

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas. Terdapat fakta bahwa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat.

Usaha dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat. (Bapenas, 2010: 7).

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Tak terkecuali dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat, dan murah. Pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketentuan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lijan Poltak Sinambela, 2010: 5).

Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik, Pengadilan Agama Bandung dituntut pula untuk mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik di Pengadilan Agama Bandung merupakan suatu tindakan pemberian layanan kepada pencari keadilan yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Bandung sebagai salah satu kepanjangan tangan pemerintah dalam melakukan pelayanan di bidang hukum. Pelayanan publik ini diberikan kepada pencari keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya (Pengadilan Agama Bandung, 2019: 4).

Pengadilan Agama Bandung dalam memberikan pelayanannya dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada publik sehingga tercapai suatu kepuasan masyarakat pencari keadilan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara

Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Produk layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A yang bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tingkat I antara orang-orang yang beragama Islam di dalam bidang layanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Peradilan Agama meliputi sembilan jenis layanan yaitu: perkawinan, waris, infaq, hibah, wakaf, wasiat, zakat, shadaqah, dan ekonomi syariah.

Seiring dengan dinamika pelayanan prima, berkembangnya tuntutan para pencari keadilan dan stakeholder serta kemajuan teknologi, Pengadilan Agama Bandung mengidentifikasi, menganalisis, memantau, dan meninjau faktor yang berdampak terhadap kemampuannya untuk memuaskan pelanggan dan stakeholder sebagaimana juga yang berdampak terhadap stabilitas sistem manajemen mutu.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Masyarakat dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Apabila masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, hal itu akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan dalam lingkungan masyarakat.

Humas Pengadilan Agama Kota Bandung merupakan suatu lembaga formal dibawah naungan Pengadilan kota Bandung yang bergerak dalam bidang sosialisasi dan publikasi dalam melayani masyarakat. Sebagai penyedia layanan

publik yang dibutuhkan oleh masyarakat kota Bandung khususnya. Humas Pengadilan Agama harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Dewasa ini semakin pesatnya zaman telah memberikan pengaruhnya terhadap tingkah laku dan gaya hidup seseorang. Kehidupan manusia terus mengalami perubahan, baik yang bersifat positif maupun negatif. Perubahan membawa konsekuensi terhadap peluang maupun ancaman bagi keberlangsungan kehidupan sosial masyarakat.

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam menghasilkan mutu pelayanan prima bagi masyarakat yang telah menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat sehingga menjadikan lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan public seperti Hubungan Masyarakat (Humas) di Pengadilan Agama Kota Bandung menciptakan suatu pelayanan yang membuat para masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikannya. Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dapat menjadikan sebuah keunggulan sekolah dalam menciptakan citra positif di mata masyarakat.

Lembaga pelayanan publik, pelayanan merupakan hal yang sangat penting demi membentuk citra lembaga tersebut. Oleh karena itu, agar masyarakat dapat merasa puas, dalam kegiatan pelayanan harus dimiliki

kemampuan melayani kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Selain itu, hubungan masyarakat Pengadilan Agama juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan bertanggung jawab terhadap berbagai pelayanan yang di diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan dapat dirasakan oleh masyarakat apabila lembaga memberikan produk dan jasa yang dapat memuaskan serta dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat menentukan keberlangsungan eksistensi dari sebuah lembaga pelayanan publik. Apabila masyarakat merasa puas, hal tersebut dapat membentuk sebuah loyalitas masyarakat terhadap lembaga.

Lembaga Hubungan Masyarakat (Humas) di Pengadilan Agama Kota Bandung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pelayanan sehingga dapat menciptakan loyalitas dan kesetiaan kepada lembaga yang memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat sehingga membentuk citra positif pada lembaga tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa lembaga pelayanan publik Hubungan Masyarakat (Humas) di Pengadilan Agama Kota Bandung mengenai sosialisasi program penjaminan mutu humas. Dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat tetap bisa di laksanakan dengan baik walaupun pada masa pandemi *Covid-19*, karena dalam melakukan pelayanan social publik yang dilakuan oleh humas pengadilan agama kota bandung melalui media darat tetapi juga media udara yaitu media sosial yang bersiapat serba digital diantara dengan berbagai aplikasi-aplikasi yang digunakan oleh humas pengadilan agama

kota bandung. Maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan dua fokus pertanyaan yaitu tentang proses sosialisasi dan sosialisasi melalui media sosial merasa cukup untuk manjawab latar belakang permasalahan di atas.

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sosialisasi program penjaminan mutu dalam meningkat pelayanan prima terhadap masyarakat yang dilakukan bidang hubungan masyarakat (humas) di Pengadilan Agama Bandung.

Maka judul penelitian: **Sosialisasi Program Penjaminan Mutu Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat (Studi Penelitian Hubungan Masyarakat (Humas) di Pengadilan Agama Kota Bandung)**

1.2. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk menghindari pembahasan yang terlalu melebar dan tidak mengarah pada pokok permasalahan yang akhirnya akan mengakibatkan sulitnya mendapatkan suatu kesimpulan yang konkret, maka penulis menganggap perlu adanya fokus penelitian yang jelas yaitu melakukan kajian tentang program penjaminan mutu dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses sosialisasi program penjaminan mutu secara langsung dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung ?

2. Bagaimana sosialisasi penjaminan mutu di Pengadilan Agama Bandung melalui sosial media dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui proses sosialisasi program penjaminan mutu secara langsung meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Pengadilan Agama Bandung.
- 2) Untuk mengetahui sosialisasi penjaminan mutu di Pengadilan Agama Bandung melalui sosial media dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik, bagi penulis maupun bagi masyarakat pada umumnya dari aspek teoretis maupun praktis.

a. Kegunaan teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan strategi humas dalam suatu organisasi dalam membangun citra organisasi yang baik dan mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

b. Kegunaan praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bagian Humas Pengadilan Agama Kelas 1A Bandung sebagai kontribusi dalam membangun citra organisasi yang baik dan sebagai organisasi pemerintah yang berorientasi pada terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat.

1.6. Landasan Teoretis

1.6.1. Konsep Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlakukannya agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Sosialisasi merupakan salah satu cara untuk melakukan pengendalian sosial (*social control*) apabila suatu masyarakat ingin berfungsi efektif.

Maka para anggota masyarakat harus berperilaku sesuai dengan nilai dan norma sosial yang mengatur pola hidup dalam masyarakat tersebut. Dalam sosialisasi yakni individu-individu menjadi anggota masyarakat dikendalikan sehingga tidak melakukan perilaku menyimpang. Sosialisasi adalah membentuk kebiasaan, keinginan dan adat istiadat. (Syahrial Syarbaini Rusdiyanta, 2009: 95).

Sosialisasi Menurut Soerjono Soekanto Sosialisasi adalah proses interaksi sosial yakni dasar sosial, merujuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Interaksi sosial terjadi karena masing-masing sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan, sehingga menimbulkan kesan

didalam pikiran seseorang, yang kemudian menentukan tindakan apa yang akan dilakukan.

Sosialisasi mengandung arti penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif dalam masyarakat. (Onong Uchjana Effendy, 1989: 20).

Sosialisasi adalah suatu usaha untuk memberikan informasi tentang suatu kabar atau berita. Sosialisasi juga dapat disebut sebagai promosi. Promosi terjadi karena ada juga yang harus disampaikan, terjadinya sosialisasi membuat tersebarnya suatu informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat dan terjadinya informasi membuat terjalinnya hubungan antara penyampaian pesan dan penerima pesan. Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program perusahaan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu. (Widjaja, 2008: 31).

Istilah sosialisasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Sosialisasi primer Menurut Peter Berger dan Luckman, sosialisasi primer adalah sosialisasi pertama yang dijalani individu semasa kecil, dimana ia menjadi anggota masyarakat biasanya pada usia 1-5 tahun, secara bertahap mulai mampu membedakan dirinya dengan orang lain disekitar keluarganya. Hal ini merupakan proses penting karena apapun yang diserang anak di masa ini menjadi ciri mendasar kepribadian anak setelah dewasa.

2) Sosialisasi sekunder Menurut Peter Berger dan Luckmann Sosialisasi sekunder adalah proses berikutnya yang memperkenalkan individu yang telah disosialisasikan ke dalam sektor baru dari dunia objektif masyarakatnya. Salah satu bentuknya adalah resosialisasi dan desosialisasi.

Dalam proses sosialisasi setiap orang diberikan identitas diri baru dan desosialisasi adalah ketika seseorang mengalami pencabutan identitas diri yang lama, hal ini biasa terjadi di lingkungan tempat kerja, di lingkungan pekerjaan inilah individu dikenalkan dan disosialisasikan dengan dunia (objeknya) yang baru sehingga mereka dapat berperan dalam lingkungan masyarakat yang lebih luas. (Berger, dan Luckmann, 2002: 123).

1.6.2. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan, yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas layanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan keuangan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. (Barata, 2003: 30).

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak

dapat dimiliki. Dalam pelayanan, yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. (Lijan Poltak Sinambela, 2010: 63)

Adapun pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. (Rosady Ruslan, 2012: 53).

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. (Triguno, 1996: 81).

Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Tubagus Achmad Darodjat, 2018: 19).

1.7. Hasil Penelitian Sebelumnya

Tinjauan Pustaka merupakan penelitian relevan dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian relevan dengan penelitian penulis, antara lain sebagai berikut:

1) Penelitian Zaqiyah Muawanah (2017) Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta dengan judul: *Strategi Humas Kabupaten Karanganyar dalam Upaya pengembalian Citra Positif (Studi Kasus GLA dan BKK di Kabupaten Karanganyar)* menyimpulkan sebagai berikut:

a) Humas menjalankan strategi peningkatan komunikasi informasi publik dengan mengadakan liputan semua kegiatan yang berhubungan dengan GLA dan BKK.

b) Humas Kabupaten Karanganyar menjalin hubungan dengan awak media untuk bekerja sama menyampaikan informasi GLA dan BKK melalui medianya masing-masing.

c) Humas Kabupaten Karanganyar menuangkan beberapa gagasan baru yang dapat menarik minat masyarakat agar tertarik dengan program (GLA) seperti pemberian subsidi, uang muka ringan, dan angsuran yang ringan.

d) Humas Kabupaten Karanganyar ikut berperan dalam pengembalian citra BKK dengan mempublikasikan keberadaan BKK secara umum dan memfasilitasi kegiatan BKK yang akan melibatkan masyarakat secara langsung.

Persamaan penelitian Zaqiyah Muawanah (2017) dengan penelitian penulis, yaitu: 1) Hubungan Masyarakat (Humas), dan 2) Metode yang digunakan ialah kualitatif (penyataan). Sedangkan perbedaan penelitian Zaqiyah Muawanah (2017) dengan penelitian penulis, yaitu: 1) Hubungan Masyarakat (Humas), dan 2) Lokasi penelitian, Zaqiyah Muawanah (2017) di GLA dan BKK Kabupaten Karanganyar. Sedangkan penelitian penulis di Pengadilan Agama Bandung.

2) Penelitian Intan Muharni (2016) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan judul: *Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang*. menyimpulkan bahwa strategi humas yang digunakan humas RS Islam Siti Khadijah dalam peningkatan mutu pelayanan sudah sesuai dengan strategi PR On The Net, yaitu mengadakan open house untuk menginformasikan program-program perusahaan seperti kunjungan dan bakti sosial, mengirim preses relasi ke koran sumeks dan sripo jika terdapat kasus, membuat website perusahaan untuk membentuk citra positif di mata publiknya.

Persamaan penelitian Intan Muharni (2016) dengan penelitian penulis, yaitu: 1) Hubungan Masyarakat (Humas), dan 2) Metode yang digunakan ialah kualitatif (penyataan). Sedangkan perbedaan penelitian Zaqiyah Muawanah (2017) dengan penelitian penulis, yaitu: 1) Strategi Hubungan Masyarakat (Humas), dan 2) Lokasi penelitian, Intan Muharni (2016) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Sedangkan penelitian penulis di Pengadilan Agama Bandung.

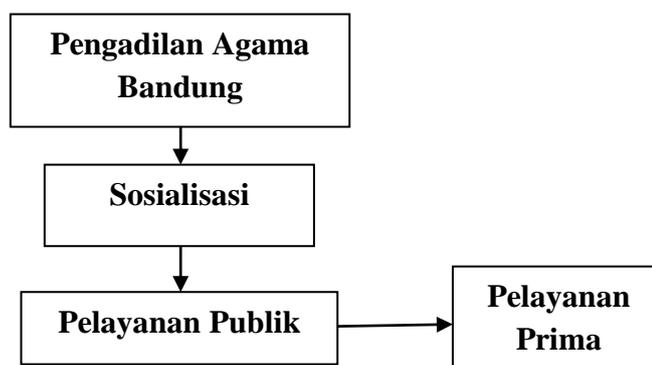
No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Zaqiyah Muawanah (2017)	Strategi Humas Kabupaten Karanganyar dalam	1) Hubungan Masyarakat (Humas).	1) Strategi Hubungan Masyarakat

		Upaya pengembalian Citra Positif (Studi Kasus GLA dan BKK di Kabupaten Karangnayar)	2) Metode yang digunakan ialah kualitatif (penyataan).	(Humas). 2) Lokasi Penelitian.
2	Intan Muharni (2016)	Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang	1) Hubungan Masyarakat (Humas). 2) Metode yang digunakan ialah kualitatif (penyataan).	1) Strategi Hubungan Masyarakat (Humas). 2) Lokasi Penelitian.

1.8. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini ialah sosialisasi program penjaminan mutu dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Gambar: 1
Kerangka Konseptual



1.9. Langkah-langkah Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pengadilan Agama kelas I A Bandung, Jalan Terusan Jakarta No. 120 Antapani Tengah Kota Bandung.

1.9.2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Imam Gunawan (2013: 82), bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).

1.9.3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Jalaluddin Rachmat (2007: 24) bahwa metode deskriptif tidak bermaksud mengadakan pengujian, menjelaskan hubungan, tetapi lebih memfokuskan diri untuk menilai dan memainkan unsur-unsur, sifat-sifat, bentuk atau karakteristik tertentu dari suatu kasus atau peristiwa yang terjadi di lapangan.

Menurut Imam Gunawan (2013: 114) bahwa metode deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi.

1.9.4. Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1. Jenis Data

Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan, maka jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Jenis data ini dianggap tepat dalam mengkaji masalah yang diajukan karena ciri khas kualitatif adalah penelitian yang latar tempat dan waktu alamiah, peneliti merupakan instrumen pengumpul data dan kemudian data dianalisis secara induktif guna menjelaskan proses yang diteliti secara ekspresif dan peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. (Sugiyono, 2013: 222).

1.9.4.2. Sumber Data

- a) Data primer, ialah data yang diperoleh oleh peneliti dengan cara wawancara atau pengukuran secara langsung.
- b) Data sekunder, ialah data yang didapat peneliti dari pihak kedua atau dari sumber pihak lain seperti karya ilmiah apakah berbentuk hasil laporan, penelitian yang dipublikasi berupa jurnal, majalah ilmiah, buku-buku yang lainnya, ataukah berupa hasil penulisan skripsi, tesis/disertasi yang tidak dipublikasi, dan sebagainya. (Sugiyono, 2013: 222).

1.10.5. Penentuan Informan Penelitian

1) Informan dan Unit Analisis

Informan digunakan dalam penelitian kualitatif ketika yang menjadi subjek penelitiannya manusia. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai serta terlibat langsung dengan minat atau fokus

penelitian. Sedangkan unit analisis merupakan batasan satuan objek yang dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. (Tim Fakultas Dakwah, 2018: 17).

Dengan demikian, informan dalam penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan Pengadilan Agama Kelas 1A Kota Bandung, sedangkan unit analisisnya adalah para pegawai Pengadilan Agama Kelas 1A Bandung bagian Humas yang akan dimintai data dan informasinya mengenai kegiatan humas dan pelayanan prima.

2) Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian didasarkan pada penguasaan permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat. (Tim Fakultas Dakwah, 2018: 18).

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono, teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau berbagai penelitian yang tidak melakukan generalisasi. (Sugiyono, 2013: 85).

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah alat penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik penelitian sosial karena bentuknya berasal dari interaksi verbal antara peneliti dan responden. Cara yang paling baik untuk menentukan mengapa seseorang bertingkah laku adalah dengan bertanya secara langsung. (Elvinaro Ardianto, 2014: 246).

Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai bagian humas Pengadilan Agama Kelas 1A Bandung terkait dengan program kerja kehumasan dan pelayanan prima Pengadilan Agama Kelas 1A Bandung.

2) Observasi

Dalam arti luas, observasi berarti peneliti secara terus-menerus melakukan pengamatan atas opini, sikap, dan perilaku seseorang. Cara apakah dengan membagi-bagikan angket (kuesioner) dan mengamati orang mengisi angket dan mendengarkan ucapan-ucapan mengenai berbagai ragam soal, mencatat ekspresi-ekspresi tertentu responden dalam suatu wawancara, mengamati dengan cermat opini, sikap, dan perilaku individu yang digunakan sebagai subjek perangkat (*setting*) eksperimental, peneliti bukan sebagai penguat (*intensif*) bagi berbagai ragam cara perilaku orang-orang dalam situasi (*setting*) riset yang mana mereka menemukannya sendiri. (Elvinaro Ardianto, 2014: 345).

Observasi baru dapat dikatakan tepat pelaksanaannya bila memenuhi ciri-ciri sebagai berikut: (a) dapat menangkap keadaan (konteks) sosial alamiah tempat terjadinya perilaku, (b) dapat menangkap peristiwa yang berarti atau kejadian-kejadian yang memengaruhi relasi sosial dan partisipan, (c) mampu menentukan realitas serta peraturan yang berasal dari falsafah atau pandangan masyarakat

yang diamati, (d) mampu mengidentifikasi keteraturan dan gejala-gejala yang berulang dalam kehidupan sosial dengan membandingkan dan melihat perbedaan dari data yang diperoleh dalam suatu studi dengan data studi dari keadaan (*setting*) lingkungan lainnya. (Elvinaro Ardianto, 2014: 346).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan atau observasi ke lokasi yang sesuai dengan lokasi penelitian, yaitu mengamati dan mencari informasi strategi humas Pengadilan Agama Bandung dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui penyelidikan terhadap dokumen-dokumen dan melakukan pemetaan dari sumber-sumber tertulis. Dalam hal ini, peneliti melakukan penyelidikan terhadap berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan dan pelayanan prima.

1.10.7. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1) Uji kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. (Sugiyono, 2013: 270).

2) Pengujian *transferability*

Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Oleh karena itu,

supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. (Sugiyono, 2013: 276).

3) Pengujian dependability

Penelitian kualitatif, mesti dilakukan uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. (Sugiyono, 2013: 278).

4) Pengujian confirmability

Dalam penelitian kualitatif, uji confirmability mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability. (Sugiyono, 2013: 278).

1.9.8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistmatis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2013: 244).

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1) Pengumpulan data (*data collection*)

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2) Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data bisa dibantu dengan alat elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka dan data yang tidak penting dibuang.

3) Penyajian data (*display data*)

Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sebagainya.

4) Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Conclusion drawing (verification) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. (Emzir, 2014: 129-130).