

COMMUNICATION STRATEGY OF BUREAU AND PROTOCOL OF WEST JAVA PROVINCE THROUGH *JABAR QUICK RESPONSE PROGRAM*

(Descriptive Study of the Communication Strategy of the Public Relations Bureau and the Regional Government of West Java Province in the Sub Division of Information and Documentation Management Officials through the *Jabar Quick Response Program* in Improving the Quality of Public Services)

Tri Juni Pujilestari
NIM.41815013

This Research Under guidance
Dr. Mahi M. Hikmat

Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur No. 112-116, Bandung 40132, Indonesia

juniilestari@gmail.com

Abstract

*The purpose of this study was to determine the Public Relations and Protocol Communication Strategies through the West Java Quick Response Program in Improving Public Service Quality. To answer this research, the sub focus of the research is **Planning, Goals, Messages, and Media.***

The method used in this research is qualitative, research design used is descriptive study. The selection of informants uses purposive sampling technique with 2 key informants and 2 supporting informants. Data collection techniques with in-depth interviews, documentation, book references, previous research and data search on the internet. Data analysis techniques used the Miles and Huberman cycle models to discuss problems and research.

The results of the study were obtained that the communication strategy carried out by the Public Relations and Protocol in terms of planning carried out identified problems that occur in the community, planning in the budget for the Jabar Quick Response program operations and training (Education and Training) for volunteer teams. The aim is to bridge the community as a facilitator in helping community problems. The message delivered is Informative and Educational. The media used in this program are the website (<https://jabarqr.id/>), as for the dissemination of information using social media such as through Facebook, Instagram, and Twitter.

The conclusion of the study is the Communication Strategy carried out by the Public Relations and Protocol of the Government of West Java Province in carrying out all aspects of the communication strategy in improving the quality of public services by implementing four procedures namely starting from planning, objectives, messages and media. All these aspects are carried out by the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of West Java Province as the PPID in a structured and gradual manner to carry out the West Java Quick Response program in realizing good governance. The use of media in this program is centered on the website (<https://jabarqr.id/>) for the dissemination of this program using social media.

Suggestions for this study are the addition of human resources to the volunteer team and the fleet and more massive outreach about the West Java Quick Response Program.

Keywords: *Communication Strategy, Planning, Goals, Message, Media, Quality of Public Services*

STRATEGI KOMUNIKASI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT MELALUI PROGRAM *JABAR QUICK RESPONSE*

(Studi Deskriptif tentang Strategi Komunikasi Biro Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Melalui Program *Jabar Quick Response* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik)

Tri Juni Pujilestari
NIM.41815013

Penelitian ini Dibimbing Oleh
Dr. Mahi M. Hikmat

Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur No. 112-116, Bandung 40132, Indonesia

juniilestari@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Komunikasi Biro Humas dan Protokol Melalui Program Jabar Quick Response dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Untuk menjawab penelitian tersebut, maka sub fokus penelitian adalah **Perencanaan, Tujuan, Pesan, dan Media**.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif, desain penelitian yang digunakan studi deskriptif. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan 2 informan kunci dan 2 informan pendukung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, dokumentasi, referensi buku, penelitian terdahulu dan pencarian data di internet. Teknik analisa data yang digunakan model siklus Miles dan Huberman untuk membahas permasalahan dan penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Humas dan Protokol ditinjau dari **Perencanaan** yang dilakukan mengidentifikasi masalah yang terjadi di masyarakat, perencanaan dalam anggaran untuk operasional program *Jabar Quick Response* dan diklat (Pendidikan dan Pelatihan) untuk tim relawan. **Tujuan** untuk menjembatani masyarakat sebagai fasilitator dalam membantu permasalahan masyarakat. **Pesan** yang disampaikan bersifat Informatif dan Edukatif. **Media** yang digunakan pada program ini yaitu website (<https://jabarqr.id/>) , adapun dalam penyebaran informasinya menggunakan media sosial seperti melalui *Facebook, Instagram, dan Twitter*.

Kesimpulan dari penelitian adalah strategi komunikasi yang dilakukan Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan segala aspek dari strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melaksanakan empat prosedur yakni dimulai dari perencanaan, tujuan, pesan dan media. Semua aspek ini dilakukan oleh Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat selaku PPID secara terstruktur dan bertahap untuk menjalankan program *Jabar Quick Response* dalam mewujudkan

pemerintahan yang baik. Adapun penggunaan media pada program ini terpusat pada website (<https://jabarqr.id/>) untuk penyebarluasan program ini menggunakan media sosial.

Saran penelitian ini Penambahan SDM untuk tim relawan serta armada dan sosialisasi lebih masif mengenai Program *Jabar Quick Response*.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Perencanaan, Tujuan, Pesan, Media, Kualitas Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan komunikasi secara efektif berhasil ditentukan oleh strategi komunikasi. mencapai sebuah tujuan sebuah strategi komunikasi menunjukkan operasional secara taktis dalam artian pendekatan berbeda waktu bergantung situasi seta kondisi. Strategi yaitu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan.

Komunikasi yang menghasilkan suatu pencapaian yang didasari pada strategi komunikasi sesuai secara proses serta tahapan tahapannya. mencapai tujuan strategi komunikasi harus menunjukkan bagaimana operasionalnya secara teknis dilakukan.

Humas pemerintahan berfungsi mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra perusahaan, dan membangun jembatan sosialisasi

. Humas pemerintah mempunyai peran penting membuka ruang publik mendapatkan informasi publik sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan kepada publik.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Biro Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dalam program *Jabar Quick Response*. Penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan serta pembangunan, Pemerintahan membuat pogram-program kerja dirancang untuk sejahterahkan masyarakatnya.

Perkembangan teknologi komunikasi melahirkan kebiasaan yang sebelumnya tidak terpikirkan, baik dalam politik,

ekonomi, sosial,serta pendidikan. Program yang dijalankan ini bergantung pada teknologi yang menggunakan media bahkan ketertiban sosial suatu masyarakat.

Publik atau masyarakat secara keseluruhan. Layanan publik merupakan perwujudan fungsi aktor pemerintah yang mana masyarakat untuk mensejahterahkan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan. Pelayanan usaha pemerintah bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa masyarakat dapat melaksanakan kehidupan secara wajar membangun dan memelihara keadilan masyarakat. Pelayanan publik berkaitan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Fenomena terjadi di masyarakat saat ini diantaranya beberapa keluhan yang cenderung lama tersampaikan kepada pemerintah melalui birokrasi.

Birokasi identik sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan yang telah berpegang pada hirarki. Ini menyebabkan pelayanan publik yang memerlukan waktu yang relatif lama.

Jika kenyataannya program ini dapat membidik masyarakat sebagai sasaran, humas berperan penting sebagai pendamping. Komunikasi juga mendukung kesuksesannya peran humas dalam menyebarkan informasi. Melalui komunikasi, menyampaikan pesan kepada publik hingga memperoleh umpan balik.

Peneliti memilih program *Jabar Quick Response* sebagai penelitian karena peneliti tertarik dengan program ini yang berkaitan dengan bidang kehumasan serta fenomena yang terjadi di masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

alasan peneliti memilih fokus penelitian kepada staff Biro Humas di sub bag PPID karena peneliti ingin mengetahui bagaimana program ini bisa dijalankan.

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Biro Humas dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat melalui Program *Jabar Quick Response* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai Strategi Komunikasi Biro Humas dan Protokol Pemprov Jabar Melalui Program *Jabar Quick Response* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian diharapkan dapat kelak bisa memberi hasil yang bermanfaat. Adapun secara teoritis yaitu untuk bahan referensi di bidang komunikasi serta kegunaan praktis bagi peneliti

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang digunakan peneliti sebagai berikut :

- 1) Tinjauan tentang Komunikasi
- 2) Tinjauan tentang Komunikasi Organisasi
- 3) Tinjauan tentang Strategi Komunikasi
- 4) Tinjauan tentang Pelayanan Publik

3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan Strategi Komunikasi Biro Humas dan Protokol Pemprov Jabar melalui

Program *Jabar Quick Response* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Deskriptif.

4. Hasil Penelitian

Humas dan Protokol Pemprov Jabar, tahap perencanaan dalam program *Jabar Quick Response* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Perencanaan yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) Gubernur turun ke suatu daerah dan melihat permasalahan yang ada di masyarakat yang belum diselesaikan.
- 2) Akhirnya Gubernur serta Biro Humas dan Protokol (Sub Bagian PPID) merancang program JQR sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Program ini dibentuk pada bulan September 2018.
- 3) Melaksanakan Diklat (Pelatihan dan Pendidikan) untuk Tim Relawan.

Tujuan Program *Jabar Quick Response* yang telah dirancang ini menyangkut dengan pelayanan publik program yang bersifat sosial kemanusiaan dalam membantu masyarakat serta memenuhi kebutuhan Ekonomi sosial.

Program JQR ini masuk kedalam sifat pesan *Informatif*, *persuasif* dan *edukatif*. Pesan yang disampaikan oleh Humas Pemprov Jabar cenderung persuasif dan edukatif. Persuasif mengajak masyarakat sekitar untuk lebih peka terhadap masalah yang tengah terjadi di masyarakat melalui program JQR, dari segi edukatif yang secara tidak

langsung memberikan masyarakat informasi dan membantu meleak dengan teknologi.

Teknologi yang semakin canggih ini Humas pemprov Jabar dalam penyebaran informasinya Program *Jabar Quick Response* menggunakan media massa dan media sosial seperti *website website, Facebook, Instagram, dan Twitter*.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan protokol Pemprov Jabar dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan antara lain berupa meindentifikasi masalah, merancang program *Jabar Quick Response*, serta melakukan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) untuk tim relawan.

2. Tujuan

Humas dan Protokol Pemprov Jabar khususnya di Sub Bagian PPID membuat program jqr ini telah dirancang yaitu menyangkut dengan pelayanan publik program ini bersifat sosial kemanusiaan guna membantu masyarakat memenuhi kebutuhan Ekonomi dan sosial. humas menjembatani serta fasilitator bagi masyarakat.

3. Pesan

Pesan disampaikan oleh Humas Pemprov Jabar cenderung persuasif dan edukatif. Persuasif mengajak masyarakat sekitar peka terhadap masalah yang tengah terjadi di anantara masyarakat melalui program JQR, sedangkan edukatif yang tidak langsung memberikan masyarakat informasi dan membantu meleak dengan teknologi. Persuasif

mengajak masyaakat sekitar untuk lebih peka terhadap masalah yang ada di masyarakat dengan program JQR, sedangkan edukatif tidak langsung memberikan masyarakat informasi dan membantu untuk meleak dengan teknologi.

4. Media

Teknologi semakin canggih Humas Pemprov Jabar dalam penyebaran informasi Program *Jabar Quick Response* menggunakan media massa dan media sosial seperti *website, Facebook, Instagram, dan Twitter*.

5.2 Saran

5.2.1. Saran bagi Humas Pemerintah Provinsi Jabar

- 1) Penambahan SDM untuk tim relawan serta armada-armada seperti *ambulance* dalam program ini masih terbilang baru.
- 2) Melakukan sosialisasi yang lebih masif walaupun era teknologi yang semakin canggih akan tetapi belum tentu semua orang paham dan mengetahui adanya media sosial.

5.2.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) jika ingin melakukan kegiatan peneliti dalam bidang strategi humas sebelumnya mempunyai gambaran tentang apa yang akan diteliti, seta memahami metode penelitian dan mempersiapkan permasalahannya
- 2) Meningkatkan ketelitian data perusahaan ,data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. *Sosiologi*

Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
West Richard dan Lynn H. Turner.2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. Buku 1 edisi ke-3 Terjemahan Mara Natalia Amayanti Maer. Jakarta : Salemba Humantika.

II. Skripsi

Rizky Nur Apriliansyah. 2018. Strategi mempertahankan Citra Lembaga melalui *Intelligence Media Management*: Analisis deskriptif kualitatif Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat. UIN Sunan Gunung Djati: Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat.

Yohanes Sembiring. 2017. Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Patroli Sungai (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Patroli Sungai Dalam Upaya Mewujudkan Citarum Bestari). Universitas

Komputer Indonesia: Ilmu Komunikasi. Hubungan Masyarakat.

Siti Fitria Santi.2018.Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru). Universitas Riau: Ilmu Komunikasi. Hubungan Masyarakat.

III. Internet Seaching

www.elib.unikom.ac.id

Perpustakaan Pusat Unikom di akses [14/04/19 pukul 17.28 WIB]

https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMENPANRB%20NO%2012%20TAHUN%202007.pdf

Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diakses tanggal [12/04/2019 pukul 09:26WIB]