BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan suatu fenomena. Maknanya dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial. budaya kita belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat.

Peranan ilmu komunikasi pada era informasi menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat dalam berbagai golongan. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari baik dirumah tangga, di sekolah, di kantor, di perusahaan, di pasar dimana pun manusia berada, tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi.

Suatu opini yang berkembang didalam masyarakat akan mempengaruhi suatu perusahaan atau organisasi baik dari dalam maupun dari luar, dan membina hubungan baik antara Humas dengan publik internal dan eksternal juga akan mempengaruhi opini yang menyebar dimasyarakat. Setidaknya dengan muncul opini publik terhadap suatu perusahaan atau organisasi merupakan reaksi yang baik sebagai tanda bahwa perusahaan atau organisasi tersebut diakui oleh masyarakat. Dengan merasa diakui oleh

masyarakat maka perusahaan atau organisasi semakin berusaha untuk tidak mengecewakan publik-publiknya, dan disini diperlukan sebuah badan khusus yang menangani masalah tersebut baik publik internal maupun publik eksternal sehingga pekerjaan dari badan-badan yang lain tidak terganggu, dimana orang yang berada di badan khusus tersebut merupakan seorang Humas yang dapat menjembatani atau menjadi penyambung lidah tentang apa yang diinginkan oleh perusahaan ataupun sebaliknya.

Humas yang mempunyai tugas secara umum untuk menciptakan, memelihara, meningkatkan dan memperbaiki citra organisasi atau perusahaan di mata publik bukan merupakan suatu alat untuk memperdaya publik. Dalam memenuhi tanggung jawab sosial, perusahaan atau organisasi melayani kepentingan berbagai publiknya yang berbeda dalam kebutuhan, keinginan, dan kepentingan, dan kendangkalan malahan menimbulkan konflik.

Seringkali sebuah peristiwa yang dramatis akan mengarah kepada karakterisasi suatu Humas sebagai bagian dari suatu aktivitas yang tidak jujur atau sangat meragukan. Humas bukan merupakan suatu aktivitas sesaat yang sifatnya membela untuk mengimbangi kesalahan manajemen dalam hubungannya dengan publik. Ketika menghadapi suatu krisis seperti suatu pemogokan, pertentangan kekuasaan, atau penyelidikan pemerintah, maka manajemen dapat menoleh ke organisasi humasnya.

Humas selalu berusaha untuk keharmonisan hubungan dengan publiknya baik internal maupun eksternal. Hubungan yang tercipta antar

perusahaan dengan publiknya merupakan hubungan yang saling menguntungkan untuk kedua belah pihak. Menurut Seitel (1976) seperti yang dikutip Soemirat dan Ardianto (2004) bahwa :

> "*Public Relation* merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan serta kerjasama suatu perusahaan dengan publiknya dan ikut terlibat dalam menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen juga membantu manajemen dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini publik"(Soemirat dan Ardianto, 2004:16).

Opini publik bukan merupakan suatu wujud dengan bentuk dan sifat yang nyata, tetapi merupakan sekumpulan keyakinan, ilusi dan pandangan yang rasional maupun tak rasional yang menggambarkan sikap individu-individu yang membentuk publik. Opini publik biasanya diungkapkan setelah terjadinya pertentangan, pertikaian dan perdebatan mengenai beberapa masalah kontroversial yang menyangkut sistem nilai, doktrin, dan kesejahteraan sebuah kelompok. Untuk mengubah opini dan menimbulkan sikap yang positif terhadap perusahaan atau organisasi tidaklah mudah, karena individu-individu memiliki kondisi mental dan fisik serta kebutuhan yang banyak dan beragam, dan kesemuanya itu mengkondisikan sikap.

Seperti halnya rubrik yang sering diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Setiap harinya, Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung selalu direpotkan oleh

masalah-masalah mengenai pengaduan publik. Masalah-masalah yang kerap kali ditemui biasanya melalui beberapa media baik media masa maupun media elektronik. Sebut saja media masa Tribun Jabar dengan “Halo Kang Dada”-nya. Setiap harinya Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung harus berpandai-pandai memilah kasus yang mana sekiranya dapat membangun suatu opini yang tadinya negatif menjadi suatu opini yang positif dan dapat diterima oleh masyarakat kota Bandung pada umumnya. Tentunya, hal ini merupakan “tantangan” bagi Humas untuk menjawabnya dengan kiat atau strategi dan teknik Humas tertentu. Dengan kiat strategi Humas, ia akan mampu mengatasi situasi dan persoalan, bagaimanapun bentuknya.

Strategi komunikasi harus mampu menunjukan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Individu dan organisasi memang bisa lestari tanpa Humas, tetapi dengan program Humas yang terencana, suatu perusahaan bisa mengharapkan hasil yang lebih baik dan reputasi yang semakin meningkat. Pentingnya Humas memang tidak diragukan lagi, karena Humas merupakan salah satu fungsi strategis dalam manajemen.

Begitu juga dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Sebuah lembaga pemerintah harus memiliki suatu badan khusus yang menangani masalah-masalah tertentu melalui Humas. Dalam kegiatannya Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memberikan

suatu layanan informasi bagi warga Kota Bandung, terutama yang memerlukan informasi yang baik yang menyangkut kebijakan umum Pemerintah Kota maupun perizinan-perizinan.

Pada permasalahan seperti itulah lalu Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah kota Bandung dapat menilai pengaduan publik sebagai alat ukur pertimbangan pemerintah untuk mengetahui beberapa tingkat permasalahan yang ada. Sehingga pemerintah dapat segera mengambil suatu keputusan yang dapat mengembalikan suatu respon yg baik terhadap publik.

Keberadaan Humas di lembaga pemerintah sangatlah penting. Terutama di Pemerintah Kota Bandung, dimana Humas ini harus mampu menjaga citra positif lembaga pemerintah serta mampu berkomunikasi dua arah dengan pihak masyarakat.

Kegiatan komunikasi dua arah merupakan hubungan kerjasama diantara instansi Pemerintah Kota Bandung dalam mencapai tujuan. Kegiatan Pengaduan Publik merupakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pendapat, masukan, maupun keluhan dan pengaduan. Sedangkan bagi pemerintah pengaduan publik merupakan media penyampaian program dan sosialisasi peraturan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan.

Hasil uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa pengaduan publik meliputi media penyampaian program dan sosialisasi peraturan dan perundang-undangan Pemerintah Kota Bandung, serta menerima opini dari masyarakat

yang menyangkut kinerja Pemerintah Kota Bandung, yang erat hubungannya dengan kepentingan masyarakat dan harapan masyarakat dapat memanfaatkan media Pemerintah Kota Bandung, apabila seluruh informasi yang disebarkan dapat diterima, dipahami, dimanfaatkan sesuai kebutuhannya.

Melalui pengaduan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung akan lebih tanggap dan kritis menghadapi beberapa hal yang menyangkut dengan kegiatan pemerintah kota. Pembangunan dapat berhasil dengan baik apabila kebijakan-kebijakan pemerintah berpihak pada kepentingan masyarakat. Kepentingan berasal dari rangkuman aspirasi yang kemudian diolah dan disesuaikan dengan program pemerintah. Komunikasi dua arah berjalan lancar apabila terdapat ruang bebas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan-keluhannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana dipaparkan dalam Permendagri No. 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Depdagri dan Pemda bahwa :

> "Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanyan indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan".

Peranan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sangat menunjang dalam melancarkan arus informasi atau komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, menampung ide, saran, kritik dan pendapat

dari masyarakat melalui media cetak dan elektronik, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal kontrol kepada pemerintah.

Dengan adanya Humas di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung maka akan mempercepat penanganan proses permasalahan masyarakat, menyebarluaskan program pemerintahan kota (dinas/ instansi terlait), terjalinnya hubungan kerjasama antara pemerintah dan pers, serta terjalinnya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis merumuskan masalah mengenai "**Bagaimana Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengidentifikasikan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana keandalan (*reliability*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?
2. Bagaimana keresponsifan (*responsiveness)* Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?
3. Bagaimana keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?
4. Bagaimana empati (*emphaty*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?
5. Bagaimana Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan strategi Humas di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keandalan (*reliability*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
2. Untuk mengetahui keresponsifan (*responsiveness*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
3. Untuk mengetahui keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
4. Untuk mengetahui empati (*emphaty*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
5. Untuk mengetahui Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari aspek teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perkembangan ilmu komunikasi khususnya ilmu Humas. Penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan mengenai penerapan teori-teori komunikasi dalam memecahkan masalah yang ada pada objek penelitian yang berkaitan dengan strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik. Selain itu dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang selama ini diterima secara teori, khususnya tentang Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.

b. Program Studi

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum, ilmu komunikasi konsentrasi Humas secara khusus mengenai tinjaun Strategi Humas perusahaan sebagai litelatur bagi peneliti selanjutnya terutama yang melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

c. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Penelitian yang dilakukan berguna bagi perusahaan sebagai evaluasi tentang Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.

1.5 Kerangka Pemikiran

"Manfaat kerangka pemikiran adalah memberikan arah bagi proses penelitian dan terbentuknya persepsi yang sama antara penelitian dan terbentuknya persepsi yang sama antara peneliti dan orang lain (yang membaca) terhadap alur-alur berfikir peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis riset secara logis." (Kriyanto, 2006:79).

1.5.1 Kerangka Teoritis

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah ditemukan, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Untuk landasan teori penelitian ini, maka teori yang digunakan ialah teori **Determinan Kualitas Jasa** yang dikemukakan oleh Philip Kotler yang terdiri dari 5 unsur, yakni:

1. Keandalan *(reliability)*:kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan *(responsiveness)*: kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat atau ketanggapan
3. Keyakinan *(confidance)*: pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *''assurance''*.
4. Empati *(emphaty)*: syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Berwujud *(tangible)*: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. (Supranto, 2006:231)

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus menunjukan bagaimana taktik operasionalnya.(Effendy, 2003 :300)

Tujuan humas adalah pengembangan opini publik yang menyenangkan dari sebuah lembaga sosial, ekonomi, atau politik. Suatu pemahaman tentang proses pembentukan opini publik dan perubahan sikap merupakan dasar dari studi humas. Opini publik bukan merupakan suatu wujud dengan bentuk dan sifat yang nyata, tetapi merupakan sekumpulan keyakinan, ilusi dan pandangan yang rasional maupun tak

rasional yang menggambarkan sikap individu-individu yang membentuk publik. (Moore, 2005 :51)

Opini publik (*public opinion*) adalah suatu ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau publik, mengenai suatu masalah kontroversial yang menyangkut kepentingan umum. (Moore, 2005 :54)

Publik-publik memiliki kepentingan-kepentingan umum yang mempersatukan anggota-anggotanya, menciptakan suatu kesamaan pandangan dan mengarah kepada kebulatan pendapat tentang persoalan. Oleh karena itu seorang humas harus mengutamakan kepentingan umum dalam memberikan suatu informasi atau pesan yang akan disampaikan terhadap masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan pemerintah.

Melalui pengaduan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung akan lebih tanggap dan kritis menghadapi beberapa hal yang menyangkut dengan kegiatan pemerintah kota.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada kerangka teoritis, untuk menjelaskan suatu strategi Humas maka harus dipertautkan dengan cara merumuskan strategi itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat bagaimana Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.

Dalam hal ini Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung adalah sebagai komunikator yang berusaha menyampaikan pesan melalui media sebagai alat komunikasi terhadap masyarakat (Komunikan) dengan tujuan mendapatkan timbal balik yang baik dari masyarakat dan mampu memahami segala pesan yang disampaikan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, sehingga dapat mengurangi Opini Publik yang bersifat negatif terhadap Pemerintah Kota Bandung.

Kegiatan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung jika dalam menanggapi pengaduan publiknya baik maka akan membuat kepuasan kepada masyarakat dan membentuk suatu opini yang baik terhadap Pemerintah Kota Bandung.

Pelayanan yang baik dapat diwujudkan dalam bentuk penyampaian pesan yang mudah sehingga dapat diterima oleh masyarakat, memberikan sepenuhnya hak masyarakat agar dapat menampung

aspirasi dan opininya didalam Pemerintah Kota Bandung guna demi kesejahteraan masyarakat dan pemerintah.

Tujuan humas adalah menetapkan dan menganalisis sikap orang-orang untuk memahami, dan mungkin, mengantisipasi opini publik mengenai masalah-masalah kontroversial. Dalam mempengaruhi opini publik, humas mengandung dua jenis masalah, pertama, upaya mengurangi sikap antagonistik, baik melalui penerangan mengenai fakta yang diperlukan bagi pemahaman masalah secara lengkap, atau melalui upaya mempengaruhi perubahan dalam kebijaksanaan dalam rangka menghadapi pihak penentang; dan yang kedua upaya membujuk orang-orang dengan sikap menyenangkan, meskipun pasif, untuk menimbulkan sikap yang lebih positif dan mengungkapkannya menjadi opini. (Moore, 2005 :58)

1.6 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian digunakan untuk mengumpulkan data informasi yang diajukan kepada kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung adalah :

1. Bagaimana keandalan (*reliability*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.
    a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keandalan dalam menanggapi Pengaduan Publik?
    b. Apa tujuan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keandalan dalam menanggapi Pengaduan Publik?
2. Bagaimana keresponsifan (*responsiveness*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.
    a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keresponsifan dalam menanggapi pengaduan Publik?
    b. Bentuk keresponsifan seperti apa yang dilakukan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan Publik?
3. Bagaimana keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
    a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keyakinan dalam menanggapi pengaduan Publik?

b. Bentuk keyakinan seperti apa yang dimiliki Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan Publik?

4. Bagaimana empati (*emphaty*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.
   a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki empati dalam menanggapi Pengaduan Publik?
   b. Bentuk empati seperti apa yang dimiliki Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik?
5. Bagaimana Strategi Humas Dinas Komunikasi dan informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.
   a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung harus membuat strategi dalam menanggapi Pengaduan Publik?
   b. Apa tujuan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung untuk membuat strategi dalam menanggapi Pengaduan Publik?

1.7 Sumber Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Responden atau orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah ibu Dra. Peni Setiati selaku Kepala Seksi Pengolahan Data Dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

1.8 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.8.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Menurut Winarno Surakhmad, bahwa metode deskriptif analisis adalah :

1. Memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun. Dijelaskan, dan kemudian di analisis, karena itu metode ini sering pula disebut metode analitik (Surakhmad, 1998 :140)

1.8.2 Teknis Pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

   Esterberg (2002) mendefinisikan interview sebagai berikut. *"a meeting of two persons to exchange information and idea through question an responses, resulting in communication and joint contruction of meaning about particular topic"*.

   Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Moore, 2005 :231)

   Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Dra. Peni Setiati selaku Kepala Seksi Pengolahan Data Dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

2. Observasi

   Yaitu mengumpulkan data dengan mengamati responden secara langsung mengenai masalah yang diteliti, peneliti bisa mengamati responden karena peneliti mengadakan praktek kerja lapangan selama 1 (satu) bulan lebih di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, yang berlokasi di Jalan Wastukencana No. 2.

3. Studi Kepustakaan

Penulis mencari data dengan penelahaan terhadap buku-buku literatur, karya tulis yang bersifat ilmiah yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti

1.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, yang berlokasi di Jalan Wastukencana No. 2. Telp. (022) 4230393.

1.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai pada bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2010, lama penelitian adalah 5 (lima) bulan.

1.10 Tabel Jadwal Penelitian

Tabel 1.1

Tabel Jadwal Penelitian

No.	Keterangan	Bulan																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
1.	**Persiapan**																								
	Mengajukan Judul ke Prodi																								
	Persetujuan Judul																								
	Persetujuan Pemb. I & II																								
	Pertemuan dgn Pemb. I & II																								
	Menghubungi lembaga																								
	Pelaksanaan &Bimbingan																								
	Penulisan Draft BAB.I																								
	Bimb. Bab I (Pemb. I & II)																								
	Bimb. Bab II (Pemb. I & II)																								
	Bimb. Bab III (Pemb. I & II)																								

	Bimb. Angket (Pemb. I & II)																									
2.	**Pengambilan Data**																									
	Wawancara																									
	Penyebaran Angket Ke responden																									
	Pengumpulan Angket																									
3.	**Pengolahan Data**																									
	Tabel Induk																									
	Tabel Tunggal																									
	Pengujian dan Analisis Data																									
	Bimb. Bab IV (Pemb. I & II)																									
	Bimb. Bab V (Pemb. I & II)																									
	Tanda Tangan Lembar Pengesahan																									
4.	**Persiapan & Pelaksanaan Sidang Skripsi**																									
	Menyiapkan persyaratan siding																									
	Pendaftaran sidang																									

	Persiapan Sidang																								
	Sidang skripsi																								
	Tanda Tangan Lembar Pengesahan																								

***(Sumber : Catatan Peneliti)**

1.11 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pembahasan skripsi ini lebih lanjut, maka penulis mengklasifikasikannya menjadi lima bagian, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini mengemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, pertanyaan penelitian, metode penelitian dan teknik pengumpulan data, sumber data primer, waktu dan lokasi penelitian, tabel jadwal penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Dalam penelitian ini peneliti mengemukakan pengertian dan proses komunikasi, strategi komunikasi, tinjauan mengenai organisasi, tinjauan mengenai komunikasi organisasi.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan mengenai gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, manajemen, dan struktur organisasi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai analisis deskriptif, data penelitian, analisis data hasil observasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran.