

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. KONTEKS PENELITIAN**

Berkaca dari sejarah perkembangan masyarakat saling berinteraksi untuk mewujudkan kepentingan. Kegiatan saling junjung telah menjadi kebiasaan sedari lama bahkan sebelum Indonesia merdeka. Gelar makhluk sosial yang disandang manusia tentu terepresentasi jelas dalam kehidupan keseharian, bermasyarakat khususnya. Bahwa individualis hanya akan menjadi minoritas atau lebih menyedihkan dinyatakan terasing oleh norma kesusilaan. Sistem hierarki (urutan tingkat/jenjang jabatan/pangkat kedudukan) pemerintahan telah diterapkan dalam kejayaan kerajaan nusantara. Nama besar Kerajaan Majapahit, Kerajaan Padjajaran, Kerajaan Singosari, dan kekuatan raja perempuan Kalingga tentu menjadi sejarah dan percontohan haqiqi. Hingga kini, hierarki terus dijalankan sebagai sistem pemerintahan demi wujud kestabilan. Dimana ada pemerintah, ada yang memerintah, dan ada yang diperintah.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang menaungi bidang pariwisata dan kebudayaan sesuai tugas dan fungsi. Pasal 4 Perpres Nomor 96 tahun 2019 menyatakan tugas Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif untuk membantu presiden menyelenggarakan pemerintahan negara.<sup>1</sup> Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri merupakan perpanjangan tangan

---

<sup>1</sup> <http://kemenparekraf.go.id/profil/profil-lembaga> diakses pada Sabtu, 13 Januari 2024 pukul 20.19 WIB

Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri yang menaungi bidang pariwisata dan kebudayaan sesuai tugas dan fungsi dimana pertanggungjawabannya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Hans Hochholzer pada E Hetzer, Program adalah rangkaian aktifitas *real*, sistematis, dan terpadu yang dilakukan oleh suatu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan swasta dan masyarakat untuk *goals* dan perantara yang disepakati. Program disusun berdasarkan tujuan ataupun target yang ingin dicapai, sedangkan Susunan perencanaan program - program tersebut disebut dengan program kerja. Adapun kerangka penyusunan program kerja menurut Andilie Under meliputi beberapa aspek berikut :

1. Perencanaan seorang pimpinan mesti mampu memilih program prioritas
2. Program kerja prioritas “Nama program kerja” yang menjadi tujuan utama.
3. Tujuan
4. Isu (analisis sistem)
5. Audience
6. Waktu.<sup>2</sup>

Program kerja (proker) menurut Sulistiyarningsihet al merupakan susunan rencana yang secara sadar dibuat dalam jangka waktu tertentu (ditentukan) yang akan dilakukan dalam satu periode yang sudah disepakati. Keseluruhannya berdasarkan kesepakatan keseluruhan pihak yang terlibat dimana biasanya dituangkan dalam catatan hitam di atas putih sebagai penguat.<sup>3</sup> Dalam sebuah

---

<sup>2</sup> Zainatun Hasanah, M. Uhaib As'ad, Beni Akhmad, (2022). *Program Kerja Sebagai Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang*, halaman 03

<sup>3</sup> Syahputri, W. D., Ade Pratama, & Anggri Yulio Pernanda. (2022). *Perancangan Sistem Informasi Program Kerja Organisasi Kemahasiswaan Berbasis Web: Designing A Web-Based Student*

organisasi pemerintahan seperti dinas, program kerja yang dimiliki secara umum merupakan bagian dari perangkat program pemerintah daerah dimana di dalamnya memiliki *goals*.

Pelayanan publik ialah hal mendasar serta pokok yang seyogyanya dilakukan Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasar pada amanat UUD 1945 alenia ke-empat, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka dalam penerapannya, ditetapkan standar pelayanan publik dimana akan digunakan sebagai pedoman untuk manajemen bekerja. Standar pelayanan publik ialah batas bawah kerja yang mesti diikuti oleh suatu instansi pemerintah dalam organisasi sektor publik. Harapannya terjadi peningkatan bukan penurunan standar. Maka setiap unit pelayanan wajib merepresentasikan Standar Pelayanan Minimum (SPM).<sup>4</sup>

Dalam karya tulis berjudul “*Effective Public Relation*” Scott M. Cutlip dan Allen H. Center menyampaikan “*a public is simply a collective noun for a group - a group of individuals tied together by some common bound of interest- and sharing a sense of togetherness*” dengan arti (publik adalah harta benda gabungan untuk kelompok-kelompok orang yang sama-sama terikat kepentingan sejenis dan memperlihatkan perasaan kebersamaan).<sup>5</sup>

---

*Organization Work Program Information System*. Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 3(1), hlm 03. <https://doi.org/10.51454/decode.v3i1.68>

<sup>4</sup> Abdimas Peradaban, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3 No. 1 Tahun 2022

<sup>5</sup> Artis, S.Ag, *Jurnal Sosial Budaya*, Vol. 8 No. 02 Juli-Desember 2011, hlm.03-05

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat dalam hal ini dituntut selalu siap siaga dalam segala situasi. Bentuk usaha bagaimanapun yang dilakukan sudah sepatutnya dirasa kurang meski mungkin telah banyak pencapaian. Rasa kurang dan terus terobsesi melakukan lebih adalah satu cara penyulut api dalam diri maupun birokrasi untuk selalu bersedia ada demi pemenuhan masyarakat. Ini telah menjadi standar yang layak direpresentasikan dalam diri masing-masing Aparatur Sipil Negara sebagai penerima gaji dari masyarakat melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Sumber daya dalam birokrasi dituntut selalu berinovasi dan berlaku lebih. Sebesar apapun pencapaian inovasi patut selalu ditingkatkan. Namun demikian sebagai masyarakat juga sepatutnya mengapresiasi akan usaha yang dilakukan. Adanya kecaman dari masyarakat adalah salah satu dampak dari kurangnya sosialisasi. Bahwa optimalisasi pelayanan yang dilakukan bisa saja berbanding terbalik dengan fakta lapangan. Perlu dilakukan peninjauan ulang atas apa yang telah dilakukan. Apakah benar yang dilakukan maksimal? Apakah telah tepat sasaran? Apakah sudah sesuai dengan penyampaian? Dampak apa yang dirasakan masyarakat atas ketersampaian informasi? Kemudian apa sebenarnya fakta lapangan yang ada? Sudahkah diobservasi? Sudahkah dihimpun? Sudahkah ditindaklanjuti? Pertanyaan-pertanyaan yang bisa digunakan sebagai salah satu indikator evaluasi pelayanan demi optimalisasi yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 seperti disampaikan di atas.

Hingga kini, mungkin masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa saja haknya. Bahwa sebagai warga negara berhak menerima perlakuan baik.

Penjaminan Hak Asasi Manusia (HAM) tidak hanya diatur secara Nasional melainkan terjamin hingga Internasional. Termasuk di dalamnya adalah pelayanan akan kebutuhannya terlebih terkait kenegaraan. Hal demikian yang secara langsung maupun tidak langsung bisa berpotensi menjadi penyebab terjadinya kesenjangan paradigma serta stereotip jika tidak segera diminimalisir.

Kurangnya sosialisasi harus segera dibendung. Baik dengan cara verbal maupun nonverbal. Dengan media maupun konvensional agar terwujud relasi yang harmonis antar pemangku, pelaksana, dan penerima kebijakan. Maka daripadanya penelitian ini menjadi salah satu sarana mediator. Peredaran stereotip harus segera ditindaklanjuti untuk menghilangkan atau setidaknya mampu memberi penjelasan kepada masyarakat luas bahwasanya pelayanan khususnya di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri sangat mudah dan tanpa upah sehingga tidak ada yang perlu dikhawatirkan disertai sosialisasi yang senantiasa dilakukan.

Terdapat berbagai pelayanan disediakan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dengan garis beras pelayanan teknis, praktis, serta administratif. Ini penting diketahui berbagai lapisan. Terlebih pelaku, pegiat, dan masyarakat luas sebagai *audience*. Penyebarluasan informasi ini mungkin telah luas namun masih banyak yang enggan melirik apa maksud didalamnya. Padahal ketika diketahui secara jelas fungsi masing-masing garis besarnya tentu akan terjadi kesinambungan yang baik. Misalnya stigma uang pelicin, pengurusan administratif lama, dan berbagai ujaran keburukan bisa diminimalisir. Jika salah bisa dibenarkan, barangkali benar bisa dihentikan. Demikianlah seharusnya tindak lanjut atas keburukan yang mungkin telah beredar luas di negeri tercinta Indonesia ini. Khususnya Kabupaten

Kediri dalam penelitian kali ini. Program kerja sebagai cara mewujudkan *goals* turut dibuat untuk mengoptimalkan kinerja serta ketercapaian tujuan dapat maksimal. Penyebarluasan informasinya juga gencar dilakukan dengan berbagai cara sesuai program kerja yang telah disusun sebagai program 5 tahunan sebagai acuan pelaksanaan kerja.

*Public relations* atau sederhananya humas sengaja diambil sebagai metode pemecahan masalah. Dianggap memiliki kerangka dan isi yang kompleks diharapkan benar-benar mampu menyelesaikan. Seperti diketahui bahwasanya *problem* publikasi atau pelayanan memerlukan cara yang harus bisa menjangkau *audience* dari berbagai kalangan. Baik kalangan strata, usia, maupun budaya. Penerapan ilmu komunikasi secara keseluruhan terjadi di dalam *public relations*. Pemanfaatan media baik *offline* maupun *online* masih sama-sama bisa digunakan di era gencarnya teknologi kini.

Maka daripadanya, *Public Relations* atau humas penting dibutuhkan di pemerintahan. Selain itu juga sangat diperlukan dalam perusahaan atau bahkan organisasi baik yang bergerak profit maupun nonprofit. Humas dan masyarakat bagaikan dua sejoli yang diharapkan bisa bekerja sama dalam memberikan informasi terkait berbagai aktivitas dengan tujuan bersama. Masyarakat memiliki *background* beragam dari berbagai bentuk kebutuhan. Sehingga banyak timbul gejolak atau pandangan beragam dalam melihat, menghadapi, dan memaknai berbagai informasi. Untuk bisa melihat setiap gejolak yang timbul, humas dituntut mempunyai strategi dan pembiasaan diri berorientasi ke masa depan. Ini terwujud

sebagai sikap yang seyogyanya melekat pada manusia dengan tujuan supaya penyampaian informasi oleh komunikan tepat sasaran.

Komunikasi adalah salah satu cara yang dilakukan manusia untuk bisa mengerti dan memahami satu sama lain. Juga merupakan penyalur pesan antara pemberi dan penyampai pesan. Selain itu, hakikatnya adalah sebagai proses sosial. Sehingga dalam komunikasi terjadi hubungan timbal balik atau interaksi.

Haold D. Lasswell menyampaikan cara terbaik menjelaskan komunikasi adalah menjawab pertanyaan sebagai berikut, "*Who, Says what, In which channel, To whom, with what effect*". Dalam hal ini, terdapat lima kandungan unsur komunikasi yaitu : Komunikator (*communicator, source, sender*) : pemberi pesan. Pesan (*message*) : informasi yang disampaikan. Media (*channel, media*) : alat. Komunikan (*communicant*) : penerima pesan. Efek (*effect*) : dampak.<sup>6</sup>

Komunikasi adalah kebutuhan bagi manusia ketika berinteraksi dengan individu lain maupun dengan kelompok yang dilakukan langsung atau tidak langsung maupun menggunakan media massa baik dalam bentuk verbal dan non verbal. Peneliti bertekad agar hasil penelitian benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Kediri dan masyarakat umum. Bagaimana pengenalan, pelayanan, serta penyebarluasan ini bisa berhasil, sehingga semakin banyak yang mengetahui terkait pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dengan berbagai program kerjanya. Keuntungan yang mampu dirasa yakni Dinas terkait bisa mendokumentasikan hasil kerjanya dalam tulisan ilmiah sehingga bisa diakses khalayak, semakin banyak pelaku dan

---

<sup>6</sup> Artis, S.Ag, *Jurnal Sosial Budaya*, Vol. 8 No. 02 Juli-Desember 2011, hlm. 05-09

pegiat memiliki payung hukum, dan masyarakat tersosialisasi akan adanya pelayanan sehingga perlahan stigma buruk yang sedikit banyak masih beredar juga berkurang dan semoga tidak ada lagi oknum. Semua untung dan semua senang. Terjadilah kesinambungan yang baik.

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Fokus penelitian adalah pembatasan dari penelitian itu sendiri agar tidak terjadi pelebaran serta pembahasan yang tidak perlu. Berdasarkan pemaparan diatas, penulis menyusun rumusan penelitian, yaitu Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja, sehingga diharapkan mampu mendapat hasil maksimal dalam strategi sosialisasi yang terstruktur, masif, dan terasa manfaatnya. Dengan demikian, dapat dikemukakan fokus penelitian seperti di bawah ini :

1. Bagaimana Strategi Komunikasi yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?
3. Bagaimana Efektivitas Strategi Komunikasi yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan adalah puncak pencapaian dari suatu hal yang dilakukan. Tidak terkecuali penelitian ini memiliki *goals* yang hendak dituju, sehingga dari fokus penelitian di atas dapat dituliskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?
3. Mengetahui Efektivitas Strategi Komunikasi yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dalam Sosialisasi Program Kerja?

#### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Kegunaan adalah nilai manfaat yang diharapkan mampu terwujud juga terasa dampak positifnya dan meminimalisir dampak buruknya. Demikian halnya penelitian ini, memiliki pengharapan ketercapaian nilai manfaat seperti :

1. Akademis

Berusaha turut serta kontribusi menyumbangkan pengetahuan terhadap kajian sebuah penelitian Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam agar lebih berkembang di masa depan.

2. Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan tambahan referensi, bahan kajian, acuan atau perbandingan mengenai hal yang berkaitan dengan strategi sosialisasi pelayanan untuk penelitian selanjutnya.

3. Praktis

- a. Dapat dijadikan referensi mahasiswa/peneliti di masa depan ketika akan melakukan penelitian serupa.

- b. Dapat menjadi sumber tambahan ilmu pengetahuan agar lebih selektif dalam menerima pesan dari berita yang belum tentu kebenarannya.

#### 4. Administratif

- a. Selain untuk menggali informasi mengenai cara sosialisasi, penelitian ini dirancang untuk dapat ikut serta menyebarkan informasi atas pengurusan sesuatu, sehingga masyarakat atau awam yang hendak mengurus administrasi ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri dapat terbantu.
- b. Mengetahui persyaratan yang harus disiapkan sedari awal sehingga efektifitas mampu terlaksana. Tidak perlu berulang kali ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri hanya sebab tertinggal Kartu Tanda Penduduk (KTP) misalnya.
- c. Mendoktrin dalam-dalam bahwa pelayanan yang disediakan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri adalah 100% gratis tanpa dipungut biaya.
- d. Memahami bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri membuka jasa konsultasi atas penyelenggaraan *event*, ongkos pagelaran, estetika kesenian, dan lain sebagainya, bergantung pada spesifikasi kebutuhan pelaku dan pegiat.

#### **E. PENELITIAN TERDAHULU**

Pada bagian ini, penulis dapat menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang diterjemahkan kepada kebaharuan penelitian. Beberapa

jurnal di bawah ini juga turut serta digunakan sebagai acuan penyusunan penelitian kali ini. Bagaimana penjabarannya dapat dilihat pada *point* selanjutnya.

Pertama, penelitian pada JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Vol. 05, No. 02 tahun 2020 dengan judul “Strategi *Public Relations* Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Membangun Media Relations” yang ditulis oleh Elpa Hermawan dari Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta dengan *account* elpa.ehn@bsi.ac.id. Berisi tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah memanfaatkan strategi humas dengan praktis. Selain itu, penerapan *media relations* sebagai kenyataan rencana komunikasi sebuah organisasi kepada khalayak dalam hal ini masyarakat. Persamaannya terdapat pada pemanfaatan pendekatan yang sama-sama menggunakan pendekatan *public relation*. Juga terdapat persamaan lainnya yaitu metodologi penelitiannya yang memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif. Seperti disampaikan Ary et al yang menerangkan penelitian kualitatif mengacu kepada kajian mengenai kejadian sosial atau kenyataan yang terjadi di lapangan.<sup>7</sup> Maka daripadanya, perolehan data didapatkan melalui kajian pustaka dan dokumen. Sedangkan perbedaannya terdapat pada cakupan wilayah. Dimana perbandingannya pada tingkatan kabupaten dan nasional.

Penelitian pada Jurnal Seni Budaya Vol. 08, No. 02 pada tahun 2011 dengan judul “Strategi Komunikasi *Public Relations*” yang ditulis oleh Artis, S.Ag dimana di dalamnya banyak mengupas mengenai *public relation*. Ini jelas relevan dengan penelitian yang penulis lakukan dalam pemanfaatan *public relation* untuk sosialisasi Program Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri, sehingga dapat

---

<sup>7</sup> Hermawan, Elpa. (2020). *Strategi Public Relations Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Membangun Media Relations*. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), Vol.05, No.02, hlm. 10 doi: <http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1028>

dijadikan acuan. Kemudian untuk perbedaannya terletak pada kompleksitas isi dimana lebih mengedepankan teori terlebih prakteknya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis yang mengolaborasikan keduanya, yakni teori dan praktek. Namun demikian jurnal ini akan sangat bermanfaat dalam penyusunan penelitian karena menerangkan banyak fondasi untuk melanjutkan penulisan dengan bahasa teks serta menambah kasanah ilmu pengetahuan penulis.<sup>8</sup>

Penelitian pada Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 01, No. 11 pada tahun 2021 dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik” yang ditulis oleh Ni Ketut Riani WI Ahli Madya BPSDM dari Provinsi Bali dengan *account* e-mail : [Wiriani9@gmail.com](mailto:Wiriani9@gmail.com). Dari tulisan ini bisa disimpulkan bahwa pelayanan prima mutlak dilakukan penyedia jasa *public* kepada masyarakat sebab itu adalah hak warga negara yang diamanatkan oleh undang-undang. Pelayan publik harus selalu berinovasi atas kompetensinya baik berupa *knowledge*, *psikomotiric (skill)*, maupun *affective (attitude)* demi ketercapaian *goals* pelayanan terhadap masyarakat. Indikator selanjutnya yang tidak kalah penting ialah ketersediaan sarana dan prasarana *supporting* baik *software* maupun *hardware* seperti ketersediaan teknologi.<sup>9</sup> Persamaan penelitiannya adalah sama-sama menggunakan instansi pelayan publik sebagai objek yang diteliti. Kemudian untuk perbedaannya terletak pada subjek penelitian secara khusus yakni kebaruan penelitian menggunakan Dinas

---

<sup>8</sup> Artis, S.Ag. (2011). *Strategi Komunikasi Public Relations*. Jurnal Manajemen Seni Budaya, Vol.08, No.02, hlm. 04 doi: <http://media.neliti.com/media/publications/40435-ID-strategi-komunikasi-public-relations.pdf>

<sup>9</sup> Ketut Ni Riani. *Strategi Pelayanan Publik*. (Bali : Jurnal Inovasi Penelitian,2021) Vol.1 No.11, halaman 07 doi: <https://www.neliti.com/id/publications/469247/strategi-peningkatan-pelayanan-publik>

Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri an berfokus pada bagaimana sosialisasi program kerja.

Nilai kebaruannya dapat dilihat pada subjek yang diteliti yakni Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri. Selain itu, pada pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *public relations* dimana teori yang digunakan untuk analisis data juga merupakan *public relation* lebih tepatnya yang dikemukakan oleh Frank Jefkins dengan 8 indikator di dalamnya