

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era saat ini, hubungan masyarakat atau *public relations* menjadi hal penting yang harus ada di setiap lembaga, perusahaan maupun instansi. Yang dimana seorang PR atau humas ini paling sangat dibutuhkan dalam memajukan suatu perusahaan atau instansi. Dalam hal tersebut, seorang humas dapat dikatakan sukses ketika mereka mampu menjalin hubungan yang baik antara publik dengan perusahaan atau instansi. Dengan demikian, tugas dan fungsi seorang humas berpengaruh sangat besar bagi setiap perusahaan maupun instansi pemerintahan. Dalam tugasnya seorang humas, pada hal ini terutama dalam mengelola dan menyebarkan informasi penting yang berhubungan dengan aktivitas maupun kebijakan atau kegiatan tertentu (Juanda, 2017). Sehingga dalam kaitannya dalam menyebarkan informasi ini humas dapat mengetahui berupa tanggapan dari instansi mengenai respon, aspirasi maupun opini yang timbul dari masyarakat.

Di sebuah instansi pemerintahan tentunya pemerintah sendiri mempunyai seorang pemimpin yang tentunya pemimpin tersebut selalu memikirkan citra yang positif bagi instansi tersebut terhadap publik. Tetapi tidak cukup bagi seorang pemimpin saja yang mengatasi hal tersebut. Maka, diperlukanlah fungsi dan tugasnya seorang humas ini yang dapat merencanakan, mengontrol serta mengatasi persoalan tersebut. Oleh sebab itu, humas pemerintahan atau *Government Public Relations* ini memiliki

peran yang sangat penting untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan citra positifnya kepada publik. Dalam hal ini, seorang humas pemerintah (*Government PR*) sebagai suatu pelaksana kegiatan komunikasi yang dimana humas tersebut berfungsi sebagai jembatan dalam membangun suasana yang baik di antara kedua belah pihak yang artinya pemerintah tersebut dapat menciptakan *win win solutions* terhadap internal maupun eksternal instansi tersebut untuk membangun citra dan reputasi yang baik bagi instansi itu sendiri. Dengan demikian, humas pemerintahan (*Government PR*) ini menjadi patokan atau ujung tombak bagi suksesnya suatu instansi yang dapat menghubungkan antara kedua belah pihak yaitu publik eksternal maupun internal dari instansi tersebut (Lani & Handayani, 2021).

Dalam suatu humas pemerintah atau *government public relations* ini tentunya mempunyai tanggung jawab yang besar untuk dapat menghubungkan antara suatu lembaga pemerintahan dengan lembaga di luar pemerintahan, instansi pemerintahan dengan media, serta instansi pemerintahan dengan masyarakat. Maka dari itu, bagi seorang humas harus memiliki media atau alat tertentu dalam melaksanakan tugas dalam mengimplementasikan program dan strategi yang humas terapkan. Dengan program dan strategi yang dibuat seorang humas dalam menyebarkan informasi kegiatan maupun kebijakan pemerintah diharapkan dengan adanya media teknologi saat ini dapat dengan mudah humas pemerintah manfaatkan. Artinya, seorang humas pemerintahan atau *government PR* harus memiliki strategi dalam mengimplementasikannya di media tersebut.

Dengan demikian, media teknologi informasi yang berkembang pada saat ini sangat begitu penting jika seorang humas dapat memanfaatkannya dalam berkomunikasi melalui teknologi tersebut.

Komunikasi seorang humas menjadi bagian terpenting untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat saat ini. Teknologi baru yang semakin maju tersebut, menjadikannya semakin mudah diakses menggunakan jaringan internet dan aplikasi serta media sosialnya untuk komunikasi seorang humas pun menjadi sangat beragam. Hal ini dalam internet atau media sosial biasa disebut *new wave technology* yang merupakan sebuah teknologi yang menghubungkan antar individu dan kelompok. *new wave technology* ada pada sebagian perangkat informasi yang semakin canggih sehingga memunculkan gelombang revolusi teknologi baru. Bentuk dari *new wave technology* ini seperti smartphone, computer, serta akses internet murah (Satria & Siregar, 2022). Oleh Karena itu, kehadiran media baru ini tentunya sangat penting untuk membantu humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kemunculannya, media sosial merupakan sebuah layanan jaringan yang memberikan fasilitas pada jejaring sosial yang memiliki ketertarikan atau aktivitas tertentu. Maka jika disimpulkan, perkembangan media baru ini dapat dilihat dari munculnya masyarakat di dunia maya, salah satunya pada media sosial. Media sosial inilah yang kini banyak digunakan dikalangan masyarakat.

Dalam hal ini, kemampuan media sosial tidak lain merupakan sebagai alat bertukar pesan yang membuat pola interaksi antar individu rata-rata mengalami sedikit perubahan dalam berkomunikasi. Menurut Nasrullah (Maulana & Sutisna, 2021), munculnya media sosial ini membuat media lama mendapatkan pesaing baru dalam menyampaikan berita. Jika selama ini lembaga – lembaga media yang mendominasi pemberitaan, sekarang dengan munculnya internet dan media sosial dapat memberikan kesempatan bagi khalayak untuk ikut berpartisipasi dalam menyebarkan berita informasi yang ada di sekitar mereka. Instagram sendiri juga sebagai media sosial berbasis foto dan video yang tentunya menjadi lahan yang potensial untuk dimanfaatkan di berbagai sarana. Bahkan hingga saat ini, banyak akun media sosial Instagram yang dimana media sosial tersebut dijadikannya bagi sebagian orang sebagai media untuk menyampaikan informasi berita yang ada di sekitar. Dengan demikian, artinya media sosial saat ini memberikan kemudahan dan juga peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka serta meningkatkan partisipasi masyarakat khususnya dalam proses publikasi kegiatan serta penyebaran informasi dari pemerintah.

Berkaitan dengan media sosial Instagram, instagram sendiri merupakan aplikasi *microblog* sebagai sarana yang dimana kita dapat mengunggah foto maupun video dengan instan. Di Indonesia sendiri, pengguna Instagram menurut survei Hootsuite Indonesia Digital Report tahun 2023, menyatakan pengguna Instagram mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 84,8% dan naik menjadi 86,5% dari

jumlah populasi yang ada di Indonesia. Masyarakat Indonesia sendiri dalam menggunakan media sosial Instagram kebanyakan hanya sekedar berbagi cerita, moment keseharian, dan berkomunikasi ke sesama penggunanya baik itu kerabat maupun keluarga.

Perkembangan media sosial sebagai media komunikasi secara tidak langsung memaksa humas pemkab Sintang untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan media sosial saat ini, terutama dalam memanfaatkan instagram yang kini banyak digunakan masyarakat dalam mengakses informasi melalui internet. Untuk itu, diupayakan semaksimal mungkin bagi pemerintah terutama para humasnya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dengan menyesuaikan diri mereka dengan perkembangan media informasi saat ini. Dengan demikian, humas harus bisa memanfaatkan media sosial instagram ini sebagai alat untuk mempublikasikan informasi kegiatan dari pemerintah.

Dalam proses publikasi ini, tentunya humas membutuhkan sebuah akun media sosial instagram yang dapat dijadikan alat dalam penyebaran informasi kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Sintang. Untuk itu, pemerintah kabupaten Sintang terutama pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah kabupaten Sintang membuat sebuah akun yang bernama @prokopimsintang yang dijadikan humasnya sebagai akun media informasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah kabupaten Sintang.

Akun media sosial Instagram resmi yang dikelola oleh humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang tersebut berisikan kegiatan-kegiatan serta komunikasi dari pimpinan daerah yang dipublikasikan melalui media sosial instagram Prokopim Sintang. Artinya, postingan pada akun Instagram Prokopim Sintang berisikan konten yang informatif dan membantu pemerintah dalam memberikan informasi kepada publik. Akan tetapi, dalam pemanfaatan media sosial Instagram yang Prokopim Sintang gunakan belum dapat menjamin hubungannya dengan baik terhadap publik. Hal ini dikarenakan pengelolaan serta pemanfaatan media sosial yang digunakan Prokopim Sintang itu sendiri dalam memberikan pelayanan publik kurang maksimal dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada Instagram sebaik mungkin. Dalam hal ini, humas Pemkab Sintang harus bisa memaksimalkan potensi yang ada pada media sosial Instagram untuk dimanfaatkan sebagai media publikasi.

Dalam kaitannya dengan humas pemerintah kabupaten Sintang ini, segala upaya apapun pengelolaan media sosial Instagram dalam publikasi kegiatan pemerintah dapat menjadi suatu hal yang harus dioptimalkan semaksimal mungkin agar informasi yang dipublikasikan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Pengelolaan dalam mempublikasi informasi pada aplikasi instagram ini perlu adanya keterlibatan khusus oleh humas Pemkab Sintang untuk mengupdate dan mencari tahu segala informasi terbaru secara lengkap guna meningkatkan minat masyarakat dalam mengakses informasi seputar kegiatan yang diberikan pemerintah.

Dengan adanya akun media sosial instagram @prokopimsintang ini, diupayakan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui berbagai macam respon yang dialami. Artinya, masyarakat sendiri dalam hal publikasi kegiatan pemerintah kabupaten Sintang, atau pun program – program dan kebijakan apapun dari pemerintah, dapat memberikan gambaran dan juga pemahaman bagi masyarakat dalam mengakses informasi tersebut. Tentunya dalam proses publikasi kegiatan pemerintah yang dilakukan humas Pemkab Sintang dalam media sosial instagram akan meliputi beberapa proses dan strategi dari humas itu sendiri, sehingga kualitas pelayanan informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang peneliti jadikan sebagai skripsi ini, yaitu berjudul **“STRATEGI HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG DALAM MEMANFAATKAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana strategi yang dilakukan humas dalam memanfaatkan instagram @prokopimsintang sebagai media publikasi kegiatan pemerintah kabupaten Sintang.

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang diambil, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis secara lebih detail bagaimana strategi yang dilakukan humas dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media publikasi kegiatan pemerintah kabupaten Sintang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam kajian pengetahuan tentang ilmu komunikasi khususnya pada bidang publikasi di media sosial Instagram dalam mengelola dan menyampaikan informasi dari kegiatan yang dilakukan humas Pemerintah kabupaten Sintang.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti

1) Akademis

Manfaat akademis bagi peneliti yaitu agar dapat menjadi acuan dalam ilmu Publik Relation dan juga dasar dalam memanfaatkan media sosial. Untuk itu manfaat dan saran bagi akademis itu sendiri agar bisa menjadi referensi penelitian kedepannya.

2) Praktis

Yaitu agar dapat belajar memahami bagaimana kerja humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang dalam mempublikasikan kegiatan melalui media sosial Instagram.

b. Manfaat bagi mahasiswa

Agar dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya tentang kerja humas Pemkab Sintang dalam mempublikasikan kegiatannya di media sosial Instagram.

c. Manfaat bagi masyarakat

Manfaat bagi masyarakat yaitu agar masyarakat mengetahui bagaimana strategi dalam kerjanya seorang humas untuk memberikan informasi seputar kegiatan yang dilakukan Pemkab Sintang di media sosial Instagram @prokopimsintang.

E. Tinjauan Kajian Terdahulu

Judul, Peneliti, Tahun terbit	Hasil	Perbedaan	Persamaan	Kontribusi
<p>Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. <i>Jurnal Kajian Komunikasi</i>, 8(2), 221-239.</p> <p>DOI: https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah telah bergeser secara “ekstrim” akibat penetrasi teknologi informasi yang harus segera diwujudkan secara optimal dalam melayani masyarakat dalam bentuk pemanfaatan media digital, salah satunya Instagram.</p>	<p>Perbedaannya pada penelitian ini yaitu pada objek yang diteliti serta metode yang dianalisis penelitian ini menggunakan metode Epic model.</p>	<p>Persamaannya pada penelitian ini yaitu pada pemanfaatan Instagram publikasi kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.</p>	<p>Penelitian ini sangat berkontribusi dalam penelitian yang akan peneliti susun ini, terutama dalam membahas soal komunikasi yang dilakukan humas pemerintah kabupaten/kota dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatan pemerintah di media sosial instagram.</p>
<p>AMBRIANI, S. (2019). PROSES PUBLIKASI KEGIATAN PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DI INSTAGRAM (Doctoral dissertation, Stikom Yogyakarta).</p> <p>URL: http://repository.stikom.yogyakarta.ac.id/id/eprint/28</p>	<p>Proses Publikasi Kegiatan Pemda DIY yang dilakukan Tim Humas Pemda DIY merupakan wujud pelaksanaan dalam tugas humas dalam memberikan penerangan atau menjembatani dalam informasi tentang apa yang telah dilakukan oleh suatu instansi/lembaga yang bersangkutan.</p>	<p>Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu pada objek yang diambil dan metode analisis yang digunakan pada penelitian ini.</p>	<p>Persamaannya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh humas pemerintah dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui media sosial Instagram.</p>	<p>Kontribusinya penelitian ini pada penelitian yang peneliti susun yaitu pada proses publikasi kegiatan pemerintah yang dilakukan humas untuk memberikan informasi – informasi kegiatan yang dilakukan pemerintah.</p>

<p>Rosyidah, I. N. (2017). Efektivitas komunikasi humas pemkot tangerang dalam implementasi aplikasi “Tangerang Live” (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah).</p> <p>URL: http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/40247</p>	<p>Penelitian ini menyatakan bahwa publikasi yang dilakukan humas pemkot Tangerang dalam aplikasi Tangerang life berjalan dengan efektif, terlihat dari bagaimana proses komunikasi dan publikasi yang dilakukan humas yang dinilai sangat rapi dan terorganisir.</p>	<p>Perbedaannya pada penelitian ini yaitu pada objek yang diteliti bagaimana cara humas bekerja dalam mempublikasi kegiatan pemerintah.</p>	<p>Persamaan nya pada penelitian ini yaitu sama – sama menganalisis seberapa manfaat nya media sosial instagram sebagai alat untuk mempublikasikan kegiatan pemerintah.</p>	<p>Dalam kontribusinya penelitian ini yaitu pada cara bagaimana seorang humas melakukan publikasi kegiatan pemerintah di media digital dalam melihat seberapa efektif nya media yang humas gunakan untuk mempublikasikan kegiatan pemerintah.</p>
<p>Pratiwi, A. P., & Abdurrahman, M. S. (2021). Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Di Masa Pandemi Covid-19. eProceedings of Management, 8(3).</p> <p>URL: https://openlibrarypublikations.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15022</p>	<p>Penelitian tersebut menyatakan bahwa strategi humas dalam mengatur perencanaan, aktivasi dan optimalisasi itu perlu dilakukan perencanaan yang baik dan matang agar berjalan dengan searah serta tujuan dan timing nya jelas dalam menghadapi isu – isu yang ada.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada metode analisis paradigma konstruktivis yang dimana terdapat pada jurnal ini sedangkan penelitian ini tidak menggunakan paradigma konstruktivis.</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada proses bagaimana humas bekerja dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah kota di media sosial instagram.</p>	<p>Dalam kontribusinya penelitian ini pada penelitian yang peneliti susun yaitu dalam strategi humas yang diteliti dalam pengelolaan media sosial instagram oleh humas pemerintahan.</p>

<p>PRAMESWARI GITAWARDHANI, . (2021) PERENCANAAN STRATEGIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENSOSIALISASIK AN PEMBATASAN SOSIAL BERSKALA MIKRO & KOMUNITAS (PSBMK) MELALUI PENGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH KOTA BOGOR. Diploma thesis, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.</p> <p>URL: http://repository.unj.ac.id/id/eprint/30312</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Bogor menerapkan Nine Steps PR Strategy melalui penggunaan media sosial Instagram, di mana dalam 9 langkah tersebut menjelaskan bagaimana merencanakan strategi dengan baik, merumuskan strategi dan taktik komunikasi serta evaluasi.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada objek yang diteliti sebagaimana dalam penelitian ini yaitu melihat strategi komunikasi humas dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media publikasi.</p>	<p>Persamaan pada penelitian ini yaitu sama – sama meneliti bagaimana proses kerja humas dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik yang baik untuk membangun citra pemerintah dalam media sosial.</p>	<p>Upaya kontribusi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu menjadikannya referensi dalam melihat peran dan upaya seorang humas dalam membentuk citra yang baik bagi pemerintah dengan mengelola media sosial instagram nya.</p>
---	--	---	--	---

F. Kajian Teori

Penelitian ini menggunakan teori yang dijadikan sebagai landasan dalam menyelesaikan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Humas Pemerintahan/*Government Public Relations*

Menurut Frank Jefkins Humas adalah sebagian besar jenis korespondensi yang diatur, baik di dalam maupun diluar, antara sebuah asosiasi maupun orang banyak untuk mencapai tujuan tertentu serta tergantung pada kesepakatan bersama (Siti & Aqida, 2021).

Government public relations (dalam Puspitasari, 2020) merupakan alat komunikasi yang menghubungkan antara publik dan pemerintah, dengan para pembuat peraturan, legislatif, dan perpanjangan tangan pemerintah ke masyarakat. Sedangkan Lattimore dkk dalam (Puspitasari, 2020) mendefinisikan *government public relations* adalah fungsi manajemen yang membantu lembaga pemerintah dalam mencapai tujuannya serta membantu untuk beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungannya. *Government public relations* ini memiliki fungsi yang sangat luas dan memainkan peran penting di pemerintahan karena dianggap sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat.

Definisi *Government PR* atau humas pemerintahan tidak terlepas dari definisi pemerintah yang dimana pemerintah merupakan semua lembaga negara yang memiliki fungsi legislatif, eksekutif, yudikatif dan lembaga eksekutif yang fungsinya menjalankan tugas untuk mencapai tujuan suatu Negara. bila dikaitkan dengan fungsi *public relations* dalam suatu lembaga pemerintah itu memiliki fungsi yang sangat penting dalam kedudukannya sebagai humas pemerintahan untuk membantu pemerintah dalam mencapai tujuannya dengan memberikan pelayanan yang baik dari pemerintah dalam memberi informasi terhadap publik.

Menurut Rahmadi (Syahputra, Hendra, & Hidayat, 2018), humas pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan- kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini, tugas dari

humas pemerintah itu sama halnya dengan humas-humas pada umumnya. Namun, ada beberapa proses atau strategi yang harus dilakukan humas pemerintah yaitu salah satunya memberikan citra positif bagi pemerintah itu sendiri.

Seorang humas memiliki tujuan dengan strategi yang mereka terapkan untuk menjadi penengah antara publik dan lembaga maupun instansi. Di situasi ini, seorang humas diharapkan dapat bertindak dengan tepat dalam menghadapi situasi yang terjadi di dunia maya untuk mempertahankan serta menciptakan citra positif dalam setiap lembaga maupun instansi tersebut. Dalam hal ini, sangat lah penting bagi seorang humas untuk menjaga hubungan baiknya dengan publik dalam penyampaian berupa informasi mengenai aktivitas maupun kegiatan-kegiatan dari suatu lembaga atau instansi di media massa (Nurdiansyah & Kartika, 2020).

Menurut Effendy (Lani & Handayani, 2021), humas pemerintah dibagi menjadi dua yaitu humas pemerintah pusat dan humas pemerintah daerah. Keduanya memiliki tugas yang sama yaitu sebagai seorang humas namun cakupannya berbeda. Jadi intinya, tugas humas pemerintah itu sendiri yaitu menyebarkan informasi terkait kebijakan perencanaan dan hasil dari pemerintah serta memberikan penerangan dan mendidik masyarakat mengenai perundang-undangan dan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Pingkan dalam (Rosady Ruslan, 2012) terdapat 5 peran humas. Pertama, bertujuan untuk menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama. Kedua, membina hubungan antara lembaga/organisasi dengan publik menjadi harmoni. Ketiga, berperan dalam mengidentifikasi sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi, dan tanggapan dari masyarakat kepada lembaga/organisasi maupun sebaliknya. Keempat, melayani keinginan publik dan memberikan masukan saran kepada manajemen untuk manfaat bersama. Kelima, menciptakan komunikasi dua arah dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan yang diberikan oleh lembaga/organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya adanya humas pemerintah itu berfungsi sangat penting agar menciptakan suatu reputasi dan citra yang baik bagi suatu lembaga maupun instansi. Untuk itu bagi seorang humas dalam perannya memberikan segala informasi dari pemerintah perlu adanya keterlibatan khusus dalam penyampaian kepada masyarakat agar hubungan antara pemerintah maupun lembaga tertentu dengan masyarakat dapat terjaga dengan baik.

Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti akan mengungkapkan secara garis besar dari peran dan fungsi humas terutama pada humas bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah kabupaten Sintang ini dalam penyebaran informasi yang diberikan pemerintah kepada publik untuk mempertahankan reputasi yang baik bagi pemerintah kabupaten Sintang itu sendiri.

2. Strategi Hubungan Masyarakat

Menurut Cutlip, Center & Broom (2006), proses perencanaan program kerja humas terbagi menjadi empat tahap atau langkah-langkah yang menjadi landasan untuk melaksanakan program kerja praktisi humas, yaitu sebagai berikut:

a. Mendefinisikan Masalah

Di tahap awal ini, humas perlu membuat sebuah kajian dan pemantauan ilmu, opini, perilaku dan sikap pihak – pihak yang terkait dengan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan suatu lembaga. Dalam mendefinisikan masalah yang ada, seorang humas tentunya mampu mengatasi hal tersebut dengan melihat situasi di sekitar yang berkaitan dengan khalayak. Dengan demikian, semua langkah – langkah dalam penyelesaian masalah dapat ditentukan sebagaimana mestinya sesuai dengan fungsi dan tugasnya seorang humas.

b. Program dan perencanaan

Informasi dari data-data yang dikumpulkan pada tahap sebelumnya akan digunakan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan publik, sasaran, tindakan dan strategi komunikasi, serta tujuan dari program itu sendiri. Di tahap yang satu ini, seorang humas harus dapat menentukan langkah yang dimana humas harus dapat menjalankan strateginya dalam menanggapi permasalahan yang ada disekitar. Untuk itu, humas bisa membuat suatu perencanaan maupun program tertentu agar permasalahan yang ada dapat diselesaikan maupun diubah dengan cara menyusun strategi

komunikasi yang memuat 7 aspek proses strategi humas yaitu kredibilitas, konteks, isi, kejelasan, kontinuitas dan konsistensi, saluran serta kapabilitas atau kemampuan khalayak.

c. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi

Pada tahapan ini, seorang humas akan mengimplementasikan, penerapan maupun tindakan program dari perencanaan yang telah disusun dalam mencapai tujuan dan sasaran program yang spesifik. Di tahap ini, seorang humas harus mengambil tindakan dari strategi yang telah dibuat. Dalam hal ini, tindakan yang dilakukan diharapkan dapat mampu menyelesaikan masalah yang ada dengan cara mengimplementasikan program dan perencanaan yang telah dibuat humas sebelumnya.

d. Evaluasi Program

Pada tahapan akhir ini, humas akan melakukan penilaian terhadap hasil dari program yang dilakukan tersebut. Mulai dari penyesuaian yang telah dibuat saat program diimplementasikan, sehingga evaluasi dapat diambil dari *feedback* terkait apakah program tersebut berhasil atau tidak. Dengan demikian, humas dapat mengetahui respon atau umpan balik mengenai keberhasilan program perencanaan yang telah dibuat sebelumnya untuk dievaluasi. Dan kemudian humas menentukan apakah program dan perencanaan tersebut akan dilanjutkan atau tidak jika melihat dari aspek keberhasilan maupun kesuksesan tahapan – tahapan yang sebelumnya dilakukan.

Berdasarkan teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya seorang humas berperan sangat penting dalam sebuah proses melalui tahapan-tahapan dalam setiap perencanaannya. Dalam hal ini, seorang humas harus dapat mengidentifikasi suatu masalah dengan menganalisis permasalahan tersebut, kemudian merencanakan suatu program tertentu dan mengimplementasikan program tersebut berhasil atau tidak nya dengan melakukan evaluasi di tahap akhir untuk mengetahui hasilnya.

Kesimpulan berdasarkan teori strategi humas diatas, peneliti tertarik menggunakan teori tersebut sebagai acuan dalam penyelesaian masalah pada penelitian ini. Mengingat konteks yang sama pada penelitian ini, yaitu dengan mengambil teori strategi humas yang berupa tahapan-tahapan yang rinci dari seorang humas dalam merencanakan strategi untuk melaksanakan fungsi tugas dan perannya.

3. Instagram Sebagai Media Humas

Media humas atau *public relations* merupakan sarana atau bentuk komunikasi dan publikasi informasi yang digunakan humas untuk mempublikasikan informasi penting kepada publik. Media humas ini berfungsi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik, kepercayaan publik, promosi serta menjaga dan meningkatkan reputasi dari suatu perusahaan maupun instansi pemerintah. Adapun jenis dari media humas yaitu seperti media online, media cetak, broadcasting, special event, media outdoor, audio visual, pesan lisan, serta

sponsorship. Dari jenis - jenis media humas tersebut salah satu yang kini paling diminati yaitu media online karena media online sendiri kini banyak digunakan masyarakat. Media online ini merupakan jenis media yang bisa diakses menggunakan internet yang dimana media ini berisikan teks, audio, foto maupun video atau yang biasa dikenal dengan media sosial.

Adanya media sosial, membuat seorang humas dituntut untuk dapat bisa memanfaatkan media sosial yang kini menjadi trend di masyarakat seperti Facebook, Twitter maupun Instagram yang merupakan salah satu aplikasi jejaring sosial yang dapat digunakan untuk mempublikasikan konten dan dijadikan penggunaanya sebagai ruang yang dimana komunikasi serta interaksi dapat dilakukan di dalamnya. Dengan adanya instagram ini salah satunya, diharapkan bisa dimanfaatkan oleh seorang humas, mengingat aplikasi *microblog* yang satu ini berperan sangat penting dalam publikasi dan penyebaran informasi yang dapat dilakukan oleh humas pemerintah kabupaten Sintang.

Instagram sendiri adalah sebuah aplikasi yang membutuhkan jaringan internet dalam penggunaannya yang dimana aplikasi ini dapat memungkinkan pengguna untuk dapat mengambil foto, menggunakan filter dalam sebuah video/foto, berinteraksi, dan berbagi informasi ke sesama penggunaanya secara instan (Aulia & Alfansyah, 2020). Aplikasi Instagram ini merupakan salah satu bentuk dari media sosial yang penggunaanya dapat memungkinkan mereka untuk bisa berinteraksi

dengan sesama penggunanya melalui teks, gambar maupun video secara instan. Begitu juga bagi seorang humas, dengan aplikasi ini seorang humas dapat mengimplementasikan program – program yang mereka buat sehingga kegiatan publikasi informasi yang dilakukan humas dapat dilaksanakan melalui program – program yang telah mereka buat kedalam instagram tersebut.

Dalam perkembangannya saat ini, Instagram kerap sekali mengupdate beberapa dari sistemnya. Sejak kemunculannya di tahun 2010, mereka semakin sering memperbarui fitur – fitur nya yang bertujuan agar lebih menarik dan mengikuti trend yang kini banyak digemari masyarakat luas di dunia maya (Yunita, 2021). Hal ini lah yang membawa seorang humas untuk dapat mengikuti perkembangannya dengan memanfaatkannya di situasi yang dimana seorang humas dapat mengimplementasikan program mereka didalamnya. Salah satunya dengan fitur – fitur instagram terkini yang dapat digunakan humas terutama humas pemerintah kabupaten Sintang pada akun instagramnya yaitu sebagai berikut;

a. Postingan

Postingan ini merupakan istilah dari kata post yang artinya mengunggah. Istilah ini kemudian diterapkan pada instagram yaitu mengunggah gambar, audio maupun video.

Dalam fitur ini, dapat digunakan seorang humas untuk mempublikasikan informasi yang akan diberikan ke publik. yang

artinya, pada fitur ini adalah hal terpenting yang harus digunakan oleh seorang humas karena berpengaruh sangat besar terhadap program dan perencanaan humas dalam mengelola akun media sosial instagram.

b. Caption

Caption merupakan deskripsi singkat atau yang berisi penjelasan yang ada pada postingan yang di unggah.

Pada fitur caption, seorang humas dapat memanfaatkannya dengan memberikan deskripsi singkat mengenai postingan yang pernah mereka unggah sebelumnya. Artinya, dalam setiap postingan yang diunggah, humas harus dapat mendeskripsikan unggahan tersebut agar pengguna lain yang melihat unggahan tersebut paham akan unggahan yang telah diposting.

c. Hashtag

Hashtag merupakan sebuah fitur Instagram yang dimana fitur tersebut bertujuan agar mempermudah pengguna nya untuk mencari kata kunci pada postingan yang ingin di explore.

Dengan adanya fitur ini, seorang humas dapat memanfaatkannya untuk memberikan kata kunci yang ingin dicari bagi para pengguna Instagram terkait aktivitas apa saja yang dilakukan oleh humas dalam mengelola akun Instagram.

d. Insight

Fitur insight digunakan untuk mengetahui semua jangkauan yang dicapai dari setiap postingan yang didalamnya memuat data pengguna yang pernah berinteraksi pada postingan atau akun tersebut.

Fitur ini juga sangat penting bagi seorang humas untuk melihat seberapa banyak respon dari pengguna lain yang ada pada unggahan yang diposting. Dengan demikian seorang humas dapat mengukur tingkat ketertarikan serta jumlah yang disukai dari pengguna lain akan postingan yang diunggah.

e. Comment

Instagram menyediakan fitur komentar disetiap postingan yang diposting agar pengguna lainnya dapat berinteraksi dengan berkomentar langsung pada postingan yang dipublish.

Didalam fitur ini, humas tentu bisa memanfaatkannya dengan membalas komentar dari pengguna lain atau bisa saja untuk melihat respon atau umpan balik dari pengguna lain pada unggahan tersebut.

f. Instastory

Merupakan fitur dimana kita dapat memposting cerita sehari – hari dengan format waktu otomatis tersimpan di arsip jika sudah mencapai waktu 24 jam. Di instastory juga terdapat beberapa fitur –

fitur menarik seperti filter yang digunakan untuk membuat cerita agar lebih menarik dan menghibur.

Instastory ini bisa dimanfaatkan seorang humas sebagai dokumentasi singkat tentang kegiatan – kegiatan tertentu yang dilakukan pemerintah ketika humas sedang bekerja. Atau bisa saja dengan memposting ulang postingan yang ada di *feed* agar jangkauan postingan tersebut dapat lebih jauh terjangkau ke pengguna lain.

g. IGTV

Fitur yang dimana penggunanya dapat mengunggah video dengan durasi lebih lama daripada story. IGTV sendiri ditampilkan di profil pengguna pada menu IGTV.

Pada fitur ini, seorang humas dapat memanfaatkannya dengan mengunggah video yang dimana video tersebut berdurasi lebih lama dibandingkan dengan instastory. Artinya, dalam fitur ini, pengguna lain masih tetap bisa melihat unggahan tersebut meskipun sudah lebih dari 24 jam sama halnya seperti postingan.

h. REELS

Fitur yang dimana penggunanya dapat mengunggah video dengan durasi tertentu serta pengguna dapat mengedit video, memasukkan audio music, filter dan efek tertentu di dalamnya.

Fitur ini dapat dimanfaatkan seorang humas untuk mengunggah video yang berdurasi lebih singkat dibandingkan IGTV sebelumnya.

Dalam memanfaatkan fitur ini bisa saja bagi seorang humas untuk menggunakannya dengan mendokumentasikan kegiatan tertentu sama halnya seperti instastory namun reels ini kapan pun dan dimanapun pengguna lain berada akan dapat melihatnya, bahkan jangkauannya pun bisa lebih luas dibandingkan fitur-fitur yang sebelumnya dibahas.

i. Siaran Langsung

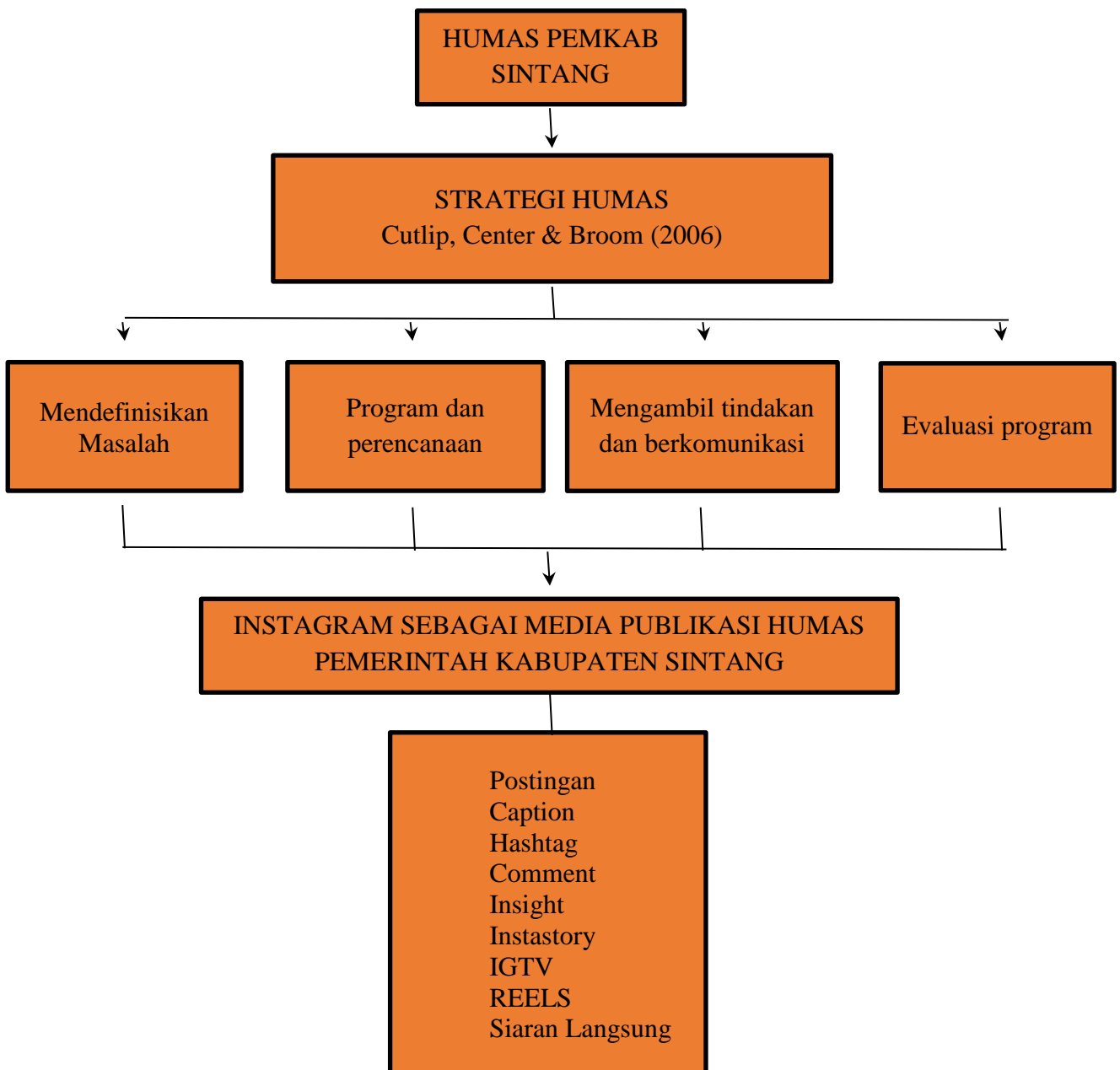
Merupakan fitur yang memungkinkan bagi para pengguna untuk melakukan video siaran secara langsung kepada pemirsa pengikutnya tanpa batas waktu yang ditentukan.

Dalam fitur ini, seorang humas dapat memanfaatkannya dengan berbagi siaran langsung ketika sedang mendokumentasikan suatu kegiatan tertentu. Artinya fitur ini sangat berguna apabila seorang humas ingin membagikan suatu kegiatan atau dengan strategi tertentu agar menarik perhatian publik dengan informasi yang diberikan melalui siaran langsung tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, aplikasi instagram ini secara garis besar memiliki peran dan fungsi yang penting bagi seorang humas dalam membantunya melakukan publikasi suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan fitur – fitur yang disediakan instagram tersebut menjadikannya seorang humas harus dapat memanfaatkannya sebaik mungkin untuk mengimplementasikan program dan perencanaan yang mereka buat. Mengingat aplikasi

microblog ini banyak digemari dan digunakan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, tentunya humas harus benar-benar memanfaatkan media ini sebagai media publikasi yang efektif dalam menentukan suatu keberhasilan bagi seorang humas dalam tugasnya meningkatkan reputasi suatu lembaga atau instansi.

G. Kerangka Pemikiran



Bagan 1 Kerangka Pemikiran.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah, yang dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang digunakan secara triangulasi atau gabungan, analisis data yang bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memberikan uraian tentang fenomena atau gejala yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri baik satu atau lebih berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti tanpa adanya perbandingan antara variabel yang diteliti dengan mengeksplorasi dan klasifikasi variabel yang diteliti.

Dengan demikian, secara konsep dalam penelitian ini khususnya penelitian kualitatif deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan dari objek tertentu. Pemilihan metode kualitatif ini merupakan metode yang dirasa tepat untuk memecahkan masalah tentang bagaimana strategi humas Pemkab kabupaten Sintang dalam memanfaatkan Instagram sebagai media publikasi. Maka dari itu, peneliti tertarik menggunakan penelitian ini untuk menggambarkan tentang fenomena – fenomena dan fakta yang terjadi pada permasalahan yang diangkat.

2. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Lokasi dan waktu pelaksanaannya pada penelitian ini yang diambil guna untuk menyelesaikan permasalahan yang peneliti inginkan. Adapun untuk lokasi dan tempat penelitian ini dilaksanakan yaitu di Sekretariat Sintang khususnya di bagian Humas dan protokoler yang terletak di jalan Pangeran Muda No. 230, Sintang, Kalimantan Barat. Sekretariat Sintang ini berlokasikan tidak jauh dari pusat kota sehingga peneliti dapat dengan mudah memaksimalkan penelitian ini. Adapun waktu dalam penelitian ini butuhkan kurang lebih 6 bulan untuk mengerjakan penelitian, terhitung setelah proposal ini dinyatakan siap untuk melanjutkan penelitian ke lapangan. Sehingga peneliti dapat dengan siap, cepat dan tepat dalam memanfaatkan waktu yang telah ditetapkan dalam menyusun penelitian ini nantinya.

3. Teknik Pengumpulan data

Dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengumpulan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang efektif dalam mempelajari dan mengamati suatu sistem yang ada. Dalam hal ini, observasi juga bisa dikatakan yaitu sebuah pengamatan langsung yang dilakukan oleh pembuat keputusan pada suatu kegiatan atau aktivitas tertentu (Darmadi, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi secara langsung ke humas bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah Kabupaten Sintang dengan melihat fenomena apa saja yang dapat peneliti temukan di dalamnya.

b. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg (Sugiyono, 2013) merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui suatu Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara secara semistruktur yaitu wawancara yang didalamnya sudah termasuk kategori *in depth interview* yang secara garis besar wawancaranya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuan wawancara semistruktur ini yaitu untuk menemukan permasalahan yang ada secara terbuka hingga pihak yang diajak wawancara dapat memberikan pendapatnya. Dalam hal ini, peneliti perlu mencatat secara teliti informasi apa yang didapatkan dari informan.

Peneliti akan melakukan tanya jawab kepada pimpinan dan anggota dari humas pemkab Sintang serta kepada pengikut media sosialnya terkait permasalahan dalam penelitian ini dengan mengajukan berbagai pertanyaan mengenai bagaimana strategi humas dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat publikasi dan

kemudian peneliti akan mencatat segala informasi yang didapat dari para informan tersebut.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar – gambar atau karya – karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil informasi data –data yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini berupa buku, draft atau dokumen tertentu yang berada di sekretariat daerah kabupaten Sintang bagian humas protokol & Komunikasi.

4. Sampel/Informan Penelitian

Dalam memilih informan ini, peneliti akan memilih sampel dengan model nonprobability sampling yang berjenis purposive sampling yaitu peneliti akan menentukan sampel informan dengan mempertimbangkan informan mana yang layak akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berikut informan yang akan dijadikan narasumber pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Kepala Bagian humas, protokol dan komunikasi pimpinan Setda Sintang Iwan Kurniawan, S.Sos, M.Si.

Dengan peneliti melakukan wawancara kepada kepala bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat kabupaten Sintang ini, diharapkan untuk dapat menjawab gambaran mengenai bagaimana strategi humas pemkab Sintang dalam memanfaatkan instagram sebagai media publikasi.

2. Staff bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan Setda Sintang Dicky Darmawan

Dengan peneliti melakukan wawancara terhadap staf bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat kabupaten Sintang diharapkan dapat bisa menjawab bagaimana strategi mereka dalam mengelola serta memanfaatkan instagram sebagai media publikasi.

5. Sumber Data

Sumber Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Umi Narimawati (2020) “data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.”

Dalam pengambilan sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari data yang diambil dari wawancara yang dilakukan dengan para pimpinan maupun anggota bagian humas serta data observasi yang dilakukan pada kegiatan humas protokol dan komunikasi di sekretariat daerah kabupaten Sintang.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (Pratiwi & Abdurrahman, 2021) “data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal.”

Dalam pengambilan data sekunder dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari laporan data yang ditemukan terkait dengan kegiatan kehumasan pemerintah kabupaten Sintang serta kajian literatur yang berkaitan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu terkait strategi komunikasi humas pemerintahan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model dari Miles & Huberman (Sugiyono, 2012), yaitu suatu analisis data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara terus menerus sampai mendapatkan hasil akhir pada titik kejenuhan data. Adapun analisis data meliputi beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai suatu proses pemilihan dengan

memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah. Dalam mereduksi data dalam penelitian ini, peneliti akan melakukannya secara terus menerus selama penelitian yang berfokus meneliti tentang strategi humas Pemkab Sintang ini dilaksanakan. Dari pengumpulan data – data ini, peneliti akan memasuki tahapan yang dimana peneliti akan membuat suatu ringkasan atau draft yang nantinya dikumpulkan menjadi satu. Dan kemudian, reduksi dalam proses transformasi data ini akan berlanjut secara terus menerus sesudah penelitian lapangan di sekretariat kabupaten Sintang ini selesai hingga tersusun lengkap.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebagai konstruk informasi padat terstruktur yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan penerapan aksi. Penyajian data yang lebih focus itu berupa ringkasan terstruktur, sinopsis dan deskripsi singkat. Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi pada fenomena disekitar serta merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Dalam penyajian data pada penelitian yang dilakukan di sekretariat kabupaten Sintang ini, peneliti akan menyajikan data yang berupa

ringkasan terstruktur, dengan sinopsis dan deskripsi singkat mengenai data yang ditemukan. Dari susunan data yang peneliti buat nanti nya diharapkan bagi peneliti dapat dengan mudah untuk melihat bagaimana strategi yang dilakukan humas Pemkab Sintang dalam memanfaatkan instagram sebagai media publikasi. Penarikan kesimpulan

Di dalam tahap akhir ini, simpulan - simpulan tersebut harus dicek kembali atau diverifikasi lagi dari catatan yang telah dibuat oleh peneliti. Lalu, selanjutnya menuju ke arah simpulan yang lebih tepat. Dalam menarik kesimpulan ini, bisa saja peneliti menggunakan simpulan tentative atau simpulan yang masih dapat disempurna. Setelah data dikumpulkan, maka peneliti akan terus menerus menganalisis dan memverifikasi tentang kebenarannya, yang pada akhirnya akan mendapatkan kesimpulan akhir yang lebih jelas.

Dengan demikian, yang peneliti lakukan pada kesimpulan akhir dari data – data yang telah disiapkan dan disusun yaitu mengecek, memverifikasi hingga menyampaikannya secara tentatif atau masih dapat disempurnakan dari hasil lapangan mengenai

strategi humas pemkab Sintang dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui instagram. Sehingga, pada akhirnya kesimpulan yang didapat tersebut dapat benar – benar peneliti lakukan dengan tepat dan jelas.

7. Uji Keabsahan Data

Untuk memperoleh keakuratan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2012) Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Menurut Sugiyono (2012) ada beberapa cara dalam menguji keabsahan data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Pada peneliti akan menggunakan Triangulasi Sumber. Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek kembali dalam mempercayai informasi yang diperoleh dengan mengukur tingkat kepercayaan terhadap temuan tersebut menggunakan waktu dan alat yang berbeda dari penelitian kualitatif.

Dalam hal ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber yang dimana peneliti akan melakukan perbandingan antara sumber informasi yang didapat dari hasil wawancara kepada para informan yang nantinya akan dilihat sejauh mana kebenaran dan kecocokan dari sumber

informasi yang didapat tersebut. Peneliti juga akan mengambil beberapa dari pengikut akun instagram prokopim untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut. Kemudian peneliti akan memeriksa kembali dari setiap pengumpulan data yang di dapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dengan demikian, peneliti akan mendapatkan hasil data yang benar – benar valid.