

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era serba teknologi seperti saat sekarang ini khalayak sebagai masyarakat sosial akan terus maju dan mengikuti perkembangan dalam mencari informasi. Informasi akan sangat mudah didapatkan jika didukung dengan keterbukaan publik, oleh karena itu perkembangan teknologi dapat mendukung kebutuhan pelayanan informasi publik melalui media.

Internet saat ini menjadi media yang tak terlepas dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi, dan dengan kebutuhan yang berbeda bagi setiap orang. Internet merupakan koneksi jaringan komputer global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda mesin dan sistem operasi.<sup>1</sup>

Berdasar kan survey yang dilakukan oleh *We Are Social* pada tahun 2020 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 175,4 juta pengguna. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya pengguna internet ditahun ini meningkat sebanyak 17%. Jika dihitung dari populasi penduduk di indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa maka 64% penduduk indonesia sudah mengakses dunia maya.

Kemunculan internet kemudian berkembang menjadi media sosial yang mempunyai pengaruh dan dampak yang besar bagi masyarakat.

---

<sup>1</sup> Melwin Syafrizal, *Pengantar Jaringan Komputer* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2005) hal : 205

Media sosial adalah salah satu alat yang dimana seseorang dapat terhubung dengan segala hal dan yang terpenting adalah media sosial adalah alat berbagi informasi yang cepat. Media sosial juga membawa dampak yang signifikan untuk keberlangsungan hidup para kaum millenials, hal ini terjadi karena masyarakat tumbuh dan sangat terintegritas dengan perangkat dan situs jaringan sosial yang interaktif.<sup>2</sup>

Tidak hanya perusahaan dan masyarakat saja yang menggunakan internet guna mempermudah dalam mencari dan menyampaikan informasi, instansi pemerintah juga turut memanfaatkan teknologi internet untuk mempermudah memberikan layanan informasi kepada publik.

Berkaitan dengan layanan informasi terhadap publik diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang merupakan gebrakan pemerintah sebagai komitmen untuk melindungi dan menjamin hak publik atas berbagai informasi publik.<sup>3</sup>

Humas Pemerintahan Yogyakarta juga melakukan hal yang sama untuk memenuhi hak publik dalam memperoleh informasi. Upaya yang dilakukan Humas Pemerintahan Yogyakarta yaitu dengan memanfaatkan media sosial yang ada. Pemilihan media pendukung merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012 untuk diterapkan oleh seluruh instansi pemerintah di Indonesia. Media sosial menawarkan cara yang lebih cepat

---

<sup>2</sup> M Rizki Wahyu Saputra, Peradaban media sosial di era 4.0 (Malang: Intrans publishing group, 2020) hal : 8

<sup>3</sup> Sari,Betty Wahyu Nilla, *Humas Pemerintah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) hal : 95

dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/online). Peraturan tersebut bertujuan sebagai acuan humas dalam menjalankan mekanisme penggunaan media sosial serta menjadi acuan bagi pembuatan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis pengelolaan media sosial di instansi pemerintah.<sup>4</sup>

Dengan landasan Peraturan Pemerintah tersebut humas Pemerintahan dapat menggunakan teknologi sebagai perpanjangan tangan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi terkait kegiatan, program kerja, sosialisasi kebijakan, menerima dan mengolah aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat serta membangun kepercayaan masyarakat.

Sebagai penyedia layanan informasi terhadap publik Humas Pemerintahan Yogyakarta aktif memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial *Facebook*, *Instagram*, *Youtube*, dan *Twitter*. Pertanggal 16 oktober 2020 akun resmi yang dikelola oleh Humas Pemerintahan Yogyakarta memiliki 21.456 pengikut di *Fanspage* Humas Pemda DIY , akun *twitter* @humas\_jogja memiliki 55.000 pengikut, akun Youtube Humas Jogja memiliki 12.600 *Subscriber* sedangkan *instagram* @humasjogja memiliki pengikut 156.000.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan terkait media sosial yang digunakan Humas Yogyakarta dalam memberikan layanan informasi kepada publik, penulis memilih akun instagram @humasjogja

---

<sup>4</sup> Permen PAN-RB No. 83 Tahun 2012 hal 2

yang dijadikan objek dalam penelitian karena media sosial *instagram* memiliki respon yang paling banyak dari masyarakat dibanding *facebook*, *twitter*, dan *youtube*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah pengikut dari akun @humasjogja jauh lebih banyak dibandingkan dengan akun media sosial milik Humas Yogyakarta lainnya.

Instagram secara sederhana dapat didefinisikan sebagai aplikasi mobile berbasis iOS, Android dan Windows Phone dimana pengguna dapat membidik, meng-*edit* dan mem-*posting* foto atau video ke halaman utama Instagram dan jejaring sosial lainnya. Foto atau video yang dibagikan nantinya akan terpampang di *feed* pengguna lain yang menjadi *follower* Anda. Sistem pertemanan di Instagram menggunakan istilah *following* dan *follower*. *Following* berarti Anda mengikuti pengguna, sedangkan *follower* berarti pengguna lain yang mengikuti Anda. Selanjutnya setiap pengguna dapat berinteraksi dengan cara memberikan komentar dan memberikan respon suka terhadap foto yang dibagikan.<sup>5</sup>

Saat ini *instagram* menjadi media sosial yang digandrungi semua kalangan. Tidak hanya generasi *millenials* saja namun digunakan dari berbagai usia dan berbagai kalangan. Keberadaan *instagram* dapat mempermudah pemerintah dalam proses menyebarkan informasi yang harus diketahui masyarakat terutama dimasa pandemi saat ini. Dimana didukung oleh research yang dilakukan NapoleonCat yang

---

<sup>5</sup> <https://dailysocial.id/post/apa-itu-instagram#:~:text=Instagram%20secara%20sederhana%20dapat%20didefinisikan.Instagram%20dan%20jejaring%20sosial%20lainnya>. Info Instagram, diakses tanggal 16 oktober 2020 15:50

menjelaskan bahwa 81,3% pengguna instagram di Indonesia merupakan generasi millennial sisanya merupakan usia lanjut yaitu usia diatas 35 tahun.<sup>6</sup>

Seperti yang telah diketahui bahwa sejak awal tahun dua ribu dua puluh Indonesia digemparkan dengan masuknya virus Covid-19. Covid-19 adalah virus yang berasal dari China yang kemudian menginfeksi lebih dari 369.000 masyarakat indonesia. Corona virus adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia mulai dari batuk pilek hingga yang lebih serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan menyebabkan penyakit COVID-19.<sup>7</sup>

Orang dapat tertular COVID-19 dari orang lain yang terinfeksi virus ini. COVID-19 dapat menyebar terutama dari orang ke orang melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut yang keluar saat orang yang terinfeksi COVID-19 batuk, bersin atau berbicara. Percikan-percikan ini relatif berat, perjalanannya tidak jauh dan jatuh ke tanah dengan cepat. Orang dapat terinfeksi COVID-19 jika menghirup percikan orang yang terinfeksi virus ini. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk menjaga jarak minimal 1 meter dari orang lain. Percikan-percikan ini dapat menempel di

---

<sup>6</sup> <https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2020/11> Instagram User In Indonesia (Diakses pada tanggal 25 desember 2020 pukul 21.31)

<sup>7</sup> <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public> WHO Indonesia QnA for Public About Covid-19 (Diakses pada tanggal 20 Oktober 2020 pukul 19:17 WIB )

benda dan permukaan lainnya di sekitar orang seperti meja, gagang pintu, dan pegangan tangan. Orang dapat terinfeksi dengan menyentuh benda atau permukaan tersebut, kemudian menyentuh mata, hidung, atau mulut mereka.<sup>8</sup>

Dengan kondisi pandemi saat ini keberadaan media sosial sangat dibutuhkan pemerintah dalam memberikan informasi penting terkait perkembangan kasus terbaru, cara penanganan dan informasi lainnya dalam bentuk himbauan kepada masyarakat.

Informasi yang beredar di dunia maya tidak sepenuhnya merupakan informasi akurat. Banyak informasi yang tersebar merupakan hoax yang sengaja dibuat individu atau kelompok tertentu untuk memperburuk keadaan atau menjatuhkan beberapa pihak terkait. Biasanya hoax dibuat untuk mengadu domba beberapa pihak tertentu agar terjadi perselisihan antar keduanya. Hoax adalah berita bohong yang disebarkan melalui *platform* media massa kepada pengguna internet, berita dibuat seolah-olah benar dan dibuat untuk menyebabkan kegaduhan atau kepanikan masal.

Hoax adalah salah satu bentuk kekacauan informasi yang biasanya kenal dengan istilah misinformasi, disinformasi dan malinformasi. Perbedaan ketiga istilah tersebut dijelaskan dalam Buku Melawan Hasutan Kebencian diterbitkan Pusat Studi Agama dan Demokrasi, Yayasan Paramadina, Masyarakat Anti Fitnah Indonesia dan International Foundation for Electoral

---

<sup>8</sup> <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public> WHO Indonesia QnA for Public About Covid-19 (Diakses pada tanggal 20 Oktober 2020 pukul 20.01 WIB )

Systems.) Misinformasi adalah informasi salah yang disebarakan oleh seseorang namun orang tersebut tidak mengetahui bahwa informasi tersebut tidak benar, tidak ada niat untuk merugikan orang lain dalam proses penyebaran informasinya. Disinformasi adalah informasi salah dan yang menyebarkan informasi juga mengetahui bahwa informasi yang disebarakan salah, sengaja disebarakan dengan niat tertentu. Malinformasi adalah informasi yang pada dasarnya benar namun informasi tersebut dijadikan alat untuk mengancam keberadaan sekelompok orang.<sup>9</sup> Keberadaan akun instagram @humasjogja akan meminimalisir terjadinya misinformasi, disinformasi dan malinformasi karena @humasjogja akan meluruskan informasi salah yang beredar dengan disertai data yang valid.

Penggunaan instagram dalam memberikan layanan informasi terhadap masyarakat merupakan pilihan yang tepat. Karena *instagram* dapat memberikan umpan balik dari masyarakat atau pengguna internet dari setiap informasi yang dibagikan. Pada dasarnya media sosial lain seperti *twiiter*, *facebook*, dan *Youtube* juga dapat memberikan umpan balik dalam setiap postingan namun dalam penelitian ini tefokus kepada *instagram* karena umpan balik yang diberikan masyarakat lebih aktif di *Instagram* dibanding media sosial lainnya. Hal ini dibuktikan dengan pantauan penulis secara langsung kepada setiap media sosial yang digunakan Humas Pemerintahan Yogyakarta, bahwa masyarakat

---

<sup>9</sup> [neyrhiza.com/2019/09/perbedaan-misinformasi-disinformasi-malinformasi.html](http://neyrhiza.com/2019/09/perbedaan-misinformasi-disinformasi-malinformasi.html)  
Perbedaan Misinformasi, Disinformasi Dan Malinformasi, diakses tanggal 21 april 2021 pukul 15:15)

memberikan umpan balik lebih aktif dibanding dengan media sosial twitter, youtube, dan facebook.

Informasi tersebut juga tidak terbatas ruang dan waktu dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Setiap postingan di *instagram* juga dapat diatur dengan tema dan *Caption* berbeda sesuai dengan penjelasan setiap informasi terkait, hal tersebut dilakukan guna mempermudah pengikut untuk memahami setiap informasi yang dibagikan. Kemudian setiap informasi yang dibagikan juga dapat tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Pentingnya memberikan pelayanan informasi tentang penanganan dimasa pandemi kepada masyarakat membuat peneliti tertarik untuk menelisik lebih dalam tentang, bagaimana model komunikasi publik yang dilakukan pemerintah dalam memberikan informasi di masa pandemi kepada masyarakat melalui akun media sosial instagram @humasjogja.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana model komunikasi publik Humas Pemerintah Yogyakarta dalam penanganan informasi dimasa pandemi melalui akun instagram @humasjogja tahun 2020?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

- a. Sebagai syarat penulis untuk menyelesaikan program pendidikan strata



- b. Untuk mengetahui Bagaimana model komunikasi publik Humas Pemerintah Yogyakarta dalam penanganan informasi dimasa pandemi melalui akun instagram @humasjogja
- c. Untuk mengetahui model komunikasi publik yang diterapkan Humas Pemerintahan Yogyakarta melalui akun @humasjogja dalam masa Penanganan pandemi Covid-19

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

- a. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang bagi penelitian yang akan datang guna mengembangkan ilmu pengetahuan terutama dibidang kumunikasi.

- b. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana model komunikasi publik Humas Pemerintahan Yogyakarta melalui media sosial instagram.

#### **1.5 METODOLOGI PENELITIAN**

- a. Paradigma Penelitian

Dalam suatu penelitian biasanya peneliti akan menggunakan cara pandang atau yang biasa disebut dengan

paradigma yang berbeda-beda dalam sebuah penelitian. Paradigma disini mempunyai defenisi tentang suatu fokus pemikiran atau keyakinan dasar penulis dalam melihat permasalahan yang sedang dikembangkan. Paradigma adalah pedoman yang menjadi dasar bagi para saintis dan peneliti di dalam mencari fakta – fakta melalui kegiatan penelitian yang dilakukannya.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini penulis berorientasi pada konstruksi pemikiran subjek yang sedang diteliti, maka paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Artinya, setiap pengetahuan itu bukan hanya berdasarkan pengalaman namun merupakan hasil konstruksi dari pemikiran subjek dalam penelitian tersebut.

Pengenalan manusia terhadap realitas sosial berpusat pada subjek dan bukan pada objek, hal ini berarti bahwa ilmu pengetahuan bukan hasil pengalaman semata, tetapi merupakan juga hasil konstruksi oleh pemikiran.<sup>11</sup>

#### b. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan

---

<sup>10</sup> Arifin,Zainal. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru* (Bandung:Rosdakarya, 2012) hal : 146

<sup>11</sup> *Ibid*, 140

dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>12</sup> Metode kualitatif digunakan guna memahami model komunikasi publik yang diterapkan Humas Pemerintah melalui media sosial kepada masyarakat, pengumpulan data dapat dilakukan wawancara langsung. Penelitian kualitatif dalam pengumpulan datanya hanya mengandalkan data berupa tulisan, repon langsung dari nara sumber tidak berupa angka-angka.

Metode penelitian kualitatif nantinya akan menghasilkan data deskriptif.<sup>13</sup> Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.<sup>14</sup>

Jadi dalam penelitian ini penulis berupaya semaksimal mungkin untuk memaparkan serta menjelaskan secara rinci suatu gejala atau peristiwa yang sedang aktual dan kemudian dianalisis sesuai dengan permasalahan yang ada.

Penelitian dilakukan dengan memperhatikan dengan seksama data pendukung melalui media sosial, konsep yang saling berkaitan serta informasi dari narasumber yang kemudian akan

---

<sup>12</sup> Lexy maleong, Metode penelitian kualitatif (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1999) hal 3

<sup>13</sup> Lexy j Moleog, *ibid* ., 3-4

<sup>14</sup> M. Nazir, Metode Penelitian (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988) hal 63

disusun secara sistematis. Dengan metode tersebut penulis dapat memperoleh gambaran secara mendalam mengenai bagaimana model komunikasi public yang diterapkan Humas Pemerintah Yogyakarta melalui media sosial dalam penanganan pandemi.

c. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan atau orang pada penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang kondisi dari latar penelitian.<sup>15</sup> Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui bagaimana komunikasi publik yang dilakukan Humas Pemerintah Yogyakarta, dengan kata lain informan adalah bagian dari pejabat Humas Pemerintahan Yogyakarta yang mana narasumber tersebut adalah Kepala sub bagian Penyiapan Bahan Informasi Kebijakan Pemerintahan Daerah Yogyakarta dan kepala sub bagian media & publikasi di Humas Pemerintahan Yogyakarta

Pemilihan narasumber tersebut dilakukan agar dalam proses penelitian penulis dapat mendapatkan informasi yang akurat tentang komunikasi publik Humas Pemerintahan Yogyakarta melalui media sosial instagram. Dua narasumber tersebut dipilih sesuai dengan disposisi oleh bagian humas Pemerintahan Yogyakarta, yang mana narasumber tersebut adalah Kepala sub bagian Penyiapan Bahan Informasi Kebijakan Pemerintahan

---

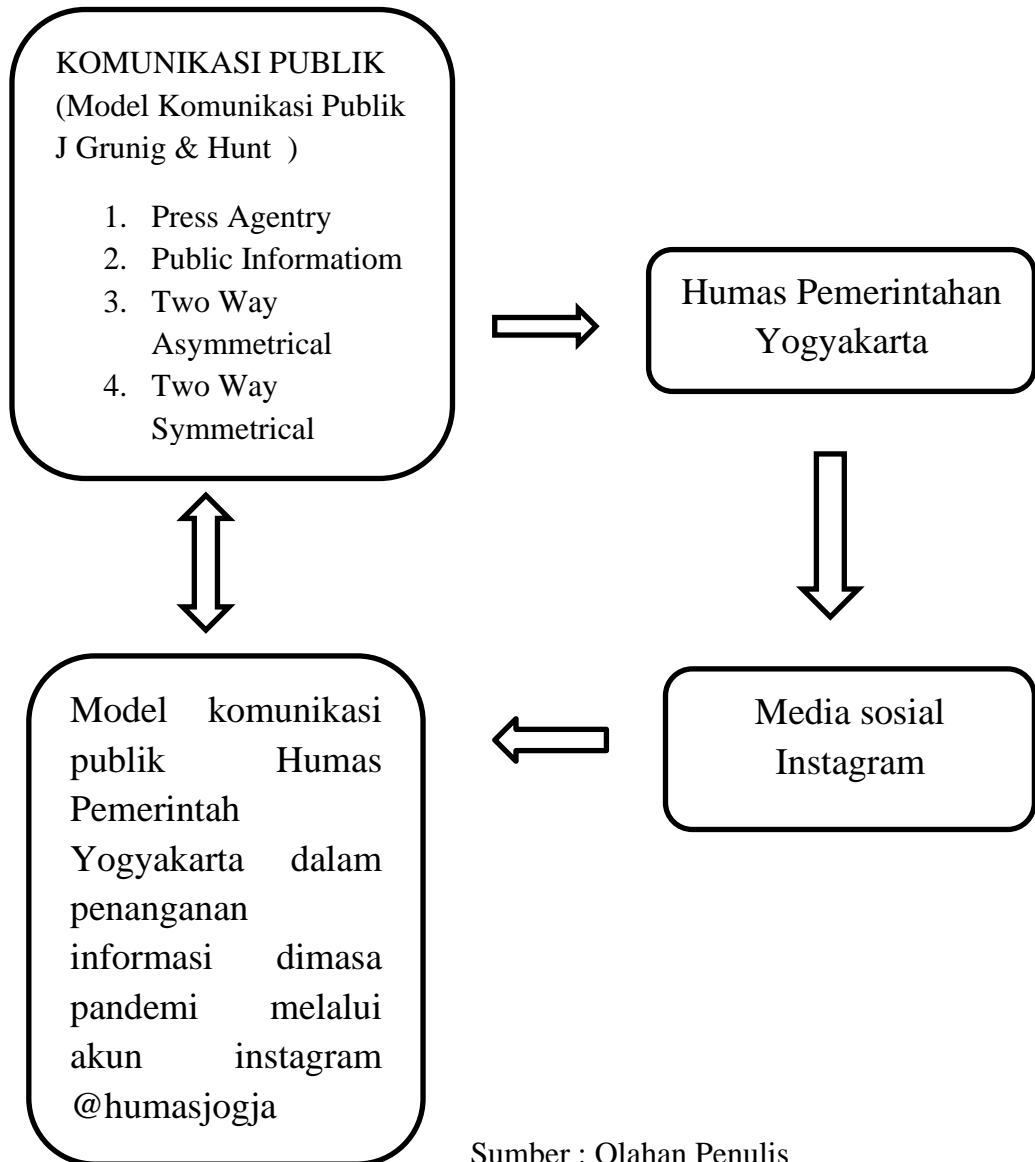
<sup>15</sup> Lexi j moleong, Metode penelitian kualitatif (Bandung: Rosdakarya,2010) hal 132

Daerah Yogyakarta dan kepala sub bagian media & publikasi di  
Humas Pemerintahan Yogyakarta .

## **1.6 KERANGKA KONSEP**

Dalam penelitian ini objeknya adalah Humas Pemerintahan Yogyakarta sebagai salah satu instansi yang aktif dan ikut andil dalam penyebaran informasi penanganan pandemi. Untuk itu dibutuhkan komunikasi publik yang tepat karena setiap informasi disebarluaskan melalui media sosial. Komunikasi publik yang dilakukan Humas Pemerintahan Yogyakarta mengenai penanganan pandemi menjadi garis besar dalam penelitian ini yang kemudian melibatkan masyarakat untuk mengetahui apakah informasi tersebut sampaidan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

**Gambar 1.1 Kerangka Konsep**



### 1.7 DEFENISI OPERASIONAL

Dalam suatu penelitian terdapat batasan operasional terhadap variabel-variabel dalam penelitian . Adanya defenisi operasional juga untuk menghindari perbedaan penafsiran setiap elemen yang terdapat dalam

penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian ini “ Studi Deskriptif Kualitatif Model Komunikasi Publik Pemerintah Yogyakarta melalui Akun @Humasjogja tentang Penanganan Pandemi Tahun 2020” adapun defenisi operasional yang dirasa perlu dijelaskan adalah :

#### 1. Humas Pemerintahan

Humas Pemerintahan adalah salah satu divisi yang terdapat di instansi pemerintahan yang bertugas menjadi jembatan informasi kepada masyarakat. Divisi ini merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam menyampaikan setiap informasi yang dirasa penting untuk disebarluaskan. Humas juga yang bertugas dalam mempublis setiap program-program kegiatan pemerintah untuk kepentingan hubungan kerjasama dan program yang dibuat demi kepentingan masyarakat itu sendiri.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana komunikasi publik Humas Pemerintahan Yogyakarta tentang penanganan pandemi Covid-19 melalui akun instagram @humasjogja.

*Instagram* adalah salah satu dari banyak media sosial yang digunakan secara aktif oleh masyarakat indonesia bahkan didunia. Pasalnya melalui *instagram* baik individu maupun kelompok dapat saling berbagi informasi

baik informasi berupa berita maupun hanya sebagai hiburan saja. Saat ini *instagram* tidak hanya sebagai media sosial untuk hiburan saja namun juga dimanfaatkan oleh organisasi profit ataupun non profit untuk membantu dalam menyebarkan setiap informasi penting kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis mengambil media sosial *instrmasi* penanganan pandemi oleh Humas Pemerintahan Yogyakarta. Hal tersebut terjadi karena penulis melihat dari banyak media sosial yang digunakan Humas Pemerintahan Yogyakarta dalam menyampaikan informasi Instagram yang aktif dilihat dari jumlah followers yang ada dan aktivitas yang terjadi di akun @humasjogja.

## 2. *Press Agency*

*Press Agency* adalah salah satu model komunikasi kehumasan yang dilakukan dengan tujuan utama publisitas bagi organisasi atau perusahaan. Publisitas yang dimaksud disini adalah memberikan informasi terkait program yang dibuat dan atau setiap kegiatan yang sedang berlangsung. Model komunikasi ini merupakan model komunikasi satu arah atau biasa disebut dengan *One Way Communication* yang mana dalam proses pelaksanaannya sangat



mengandalkan media dalam penyaluran informasi, hal tersebut dilakukan guna menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat kepada instansi, organisasi, atau perusahaan.

### 3. *Public Information*

*Public information* merupakan model komunikasi kehumasan yang tujuan utamanya memberikan informasi kepada publik bukan hanya sekedar publisitas atau promosi. Namun dalam model komunikasi ini tetap dilakukan dengan menggunakan metode komunikasi satu arah yang memanfaatkan media dalam proses persebarannya. Dalam model komunikasi ini pihak humas memiliki tugas seperti wartawan dalam memberikan informasi secara objektif kepada masyarakat. Dapat dikatakan juga praktisi kehumasan menjadi teman bagi wartawan komersial saling membantu dan melengkapi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Model komunikasi publik ini biasanya digunakan oleh organisasi non profit, asosiasi, kepentingan bisnis, dll.

### 4. *Two Way Asymmetrical*

*Two Way Asymmetrical* merupakan model komunikasi dari organisasi ke publik dengan mementingkan pemahaman publik terhadap informasi yang didapatkan. Oleh karena itu dalam proses komunikasinya terdapat feedback dari masyarakat kepada sumber setelah mendapatkan informasi. Dalam model komunikasi ini berlangsung secara dua arah atau biasa disebut dengan *Two Way Communication*, feedback atau tanggapan yang masuk akan menjadi acuan oleh praktisi kehumasan dalam menyampaikan informasi selanjutnya dan meningkatkan efektifitas persuasi dari informasi yang disampaikan. Persebaran informasi dalam model ini dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan media dalam penyampaianya.

##### 5. *Two Way Symmetrical*

*Two Way Symmetrical* merupakan model komunikasi publik yang dalam prosesnya antara publik dan organisasi saling memahami satu sama lain. Dalam model komunikasi ini terjadi komunikasi dua arah yang jujur dan dapat memposisikan diri dengan seimbang atau *balance*.

Seimbang disini maksudnya adalah dapat menyeimbangkan antara kepentingan pribadi dan kepentingan publik dari

proses memberi dan menerima pesan atau informasi. Model komunikasi ini juga menjadikan tanggapan sebagai bahan evaluasi atas kinerja divisi kehumasan dalam menyampaikan pesan kepada publik.

## 1.8 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah cara penulis mendapatkan data dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka data yang penulis dapatkan haruslah mendalam serta spesifik.

Dalam penelitian data dibedakan menjadi dua yaitu data yang didapatkan langsung dari subjek atau masyarakat dan data pendukung dalam penelitian seperti analisis konten, kepustakaan, internet, buku, dll. Data yang pertama disebut dengan data primer atau data dasar (*Primary Data/Basic Data*) dan yang kedua disebut dengan data sekunder (*Secondary Data*).<sup>16</sup>

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung oleh penulis dari subjek atau masyarakat dalam hal ini subjeknya adalah Humas Pemerintahan Yogyakarta. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan dan wawancara kepada subjek guna mengetahui bagaimana pendapat model komunikasi

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum (Jakarta: , 2007) hal 11-12

publik yang dilakukan humas Pemerintahan Yogyakarta melalui media sosial instagram di akun @humasjogja.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan metode wawancara dengan cara online dan offline. Salah satu responden tidak memberikan fasilitas wawancara secara langsung mengingat kondisi saat ini belum sepenuhnya pulih namun bersedia dilakukan secara online via chat whatsapp. Wawancara offline juga dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan di kompleks kepatihan danurejan bersama kasubag media dan publikasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara mandiri oleh penulis, misalnya dari statistik, majalah, publikasi berupa presrilis atau konten media sosial dan masih banyak yang lainnya.<sup>17</sup> Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah publikasi resmi dari akun Humas Pemerintah Yogyakarta, literatur ilmiah yang mempunyai tema atau pembahasan serupa serta pendapat para responden pendukung.

## **1.9 TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis data merupakan proses yang dilakukan dengan mengolah data yang didapatkan dari responden dan kemudian

---

<sup>17</sup> Marzuki, Metode riset (Jakarta: PT Prasetya Widia Pratama, 2002) hal 56

menyimpulkan menjadi hasil penelitian. Analisis data adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam suatu kategori, melakukan sintesis, memasukkan dalam pola, memilih dan memilah mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>18</sup>

Dalam analisis data ada beberapa tahapan yang penulis lakukan dalam proses membuat kesimpulan diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>19</sup> Berikut penjelasan tiga alur dalam teknik analisis penelitian ini :

a. Reduksi data

Reduksi data berfokus pada pemilihan dan mengelompokan data kasar yang didapatkan selama dilapangan. Setelah data terkumpul maka akan dilaksanakan reduksi lanjutan yaitu seperti membuat ringkasan, memo, menelusuri lebih jauh tentang tea yang diangkat. Reduksi data berawal sejak observasi awal sampai penelitian selesai dilaksanakan.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan mengelompokkan dan memfokuskan bagian penting serta membuang yang dirasa tidak dibutuhkan dalam penelitian.

---

<sup>18</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung :Cv Pustaka setia, 2018) hal : 199

<sup>19</sup> Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992) hlm. 16

Hal tersebut diatur dengan seksama agar dapat menarik kesimpulan dan dapat diverifikasi.

b. Penyajian Data

Memberikan hasil data dan temuan dilapangan sebagai bukti valid dari penelitian yang telah dilakukan. Data yang disajikan sudah dalam bentuk sederhana sehingga dapat dimengerti oleh pembaca.

Dengan penyajian data temuan peneliti dapat dengan mudah menyimpulkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

c. Penarikan Kesimpulan/verifikasi

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam analisis yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dan temuan dikumpulkan sehingga menemukan titik terang mengenai fokus atau tema yang sedang diteliti. Kesimpulan berisi tentang tinjauan ulang mengenai hasil temuan yang sudah dijabarkan kemudian diverifikasi sesuai dengan bukti-bukti yang valid.