

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modernisasi ini, informasi menjadi hal yang penting dan dibutuhkan oleh setiap manusia sebagai cara atau sarana agar bisa berinteraksi, bersosialisasi, memperbaharui pengetahuan, bahan beropini, dasar dalam membuat keputusan atau kebijakan dan lain sebagainya, bahkan menjadi penunjang kesuksesan suatu kelompok ataupun individu setiap manusia. Menurut Drs. The Liang Gie, informasi atau keterangan adalah rangkaian kata, kalimat, gambar, atau tanda tulis lainnya yang mengandung buah pikiran maupun pengetahuan yang dapat digunakan oleh pemimpin dalam membuat sebuah keputusan yang tepat berdasarkan fakta. Selain itu, informasi merupakan sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bisa dipahami dan memberikan manfaat bagi penerimanya.

Menurut Rosady Ruslan (2002:24), informasi pada dasarnya dapat melalui pemberitahuan, pertanyaan, buah pikiran perorangan, organisasi, maupun masyarakat. Oleh karena itu, pada setiap organisasi atau lembaga baik swasta ataupun pemerintahan, tentunya mempunyai bagian kerja sebagai pemberi informasi yang mana di antaranya identik dengan istilah Hubungan Masyarakat (Humas) yang memiliki fungsi dan tujuan untuk mengembangkan lembaga atau organisasi melalui pemberian informasi agar dapat diketahui oleh masyarakat luas. Maka dari itu, pada lembaga atau organisasi harus mengutamakan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat agar tidak menimbulkan stigma negatif dari masyarakat karena kurangnya keterbukaan dan ketersediaan informasi yang bersifat publik. Dalam penyebaran informasi publik, tentunya sudah menjadi suatu kewajiban bagi Humas manapun secara fungsional yang telah diaturoleh Undang-Undang (UU) No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang sudah disusun dan disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia sejak tahun 2008 (David, 2012:4).

Oleh karena itu, untuk mempermudah proses penyampaian informasi yang baik dan efektif, Humas atau *Public Relations* (PR) mempunyai beberapa fungsi yang mana salah satunya yaitu memberikan informasi. Humas menjadi komunikator atau informan pada suatu organisasi atau lembaga, dan menjadi suatu hal yang vital serta sangat dibutuhkan oleh hampir semua organisasi, lembaga, ataupun instansi baik pemerintahan maupun non pemerintahan.

Secara garis besar, Humas adalah komunikator sebuah organisasi, lembaga, ataupun perusahaan, baik itu untuk dan dari publik internal maupun publik eksternalnya. Karenanya, penyebarluasan informasi kepada publik di suatu organisasi atau lembaga, pada umumnya tidak pernah terlepas dari peran Humas yang mempunyai fungsi sebagai penyebar informasi, baik terkait kebijakan, aktivitas, program suatu organisasi, lembaga, ataupun perusahaan lainnya yang tentunya diharapkan dapat memberikan informasi yang valid dan akurat kepada publik internal maupun publik eksternal organisasi atau instansi yang bersangkutan. Selain itu, Humas juga menjadi salah satu penentu dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan suatu organisasi, lembaga, ataupun perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Frank Jefkins dalam skripsi Riska Amelia (2018:23), ia memberikan definisi Humas sebagai suatu bentuk komunikasi yang terencana, baik itu komunikasi ke dalam maupun ke luar suatu organisasi dengan khalayaknya, tentunya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang spesifik dan berlandaskan pada saling pengertian. Adapun, menurut Cutlip, Center, dan Broom dalam skripsi Riska Amelia (2018:2) memberikan definisi *public relations* atau Humas merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Pada sebuah organisasi atau lembaga, Humas sangat diperlukan untuk menjalin hubungan atau komunikasi dengan para *stakeholder* dalam mengkomunikasikan visi, misi, program, dan tujuan suatu organisasi atau lembaga, serta menyebarluaskan informasi kepada publik. Keberadaan Humas ini, menjadi suatu

keharusan secara fungsional maupun operasional, dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan informasi tentang suatu kebijakan, program, dan aktivitas suatu organisasi ataupun lembaga yang ditujukan kepada khalayak internal organisasi, maupun kepada khalayak umum atau eksternal suatu organisasi (Ruslan, 2005:339).

Dewasa ini, fungsi Humas dalam mengelola dan menyebarluaskan informasi di suatu organisasi atau lembaga menjadi suatu hal yang sangat penting untuk menjalin sebuah hubungan dengan masyarakat agar memberikan citra dan pemikiran positif di mata mereka. Saat ini, mobilitas dan dinamika suatu organisasi atau lembaga tidak dapat dilepaskan oleh fungsi Humas sebagai pemberi informasi yang diakui dapat membantu tujuan suatu organisasi atau lembaga. Oleh karena itu, salah satu kebutuhan akan ketersediaan informasi sangat diperlukan. Ketika informasi tersedia secara lengkap dan akurat, maka dipercaya akan membantu suatu lembaga dalam menjalankan visi, misi, dan tujuannya, serta dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, setiap Humas sejatinya harus menerapkan manajemen yang baik agar apa yang menjadi tujuan sebuah lembaga atau instansi yang bersangkutan dapat tercapai dengan hasil yang baik pula. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris (*Management*) yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Adapun, secara terminologi manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan (Munir dan Ilaihi, 2006:9). Oleh karena itu, manajemen sangatlah penting bagi Humas dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya yaitu mengelola atau memberikan informasi publik kepada masyarakat.

Pada kesempatan ini, penulis meneliti bagian Humas dan Dokumentasi DPRD Kota Cirebon dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya yaitu menyebarluaskan informasi publik. DPRD Kota Cirebon sebagai lembaga legislatif memiliki Humas dan Dokumentasi di bagian Sekretariat DPRD Kota Cirebon.

Humas DPRD Kota Cirebon mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) utama untuk mempublikasikan segala bentuk informasi mengenai kebijakan, kegiatan, dan kinerja pimpinan serta anggota DPRD Kota Cirebon kepada masyarakat luas.

Selain itu, Humas DPRD Kota Cirebon juga menjadi sektor penting dan salah satu ujung tombak sukses atau tidaknya dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan DPRD Kota Cirebon. Dengan pemberian informasi yang valid, akurat, efektif, serta konstruktif, Humas DPRD Kota Cirebon dinilai dapat berjalan sesuai dengan fungsinya dan dapat membangun citra positif di mata masyarakat. Dalam proses pengelolaan informasi ini, Humas seyogyanya harus bisa membuka diri terhadap informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, agar terciptanya keterbukaan informasi yang bisa diakses oleh semua kalangan secara luas, sehingga tidak adanya stigma negatif yang diberikan masyarakat, kecuali terhadap informasi yang memang berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP No.14 Tahun 2008) dikecualikan.

UU KIP sendiri diatur oleh UU No. 14 tahun 2008 yang diresmikan pada 30 April 2010, kemudian mulai diberlakukan pada 1 Mei 2010. Adanya perundang-undangan terkait keterbukaan informasi publik berlandaskan pada salah satu bentuk upaya untuk pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) karena informasi publik merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Keterbukaan informasi publik memiliki prinsip bahwa informasi publik itu bersifat terbuka sehingga dapat diakses oleh siapapun selama informasi tersebut bukan informasi yang dirahasiakan. Hadirnya kebijakan keterbukaan informasi publik oleh badan publik tentu akan memudahkan setiap individu atau kelompok dalam suatu wilayah atau daerah untuk mengakses setiap informasi yang dibutuhkannya, adanya kemudahan tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi masyarakat maupun lembaga yang bersangkutan.

Oleh karena itu, Humas DPRD Kota Cirebon dalam upayanya untuk menyebarluaskan informasi publik kepada masyarakat telah menggunakan *website* sebagai media komunikasi dan informasi yang utama. Situs *website* yang dikelola

oleh Humas DPRD Kota Cirebon untuk menyebarluaskan informasi yaitu dprd.cirebonkota.go.id. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti terkait manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam meningkatkan pengelolaan informasi publik melalui *website* tersebut. Karena menurut penulis, keterbukaan informasi publik menjadi suatu hal yang wajib dilakukan oleh setiap Humas di suatu organisasi atau lembaga pemerintahan manapun, agar terciptanya transparansi atau keterbukaan informasi untuk menumbuhkan citra positif, sehingga terbentuknya kepercayaan dari masyarakat.

Pada pengamatan awal, penulis melihat Humas DPRD Kota Cirebon sudah menjalankan peran dan fungsinya dengan baik dalam menyebarluaskan informasi publik melalui media resmi *website* dprd.cirebonkota.go.id. Namun, penulis mengamati bahwa pengelolaan informasi publik melalui media informasi utama Humas DPRD Kota Cirebon tersebut masih belum maksimal. Pada pengamatan awal ini, penulis mengamati informasi mengenai kebijakan, kegiatan, dan hal lain menyangkut DPRD Kota Cirebon yang sudah dipublikasikan melalui *website* tersebut masih belum tersampaikan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat umum di Kota Cirebon, sehingga diperlukan peningkatan dalam pengelolaan informasi tersebut.

Pengelolaan informasi secara efektif dan efisien tentunya harus dapat dilakukan oleh Humas DPRD Kota Cirebon, agar setiap bentuk informasi terkait segala hal yang berkaitan dengan DPRD Kota Cirebon dapat diakses oleh masyarakat setempat ataupun masyarakat luas. Namun menurut informasi dari pihak Humas DPRD Kota Cirebon, bahwa pada proses pengunggahan informasi tersebut terkadang mengalami kendala yaitu keterlambatan dalam proses pengunggahan konten berita, dan juga penyebaran informasi belum begitu banyak tersebarluaskan kepada masyarakat, sehingga diperlukan manajemen yang baik untuk meningkatkan pengelolaan informasi publik tersebut.

Berangkat dari masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai salah satu peran dan fungsi Humas DPRD

Kota Cirebon sebagai penyebar luas informasi publik kepada masyarakat dengan judul “**Manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam Meningkatkan Pengelolaan Informasi Publik Kepada Masyarakat melalui Website dprd.cirebonkota.go.id.**” Penulis berharap, penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Humas DPRD Kota Cirebon dalam menjalankan fungsinya sebagai pemberi informasi kepada publik, agar ke depannya ada peningkatan dan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sesuai dengan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan pengelolaan informasi publik yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Cirebon melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id belum tersampaikan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat, dan mengalami hambatan seperti keterlambatan dalam mengunggah informasi atau berita, sehingga diperlukan manajemen dan strategi yang tepat agar dapat meningkatkan pengelolaan informasi publik melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.
2. Di lain hal, kurangnya minat dan kepedulian masyarakat dalam membaca berbagai informasi tentang suatu kebijakan, program, ataupun aktivitas DPRD Kota Cirebon yang sudah dipublikasikan menjadi tantangan yang harus ditangani oleh Humas DPRD Kota Cirebon yang selaras dengan salah satu tugas dan fungsinya yaitu menyebarluaskan informasi publik, agar masyarakat bisa lebih tertarik untuk mengakses *website* dprd.cirebonkota.go.id.

C. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah dengan hanya meneliti terkait manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola *website* dprd.cirebonkota.go.id untuk meningkatkan pengelolaan informasi publik kepada masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id?
2. Bagaimana peningkatan pengelolaan informasi publik kepada masyarakat yang dilakukan Humas DPRD Kota Cirebon melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.
2. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan pengelolaan informasi publik Humas DPRD Kota Cirebon kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini ada dua aspek, yaitu:

1. Aspek Teoritis
 - a.) Menjadi langkah awal penulis dalam mengembangkan teori komunikasi khususnya tentang kehumasan yang selama ini telah dipelajari di bangku perkuliahan, dan umumnya menambah khasanah keilmuan tentang manajemen dan komunikasi.
 - b.) Menjadi bahan referensi bagi orang lain yang ingin meneliti dan mengembangkan ilmu komunikasi khususnya di bidang humas.
 - c.) Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah dalam meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI),

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD), Intsitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

2. Aspek Praktis

- a.) Penulis dapat berpartisipasi dalam aktivitas Humas DPRD Kota Cirebon dan memberikan kontribusi terhadap Humas DPRD Kota Cirebon.
- b.) Penulis dapat mengembangkan ilmu atau teori yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan yang kemudian dipraktikkan di lapangan, sehingga penulis mendapatkan ilmu dan wawasan tentang kehumasan di DPRD Kota Cirebon.
- c.) Penulis dapat melihat dan mengamati langsung tentang peran dan fungsi Humas DPRD Kota Cirebon, baik dari manajemen ataupun strateginya dalam meningkatkan informasi kepada publik.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian sederhananya mengandung pengertian sebagai ilmu tentang kerangka kerja dalam melaksanakan penelitian yang bersistem, yaitu meliputi sekumpulan peraturan, kegiatan dan prosedur yang digunakan peneliti suatu disiplin ilmu. Adapun penelitian sebagai upaya untuk memperoleh kebenaran, tentunya harus didasari oleh proses berpikir ilmiah yang dituangkan dalam metode ilmiah. Metodologi penelitian dapat dirumuskan suatu proses atau prosedur yang sistematis berdasarkan prinsip dan teknik ilmiah yang dipakai oleh disiplin ilmu untuk mencapai suatu tujuan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif. Pada metode ini penulis berusaha memahami dan menafsirkan peristiwa interaksi manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penulis sendiri. Pada jenis penelitian ini, penulis tidak menggunakan hubungan angka, tetapi lebih kepada data-data yang dideskripsikan.

Menurut Rosady Ruslan dalam buku “*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi,*” menyatakan bahwa *qualitative research* atau penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang merupakan perumpamaan-perumpamaan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan cara statistik atau kuantitatif lain. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, peristiwa tertentu, pergerakan-pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan dengan kekeluargaan (Ruslan, 2003:202-203).

2. Pendekatan Penelitian

Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial (Mulyana, 2013 :201). Oleh karena itu penulis memilih pendekatan metode pada penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*), tentunya menjadi salah satu pendekatan penelitian kualitatif.

Studi kasus memusatkan secara intensif pada suatu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Penelitian studi kasus bermaksud untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah, keadaan, dan suatu posisi peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya. Subjek penelitian bisa berupa individu, kelompok, institusi, atau masyarakat. Karenanya, penulis memilih pendekatan studi kasus dalam penelitian ini yang dinilai tepat. Maka dari itu, melalui studi kasus penulis mengidentifikasi suatu kasus tentang manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.

3. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah berbentuk deskripsi atau kata-kata, dan tindakan. Terlepas dari itu, selebihnya adalah data tambahan seperti

dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

a.) Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). Sumber data primer penelitian ini adalah hasil observasi pengamatan langsung di lapangan dan melalui hasil wawancara.

b.) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka atau buku, literatur, dan penelitian terdahulu seperti jurnal penelitian ataupun skripsi yang berhubungan dengan tema penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian studi kasus yaitu berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai objek yang diteliti. Mereka sering menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi atau pengamatan, penelaahan dokumen, hasil survei, dan data apapun untuk menguraikan suatu kasus secara terinci (Mulyana, 2006:201). Maka untuk mendapatkan data dari subjek yang diteliti terdapat beberapa teknik yang biasa digunakan oleh para peneliti terdahulu. Maka dari itu penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a.) Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Bungin, 2015:118). Teknik observasi ini penulis gunakan dalam mengamati secara langsung situasi subjek penelitian yaitu Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.

b.) Wawancara Mendalam

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti. Wawancara merupakan pertemuan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2016:231).

Sementara itu, menurut Deddy Mulyana, wawancara mendalam atau wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial-budaya (agama, suku, gender, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya) responden yang dihadapi (Mulyana, 2003:181).

Wawancara mendalam dilakukan penulis kepada responden atau informan kunci dan informan utama, yaitu Kepala Sub Bagian (Kasubag) Humas DPRD Kota Cirebon, Mohamad Soleh SH dan jajaran stafnya. Wawancara ini digunakan penulis untuk mengetahui manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.

c.) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2016:240). Schatzman dan Strauss menegaskan bahwa dokumen historis merupakan bahan penting dalam penelitian kualitatif. Menurut mereka, itu sebagai bagian dari metode lapangan (*field method*), peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya (Mulyana, 2003:195-196).

Teknik ini penulis gunakan dalam mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen, file-file, video-video, dan foto-foto yang berkaitan dengan DPRD Kota Cirebon, dalam hak ini aktivitas Humas DPRD Kota Cirebon dalam mengelola informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis studi kasus. Analisis data dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian mengolah semua data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang meliputi berkas-berkas dan dokumentasi lainnya sehingga mudah untuk dipahami.

Menurut Creswell ada beberapa tahapan yang harus dilalui untuk bisa menganalisis data kualitatif yaitu: mengorganisasikan dan menyiapkan data yang akan dianalisis (*organizing and preparing data for analysis*), membaca dan melihat seluruh data (*read and look all data*), membuat koding seluruh data (*start coding all of the data*), menggunakan koding sebagai bahan untuk membuat deskripsi (*used coding proces to generate a description*), menghubungkan antar tema (*interrelating theme*), memberi interpretasi dan makna tentang tema atau *interpreting the meaning of theme* (Sugiyono, 2018:161).

6. Informan

Informan artinya orang yang dapat memberikan informasi kepada orang yang akan mewawancarai, untuk dimintai informasi. Informan adalah orang yang akan dipercaya menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Adapun, teknik penentuan informan dalam penelitian yaitu dengan memilih orang yang benar-benar memiliki kriteria didasarkan atas tujuan tertentu (Sugiyono, 2018:85).

Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Kemudian, maksud kedua dari informan yaitu untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Menurut Burhan Bungin dalam buku *Penelitian Kualitatif* (2007:107) mengatakan, informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperoleh. Menentukan informan bisa dilakukan oleh peneliti jika peneliti dapat memahami masalah umum penelitian serta memahami pula anatomi masyarakat di mana penelitian itu dilakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif dimungkinkan menggunakan tiga (3) cara, yaitu sebagai berikut:

a.) Prosedur Purposif (*Purposive Sampling*).

Menurut Burhan Bungin (2007:107) prosedur purposif merupakan salah satu strategi untuk menentukan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. Misalnya, penderita HIV, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, dokter, dan dosen. Contoh dari penggunaan prosedur purposif ini adalah antara lain dengan menggunakan *key person* (seseorang yang menjadi kunci informasi).

Ukuran besaran individu *key person* atau informan yang mungkin atau tidak mungkin ditunjuk sudah ditetapkan sebelum pengumpulan data, tergantung pada sumber data dan waktu yang tersedia, serta tujuan penelitian. Dengan kata lain, besaran *key person* disesuaikan dengan struktur sosial saat pengumpulan data dilakukan. Kunci dasar penggunaan prosedur ini adalah penguasaan informasi dari informan dan secara logika bahwa tokoh-tokoh kunci di dalam proses sosial selalu langsung menguasai informasi yang terjadi di dalam proses sosial.

Ukuran sampel purposif sering kali ditentukan atas dasar teori kejenuhan (titik dalam pengumpulan data saat data baru tidak lagi membawa wawasan tambahan untuk pertanyaan penelitian). Namun informasi berikutnya akan ditentukan bersamaan dengan perkembangan review dan analisis hasil penelitian saat pengumpulan data berlangsung (Bungin, 2007:107-108).

b.) Prosedur Kuota (*Kuota Sampling*).

Dalam prosedur kuota, peneliti memutuskan saat merancang penelitian, berapa banyak orang dengan karakteristik yang diinginkan untuk dimasukkan sebagai informan. Karakteristik mungkin termasuk usia, tempat tinggal, jenis kelamin, kelas, profesi, dan lainnya. Kriteria yang dipilih memungkinkan peneliti untuk fokus pada orang yang peneliti perkirakan akan paling mungkin memiliki pengalaman, tahu, atau memiliki wawasan ke dalam topik penelitian.

Peneliti pergi ke masyarakat lalu menggunakan strategi rekrutmen yang tepat untuk lokasi, budaya, dan populasi penelitian menemukan orang yang sesuai dengan kriteria ini, sampai peneliti memenuhi kuota yang ditentukan. Prosedur kuota lebih spesifik berhubungan dengan ukuran dan proporsi subsampel yang dipilih untuk mencerminkan proporsi yang sesuai dengan populasi (Bungin, 2007:108).

c.) Prosedur Snowball (*Snowball Sampling*).

Prosedur bola salju (*snowball*) juga dikenal sebagai prosedur “rantai rujukan”. Dalam prosedur ini, siapa peserta atau informan yang pernah dikontak dan pertama kali bertemu dengan peneliti, adalah penting untuk menggunakan jaringan sosial mereka untuk merujuk peneliti kepada orang lain yang berpotensi memberi informasi kepada peneliti. Prosedur ini sering digunakan untuk mencari dan merekrut “informan tersembunyi”, yaitu kelompok yang tidak mudah diakses peneliti melalui strategi pengambilan informan lainnya.

Beberapa persyaratan saat menggunakan prosedur ini yaitu apabila informan dengan karakter tertentu sulit ditemukan, informan yang ditemui bersedia merujuk peneliti ke informan lain, memungkinkan perkembangan mata rantai rujukan sampai pada *snowball* yang memadai sebagai informan penelitian yang dibutuhkan peneliti (Bungin, 2007:108-109).

Menurut Ade Heryana (2020:4), informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1.) Informan kunci

Informan kunci adalah orang yang memiliki informasi secara menyeluruh (komprehensif) tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

Informan kunci sebaiknya orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering dijadikan tempat bertanya oleh peneliti. Untuk itu sebaiknya dalam pengumpulan data peneliti sebaiknya memulainya dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang masalah yang diamati. Dengan demikian terdapat empat kriteria dalam menentukan informan kunci menurut Martha & Kresno dalam jurnal Ade Heryana (2020:5) sebagai berikut:

- a.) Harus menjadi peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau telah melalui tahap enkulturasi.
- b.) Harus terlibat dalam budaya yang diteliti “saat ini”. Penekanan “saat ini” sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti.
- c.) Harus memiliki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan.
- d.) Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan “bahasa analitik” dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural.

2.) Informan utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Misalnya pada penelitian tentang

perilaku ibu dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu sebagai informan utama adalah ibu yang memiliki Balita, sedangkan sebagai informan kunci adalah kader posyandu.

3.) Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Misalnya pada penelitian tentang implementasi budaya keselamatan pada pekerja bagian produksi di sebuah perusahaan manufaktur, sebagai informan bisa dipilih dari bagian yang tidak terlibat langsung dalam proses produksi atau bagian yang menikmati output dari bagian produksi misalnya bagian gudang. Sementara sebagai informan utama adalah karyawan bagian produksi dan sebagai informan kunci adalah manajer produksi atau manajer HSE (K3).

Dalam penelitian kualitatif tidak harus terdiri dari tiga jenis informan di atas, hal ini tergantung pada konteks permasalahan penelitian. Penggunaan ketiga jenis informan di atas adalah untuk tujuan validitas data menggunakan metode triangulasi. Peneliti sebaiknya mengumpulkan informasi dari informan tersebut secara berurutan mulai dari informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

Informan ini, dibutuhkan oleh penulis untuk mengetahui manajemen Humas DPRD Kota Cirebon dalam meningkatkan pelayanan atau pengelolaan informasi publik kepada masyarakat melalui *website* dprd.cirebonkota.go.id. Adapun sampel yang bisa dijadikan sebagai informan atau sebagai sumber data minimalnya harus dengan kriteria sebagai berikut:

- a.) Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
- b.) Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- c.) Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi (Sugiyono, 2018:210).