

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sambang Warga merupakan salah satu program pemerintah Kabupaten Klaten yang ada sejak kepemimpinan Bupati Klaten ke- 18 yaitu Bapak Hj. Sunarna, SE., M.Hum¹ yang diberi nama “Sambang Deso”. Kemudian program tersebut dilanjutkan oleh Bupati Klaten saat ini yaitu Ibu Sri Mulyani, SM., M.Si² dengan istilah “Sambang Warga”. Program Sambang Warga ini berada dibawah pengawasan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Klaten. Sambang Warga dilaksanakan di 26 kecamatan wilayah Kabupaten Klaten dengan setiap kecamatan 1 desa yang dipilih untuk menjadi tuan rumah pada pelaksanaan kegiatan tersebut.

Sambang Warga ini adalah program yang dinantikan oleh masyarakat karena didalam susunan acaranya terdapat berbagai pelayanan gratis bagi masyarakat seperti pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan kesehatan dari RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten, pelayanan perijinan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), pelayanan KB (Keluarga Berencana) oleh DISSOSP3APPKB (Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana), pelayanan “*titip bandaku*”³ dan pojok

¹ Bapak Hj. Sunarna, SE., M.Hum adalah bupati aktif Kabupaten Klaten periode tahun 2005 – 2015 dengan kepemimpinan 2 periode berturut-turut.

² Ibu Hj. Sri Mulyani, SM, M.Si menjabat sebagai Wakil Bupati pada periode tahun 2017 – 2021 dan mulai periode tahun 2021 hingga saat ini menjadi Bupati Klaten.

³ “*Titip bandaku*” merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Jawa yang berarti “menitip

baca dari Dinas Arsip dan Perpustakaan, bazar sembako murah, bazar UMKM serta berbagai layanan publik lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mempermudah masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Kegiatan Sambang Warga juga memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu ke kantor kabupaten untuk mengurus perizinan dan yang lainnya. Meskipun kegiatan Sambang Warga ini berada di desa tertentu, namun masyarakat yang masih berada didalam wilayah kecamatan tersebut juga dapat menikmati layanan publik yang telah disediakan. Disisi lain, masyarakat juga merasa senang karena dapat bertemu secara langsung dengan Bupati Klaten beserta jajarannya.

Pemerintah Kabupaten Klaten merasa bangga karena dengan berbagai upayanya untuk memajukan Kabupaten Klaten salah satunya yaitu dengan program Sambang Warga dapat menjadi bahan percontohan bagi kabupaten lain dalam peningkatan layanan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk menjadi ajang silaturahmi pemerintah daerah Kabupaten Klaten dengan masyarakat, serta menyerap aspirasi masyarakat dari berbagai aspek dan dapat berdialog secara langsung dengan masyarakat terkait keluhan-keluhan yang dihadapi sehingga keluhan yang disampaikan dapat menjadi PR bagi Bupati Klaten dibantu pemangku jabatan di Pemerintah Kabupaten Klaten.

Program Sambang Warga biasanya bertempat di gedung serba guna desa,

hartaku". "*Titip Bandaku*" (Titip Berkas Arsip Digitalku) adalah program penyelamatan arsip secara preventif di daerah rawan bencana, dan mulai beroperasi sejak April 2019 untuk menyelamatkan 35.424 berkas arsip di KRB III Merapi yang sewaktu- waktu terancam erupsi Merapi.

gedung olahraga atau di lapangan terbuka milik desa serta dapat dilaksanakan di tempat atau destinasi kegiatan Sambang Warga yang diselenggarakan pada periode itu. Kegiatan Sambang Warga merupakan agenda rutin Bupati Klaten dan dalam pelaksanaannya mengacu pada standar susunan acara baku atau formal yang telah ditentukan. Namun, dalam pelaksanaannya kerap kali didukung oleh kreativitas seni dari pihak desa penyelenggara seperti tari, marching band, dan tampilan kreativitas lainnya yang dapat ditambahkan sebagai susunan acara sisipan atau yang bersifat tidak wajib dan ditampilkan sebelum acara inti dimulai. Justru tampilan kreativitas dari desa inilah yang memberikan nilai tambah dan memiliki keunikan serta daya tarik tersendiri dari setiap desa dalam penyelenggaraan kegiatan Sambang Warga, karena dirasa sangat menarik dan menghibur warga serta tamu undangan.

Selain tampilan kreativitas yang menghibur, salah satu yang menjadi daya tarik dari Sambang Warga ialah banyaknya tenan UMKM warga masyarakat sekitar dengan berbagai produk. Ada yang menjajakan makanan dan minuman khas desa hingga khas Kabupaten Klaten, serta beberapa tenan UMKM kerajinan tangan yang menarik. Sebelum memasuki tenda acara, Bupati beserta jajaran mengunjungi stand UMKM satu persatu dan melarisi dagangan tersebut sehingga hal tersebut juga menjadi salah satu upaya untuk menaikkan produk olahan lokal warga dengan tujuan memajukan perekonomian warga.

Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya, Sambang Warga mempunyai

standar tertentu dalam susunan acara yang baku, yaitu pembukaan, menyanyikan lagu Indonesia Raya, pembacaan doa, sambutan selamat datang Kepala Desa atau Lurah, sambutan Bupati Klaten, penyerahan bantuan, dialog dengan warga dan pemberian doorprize, penutup, ramah tamah.

Dalam pelaksanaan Sambang Warga terdapat masalah-masalah yang melibatkan beberapa pemangku jabatan turun tangan untuk menanganinya. Misalnya, dari pihak Dispermasdes sudah merekomendasikan salah satu tempat Sambang Warga di wilayah kecamatan tertentu untuk menjadi tuan rumah namun adanya kendala Kepala Desa yang tidak mampu atau tidak berkenan menjadi tuan rumah daripada Sambang Warga maka solusinya adalah berpindah tempat.

Selama kegiatan Sambang Warga berlangsung susunan acara tersebut bersifat baku kecuali apabila hal-hal mendesak yang mengharuskan merubah susunan acara tersebut. Secara teknis terdapat beberapa kendala yang terjadi saat kegiatan Sambang Warga berlangsung antara lain miskomunikasi, hambatan media, kesesuaian susunan acara dengan ketepatan waktu, adanya hal tertentu yang di kehendaki pimpinan secara mendadak atau diluar rencana, serta faktor internal dan eksternal lainnya. Misalnya, dalam susunan acara tertera pukul 09.30 WIB sudah mulai pembukaan namun karena Bupati Klaten masih ada tamu yang tidak dapat ditinggalkan dan dengan proses negosiasi dengan berbagai pihak maka hanya terdapat dua solusi yaitu Bupati Klaten hadir saat acara tengah berlangsung yaitu acara dimulai sampai dengan sebelum sambutan Bupati apabila masih dalam perjalanan dapat diisi hiburan, atau tetap bersedia menunggu sesuai arahan ajudan karena kemungkinan

menerima tamu tidak lama sehingga pra acara dapat diisi dengan hiburan yang telah disediakan. Hal inilah salah satu yang menjadi masalah yang sering ditemui ketika Sambang Warga. Dalam segi warga masyarakat, yang berpotensi muncul masalah adalah kurangnya keamanan⁴ saat kegiatan berlangsung. Karena terkadang dalam sesi pembagian doorprize terdapat warga yang nyerobos tiba-tiba maju ke depan panggung, hal ini juga bagian dari kelalaian Satpol PP sebagai keamanan area VIP.

Selain untuk meningkatkan *guyur*⁵ di masyarakat, kegiatan Sambang Warga juga menjadi salah satu “alat”⁶ kerja bagi pemerintah. Kegiatan ini menjadi wadah untuk pemerintah dan masyarakat bertemu dalam satu acara, dimana pemerintah dapat lebih dekat dan menyatu dengan para warga. Kita butuh menjadi lebih dekat untuk dapat melihat, mengamati dan mendengar dengan jelas. Begitu pula yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten, yang menjadikan kegiatan Sambang Warga menjadi salah satu agenda rutin dan wajib dengan salah satu objektifnya adalah untuk melihat dan mendengarkan keluhan, masukan, yang akan diselaraskan dengan berbagai program kerja pemerintah dengan orientasi pengembangan dan pemakmuran masyarakat.

Penelitian yang mengangkat topik mengenai komunikasi negosiasi dan konflik ini menjadi sangat menarik untuk diteliti karena komunikasi negosiasi dan konflik merupakan hal yang umum dan kerap kali dijumpai dalam

⁴ Satuan Polisi Pamong Praja, Polsek setempat, Hansip dan Dinas Perhubungan.

⁵ Dalam Bahasa Indonesia *guyup* mempunyai arti kebersamaan

⁶ Salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk dekat dengan masyarakat.

kehidupan sehari-hari, terutama dalam dunia yang banyak melibatkan interaksi formal, seperti dalam lingkungan kerja. Sejalan dengan itu, kegiatan sambang warga adalah objek penelitian yang cocok dengan topik penelitian ini, karena sambang warga merupakan agenda kerja rutin pemerintah Kabupaten Klaten yang dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasiannya melibatkan banyak orang dan pastinya terdapat proses komunikasi negosiasi dan konflik disana. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat topik menjadi tema penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berlandaskan paradigma post-positivistik⁷, serta berdasarkan teori komunikasi negosiasi dan konflik, data dalam penelitian ini dihimpun menggunakan metode wawancara tertutup, terencana, dan semi formal. Dengan melibatkan sejumlah narasumber yang sudah sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Didukung dengan berbagai dokumentasi terkait objek penelitian, diharapkan dapat ditarik kesimpulan mengenai fenomena komunikasi negosiasi dan konflik dalam kegiatan sambang warga Kabupaten Klaten tahun 2023.

⁷ Menurut KBBI post-positivistik adalah aliran filsafat yang beranggapan bahwa pengetahuan itu semata-mata berdasarkan pengalaman dan ilmu yang pasti.

1.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana negosiasi penyelesaian konflik komunikasi pihak protokol Kabupaten Klaten dan penyelenggara dalam pelaksanaan sambang di wilayah kerja pemerintah Kabupaten Klaten melalui pendekatan deskriptif kualitatif?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana penyelesaian konflik komunikasi pihak protokol Kabupaten Klaten dan penyelenggara dalam pelaksanaan Sambang Warga di wilayah kerja pemerintah Kabupaten Klaten.
2. Memahami proses komunikasi dalam upaya penyelesaian konflik dan proses negosiasi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah pegetahuan mengenai tentang bagaimana negosiasi penyelesaian konflik komunikasi pada kegiatan Sambang Warga di wilayah kerja pemerintahan Kabupaten Klaten. Banyak kontribusi pada kemajuan penelitian dalam ilmu pengetahuan pada perihal pendekatan fenomenologi deskriptif.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan atau dicapai adalah penelitian ini dapat menjadi referensi pada penelitian sejenis sehingga penelitian ini dapat disempurnakan dengan baik.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh data, menganalisis, dan menarik kesimpulan terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah **metode deskriptif kualitatif**.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang terjadi tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang ada. Fokus penelitian ini adalah memahami makna, proses, serta dinamika komunikasi yang berlangsung dalam kegiatan Sambang Warga Kabupaten Klaten Tahun 2023. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha mengamati serta menginterpretasikan fenomena sebagaimana adanya berdasarkan pengalaman dan pandangan subjek penelitian.

1.5.1. Paradigma penelitian

Terdapat berbagai pengertian mengenai paradigma penelitian salah satunya adalah paradigma penelitian adalah landasan filosofis dan metodologis yang mendasari proses penelitian. Dalam konteks penelitian, paradigma penelitian berfungsi sebagai kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti untuk memahami realitas, menentukan

metode, dan menentukan cara-cara fundamental secara ontologis dan epistemologis. Landasan penelitian ini adalah paradigma post positivistik.

Paradigma postpositivistik yaitu sesuatu yang dipandang utuh kompleks, dinamis dan penuh makna yang dipandang dalam paradigma realitas sosial. Dalam hal ini metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif tidak lepas dari paradigma postpositivisme.

Paradigma postpositivistik dipandang relevan dengan penelitian ini karena peneliti berupaya memahami proses komunikasi dan dinamika sosial yang terjadi dalam pelaksanaan Sambang Warga Kabupaten Klaten Tahun 2023 secara mendalam, dengan memperhatikan konteks sosial, budaya, dan nilai yang melingkupinya.

1.5.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah **deskriptif kualitatif**. Pendekatan ini difokuskan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menafsirkan fenomena sosial yang terjadi di lapangan secara sistematis dan mendalam.

Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menelusuri pola interaksi, makna komunikasi, serta bentuk pelaksanaan kegiatan Sambang Warga Kabupaten Klaten Tahun 2023 berdasarkan pandangan dan pengalaman para informan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan

dokumentasi guna memperoleh gambaran utuh mengenai realitas sosial yang terjadi.

Metode ini digunakan agar hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga dapat memberikan pemahaman mendalam terhadap konteks dan dinamika yang melatarbelakangi pelaksanaan program Sambang Warga, baik dari aspek komunikasi, partisipasi masyarakat, maupun koordinasi antar pihak yang terlibat.

1.5.3. Subjek dan Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah melibatkan 3 objek yaitu Protokol di Bagian Prokopim Setda Kabupaten Klaten, pihak kecamatan dan kegiatan Sambang Warga tersebut. Adapun penjabarannya sebagai berikut :

1. Kegiatan Sambang Warga
 - a. Kegiatan Sambang Warga adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjadi ajang silaturahmi antara Pemerintah Kabupaten Klaten dengan warga masyarakat.
 - b. Inti dari kegiatan ini adalah untuk mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat melalui dialog interaktif antara Bupati Klaten dengan masyarakat .
 - c. Kegiatan Sambang Warga ini dilakukan di 26 kecamatan di Kabupaten Klaten. Namun pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 3 kecamatan sebagai bahan perbandingan yaitu Kecamatan Juwiring, Klaten Utara dan Prambanan.
2. Penyelenggara kegiatan Sambang Warga 2023

- a. Penyelenggara kegiatan Sambang Warga ini merupakan kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah kecamatan. Adapun yang terlibat dalam pelaksanaan

Sambang Warga dari kecamatan adalah adalah :

1. Ibu Nindyarini Budi Wardhani, SIP., MM.
 2. Ibu Seniwati, SE., MM
 3. Ibu Puspo Enggar Hastuti, SE
- b. Kecamatan yang menyelenggarakan kegiatan Sambang Warga
1. Kecamatan Juwiring
 2. Kecamatan Klaten Utara
 3. Kecamatan Prambanan
- c. Protokol Kabupaten Klaten

Petugas Protokol Kabupaten Klaten yang terlibat dalam kegiatan Sambang Warga tahun 2023 :

1. Poniran, S.Sos, 47 tahun, Subkoordinator protokol
2. Dewi Ayu Sri Hastuti, S.Sos, 25 tahun, tenaga teknis protokol
3. Shalsya Malika Yunus, 23 tahun, tenaga teknis protokol

Dalam penelitian ini melimitasi pengamatan deskriptif pada proses komunikasi penyelesaian konflik dan negosiasi yang terjadi antara penyelenggara kegiatan Sambang Warga 2023 dengan Pihak protokol Kab. Klaten dalam pelaksanaan kegiatan Sambang Warga 2023 di kecamatan Juwiring, Klaten Utara dan Prambanan.

1.6. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah :

1. Jenis data primer

Jenis data primer yang dikumpulkan melalui metode wawancara dan pengamatan sesuai dengan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dan hasil dari wawancara tersebut merupakan hasil atau jawaban dari para narasumber terkait pertanyaan yang diajukan.

2. Jenis data sekunder

Jenis data sekunder yang dikumpulkan melalui buku, *webiste*, artikel, jurnal atau dengan pihak-pihak yang dapat menambah informasi yang dibutuhkan.

1.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan dengan proses tanya jawab antara peneliti dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Proses wawancara ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan perantara media komunikasi lainnya).

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara merekam proses wawancara yang dilakukan untuk menghimpun informasi dan

narasumber. Proses ini dilakukan sebagai pemenuhan lampiran sebagai bukti penelitian yang dilakukan dan juga mempermudah peneliti dalam proses memilih dan mencatat informasi tersebut.

1.8. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data ialah suatu teknik peneliti dari awal proses pengumpulan data hingga akhir penelitian guna mendapatkan informasi atau data yang benar dari segala proses sebelumnya. metode penelitian kualitatif terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, berikut teknik yang disajikan :

1. Reduksi data,

Reduksi dengan sebelumnya telah melakukan pengumpulan data langkah selanjutnya ialah reduksi data dengan melakukan suatu observasi di objek penelitian kemudian melakukan validitas data dengan wawancara untuk membuktikan data yang disajikan merupakan data yang valid dari subjek.

2. Penyajian data

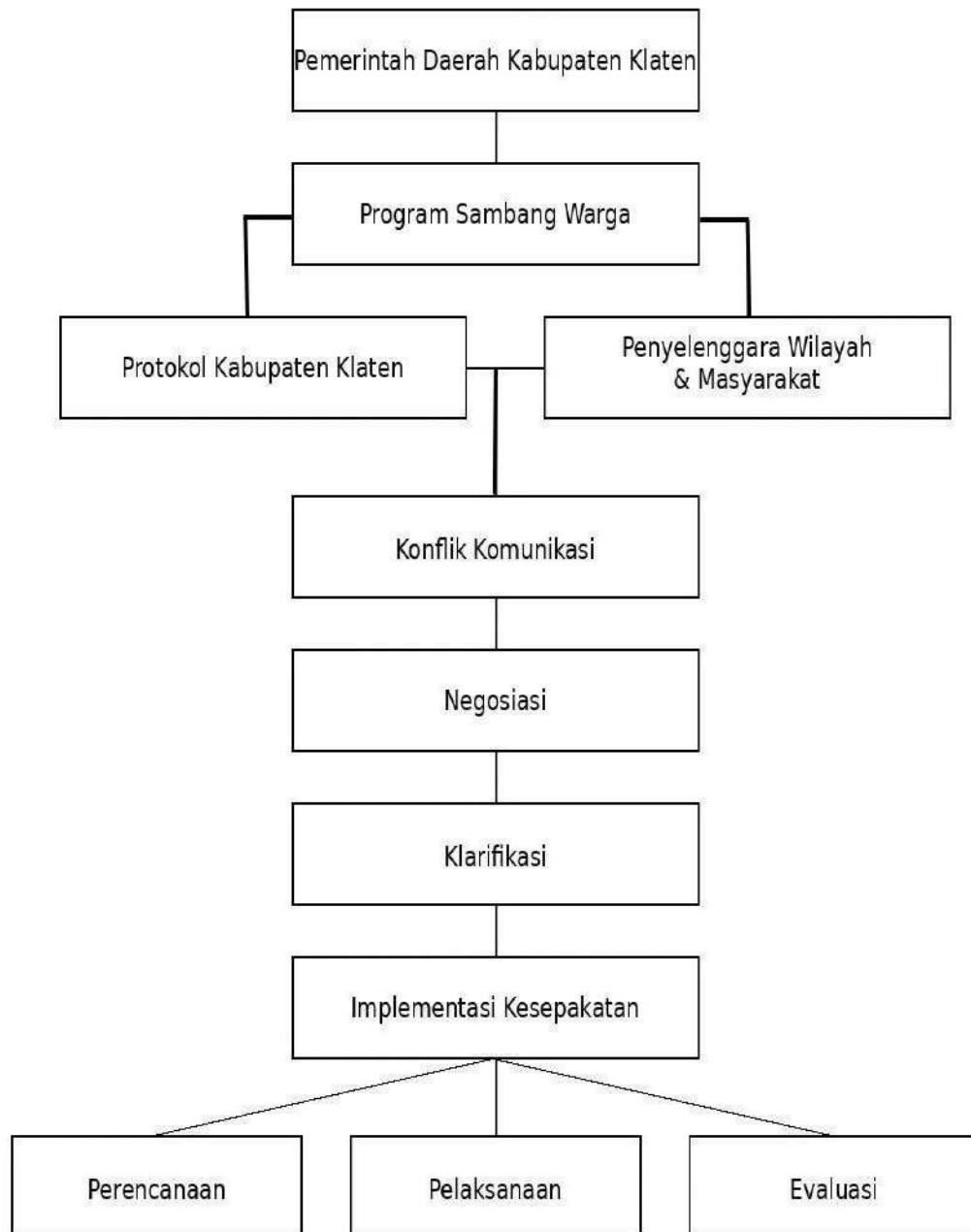
Penyajian data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif ialah teks naratif, dimana berisikan data yang berbentuk deskripsi dan kata-kata. Penyajian data ini merupakan kegiatan selanjutnya setelah melakukan observasi dan wawancara guna melihat apa yang terjadi di lapangan dan untuk menentukan tindakan apa yang dilakukan selanjutnya.

3. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari analisis data yang terkumpul. Kesimpulan diambil berdasarkan fakta dan terbukti akan kebenarannya. Kesimpulan berasal dari data-data yang sudah diambil serta dapat ditarik kesimpulan atau intisari dari penelitian ini.

1.9. Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Dan Definisi Operasional

1.9.1. Kerangka Konsep



Bagan 1. Kerangka Konsep

1.9.2. Definisi Konsep

Definisi konsep pada penelitian ini, antara lain :

1. Negosiasi

Menurut KBBI⁸ (2023), negosiasi merupakan proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak satu dengan pihak yang lain (kelompok atau organisasi). Sementara itu, menurut Fisher, Ury, dan Patton (2011), negosiasi adalah proses komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan berbeda.

Negosiasi yang baik adalah upaya yang damai dan dipikirkan dengan matang untuk mencapai kesepakatan tentang sesuatu yang penting melalui keterampilan, strategi, dan taktik negosiasi yang dipersiapkan dengan baik dan dilaksanakan.

Dalam penelitian ini, negosiasi dipahami sebagai proses komunikasi antara pihak Protokol Kabupaten Klaten dengan penyelenggara kegiatan “Sambang Warga” untuk mencapai kesepakatan terkait pelaksanaan acara, sehingga tidak menimbulkan konflik komunikasi.

2. Konflik

Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di

⁸ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) edisi Oktober 2023 diakses tanggal 10 Agustus 2024 melalui tautan <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

antara pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.

Sedangkan, berdasarkan pendapat Cooper & Nelson pemicu terjadinya konflik akibat persaingan dan saling ketergantungan dapat menimbulkan perbedaan-perbedaan kepentingan oleh kedua belah pihak baik individu maupun organisasi.

Dalam penelitian ini, konflik diartikan sebagai perbedaan pandangan dan kepentingan antara pihak Protokol Kabupaten Klaten dengan penyelenggara kegiatan yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi dan kerja sama dalam pelaksanaan ‘Sambang Warga’.

3. Konflik komunikasi

Konflik komunikasi adalah suatu bentuk konflik yang terjadi antara setidaknya dua orang, keduanya bergantung satu sama lain, tetapi memiliki tujuan yang tidak sesuai dan menghadapi hambatan untuk mencapai tujuan tersebut.

Konflik yang terjadi di dalam komunikasi dapat menghambat tujuan yang akan diwujudkan. Pemicu konflik adanya pandangan atau pendapat dari masing-masing pihak yang mempertahankan prinsipnya sehingga sulit dalam mencapai tujuan yang sama.

4. Pihak protokol

Menurut Undang-Undang No. 09 Tahun 2010 keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk menghargai atau penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintah, atau masyarakat.

Protokol juga sebagai jembatan antara pimpinan dengan masyarakat dengan tetap berada dalam kaidah-kaidah keprotokolan dan dapat berkomunikasi dengan baik karena harus menjaga citra pemerintah daerah secara umum dan pimpinannya secara khusus.

5. Sambang Warga

Sambang warga merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mendekatkan antara unsur pemerintah dengan masyarakat secara langsung dan membawa seluruh bentuk pelayanan ke desa untuk dapat dimanfaatkan oleh warga masyarakat.

Kegiatan tersebut juga sebagai jembatan untuk menyerap aspirasi masyarakat yang dapat menjadi bahan evaluasi pemerintah dalam memberikan pelayanan maupun solusi terbaik kepada masyarakat.

6. Analisis deskriptif

Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengalaman mengenai masalah yang diteliti dan yang terjadi di lapangan.

Analisis deskriptif tidak mempengaruhi peneliti maupun obyek sehingga penelitian ini bersifat alamiah dan berkembang apa adanya dan hasil dari penelitian ini lebih bermakna dan mengutamakan generalisasi.

1.9.3. Definisi Operasional

Menurut Gustina Zainal, S.Sos., M.Si (2018) dalam buku Teknik Lobi dan Negosiasi, definisi operasional adalah penjabaran dari konsep penelitian menjadi indikator-indikator yang dapat diukur dan diamati. Definisi operasional dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan batasan yang jelas mengenai bagaimana konsep-konsep utama digunakan dan dianalisis dalam konteks penelitian mengenai negosiasi penyelesaian konflik komunikasi antara pihak Protokol Kabupaten Klaten dan penyelenggara kegiatan Sambang Warga.

No	Konsep	Operasionalisasi Konsep
1	Negosiasi	Berdasarkan teori <i>Negotiation Process</i> dari Fisher, Ury, dan Patton (2011), negosiasi merupakan proses komunikasi dua arah yang dilakukan untuk mencapai kesepakatan bersama. Dalam konteks penelitian ini, negosiasi dioperasionalkan melalui indikator: (1) persiapan dan perencanaan komunikasi antar pihak, (2) penetapan aturan dan kesepakatan bersama, (3) proses klarifikasi dan penyesuaian kepentingan, (4) implementasi kesepakatan yang telah disepakati, serta (5) evaluasi hasil negosiasi dalam kegiatan Sambang Warga Kabupaten Klaten.
2	Konflik	Berdasarkan teori konflik organisasi menurut Robbins (2010), konflik merupakan proses ketika suatu pihak merasa dirugikan atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lain. Indikator operasional konflik dalam penelitian ini meliputi: (1) potensi pertentangan dan ketidaksesuaian kepentingan, (2) perbedaan persepsi dan personalisasi konflik, (3) perbedaan tujuan dan maksud antar pihak, (4) perilaku atau respons terhadap konflik yang muncul, serta (5) dampak atau akibat konflik terhadap kelancaran kegiatan Sambang Warga.

3	Konflik Komunikasi	Konflik komunikasi merupakan konflik yang muncul akibat adanya perbedaan pemahaman, persepsi, kepentingan, serta pola komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam penelitian ini, konflik komunikasi terjadi antara pihak Protokol Kabupaten Klaten dengan penyelenggara wilayah dan masyarakat dalam kegiatan Sambang Warga. Konflik komunikasi dioperasionalkan melalui indikator: (1) terjadinya miskomunikasi atau ketidaksesuaian informasi, (2) perbedaan persepsi dan kepentingan terkait susunan acara, waktu, dan teknis pelaksanaan, (3) respons dan sikap komunikasi antar pihak saat konflik terjadi, (4) proses klarifikasi sebagai upaya penyamaan persepsi dan penyelesaian miskomunikasi, serta (5) implementasi kesepakatan hasil klarifikasi atau negosiasi dalam pelaksanaan kegiatan Sambang Warga.
---	--------------------	---

Tabel 1. Definisi Operasional

Daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam proses wawancara sebagai berikut :

A. Negosiasi

1. Apa saja hal yang harus dinegosiasikan dan didiskusikan dari sudut pandang penyelenggara desa dan Protokol Setda Kabupaten Klaten dalam proses persiapan dan perencanaan kegiatan sambang warga 2023?

2. Apakah hal-hal yang menjadi pertimbangan atau perhatian utama ketika melakukan proses negosiasi dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?
3. Apakah ada hal-hal yang membutuhkan penjelasan atau klarifikasi lebih lanjut dalam proses negosiasi yang terjadi untuk menghindari atau mengurangi kemungkinan terjadinya konflik dalam proses komunikasi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?
4. Untuk mengatasi atau mencegah konflik yang berkemungkinan terjadi bagaimana strategi negosiasi yang diimplementasikan dalam proses komunikasi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?

B. Konflik

1. Dari sudut pandang anda sebagai (protokoler atau penyelenggara desa) hal apa yang paling berpotensi atau paling banyak menyebabkan konflik dalam proses komunikasi proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?
2. Apakah anda menganggap konflik yang ada dalam proses komunikasi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023 akan mengganggu atau

berdampak pada diri anda secara pribadi atau personal?

3. Apakah anda dapat memahami dan mengambil maksud dari suatu konflik yang terjadi dalam proses komunikasi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?
4. Menurut anda perilaku seperti apa yang sebaiknya dimiliki ketika terjadi suatu konflik dalam berjalannya komunikasi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?
5. Akibat apa saja yang dapat terjadi dari konflik yang terjadi dalam proses komunikasi pelaksanaan, perencanaan dan evaluasi kegiatan sambang warga tahun 2023?

C. Konflik Komunikasi

1. Bagaimana cara anda menghindari kemungkinan terjadinya konflik komunikasi yang dapat terjadi selama proses perencanaan, persiapan dan pelaksanaan sambang wrga 2023? Apakah bersifat vertical, horizontal, atau keduanya?
2. Bagaimana cara anda mengatasi konflik komunikasi yang terjadi selama proses perencanaan, persiapan dan pelaksanaan sambang warga 2023?