

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif berusaha untuk mengungkap pandangan dan makna yang dimiliki oleh objek atau subjek penelitian, untuk memahami dunia mereka dan untuk memperhitungkan banyak hal. Metode penelitian kualitatif adalah sarana ampuh untuk mendapatkan makna mendalam, pemahaman holistik tentang hubungan antara budaya internasional dan komunikasi dari perspektif orang dalam suatu masyarakat atau kelompok etnis (Daymon dan Holloway, 2011, hlm. 7). Menurut Creswell (2009: 465) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Senada dengan ungkapan Ardianto (2011: 58), bahwa dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, justru seorang peneliti menjadi instrumen kunci. Tambahnya, jika teknik pengumpulan data yang digunakannya adalah observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.

Demikian, alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yakni karena ingin mengetahui secara rinci dan mendalam mengenai peran strategis Humas Pemerintah dalam program kampanye sosial pada Program Keluarga Harapan. Pendekatan ini menggunakan landasan konsep dari Lee et,al sebagai pisau analisa agar fakta dan data yang diperoleh dapat dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh akan menjadi catatan untuk pemahaman yang mendalam bagi peneliti.

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu proses. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dengan menggunakan kata-kata atau angka untuk menyajikan profil, jenis klasifikasi, atau garis besar mengenai langkah-langkah untuk menjawab suatu pertanyaan. Penelitian deskriptif menyajikan gambaran

rincian spesifik mengenai situasi, pengaturan sosial, atau hubungan (Neuman, 2014, hlm. 38). Dalam penelitian deskriptif, penelitian tidak mencari atau menjelaskan suatu hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif melakukan pengamatan, dimana indikator variabel merupakan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode studi kasus. Menurut Creswell (2009, hlm.90) studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam suatu konteks. Studi kasus merupakan penelitian yang penelahaannya kepada satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Studi kasus pada hakikatnya terfokus kepada kasus (*case*). Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian studi kasus adalah sebagai berikut: (a) membatasi kasus, menentukan objek dari penelitian, (b) menyeleksi fenomena-fenomena, tema atau isu sebagai pertanyaan penelitian, (c) menentukan pola data untuk mengembangkan isu, (d) observasi triangulasi, (e) menyeleksi alternatif interpretasi, (f) mengembangkan kasus yang telah ditentukan (Rokhmah dkk, 2014, hlm.7).

Penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal holistik (*holistic single-case study*). Menurut Yin (2009, hlm.72-73) studi kasus tunggal adalah penelitian yang menempatkan sebuah kasus sebagai fokus dari penelitian. Yin menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan untuk menggunakan hanya satu kasus di dalam penelitian studi kasus seperti:

1. Kasus yang dipilih mampu menjadi bukti dari teori. Sebuah kasus tunggal, memenuhi semua kondisi untuk menguji teori, dapat mengkonfirmasi, tantangan, atau memperpanjang teori. Satu kasus kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah proposisi teori ini benar dan relevan
2. Kasus yang dipilih merupakan kasus yang ekstrim atau unik. Kasus yang diteliti haruslah kasus yang jarang terjadi sehingga layak untuk diteliti.
3. Kasus yang dipilih merupakan kasus tipikal atau perwakilan dari kasus lain yang sama. Tujuan menggunakan kasus ini adalah untuk menangkap

situasi dan kondisi yang sudah ada sehingga penelitian dilakukan hanya pada satu kasus saja

4. Kasus dipilih karena bersifat longitudinal, yaitu terjadi dalam dua atau lebih pada waktu yang berlainan.

Sedangkan menurut Daymon dan Hollowey (2011, hlm. 114), studi kasus adalah penelitian terkait dengan penyelidikan intensif dari fenomena tertentu dalam konteks yang sebenarnya. Pendekatan ini biasanya menggabungkan pendekatan metodologis dan teori lain. Tujuan dari penelitian dengan studi kasus adalah untuk meningkatkan pengetahuan tentang peristiwa yang nyata dengan konteksnya. Penyelidikan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan banyak informasi secara terperinci melalui wilayah dimensi yang luas mengenai sebuah kasus.

Studi kasus yang baik menyoroti sejumlah faktor yang membangun komunikasi dalam sebuah kondisi yang khusus, mengungkapkan hal unik di dalamnya, namun tidak selalu berusaha untuk menawarkan pengetahuan yang memiliki relevansi yang luas. Poin kunci yang dapat dipahami dalam penelitian studi kasus adalah pengujian intensif yang menggunakan berbagai sumber data baik kualitatif, kuantitatif, atau bahkan campuran, terhadap satu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. *Single case study* (studi kasus tunggal), yaitu sebuah desain kasus yang memberikan kesempatan untuk melakukan eksplorasi yang mendalam dari fenomena tertentu. Minat peneliti selanjutnya diarahkan pada sejumlah hal kecil yang diselidiki secara mendalam pada satu titik dalam periode waktu yang lebih lama (Daymon dan Hollowey, 2011, hlm. 119).

Melalui penelitian kualitatif dengan strategi studi kasus (*case study*), penelitian ini akan memberikan gambaran secara lengkap dan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana peran Humas Pemerintah dalam program kampanye sosial pada Program Keluarga Harapan, khususnya di Kementerian Sosial ditinjau dari Konsep Lee yakni *Media Relations, Public Reporting, Responsiveness to the public, Public Outreach, Increasing Public Support*. Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting seperti pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan, studi dokumentasi, dan observasi partisipan.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

3.2.1 Partisipan Penelitian

Partisipan yang berperan sebagai informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *purposive sample* (sampel berdasarkan tujuan). *Purposive sample* adalah pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas yang benar-benar paham di bidangnya sesuai dengan tujuan penelitian (Hikmat, 2011, hlm. 64). Metode purposif tidak mementingkan ukuran jumlah informan yang representatif (populasi) untuk diwawancarai karena penelitian kualitatif tidak bisa digeneralisasikan. Pemilihan informan dengan metode purposif berarti mencari informan yang dapat memberikan informasi sebanyak-banyaknya pada hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan tujuan penelitian. Berdasarkan kriteria di atas, maka informan yang mungkin dalam penelitian ini adalah kepala bidang humas sebagai informan inti, staff bidang humas, perwakilan media, Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial, Penanggungjawab pendamping PKH, dan humas Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial. Informan untuk penelitian ini ditentukan berdasarkan kekayaan pengetahuan dan informasi yang dimiliki mengenai topik yang diteliti. Informan yang ditentukan dapat memberikan informasi berupa data yang dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 3.1. Matriks Informan Penelitian

No.	Informan	Tujuan
1	Humas Kementerian Sosial	Kepala Biro Humas Kementerian Sosial
2	Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial	Kepala Seksi Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya Dirjen Linjamsos
3	Penanggungjawab pendamping PKH	Tenaga Ahli Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya
4	Media	Media Suara Pembaruan
5	Staff Humas Kementerian Sosial	Kabag Publikasi, Pemberitaan, dan Opini Publik
6	Humas Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial	Kepala Bagian Organisasi Hukum dan Humas Dirjen Linjamsos

3.2.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kementerian Sosial RI sebagai badan publik yang berfungsi sebagai pihak yang melaksanakan penyelenggaraan program Negara yang wajib memberikan informasi, transparansi, dan pelayanan kepada publik. Pemilihan Kementerian Sosial khususnya dalam Program Keluarga Harapan, pertama dilatarbelakangi tingginya stigma di masyarakat bahwa humas pemerintah dinilai tidak transparan dan tidak bekerja sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku terkait informasi, transparansi, dan pelayanan. maka dalam penelitian ini ingin melihat lebih jauh dan mendalam bagaimana program ini dapat dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan fungsi lembaga pemerintahan melalui peran dari Humas Kementerian Sosial RI. Kedua, Kementerian Sosial RI sebagai badan publik yang bergerak di bidang sosial ini sedang mengalami perubahan dari kinerja Biro Humas yakni dari lembaga publikasi menjadi lembaga informasi dan komunikasi berdasarkan Direktif Presiden RI tentang Kehumasan di Istana Negara tanggal 4 Februari 2016, hal ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan secara umum bagaimana perubahan tersebut dapat di implementasikan secara efektif dan efisien.

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap peneliti meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logiknya. (Sugiono, 2009, hlm. 305).

Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiono, 2009, hlm. 306).

Peneliti sebagai instrumen atau alat penelitian karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian,
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus,
3. Tiap situasi merupakan keseluruhan artinya tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yng dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia,
4. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata dan untuk memahaminya, kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita,
5. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh. Ia dapat menafsirkannya, melahirkan hipotesis dengan segera untuk menentukan arah pengamatan, untuk mentest hipotesis yang timbul seketika,
6. Hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau perlakuan (Sugiono 2009: 308).

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, wawancara mendalam, studi literature dan studi dokumentasi.

3.3.2.1. Data Primer

1. Observasi Partisipatif

Observasi merupakan kegiatan lapangan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan pancaindra yang dimiliki dalam rangka untuk memahami lingkungan. Observasi partisipasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti lebih memungkinkan mengamati kondisi objek dalam situasi riil tanpa dikontrol atau diatur secara sistematis (Ardianto, 2011, hlm. 180). Sedangkan menurut Creswell (2009, hlm.181) untuk

melakukan observasi, peneliti harus mampu terlibat langsung dan mengamati segala kegiatan di lokasi. Melihat dan mengamati sendiri semua kegiatan yang berlangsung sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memungkinkan situasi rumit. Penelitian ini melakukan observasi partisipatif selama kurang lebih dua bulan melalui kegiatan program pengalaman lapangan.

2. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang) secara intensif (Ardianto, 2011, hlm. 178). Wawancara dalam penelitian kualitatif perlu mempertimbangkan bagaimana interaksi antara pewawancara dan informan pewawancara harus mampu menciptakan suasana yang tidak menegangkan. Pewawancara juga harus mempertimbangkan apakah peserta mau mengeluarkan suara mereka dan konsekuensi yang di dapatkan antar pewawancara dan informan (Creswell, 2009, hlm.90). Penelitian ini melakukan wawancara kepada Kepala Biro Humas, Kepala Seksi Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya Direktorat Perlindungan dan Jaminan Sosial sebagai informan utama, dan kepada Media, Kabag Publikasi, Pemberitaan, dan Opini Publik, Tenaga Ahli Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya, dan Kabag OHH (Organisasi Hukum dan Humas) sebagai informan pendukung.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan data yang terdiri dari kata-kata dan gambar secara tertulis, dicetak, visual, multi-media dan bentuk digital (Daymon dan Hollowey, 2011, hlm. 277). Menurut Creswell (2009, hlm.181) selama proses penelitian, peneliti dapat mengumpulkan dokumen publik seperti koran, laporan resmi, jurnal pribadi, buku harian dan surat, e-mail.

3.2.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah studi literatur berupa jurnal, buku, dan laporan penelitian sebelumnya yang menjadi informasi yang mendukung data primer.

Data dari studi literatur adalah data awal yang diperoleh dalam penelitian yang dapat menuntun peneliti saat penelitian di lapangan mengumpulkan data primer melalui wawancara mendalam.

Peneliti merangkum teknik pengumpulan data penelitian ini dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data	Aspek Penelitian	Sumber Data
Observasi Partisipatif	Proses kegiatan biro Humas Kementerian Sosial dalam program kampanye sosial pada Program Keluarga Harapan	Biro Humas Kementerian Sosial
Wawancara Mendalam	Proses kegiatan Humas Kementerian Sosial. Hubungan dan kerjasama biro humas Kementerian Sosial dengan top manajemen, <i>stakeholders</i> PKH.	<ul style="list-style-type: none"> • Biro Humas • Perwakilan Manajemen Pelaksana PKH • Perwakilan <i>Stakeholders</i> (Media)
Studi Dokumentasi	Kegiatan atau program komunikasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Sosial terkait Program Keluarga Harapan (PKH)	<ul style="list-style-type: none"> • Arsip data hasil kegiatan komunikasi (<i>press release</i>, laporan kegiatan, kliping media) • Dokumen pendukung berupa foto terkait kegiatan PKH

3.3.3 Uji Keabsahan Data

Penelitian ini diperlukan adanya pengukuran dan pengamatan terhadap objek dari berbagai perspektif. Pengukuran ini digunakan agar diperoleh hasil yang benar dan tepat. Hal ini dikenal dengan istilah triangulasi. (Neuman, 2014:166). Penelitian sosial dibangun berdasarkan prinsip bahwa dengan mengamati lebih dari berbagai perspektif lebih baik dari belajar dengan melihat dari hanya satu perspektif.

Salah satu teknik menguji keabsahan data dan menguji kredibilitas adalah model triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2013, hlm.273-274). Penelitian ini menggunakan triangulasi data dan triangulasi teknik, dimana terdapat beberapa sumber data yang digunakan untuk meneliti masalah penelitian. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber untuk selanjutnya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama dan yang berbeda, mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut. Triangulasi sumber dalam penelitian ini, penulis lakukan kepada Kepala Biro Humas, Kepala Seksi Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya Direktorat Perlindungan dan Jaminan Sosial sebagai informan utama, dan kepada Media, Kabag Publikasi, Pemberitaan, dan Opini Publik, Tenaga Ahli Analisis dan Pemetaan Potensi Sumber Daya Direktorat Perlindungan dan Jaminan Sosial, dan Kabag OHH (Organisasi Hukum dan Humas) Direktorat Perlindungan dan Jaminan Sosial sebagai informan pendukung.

Triangulasi teknik menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Bila dengan tiga teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara, sumber data literatur dari buku atau jurnal, dan hasil dari observasi dan studi dokumentasi. Wawancara memberikan informasi langsung mengenai topik yang diteliti dari informan. Sumber literatur dari buku dan jurnal memberikan gambaran serta informasi mengenai konsep yang akan digunakan di dalam penelitian. Hasil studi dokumentasi adalah data-data berupa klipng media, *press release*, produk Humas yang dikeluarkan Kementerian Sosial, laporan mengenai event dan kegiatan yang diadakan Humas

Kementerian Sosial. Ini akan memberikan gambaran mengenai peran strategis Humas Pemerintah dalam Program Kampanye Sosial pada PKH di Kementerian Sosial.

3.3.4. Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui sejauh mana data atau informasi yang diperoleh dapat sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan. Apabila data yang ditemukan disepakati, maka data tersebut sudah valid, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Membercheck dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Setelah data disepakati bersama, maka pemberi data diminta untuk menandatangani agar data lebih otentik sekaligus sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*. (Sugiyono, 2013, hlm.276).

3.4 Analisis Data

3.4.1 Tahapan Analisis Data

Tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Daymon & Holloway (2011, hlm. 305-318), adalah sebagai berikut.

1. Transkrip dan Mendengarkan

Tahapan ini merupakan kegiatan mendengarkan rekaman audio hasil wawancara mendalam dari informan penelitian. Data kemudian dituangkan dalam transkrip penelitian setiap hasil wawancara dan catatan lapangan. Tuangkan setiap perkataan informan persis seperti yang diucapkan daripada memparafrase atau meringkas, karena sering kali istilah yang digunakan lebih dimengerti informan.

2. Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data penting dilakukan untuk memeriksa bahwa data penelitian telah tercatat dan diberi label secara sistematis. Hal ini dapat membantu peneliti untuk menyimpan data agar tetap utuh, lengkap, dan terorganisir.

3. *Coding* dan Kategorisasi

Coding adalah proses sentral dan penting dalam analisis kualitatif, dimana peneliti dapat membuat pilihan tentang kata-kata apa yang akan digunakan untuk label atau tema yang dilihat berulang kali dalam data penelitian (Morse dan Richards, dalam Daymon & Holloway, 2011, hlm. 306).

4. Interpretasi Data

Menafsirkan adalah proses analitis yang mendeskripsikan arti data, menjelaskan kepada orang lain, apa data penelitian memiliki arti untuk membantu memahami temuan di lapangan.

5. Evaluasi Interpretasi Data

Patton (dalam Daymon & Holloway, 2011, hlm. 318) menulis bahwa analisis kualitatif harus memberikan makna, berguna dan kredibel. Jika kesimpulan berhubungan langsung dengan pertanyaan, analisis akan bermakna. Jika interpretasi data yang dimengerti oleh pembaca dan disampaikan dengan jelas, analisis data tersebut berguna.

3.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *illustrative method* (metode ilustrasi). Metode ilustrasi adalah sebuah metode analisis data kualitatif yang mengambil konsep teori dan diimplementasikan ke dalam situasi empiris untuk menyusun data berdasarkan teori (Neuman, 2014, hlm. 489).

Terdapat istilah dalam metode ilustratif yang dikenal dengan *empty-box* atau kotak kosong yang diisi dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Isi dari kotak kosong tersebut bisa saja merupakan sesuatu yang menerima atau menolak konsep teori yang digunakan. Peneliti akan menggunakan metode ilustratif untuk menunjukkan konsep teori menjelaskan suatu kasus spesifik atau situasi tunggal.

Melalui penelitian ini, kotak kosong tersebut akan diisi dengan hasil yang dapat memberikan gambaran bagaimana peran strategis humas pemerintah dalam program kampanye sosial pada PKH, khususnya di Kementerian Sosial.

3.5 Panduan Instrumen Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian disusun berdasarkan panduan yang bersumber dari penggunaan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian. Pertanyaan penelitian ini didasarkan pada pedoman dengan menggunakan konsep 5W+1H (*what, who, when, where, why* dan *how*).

1. Pertanyaan terkait hubungan media berkaitan dengan bagaimana humas berperan dalam melibatkan media untuk sarana mengkampanyekan Program Keluarga Harapan (PKH) dengan hasil yang diharapkan dapat menjelaskan lebih dalam upaya-upaya apa saja yang dilakukan humas dan media sebagai sarana untuk membantu publik dalam menyerap informasi.
2. Pertanyaan terkait aspek pelaporan publik berkaitan dengan peran humas Kementerian Sosial dalam melaporkan secara jelas kepada publik terkait Program Keluarga Harapan (PKH) dengan hasil yang diharapkan dapat menjelaskan secara utuh upaya-upaya yang dilakukan Humas Kementerian Sosial dalam melaporkan kegiatan PKH sebagai bentuk transparansi pemerintahan.
3. Pertanyaan terkait aspek respon kepada publik berkaitan dengan upaya humas Kementerian Sosial dalam merespon tanggapan-tanggapan publik terkait Program Keluarga Harapan (PKH) dengan mendapatkan hasil yang diharapkan menjelaskan mengapa hal tersebut perlu dilakukan dalam sarana menjalin hubungan yang baik dengan publik serta dapat menjelaskan peran humas dalam merespon publik secara proaktif.
4. Pertanyaan terkait aspek penjangkauan publik berkaitan dengan dengan sumber informasi masyarakat dan aliansi strategis dengan hasil yang diharapkan dapat menjelaskan bagaimana kondisi yang sedang berkembang di masyarakat dapat ditangani dengan tepat oleh organisasi dan bagaimana organisasi dapat mengalokasikan lingkungan sebagai aliansi strategis organisasi.

5. Pertanyaan terkait aspek meningkatkan kepercayaan publik berkaitan dengan upaya-upaya strategis dalam peningkatan kepercayaan publik dengan hasil yang diharapkan dapat menjelaskan bagaimana rumusan upaya-upaya strategis tersebut dapat dijadikan tolak ukur bagi semua sistem pemerintahan untuk meningkatkan kepercayaan publik.

Tabel 3.3. Matriks Instrumen Pertanyaan Penelitian

No	Kategorisasi	Kata Kunci	Pertanyaan	Hasil yang Diharapkan
1	Hubungan Media	Hubungan dengan Media terkait PKH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Kementerian Sosial menggunakan hubungan media dalam kampanye PKH? 2. Media apa saja yang menjalin hubungan dengan Kementerian Sosial? 3. Apakah Kementerian Sosial melakukan pemetaan media sebelum menentukan media tersebut? 4. Bagaimana bentuk-bentuk hubungan media dalam kampanye PKH? 5. Siapa yang bertanggungjawab dalam hubungan media? 6. Mengapa hubungan media sangat dibutuhkan oleh Kementerian Sosial dalam kampanye PKH? 7. Bagaimana hasil dalam hubungan media terkait kampanye PKH? 8. Apa saja kendala hubungan media dalam mengkampanyekan PKH? 9. Bagaimana cara menyelesaikan kendala tersebut? 10. Apakah Kementerian Sosial rutin melakukan evaluasi pada media? 11. Bagaimana bentuk-bentuk evaluasi tersebut? 12. Apakah evaluasi tersebut berimplikasi pada citra Kementerian Sosial? 13. Siapa diantara nama pejabat yang memiliki visibilitas 	Mendapatkan gambaran bagaimana Humas Kementerian Sosial berhubungan dengan Media dalam mengkampanyekan PKH

Ariansyah hadi Wiguno, 2017

PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM PROGRAM KAMPANYE SOSIAL (STUDI KASUS PADA PROGRAM KELUARGA HARAPAN KEMENTERIAN SOSIAL RI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			<p>tinggi di media?</p> <p>14. Bagaimana visibilitas Kementerian Sosial dalam media?</p> <p>15. Bagaimana kualitas hubungan antara Kementerian Sosial dengan media?</p> <p>16. Apakah program hubungan media efektif dalam meningkatkan citra Kementerian Sosial? Apa contoh kongkretnya?</p>	
2	Pelaporan Publik	Pelaporan kepada Publik terkait PKH	<p>17. Apakah Kementerian Sosial rutin melakukan pelaporan kepada publik dalam kampanye PKH?</p> <p>18. Bagaimana bentuk-bentuk pelaporan kepada publik dalam kampanye PKH tersebut?</p> <p>19. Siapa yang bertanggungjawab dalam pelaporan kepada publik dalam kampanye PKH tersebut?</p> <p>20. Mengapa pelaporan kepada publik ini dilakukan oleh Kementerian Sosial? Apa alasannya?</p> <p>21. Apakah website Kementerian Sosial dimanfaatkan sebagai pelaporan publik?</p> <p>22. Bagaimana bentuk pelaporan di laman website tersebut?</p> <p>23. Apakah Kementerian Sosial melakukan press release di laman website?</p> <p>24. Apakah Kementerian Sosial menggunakan saluran lain dalam pelaporan publik?</p> <p>25. Saluran apa saja yang dipakai untuk pelaporan publik?</p> <p>26. Siapa saja yang bertanggungjawab dalam menangani saluran-saluran tersebut?</p> <p>27. Apa saja kendala yang sering dialami dalam</p>	Mendapatkan gambaran bagaimana Humas Kementerian Sosial dalam pelaporan publik terkait PKH

			<p>pelaporan publik?</p> <p>28. Bagaimana cara menyelesaikan kendala tersebut?</p>	
3	Respon kepada Publik	Respon Lembaga kepada Publik	<p>29. Apakah Kementerian Sosial rutin merespon kepada publik terkait PKH?</p> <p>30. Bagaimana bentuk-bentuk respon kepada publik terkait PKH?</p> <p>31. Siapa yang bertanggungjawab dalam respon kepada publik tersebut?</p> <p>32. Mengapa respon kepada publik tersebut dilakukan oleh Kementerian Sosial? Apa alasannya?</p> <p>33. Apakah Kementerian Sosial menggunakan saluran lain dalam merespon publik terkait PKH?</p> <p>34. Saluran apa saja yang digunakan oleh Kementerian Sosial dalam merespon publik terkait PKH?</p> <p>35. Siapa yang bertanggungjawab atas saluran tersebut?</p> <p>36. Apa saja permasalahan yang sering dialami dalam merespon kepada publik terkait PKH?</p> <p>37. Bagaimana cara menangani masalah tersebut?</p>	Mendapatkan gambaran bagaimana Humas Kementerian Sosial dalam merespon publik terkait PKH
4	Penjangkauan Publik	Penjangkauan Publik dalam mengkampanyekan PKH	<p>38. Apa yang dilakukan Kementerian Sosial dalam upaya penjangkauan publik terkait kampanye PKH?</p> <p>39. Bagaimana bentuk-bentuk upaya Kementerian Sosial dalam menjangkau publik dalam kampanye PKH?</p> <p>40. Siapa yang bertanggungjawab dalam penjangkauan publik PKH?</p> <p>41. Apakah ada instansi dan lembaga lain yang menjalin aliansi strategis dalam PKH ?</p> <p>42. Bagaimana peran instansi</p>	Mendapatkan gambaran bagaimana peran Humas menjangkau publik dalam kampanye PKH

			<p>dan lembaga tersebut dalam penjangkauan publik PKH?</p> <p>43. Siapa saja yang dilibatkan dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi PKH?</p> <p>44. Bagaimana proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi PKH tersebut?</p> <p>45. Bagaimana bentuk upaya Kementerian Sosial dalam meningkatkan pelayanan PKH?</p> <p>46. Bagaimana bentuk upaya Kementerian Sosial dalam menyediakan dan menyebarkan informasi PKH?</p> <p>47. Bagaimana mekanisme Kementerian Sosial dalam mencari fasilitator dalam PKH?</p> <p>48. Kapan saja dilakukan upaya pencarian fasilitator tersebut?</p> <p>49. Bagaimana mekanisme persebaran fasilitator tersebut?</p> <p>50. Apa peran fasilitator dalam PKH?</p> <p>51. Bagaimana Kementerian Sosial dalam menggunakan fasilitator sebagai mata dan telinga lembaga dalam PKH?</p> <p>52. Mengapa penting menggunakan fasilitator sebagai mata dan telinga lembaga dalam kampanye PKH?</p> <p>53. Apakah fasilitator tersebut dinilai efektif sebagai mata dan telinga lembaga? Apa parameternya?</p> <p>54. Mengapa penjangkauan publik ini sangat penting untuk dilakukan dalam proses kampanye PKH? Apa alasannya?</p> <p>55. Apa saja kendala dalam penjangkauan publik PKH?</p> <p>56. Bagaimana cara menyelesaikan kendala</p>	
--	--	--	--	--

			tersebut?	
5	Meningkatkan kepercayaan publik	Meningkatkan kepercayaan publik dalam PKH	<p>57. Bagaimana upaya Kementerian Sosial dalam meningkatkan dukungan dan kepercayaan publik terkait PKH?</p> <p>58. Siapa yang bertanggungjawab dalam proses meningkatkan kepercayaan publik ini?</p> <p>59. Apakah upaya tersebut efektif dalam meningkatkan kepercayaan publik? Apa parameternya?</p> <p>60. Mengapa proses peningkatan kepercayaan publik penting dilakukan?</p> <p>61. Apakah ada kendala dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik PKH? Apa saja kendalanya?</p> <p>62. Bagaimana cara menangani kendala tersebut?</p>	Mendapatkan gambaran bagaimana peran Humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terkait PKH