

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat (humas) atau yang biasa disebut *Public Relations* (PR), merupakan hal yang tidak asing pada setiap instansi pemerintahan, lembaga pendidikan maupun perusahaan. Humas (hubungan masyarakat) atau yang disebut *Public Relations* adalah suatu usaha atau tindakan yang sengaja dilakukan, direncanakan dengan baik dan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga/institusi dengan masyarakat. Humas atau hubungan masyarakat (*Public Relations*) adalah sejenis ilmu sosial yang mempelajari bagaimana cara komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun masyarakat pada umumnya. *Public Relations* (PR) atau hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang memiliki sebuah program kerja kemudian mempunyai tujuan agar tercapainya target tersebut yang dilakukan secara rinci, dan mengevaluasi hasil-hasil yang telah tercapai.

Di semua negara khususnya negara berkembang seperti Indonesia, lembaga *Public Relations* atau bisa dikenal dengan nama Humas sangat diperlukan. Humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan, pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan. Humas merupakan bidang atau fungsi pelayanan publik yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial maupun organisasi yang bersifat non komersial. Humas terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara

instansi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya, antara lain dengan masyarakat sebagai publik.

Humas harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam mengatasi segala persoalan yang dihadapkan kepadanya berhubung humas adalah bagian yang sangat penting dalam sistem pemerintahan. Humas harus memiliki sepek terjang kegiatan yang luas yang melibatkan banyak kalangan, baik di dalam (publik intern) dan diluar pemerintahan (publik ekstern). Humas sebagai komunikator memiliki fungsi ganda yaitu keluar dan kedalam, keluar memberikan informasi kepada khalayak dan kedalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau lembaga mempunyai tujuan dan bertindak untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>1</sup>

Humas pada sistem pemerintahan merupakan suatu hal yang fungsional untuk mengemban tugas dalam penyebaran informasi dan kebijakan, program kerja dan kegiatan lembaga pemerintahan. Humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah dan pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas tersebut memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. sehingga sikap dan pelayanan yang baik berarti sangat penting bagi pemerintahan demi terciptanya citra dan reputasi yang baik di masyarakat.

Hubungan masyarakat pada pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu, hubungan masyarakat (humas) sebagai corong atau sumber informasi, untuk dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Humas pemerintah juga diharapkan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap

---

<sup>1</sup> Widjaja, H.A.W., *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, Hal. 2

instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang nanti hasilnya dapat dinikmati oleh publik.<sup>2</sup>

Perencanaan kinerja merupakan janji rencana kinerja tahunan yang akan dicapai oleh bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi pada perjanjian kinerja ini menggambarkan capaian kinerja yang akan diwujudkan bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam suatu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelola.

Kinerja suatu organisasi dinilai baik jika organisasi tersebut mampu melaksanakan tugas-tugas dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada standar yang tinggi dengan biaya rendah. Secara teknis kinerja yang baik bagi suatu organisasi dicapai ketika administrasi dan penyediaan jasa oleh organisasi bersangkutan dilakukan pada tingkat ekonomis, efisien dan efektif. Penilaian terhadap suatu pelayanan dalam sebuah organisasi sektor publik merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi kelangsungan aktivitas organisasi sektor publik didalamnya. Namun kualitas kerja pada beberapa pekerja tidak selamanya sesuai dengan standar mutu yang diberlakukan. Suatu saat situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan tersebut, sehingga menyebabkan penilaian terhadap prestasi kerja yang dihasilkan (*performance*) menjadi menurun.

Pentingnya pemantauan terhadap capaian kinerja Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu indikator kinerja yang dapat menggambarkan keberhasilan pelaksanaan tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Pemantauan atau pengukuran kinerja adalah untuk menilai pencapaian secara

---

<sup>2</sup> <https://setkab.go.id/peran-humas-dalam-mensukseskan-program-pemerintah/>).

kuantitatif setiap indikator kinerja sebagai bahan kontribusi bagi proses penilaian dan evaluasi atas keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, kegiatan, kebijakan, tujuan, sasaran, dan indikator kinerja. Tujuan lainnya adalah memberikan pemahaman bahwa pengukuran kinerja tidak hanya indikator output saja, tetapi outcome, manfaat dan dampak serta memberikan dasar pengukuran dan evaluasi kinerja yang lebih sistematis, terukur, dan dapat diterapkan.

Tugas serta fungsi humas pemerintah adalah sebagai instrumen yang berfungsi menyampaikan informasi tentang tindakan-tindakan dan kebijakan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah dan melakukan publikasi kepada masyarakat yang diharapkan bisa membentuk citra positif. Tugas yang dijalankan selaku humas pemerintah dibagi menjadi dua (2) macam yaitu kedalam (internal) dan keluar (eksternal). Hubungan kedalam (internal) berupa koordinator dengan badan pemerintah yang lain sedangkan hubungan keluar (eksternal) yaitu berhadapan dengan rakyat. Humas (hubungan masyarakat) pemerintah memiliki tanggung jawab yaitu memberikan informasi kepada pemerintah mengenai pendapat umum dalam masyarakat dan kemudian meneruskan informasi-informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Begitu juga di Kabupaten Kuantan Singingi, hubungan dan komunikasi yang baik antara humas pemerintah dan masyarakat sangatlah dibutuhkan agar tidak ada terjadi kesalahan dalam menerima berita-berita penting yang ada.

Di Kabupaten Kuantan Singingi sendiri bagian humas itu sendiri pun masih sangat muda karena baru berdiri pada tahun 2017. Hal ini terjadi karena sebelumnya bagian humas itu sendiri bergabung dan masih adanya keterkaitan dengan bagian umum pemerintahan. Semua prosedur bagian humas sendiri harus terlebih dahulu melibatkan dan melalui proses dibagian umum pemerintahan, sehingga tidak ada tugas pokok dan fungsi pada bagian humas itu sendiri.

Menurut Musliadi, Ketua Komisi A DPRD Kuansing, tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Bagian Umum dan Bagian Humas Protokoler Sekretariat Daerah Kuantan Singingi harus lebih jelas dan transparan mengenai berbagai hal terutama tentang pengelolaan anggaran yang menjadi wewenang dua (2) bagian tersebut sehingga tidak terjadi perselisihan dan berjalan dengan efektif sehingga bisa mendukung roda pemerintahan. Ia menyebutkan juga banyak mendengar dan mendapat informasi bahwa belum seimbang dua (2) bagian Humas Protokoler dan Bagian Umum tersebut dan hal ini harus segera dituntaskan.

Seperti contoh anggaran perjalanan dinas dan protokoler di bagian umum. Menurut Musliadi juga sebenarnya sudah jelas dan rinci Tupoksi masing-masing bagian. Bagian Humas dan Protokoler mengurus kegiatan kehumasan dan protokoler serta perjalanan dinas. Sementara sesuai Tupoksi baru, Bagian Umum saat ini menangani dan mengurus permasalahan rumah tangga, kepegawaian, umum dan tata usaha. Pada GoRiau.com di sampaikan Musliadi bahwa Bupati Kuantan Singingi (Kuansing), Riau, Drs. H. Mursini, MSi diminta untuk mengevaluasi kinerja Kepala Bagian (Kabag) Umum Sekretariat Daerah (Setda) Kuansing, HM. Saleh. Menurutnya, bupati selama ini memberikan leluasa kewenangan kepada Kabag Umum sampai-sampai pekerjaan Kabag Protokoler juga dikerjakan.<sup>3</sup>

Dengan berbagai permasalahan yang ada di bagian Humas dan Protokoler, sehingga sangat perlu dilakukan penelitian di bagian tersebut terkait bagaimana kinerja humas dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada bidang peliputan, dokumentasi, serta publikasi informasi media cetak dan elektronik di Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini dilakukan karena humas merupakan garda terdepan dalam

---

<sup>3</sup>[https://www.goriau.com/berita/baca/kabag-umum-setdakab-kuansing-dinilai-overlap\\_bupati-harus-evaluasi.html](https://www.goriau.com/berita/baca/kabag-umum-setdakab-kuansing-dinilai-overlap_bupati-harus-evaluasi.html)

penyampaian informasi yang benar dan aktual dan juga humas berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, Serta Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik (Studi Kasus di Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi 2018).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, serta Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik ?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, serta Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penyusunan penelitian merupakan untuk menjawab pokok-pokok permasalahan sebagaimana terdapat dalam rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, serta Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik.
2. Untuk memahami faktor pendukung dan penghambat Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, serta Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sementara itu, manfaat penulisan penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan bagi perkembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan kinerja kehumasan.

2. Hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pemerintah khususnya Kabupaten Kuantan Singingi sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan selanjutnya terutama di bidang hubungan masyarakat atau humas.
3. Bagi masyarakat memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

### 1.5 Tinjauan Pustaka

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil
1	Oktha Diningrum (2013)	Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah	Kinerja humas pemerintahan kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintahan dilakukan melalui empat aspek yakni aspek produktivitas, aspek kualitas pelayanan, responsivitas, aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas.
2	Haryanti Yuliani (2016)	Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten	Tugas humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah, dengan begitu peran Biro humas dan Protokol Provinsi Banten dapat menciptakan dan membangun citra Pemerintahan Provinsi

			Banten.
3	Danisa Maharani Saleh (2018)	Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	Peran humas adalah sebagai penghubung komunikasi antara organisasi pemerintah dengan masyarakat dan sebagai penghubung antara organisasi yang diwakilinya hal yang dilakukan adalah dengan cara kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan rekan media, wartawan, serta sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi yaitu humas menjalankan kegiatan melakukan proses penemuan fakta (fact finding) dan proses pengkomunikasian (communicating) untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, dan peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat.
4	Ridwan Fawzi (2018)	Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations	Humas Pemerintah Kota Balikpapan telah menjalankan peran dan fungsinya dengan baik seperti merencanakan dan melaksanakan aktivitas media relations, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur institusi, serta menjadi fasilitator

			komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknik komunikasi.
5	Frans Surya (2015)	Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintahan Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura	Hasil dari penelitian menunjukkan Humas Pemerintahan Kota Tangerang yang diteliti menjadi jelas, karena strategi atau konsep telah diimplementasikan secara menyeluruh. Untuk mencapai tujuan tertentu yakni mempertahankan citra pemerintahan Kota Tangerang sebagai kota Peraih Adipura. Identifikasi masalah penelitian ini yakni tujuan, pesan, media dan citra sebagaimana dapat dilakukan Humas pemerintahan kota Tangerang yang telah berhasil menjalankan strateginya untuk mempertahankan citra pemerintahan sesuai dengan fokus penelitian yang diharapkan.
6	Agus Rahmat dan Iriana Bakti (2016)	Kinerja Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah Daerah Kabupaten Dan Kota Di Jawa	Pertama, Kinerja Humas pemerintah lebih banyak menerima teguran dan kritik dibandingkan pujian/penghargaan atas hasil kerja; Kedua, Pegawai di bagian Humas sangat sedikit yang berlatar belakang pendidikan formal komunikasi; dan yang ketiga, aktivitas Humas

			<p>pemerintah lebih tertumpu pada kegiatan rutin berupa penyediaan informasi bagi media. Konsekuensi dari temuan penelitian ini adalah perlunya pengembangan kompetensi pegawai Humas pemerintah melalui linieritas bidang kerja dan pendidikan bagi pegawai baru dan pelatihan bidang kehumasan bagi petugas yang sudah ada.</p>
7	Eko Priyo Mulyono	Adanya Tumpang Tindih Kewenangan Setelah Diterapkan Otonomi Daerah di Batam, Kepulauan Riau	<p>Dengan dijadikan Batam sebagai daerah otonom mulai timbul masalah, yaitu adanya dualisme kewenangan antara Pemerintah Kota Batam dan Badan Pengusahaan Batam. Tetapi walaupun begitu Batam berkontribusi besar terhadap peningkatan angka pertumbuhan ekonomi nasional. BP Batam menyatakan bahwa angka pertumbuhan ekonomi Batam tahun 2013 mencapai 8,39 % dan berada di atas angka pertumbuhan rata-rata nasional.</p>
8	Sisilia Herlina (2015)	Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang	<p>Pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi bagian humas (<i>Public Relations</i>) di Bagian Humas Sekretariat Daerah</p>

			<p>Pemerintah Kota Malang adalah dengan melaksanakan dua (2) komunikasi yaitu komunikasi internal (dari dalam) dan komunikasi external (dari luar). Untuk mencapai tujuan Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang dalam membentuk citra yang baik pemerintahan maka diperlukan kerja keras, disiplin yang tinggi, serta kemampuan dan keahlian yang profesional dalam bidang Public Relation.</p>
9	Mutmainnah (2016)	Aktivitas Humas Pada Bidang Pengaduan Pemkot Makassar Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan	<p>Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sub bagian pengaduan masyarakat adalah bagian dari humas itu sendiri. Aktivitas humas pengaduan adalah setiap hari menerima pengaduan baik itu media cetak, media sosial, sms online, telepon dan pengaduan langsung. Setiap pengaduan masuk, ditindaklanjuti, di telepon SKPD yang terkait yang bertanggung jawab atas pengaduan tersebut.</p>
10	Anang Wibowo (2013)	Peranan Humas Pemda Sragen Dalam Meningkatkan Citra Lembaga (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peranan Humas Pemda Sragen Dalam	<p>Kegiatan car free day (CFD) yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sragen dapat meningkatkan citra positif Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen dan</p>

		Meningkatkan Citra Lembaga Melalui Program Car Free Day)	hingga saat ini kegiatan tersebut terus berjalan yang membuktikan program car free day berhasil sesuai dengan tujuan awal dari Pemerintah Kabupaten Sragen.
--	--	--	---

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas, penelitian tentang kinerja bagian humas sudah banyak dilakukan. Adapun persamaan penelitian ini dengan terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang kinerja bagian humas dalam setiap sistem pemerintahan dan pelayanannya terhadap masyarakat. Sedangkan perbedaan yang ada pada penelitian ini adalah kinerja kehumasan di Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini karena humas di Kabupaten Kuantan Singingi yang baru terbentuk dan masih adanya keterkaitan dengan lembaga lainnya dikarenakan belum jelasnya tupoksi bagian humas dan protokoler itu sendiri.

Pada sebuah lembaga pemerintahan, bagian humas (*public relation*) selalu diposisikan sebagai corong atau sumber informasi dari pimpinan Pemerintah Daerah/atasan pada hubungannya dengan masyarakat umum, aparatur pemerintah merupakan penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, sehingga menjadi posisi yang terhormat, tinggi, dan strategis.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.<sup>4</sup>

Menurut The Scribner Batam Dictionary, kinerja berasal dari kata “*to performance*” yang memiliki beberapa istilah “*untuk menjalankan kewajiban dalam situasi*” sebagai berikut.<sup>5</sup>

- a. Melakukan, menjalankan, melaksanakan
- b. Memenuhi atau menjalankan suatu permainan
- c. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu usaha dan upaya yang dilakukan seseorang yang nantinya diharapkan dapat bekerja dengan baik untuk mencapai visi dan misi organisasi. Kinerja dan prestasi yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. Aspek produktivitas (*productivity*) merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam menghasilkan karya yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. Aspek kualitas pelayanan (*quality of service*) merupakan aspek yang bisa dinilai sebagai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada para konsumennya.
- c. Aspek responsivitas (*responsiveness*) merupakan kemampuan *provider* untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, responsivitas ini

---

<sup>4</sup> Suyadi Prawirasentoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia “Kebijakan Kinerja Karyawan”*, BPFE, Yogyakarta, 1999, Hal. 2.

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Tahun 2005, Hal. 179

mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

- d. Aspek profesionalisme (*profesionalisme*) merupakan aspek untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditentukan dan diperlukan adanya sumber daya manusia yang profesional. Hal ini berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memiliki kapabilitas, disiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada hasil dan memiliki integritas yang tinggi. Aspek profesionalisme meliputi:
- 1) Komitmen dan konsisten (terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi)
  - 2) Wewenang dan tanggung jawab
  - 3) Integritas dan profesional
  - 4) Ketepatan/Keakuratan dan kecepatan
  - 5) Disiplin dan keteraturan kerja
  - 6) Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi
- e. Aspek tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu takaran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- f. Aspek akuntabilitas (*accountability*) merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat.
- g. Aspek keterbukaan/transparansi merupakan prosedur atau tata cara penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah

diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### 1.6.2 Organisasi

James L. Gibson menyatakan bahwa organisasi merupakan individu/organisasi yang memungkinkan masyarakat bisa mencapai hasil-hasil tertentu dan yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak sendiri.

Menurut Herbert G. Hicks menyebutkan kriteria organisasi yaitu sebuah organisasi yang senantiasa mencakup sejumlah orang dan orang-orang tersebut terlibat antara satu dengan yang lainnya, dan komunikasi tersebut selalu dapat diatur atau diterangkan dengan jenis struktur tertentu. Kemudian masing-masing orang di dalam suatu organisasi tersebut memiliki sasaran pribadi, diantaranya alasan bagi tindakan yang dilakukannya. Ia mengekspresikan bahwa keterlibatannya di dalam organisasi tersebut akan membantunya mencapai sasaran-sasarannya.

### 1.6.3 Humas

Menurut *British Institute of Public Relation*, Hubungan Masyarakat yaitu; Praktek hubungan masyarakat merupakan upaya sungguh-sungguh, terencana, dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina saling pengertian antar organisasi dan publiknya; Aktivitas hubungan masyarakat merupakan manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya.<sup>7</sup>

Sedangkan Hubungan Masyarakat menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Centre dalam bukunya berjudul *Effective Public Relations*,<sup>8</sup> mengungkapkan bahwa hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap

---

<sup>7</sup> Rosady Rusla, *Manajemen Humas dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, Hal. 16

<sup>8</sup> Scott M Cutlip, Allen H Centre, *Effective Public Relations*, Gramedia, Jakarta, 1971, Hal

public, mengidentifikasi sikap public, mengidentifikasi pelaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya. Di dalam kegiatan public relations ada dua macam public (khalayak) yang menjadi tujuan yaitu:<sup>9</sup>

a. Public Intern

Merupakan public yang menjadikan unit analisa badan/perusahaan itu sendiri. Dalam humas industri atau perusahaan, public intern umumnya buruh atau pegawai yang bekerja serta pejabat mengambil keputusan dalam perusahaan tersebut, termasuk pemegang saham. Dalam instansi pemerintahan, public intern merupakan para pegawai/karyawan instansi tersebut, termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.

Menurut Griswold,<sup>10</sup> mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan merupakan tujuan *public intern*. Hal tersebut dapat diciptakan apabila pimpinan memperhatikan kepentingan-kepentingan para pegawai jika dilihat dan ditinjau dari segi ekonomi, sosial, maupun psikologis. Kesejahteraan seperti kesehatan dan tempat bekerja para karyawan dapat mempengaruhi aktivitas badan tersebut.

Dalam usaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dan keuntungan bagi badan itu, komunikasi yang bersifat *two way communication* yang penting sekali dan mutlak harus ada yaitu antara pimpinan dan bawahan. Secara garis besar *internal public* meliputi yaitu:<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>F. Racmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1992, Hal. 13

<sup>10</sup>Oemi Abdurahman, *Dasar-dasar Public Relations*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, Hal.34

<sup>11</sup> Onong Uchajana Effendi, *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*, Mandar Maju, Bandung, 1989, Hal. 144-149

1) Hubungan dengan karyawan (*Employee Relations*)

Menurut ahli public relations Archibald William mengatakan bahwa *Employee Relations* merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari. *Public Relations Officer* harus memahami dan mengetahui tentang segala sesuatu yang ada hubungannya dengan kepentingan dan kebutuhan para karyawan. Sehingga perlu adanya komunikasi dengan para karyawan, juga hubungan secara pribadi atau *personal contact* antara pimpinan dan yang dipimpin.

2) Hubungan dengan pemegang saham (*Stakeholders Relations*)

Dalam hal modal, pemegang saham tidak dapat dikesampingkan dari pemikiran seorang manajer dalam usahanya membina dan memajukan perusahaannya. Hal ini merupakan kewajibannya untuk selalu mengadakan hubungan yang baik dengan para pemegang saham. Komunikasi dengan para pemegang saham dapat dilakukan oleh *Public Relations Officer* (PRO) sebagai tugas yang telah terbiasa dalam bidang itu. Komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu menyatakan selamat kepada pemegang saham yang baru, memberikan laporan, mengirimkan majalah organisasi, dan mengadakan pertemuan.

*Public Intern* yang baik adalah yang memperlakukan setiap karyawannya dengan sikap yang baik, jujur, adil dan bijaksana tanpa membedakan tingkat pendidikan dan lainnya. Salah satu usaha *public intern* yang dapat menunjukkan perhatian terhadap kemajuan atau kepentingan karyawan, diantaranya yaitu mengadakan upgrading atau memberikan kesempatan kepada

mereka untuk mengikuti pendidikan lainnya secara psikologis dapat menaikkan derajat mereka (karyawan).

b. Public Extern

*Public extern* yaitu “orang luar” atau masyarakat dimana industri atau usaha itu berada, yang harus diberi petunjuk penerangan atau informasi, demi tumbuhnya dan terbentuknya sistem kerja yang baik atau *good will* dari mereka. Kunci suksesnya suatu komunikasi pada kegiatan humas tergantung pada prinsip pelaksanaan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang dilaksanakan *public extern* harus timbal balik juga.

Secara garis besar *External Public* meliputi yaitu:<sup>12</sup>

- 1) *Community Relations*, mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat sekitar.
- 2) *Government Relations*, mengatur dan memelihara hubungan baik dengan pemerintah, baik pusat maupun daerah, lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan.
- 3) *Pers Relations*, mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan *media mass* seperti pers, radio, film, dan televisi yang utama yaitu pers.
- 4) *Customer Relations*, mengatur dan memelihara hubungan dengan pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langganannya yang sangat membutuhkan bukan sebaliknya.

#### 1.6.4 Pemerintah Daerah

Pemerintah pada pengertian yang luas merupakan semua hal yang berkaitan dengan tugas wewenang atau kekuasaan negara yang mengikuti pembidangan dari teori montesquieu yang terdiri dari bidang Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif. Sedangkan

---

<sup>12</sup> A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Humas*, Bina Aksara, Jakarta, 1986, Hal. 73-75

pemerintah dalam arti sempit dapat diartikan sebagai tugas atau kewenangan/kekuasaan dalam eksekutif saja.<sup>13</sup>

Dalam hal ini penulis hanya fokus pada topik pembahasan pemerintahan daerah saja dalam hal mengurus segala aktivitas yang berkaitan dengan kinerja pemerintah daerah dan juga pembangunan daerah sebagai kepanjangan tangan dari kewenangan pemerintah pusat.

Menurut Maschuri Maschab, pemerintah daerah merupakan aparatur negara yang berwenang memerintah suatu kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah tertentu yang berhak dan berkewajiban mengatur rumah tangganya sendiri dalam lingkungan negara.<sup>14</sup>

Adapun tokoh-tokoh yang berwenang dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah yaitu Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.

- a. Pemerintah dalam konteks Indonesia merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana yang dimaksud dalam UUD 1945. Pemerintah daerah provinsi terdiri dari Gubernur dan Perangkat Daerah yang meliputi Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah.
- b. Pemerintah kabupaten/kota terdiri dari pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota terdiri dari atas Bupati, Wali Kota dan Perangkat Daerah, Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

---

<sup>13</sup> Marium, *Azas Ilmu Pemerintahan*, BPA, Fisipol, UGM, 1979, Hal. 5

<sup>14</sup> Mashuri Maschab, *Pemerintah di Daerah*, UGM, Yogyakarta, 1982, Hal. 32

Pemerintah daerah adalah aparat atau lembaga yang berhak dan berwenang serta berkewajiban menata, mengatur serta mengurus rumah tangganya sendiri. Dalam hubungannya dengan konsep organisasi, maka pemerintah baik nasional maupun daerah menurut Marium dimasukkan sebagai organisasi, yang memiliki unsur antara lain yaitu: sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama, hanya dapat diselenggarakan atau dijalankan dengan kerjasama, atau usaha/kegiatan bersama agar anggota kelompok dapat bekerja sama, dan dengan pembagian kerja di bawah satu pimpinan.

Maka jika dikaitkan dengan istilah pemerintah dapat dikatakan organisasi pemerintah daerah merupakan kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerja sama dan merupakan aparatur pemerintah/organisasi yang diberikan kewenangan, hak atau kewajiban untuk mengatur dan mengasumsi urusan-urusan rumah tangganya dengan pembagian kerja di bawah Pemerintah Pusat.

Otonomi Daerah ditandai oleh pengalihan ribuan pegawai pusat ke instansi-instansi vertikal (Kanwil/Kadip) ke daerah. Akibat transfer tersebut struktur organisasi pemerintah daerah di Indonesia rata-rata bukannya merampingkan akan tetapi menggelembung. Sebagaimana diketahui, eselonisasi pegawai daerah kabupaten/kota, terstruktur sebagai berikut:<sup>15</sup>

**Tabel 1.2**  
**Struktur Pegawai Daerah Kabupaten/Kota**

No	Perangkat Daerah	Eselon
1.	Sekretariat Daerah	I/a

---

<sup>15</sup> Abdul Gaffar Karim, *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia*, Pustaka Pelajar, 2003, Hal. 89

2.	Kepala Dinas, Asisten, Sekretaris Daerah, Kepala Badan, Sekretaris DPRD	II/b
3.	Wakil Kepala Dinas, Kepala Kantor, Kepala Bagian seperti: Bagian Organisasi, Bagian Umum, Bagian Hubungan Masyarakat, Kepala Sekretariat, Kepala Sub-Dinas, Kepala Bidang	III/b

Berdasarkan eselon perangkat daerah di atas, maka letak humas pada pemerintah daerah berada di sekretariat daerah letaknya di bagian humas. Adanya sebuah bidang kehumasan (*public relations department*) di suatu lembaga atau instansi pemerintah daerah adalah merupakan keharusan, baik secara fungsional maupun operasional.

Peranan humas pemerintah merupakan bagian dari suatu alat atau saluran instansi pemerintah yaitu memperlancar proses interaksi positif dalam menyebarkan informasi mengenai publikasi pembangunan nasional atau daerah dan provinsi melalui kerja sama dengan media massa atau pers.

Tugas pokok dan kewajiban humas yaitu bertindak sebagai komunikator untuk membantu keberhasilan dalam melaksanakan program pembangunan pemerintah, memiliki kemampuan membangun hubungan yang positif, konsep kerja yang terencana, hingga mampu menciptakan citra bagi lembaga yang diwakilinya, serta membangun opini publik yang positif.

Humas pemerintah berperan ganda yaitu fungsi keluar dan fungsi ke dalam. Fungsi keluar yaitu berusaha menyajikan informasi yang sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan dari lembaga/organisasi yang bersangkutan terhadap

kepentingan masyarakat sebagai objek yang menjadi sasaran. Sedangkan fungsi ke dalam yaitu bagian humas harus menerima masukan dan aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang disesuaikan dengan kepentingan lembaga demi tercapainya tujuan bersama. Adapun fungsi pokok humas pemerintah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. Mengamankan kebijakan dan program pemerintahan yang diwakilinya;
- b. Memberikan pelayanan yang baik, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi tentang kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah pada masyarakat;
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam rangka menjembatani kepentingan instansi pemerintah dan menampung aspirasi masyarakat, serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat di lain pihak;

### **1.7 Definisi Konsepsional**

1. Kinerja yaitu suatu usaha atau upaya yang dicapai oleh seseorang yang nantinya diharapkan dapat bekerja sama untuk mencapai visi dan misi organisasi.
2. Kinerja organisasi yaitu sebuah hasil usaha yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau lembaga sesuai dengan wewenang/kekuasaan dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga yang bersangkutan sesuai dengan etika dan secara legal tidak melanggar hukum.
3. Humas yaitu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi sikap publik, menilai pelaksanaan dan tata kerja organisasi demi kepentingan

---

<sup>16</sup> Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, Hal. 109-110

masyarakatnya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya.

4. Pemerintah daerah yaitu pemerintah yang dibentuk pada suatu wilayah Negara sebagai akibat diterapkannya peraturan atau sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan unsur pemerintahan. Selanjutnya pemerintah daerah yaitu lembaga atau organisasi yang dimana berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Tugas dan fungsi utama pemerintah daerah yaitu melakukan optimalisasi pelayanan dan pembangunan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan daerah.

## **1.8 Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional yang digunakan penulis dalam penelitian ini untuk mengukur Kinerja Humas Kabupaten Kuantan Singingi dalam Bidang Peliputan, Dokumentasi, dan Publikasi Informasi Media Cetak dan Elektronik adalah sebagai berikut:

### **A. Kinerja**

#### **1. Aspek Produktivitas**

- a. Membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah
- b. Menyediakan informasi penting tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi;
- c. Menciptakan hubungan antara internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis;

#### **2. Aspek Kualitas Pelayanan**

Aspek ini dapat dilihat atau diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Melakukan fungsi manajemen komunikasi, kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi;
- b. Membangun kepercayaan public;
- c. Adanya keseimbangan arus informasi dari dan kepada masyarakat.

### 3. Aspek Responsivitas

- a. Mencari, mengklasifikasi, mengklasifikasi, serta menganalisis data dan informasi;
- b. Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat;
- c. Membentuk, meningkatkan, dan memelihara opini positif publik;

### 4. Aspek profesionalisme

- a. Membangun dan mengembangkan tata kelola kehumasan secara optimal, efektif, dan efisien yang transparan dan akuntabel.
- b. Adanya penguatan sistem dan prosedur komunikasi organisasi serta komunikasi kritis.

### 5. Aspek Responsibilitas

- a. Menciptakan hubungan harmonis pemerintah dan masyarakat melalui sarana kehumasan;
- b. mendorong pencapaian visi, misi, dan tujuan instansi, serta berorientasi pada kepentingan publik;

### 6. Aspek Akuntabilitas

Aspek ini diukur dengan indikator:

- a. Menyampaikan informasi publik yang benar dan akurat;
- b. Adanya pengumpulan data dan fakta yang sesuai dan akurat

### 7. Aspek Keterbukaan/Transparansi

- a. Membangun komunikasi dua arah antara instansi pemerintah dan publik
- b. Memberikan pelayanan informasi secara tatap muka maupun melalui media komunikasi.

## B. Humas

### 1. Public Intern

- a. Publik internal primer, meliputi pimpinan dan karyawan;
- b. Publik internal sekunder, meliputi keluarga pimpinan dan keluarga karyawan;
- c. Publik internal marginal, meliputi pensiunan, pegawai tidak tetap, alih daya (outsourcing);

### 2. Public Extern

- a. Publik eksternal primer, lembaga antar sesama instansi pemerintah, yaitu pusat dan daerah;
- b. Publik eksternal sekunder, lembaga mitra instansi pemerintah pusat dan daerah, meliputi media massa (media cetak, elektronik, dan on-line); lembaga lainnya.
- c. Publik eksternal marginal, lembaga swadaya masyarakat, lembaga sosial budaya, serta lembaga kemasyarakatan lainnya.

## 1.9 Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bisa digambarkan secara sistematis dan gamblang mengenai suatu keadaan, situasi, dan fenomena atau kejadian tentang kinerja kehumasan di Kabupaten Kuantan Singingi.

## 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini penulis memilih lokasi di lingkungan kerja pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Alasan penulis memilih lokasi di Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu untuk melihat berbagai persoalan terkait kinerja kehumasan khususnya dalam bidang peliputan, dokumentasi, dan publikasi informasi media cetak dan elektronik di pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi.

## 3. Unit Analisis Data

Penulis menyusun unit analisisnya pada pihak-pihak terkait dan relevan dengan pembahasan pada penelitian ini. Pada peneliti ini akan menggali informasi dari beberapa pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, antara lain seperti dibawah ini.

**Tabel 1.3**  
**Unit Analisis Penelitian**

No	Narasumber	Data yang dibutuhkan
1	Kepala Bagian Humas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kinerja pegawai ASN di bagian Humas di Setda;</li><li>- Faktor-faktor untuk meningkatkan kinerja</li><li>- Kualitas pegawai</li><li>- Penyebab kinerja pegawai menurun</li><li>- Kuantitas pengerjaan tugas pegawai</li><li>- Strategi untuk meningkatkan sumber daya manusia</li><li>- Faktor pendukung dan</li></ul>

		penghambat kinerja bagian humas
2	Kepala Sub Bagian Peliputan, Dokumentasi, Publikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi dalam menyampaikan informasi untuk internal dan eksternal</li> <li>- Jenis-jenis kegiatan yang diliput dan dipublikasikan kepada masyarakat</li> <li>- Strategi dalam meningkatkan citra dan reputasi pemerintah.</li> </ul>
3	Kepala Sub Bagian Informasi Media Cetak dan Elektronik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peran humas dalam media relations</li> <li>- Kegiatan media relations yang dilakukan</li> <li>-Akses informasi yang disediakan untuk masyarakat</li> </ul>
4	Kepala Sub Bagian Protokoler dan Perjalanan Dinas	-Koordinasi sub bagian protokoler dan perjalanan dinas dengan sub bagian lainnya
5	Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi</li> <li>-Akses untuk mendapatkan informasi</li> <li>-Peran dan pengaruh media sosial dalam penyampaian informasi</li> </ul>
6	Instansi lainnya yang terkait penelitian ini	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Koordinasi Humas dan instansi lainnya terkait penyebaran informasi serta program</li> <li>-Jenis informasi yang didistribusikan Humas kepada masyarakat.</li> </ul>

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Wawancara dan Teknik Dokumentasi:

##### a. Teknik wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui secara langsung kepada responden terkait kinerja humas Kabupaten Kuantan Singingi dalam bidang peliputan, dokumentasi, dan publikasi informasi media cetak dan elektronik. Wawancara merupakan usaha yang dipakai untuk pengumpulan data dalam bentuk informasi dengan cara mengkaji beberapa pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula. Ciri utamanya adalah kontak langsung dengan tatap muka antara yang membutuhkan informasi dengan sumber informasi.<sup>17</sup>

Pada penelitian ini penulis mewawancarai beberapa pihak terkait dengan penelitian yaitu: Kasubag .Dokumentasi dan informasi Bagian Humas Kabupaten Kuantan Singingi, warga masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, dan instansi lain yang terkait dengan penelitian ini.

##### b. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mempelajari hal-hal penting dalam dokumentasi seperti arsip/catatan penting , foto, table maupun peta lokasi objek penelitian, yang mana dengan hal itu dapat memberikan wawasan serta gambaran secara umum tentang situasi dan kondisi keadaan daerah penelitian tersebut.<sup>18</sup>

Teknik dokumentasi pada penelitian ini yaitu pengumpulan catatan dan data-data dari laporan pertanggung jawaban tugas tahunan tahun 2018 Bagian

---

<sup>17</sup>Hadiri Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, 2007, Hal. 118

<sup>18</sup> Kuntjorinigrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1999, Hal.228

Humas Kabupaten Kuantan Singingi, Perda, bagan susunan Organisasi Sekretariat Daerah, Rencana Kerja perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2018, Rencana kerja Satuan Kerja perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2018.

## 5. Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari pihak atau lembaga terkait pada penelitian ini. Data tersebut diperoleh dari instansi atau lembaga yang berkaitan secara langsung dengan penelitian yaitu pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi, provinsi Riau.

### b. Data Sekunder

Merupakan data pendukung yang diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan kuesioner yang dianggap relevan dan sesuai dengan masalah yang diteliti pada penelitian ini.

## 6. Analisis Data

Penelitian ini merupakan deskriptif yang bersifat kualitatif, maka data yang digunakan yaitu data yang didapat di lapangan dan didukung dengan dokumen-dokumen di lapangan untuk kemudian didukung dengan data dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Adapun langkah-langkah dalam pengumpulan data hingga pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di lapangan baik primer maupun sekunder. Dalam pengumpulan

---

<sup>19</sup>Lexi J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990.

data, karakteristik sosial, ekonomi, dan demografi populasi penelitian memiliki peran penting.

b. Memeriksa data yang diperoleh dari lapangan

Melakukan pemeriksaan data yang didapat dari lapangan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang dilakukan, sehingga akan dapat diperoleh hasil akhir yang akurat dari data tersebut.

c. Menyusun dan menyesuaikan klarifikasi informasi data yang diperoleh.

Data ini diperoleh melalui beberapa tahapan yaitu, pengumpulan informasi dan pemrosesan data. Setiap tahapan tersebut dapat mempengaruhi akurasi dan kualitas kesimpulan yang akan di dapat.

d. Mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan data. Dalam menganalisis data yang didapat tergantung dari jenis informasi dan kategori laporan penelitian.

e. Menarik kesimpulan

Yaitu tahap yang paling akhir yang memberikan informasi tentang apa yang telah dilakukan oleh peneliti secara singkat, padat, dan jelas dari keseluruhan data laporan yang diperoleh dari penelitian.