk penelitian yang dilakukan dengan cara tanya jawab, pendapat Sugiyono (2017:194) menjelaskan wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian serta data-data terkait responden atau informan yang dibutuhkan untuk penelitian.

wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara tatap muka langsung maupun tatap muka online dengan narasumber atau informan yang relevan dengan penelitian sesuai dengan pedoman wawancara. Narasumber yang diwawancarai merupakan orang yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR! dan terlibat dalam waktu yang relatif lama. diharapkan informan yang didapatkan dapat menjelaskan data dengan komunikasi yang baik.

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dari penelitian melalui pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. observasi menurut Sugiyono (2015:204) diartikan sebagai aktivitas pengamatan suatu objek untuk dijadikan data tambahan penelitian. proses pengumpulan data dengan cara observasi memiliki 2 jenis, yaitu observasi partisipan atau observasi non-partisipan.

peneliti menggunakan jenis observasi non-partisipan pada penelitian ini, karena peneliti tidak menjadi pengelola langsung kegiatan manajemen pada objek penelitian, tetapi hanya mengamati dan memahami bagaimana proses pengelolaan tersebut yang dilaksanakan di tempat penelitian .

1.5.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penentuan Keabsahan data ini penting untuk dilakukan untuk memastikan

akan kebenaran dari data yang diperoleh dalam suatu penelitian, karena data data tersebut, benar salahnya data yang diperoleh akan menentukan seberapa baik kualitas penelitian yang dilakukan. dan teknik penentuan keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik Triangulasi.

Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2009:241) merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menggabungkan beberapa cara untuk mengumpulkan data dan data yang ada sebelumnya. teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data tersebut.

Teknik ini didalamnya melakukan perbandingan data dari hasil pengamatan dan data dari hasil wawancara, membandingkan pendapat seseorang di dua kondisi yang berbeda, membandingkan pernyataan publik terhadap objek penelitian dan dari berbagai kalangan di masyarakat. Teknik tersebut dilakukan oleh peneliti dengan me-recheck data temuannya dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, teori dan metode yang digunakan.

1.5.8 Teknik Analisis Data

Teknik ini perlu dilakukan peneliti untuk bisa mengetahui beberapa data yang diperlukan, pertanyaan apa yang harus diajukan, harus menggunakan metode yang mana agar bisa mendapatkan informasi dan juga agar dapat memperbaiki kesalahan yang harus di perbaiki. teknik analisis data yang dilakukan yaitu :

1.6.8.1 Reduksi Data

Penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan teknik reduksi data yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi yang didapatkan dari berbagai sumber dan informan yang nantinya data tersebut akan dianalisis dan diambil inti dari informasi tersebut untuk disesuaikan dengan tujuan dan fokus dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Peneliti hanya fokus pada data yang sesuai dengan fokus penelitian, dan tidak mengambil data yang tidak diperlukan atau tidak berkaitan dengan fokus penelitian, peneliti mereduksi data dari hasil wawancara yang mendalam dan observasi. data yang diambil adalah data dan informasi yang berkaitan dengan manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR!.

1.6.8.2 Penyajian Data

Metode ini memberikan kesimpulan mengenai data secara menyeluruh yang di buat dalam bentuk apa saja yang dapat memudahkan peneliti untuk bisa menguasai data yang telah diperoleh. penyajian data ini bisa menggunakan sebuah tabel ataupun grafik yang disesuaikan dengandata yang telah diperoleh.

1.6.8.3 Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan penggambaran data yang telah di pilih secara keseluruhan sampai peneliti mendapatkan makna dari data yang di peroleh dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

1.5.9 Rencana Jadwal Penelitian

1.1

Tabel Rencana Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Des' 20	Jan' 21	Feb' 21	Mar' 21	Apr' 21	Mei' 21	Jun' 21	Jul' 21	Ags' 21	Sep' 21
1	Tahap Pertama : Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data										
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian										
	Penyusunan Proposal Penelitian										
	Bimbingan Proposal Penelitian										
	Revisi Proposal Penelitian										
2	Tahap Kedua : Usulan Penelitian										
	Sidang Usulan Penelitian										
	Revisi Usulan Penelitian										
3	Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi										
	Pelaksanaan Penelitian										
	Analisis dan Pengolahan Data										
	Penulisan Skripsi										
	Bimbingan Skripsi										
4	Tahap Keempat : Sidang Skripsi										
	Bimbingan Akhir Skripsi										
	Sidang Skripsi										
	Revisi Skripsi										

Sumber : Hasil Olahan Penelitian