

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada akhir abad 20-an memberikan perubahan pada cara masyarakat memperoleh informasi. Internet semakin diminati dan media konvensional mulai ditinggalkan. Teknologi mulai terdigitalisasi mengakibatkan munculnya media baru (*new media*) yang berbasis digital dan internet. Menurut survey Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2016 menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di pulau jawa sebanyak 86,3 juta orang dan jawa tengah menempati peringkat ketiga sebagai pengguna jasa internet terbesar.

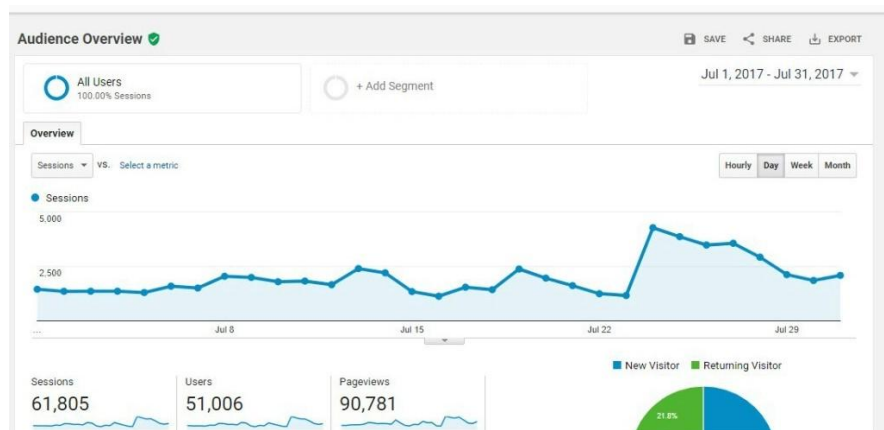
Sedangkan *Public Relations* merupakan bagian dari perusahaan yang bertujuan untuk menjaga dan membina hubungan baik dengan para *stakeholdernya*. Menurut (British) *Institute of Public Relations (IPR)* (Jefkins, 2004: 9), *public relations (PR)* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Kepolisian sebagai lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban negara menyadari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin modern. Humas Polri semakin berinovasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Humas Polri adalah jembatan penting yang menghubungkan dan penyampai informasi antara media dengan Polisi. Dalam rangka memberikan pelayanan publik, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui fungsi hubungan masyarakat, memerlukan standar / prosedur pengolahan guna manajemen pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel. Tribatanews merupakan Portal Berita Polri dengan jaringan informasi

fungsi humas di seluruh satuan wilayah jajaran Kepolisian Negara Republik Indonesia.

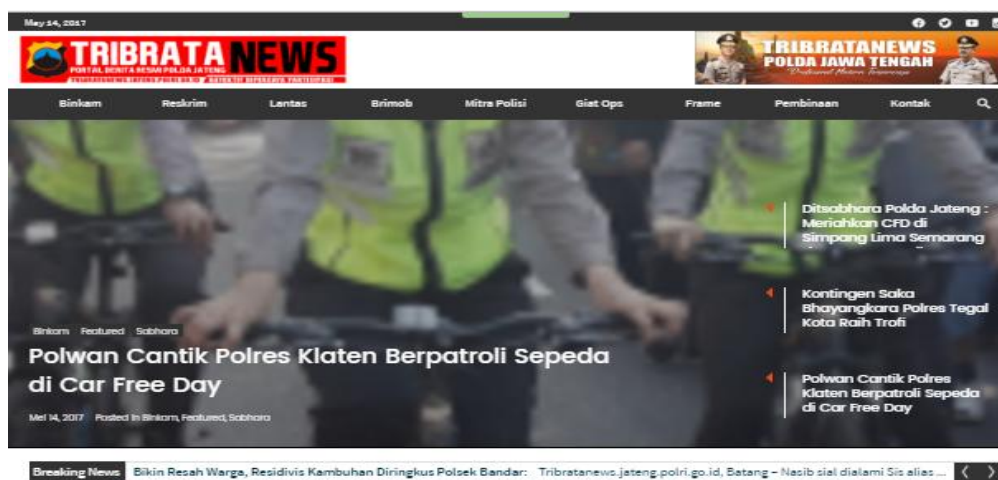
Aktivitas *public relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa, dan sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan. Jadi, kegiatan *public relations* tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap masyarakat. (Ruslan:2013).

Aktivitas humas yang dilakukan oleh Humas Polda Jateng diantaranya adalah pelaksanaan media gathering, media visit, press tour, special event dan termasuk pengelolaan *tribratanews*. *Tibratanews* merupakan wakil dari PR Polda Jateng dalam menyebarkan informasi melalui dunia maya karena memiliki informasi yang cukup lengkap dan aktual. Penggunaan media website oleh humas Polri dimanfaatkan sebagai media penyalur informasi kepada masyarakat. Hal ini dibuat guna mendukung dan merealisasikan aturan mengenai keterbukaan informasi seperti yang tertera pada UU nomor 14 th 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Kini untuk mendapatkan informasi, masyarakat dapat mengakses website, tidak perlu lagi datang ke Kepolisian. Namun sayangnya, terdapat aktivitas humas yang belum efektif disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan *tribratanews* secara maksimal oleh pihak eksternal. Hal ini terlihat dari rendahnya respon masyarakat dalam memberikan komentar maupun umpan balik terhadap kepolisian melalui website. Melalui *google analytics* yang dipasang pada *tribratanews*, Humas Polda Jateng dapat memantau perkembangan website setiap saat.



Gambar 1.1 Google analytics pada website tribratanews

Polri melalui tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) mengembangkan website tribratanews yang berisi segala informasi mengenai Kepolisian mulai dari berita mengenai segala peristiwa yang terjadi di satuan kepolisian, siaran pers, dan informasi mengenai giat operasi yang dilakukan oleh kepolisian. Website ini merupakan bentuk implementasi dari program promotor; profesional, modern, dan terpercaya guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Pengaplikasian *e-Government* oleh Humas Polri sebagai media penyedia informasi terhadap masyarakat melalui website yang disebut Tribatanews. Tribatanews dimiliki oleh 32 Polda dan Polres yang ada di Indonesia. Di wilayah Jawa Tengah, Polda Jateng memiliki tribratanews beralamatkan [www.tribratanews.jateng.polri.go.id](http://www.tribratanews.jateng.polri.go.id)



gambar 1.2 halaman depan website tribratanews.jateng.polri.go.id

Pada perkembangannya, humas polda jateng mendapatkan apresiasi dari kapolri karena keaktifannya dalam mengelola website [tributanews.jateng.polri.go.id](http://tributanews.jateng.polri.go.id). Humas polda jateng mendapatkan penghargaan sebagai pengelola website terinovatif (<http://jateng.tribunnews.com/2016/03/28/humas-polda-jateng-dapat-penghargaan-kapolri-sebagai-pengelola-website-terinovatif> pukul 06:57 WIB)



Gambar 1.3 Penerimaan penghargaan oleh Kapolri

Lalu Humas Polda Jateng meraih penghargaan kembali dari Kapolri atas keaktifan dalam dominasi media mainstream, media sosial dan serta inovasi dalam mengangkat citra Polri (<https://joglosemar.co/2017/03/polda-jateng-raih-penghargaan-kapolri-pesan-kapolda-dan-kapolri/> pukul 21:10 WIB )



Kecepatan dalam menyampaikan informasi menjadi keunggulan humas polda jateng dalam mengelola websitenya. Penyampaian informasi secara real time merupakan keunggulan humas polda jateng dalam menyampaikan beritanya.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Aktivitas humas yang dilakukan oleh Humas Polda Jateng diantaranya adalah pelaksanaan media gathering, media visit, press tour, special event dan termasuk pengelolaan tribratanews. Website menjadi salah satu alat humas pemerintahan dalam menyebarkan informasi kepada publiknya. Masyarakat merupakan target utama Humas polisi dalam memberikan pengaruh paling besar dalam kinerja kepolisian. Oleh karena itu, arus informasi harus berjalan dengan cepat agar masyarakat mengetahui berita-berita yang sedang terjadi di wilayah jawa tengah. Website dapat digunakan sebagai wadah bagi polisi untuk menyediakan informasi-informasi terkini terkait dengan aturan-aturan yang baru dibuat atau diresmikan oleh polisi. Masyarakat pun dapat memberikan masukan, komentar, maupun saran untuk peningkatan kualitas pelayanan polisi khususnya unit Polda Jawa tengah.

Dalam sehari, setidaknya terdapat 200 email yang masuk melalui tim Humas Polda Jateng mengenai berita, press release, maupun informasi dari seluruh Polres yang ada di Jawa Tengah. Berbagai peristiwa yang terjadi diolah oleh tim Humas agar dapat dipublikasikan kepada masyarakat. Informasi yang aktual merupakan keunggulan Polda Jateng dalam mengelola website-nya. Namun sayangnya, terdapat aktivitas humas yang belum efektif disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan tribratanews secara maksimal oleh pihak eksternal. Hal ini terlihat dari rendahnya respon masyarakat dalam memberikan komentar maupun umpan balik terhadap kepolisian melalui website.

Untuk itu, penelitian ini dibuat dalam rangka mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh humas Polda Jateng dalam mengelola tribratanews. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana aktivitas humas Polda Jateng dalam mengelola website tribratanews.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui aktivitas humas Polda Jawa Tengah dalam mengelola media eksternalnya yaitu website [tribratanews.jateng.polri.go.id](http://tribratanews.jateng.polri.go.id).

### 1.4 Manfaat penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan para akademisi serta dapat menjadi acuan dalam mengimplementasikan aktivitas humas yang dilaksanakan Polda Jateng dalam mengelola media nya terutama website.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan motivasi oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam mengelola website nya guna meningkatkan efisiensi dan dapat menjangkau seluruh publiknya dan dapat digunakan sebagai acuan bagi satuan wilayah lain dalam mengelola website [tribratanews](http://tribratanews).

### 1.5 Kerangka Teori

Humas memegang peran penting dalam membangun citra perusahaan pada publiknya. Humas atau yang biasa disebut sebagai PR menjadi jembatan yang berfungsi menghubungkan pemikiran antara instansi dengan stakeholdernya. Menurut cutlip & center, *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut. Dari definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa humas memiliki peran penting dalam membentuk opini publiknya.

Aktivitas *public relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling

pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa, dan sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan. Jadi, kegiatan *public relations* tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap masyarakat. (Ruslan 2013:1).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas humas sekarang ini memanfaatkan media internet dalam berkomunikasi dengan publiknya. Internet mempermudah kerja humas dalam menjangkau publiknya. Kini, untuk berkomunikasi dengan publik, tidak memerlukan lagi serangkaian tahapan yang dapat menghambat proses komunikasi. Adanya internet mempercepat arus informasi yang dibutuhkan oleh publik. Kegiatan kehumasan bisa lebih fleksibel dari yang dilakukan di dunia nyata, yang apabila dalam program kehumasan konvensional, perusahaan harus mengeluarkan budget ratusan juta rupiah, jika dilakukan melalui internet, biaya yang dikeluarkan akan jauh lebih murah. (Mukarom 2015:54).

Adanya internet menyebabkan perubahan cara humas dalam menyampaikan informasi. Segala bentuk penyampaian informasi dan pelayanan berbasis internet. Cyber PR yaitu *public relations* yang menjalankan aktivitas kerjanya dibantu atau menggunakan internet sebagai sarana publisitasnya. (Onggo 2004:1).

Menurut Onggo (2004:5) ada beberapa manfaat menggunakan cyber PR, diantaranya:

1. Komunikasi Konstan.

Internet adalah media yang tak pernah terlelap setiap harinya. Melalui internet PR dapat menjangkau publiknya hingga ke seluruh dunia.

2. Respon yang cepat.

Internet memungkinkan para pelaku cyber PR untuk mendapat respon yang cepat terhadap semua permasalahan serta pertanyaan prospek maupun pelanggan.

3. Pasar Global.

Internet telah menjembatani jurang pemisah geografis, melalui hubungan yang terjalin di dunia maya. Melalui internet memudahkan PR untuk berkomunikasi dengan pasar global yang ada di seluruh dunia dengan biaya yang cukup murah

4. Interaktif.

Internet adalah media yang sangat interaktif. Feedback dengan mudah didapatkan melalui media sosial yang digunakan oleh PR.

5. Komunikasi dua arah.

Komunikasi dua arah terjalin antara organisasi atau instansi dengan publiknya. Melalui cyber PR dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat..

6. Hemat.

Melalui *cyber PR* dapat membantu suatu instansi atau organisasi untuk menghemat biaya, pasalnya tak lagi dibutuhkan biaya cetak yang terhitung mahal.

Di era digitalisasi sekarang ini, media komunikasi yang digunakan humas berubah dari konvensional ke digital. Kegiatan kehumasan didominasi oleh internet dan komputer. Oleh karena itu, humas disebut sebagai *cyber PR* atau E-PR (*Electronic Public Relations*).

Menurut Onggo (2004:1) E-PR jika diuraikan mempunyai arti sebagai berikut:

- a. E adalah Elektronik “E” didalam E-PR adalah sama halnya dengan “E” sebelum kata mail atau commerce yang mengacu pada media elektronik internet. Mengingat popularitas dan multifungsi media internet, media ini dimanfaatkan pula oleh para pelaku PR untuk membangun merek (brand) dan memelihara kepercayaan (trust).
- b. P adalah public “Public” disini mengacu bukan hanya pada public, namun pasar konsumen. Public juga tidak hanya mengacu pada satu jenis pasar konsumen, namun pada berbagai pasar atau public audience. Media internet bisa memudahkan kita untuk menjangkau mereka dengan lebih cepat atau sebaliknya.



- c. R adalah relations “Relations” merupakan hubungan yang harus di pupuk antara pasar dan bisnis Anda. Itulah kunci kepercayaan pasar agar suatu bisnis berhasil. Menariknya, melalui media internet hubungan yang sifatnya one-to-one dapat dibangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang interaktif. Hal ini berbeda dengan public konvensional. Dalam publik konvensional kita harus menjangkau mereka dengan sifat one-to-many. Itulah sebabnya internet merupakan media yang paling ampuh dan cepat serta luas hingga saat ini.

Hal ini juga disadari oleh humas Kepolisian sebagai lembaga pemerintahan yang terus berkembang dalam membangun kepercayaan serta sebagai penyedia informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan website *tribatanews* oleh Humas Polda Jateng digunakan sebaik mungkin untuk menyalurkan informasi dan segala peristiwa mengenai Kepolisian. Website adalah salah satu *new media* yang semakin banyak dipakai oleh perusahaan dalam memperluas jangkauan stakeholdernya. *new media* menurut Miles, Rice dan Barr dalam *Media: an introduction 3rd Edition* (Flew. 2008: 2) merupakan suatu media yang merupakan hasil dari 18 integrasi maupun kombinasi antara beberapa aspek teknologi yang digabungkan, antara lain teknologi komputer dan informasi, jaringan komunikasi serta media dan pesan informasi yang digital. Website atau site (situs) adalah halaman yang mengandung konten (media), termasuk teks, video, audio, dan gambar. Website bisa diakses melalui internet dan memiliki alamat internet yang dikenal dengan URL (Uniform Resource Locator) yang berawalan *www* atau *http://* (Hypertext Transfer Protocol) (Romli 2014:12). Penggunaan website oleh Polda Jateng, sebagai salah satu wadah informasi dan portal berita untuk masyarakat.

Pemanfaatan website sebagai media penyalur informasi oleh humas Polri merupakan bentuk pengaplikasian *e-Government*. *E-Government* didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan

teknologi komunikasi dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. (Indrajid 2002:22)

Pengelolaan website tribratanews polda jateng diatur dan dikelola oleh Subbid Penerangan, Informasi, dan Dokumentasi (PID) dibawah pengawasan kepala bidang Humas Polda Jateng. Pengelolaan berasal dari kata “kelola” yang merupakan terjemahan dari kata “management”. Menurut George R Terry dalam zainal mukarom (2015:104) mendefinisikan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Mulai dari tahapan *Planning, Organizing, Actuating* hingga *Controlling* (POAC). Sama halnya dengan mengelola sebuah website dalam hal ini tribratanews polda jateng agar berita-berita yang dimuat layak dikonsumsi oleh masyarakat. Definisi yang dikemukakan oleh George R Terry tersebut senada dengan Pareno (2003:46) dalam bukunya, Manajemen berita: antara idealisme dan realita menjelaskan bahwa manajemen redaksional adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen melalui tindakan *planning, organizing, actuating, dan controlling* dalam pengelolaan materi pemberitaan. dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi pokok atau tahapan-tahapan dalam manajemen merupakan suatu proses. Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsi masing-masing dan mengikuti tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya (Mukarom 2015:105). Empat tahapan dalam manajemen yaitu:

a. Planning

Perencanaan (*planning*) merupakan proses yang menyangkut upaya mengantisipasi kecenderungan pada masa yang akan datang dan menentukan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

Adapun fungsi perencanaan antara lain:

- Menetapkan target dan tujuan

- Merumuskan strategi untuk mencapai target dan tujuan tersebut
- Menentukan sumber daya yang diperlukan
- Menetapkan standar/indicator keberhasilan dalam pencapaian target dan tujuan

*b. Organizing*

Pengorganisasian merupakan proses yang menyangkut cara untuk mencapai target dan tujuan yang telah direncanakan dalam sebuah struktur organisasi yang tangguh. Fungsi pengorganisasian antara lain:

- Mengalokasikan sumber daya, merumuskan, dan menetapkan tugas dan prosedur yang diperlukan
- Merekrut, menyeleksi, mengadakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia
- Menempatkan SDM pada posisi yang paling tepat

*c. Pengimplementasian*

Pengimplementasian yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi. Fungsi pengimplementasian meliputi:

- Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
- Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan

*d. Controlling*

Proses untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, diimplementasikan berjalan sesuai dengan target yang diharapkan. Fungsi *controlling* antara lain:

- Mengambil langkah koreksi dan klarifikasi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
- Melakukan berbagai alternative solusi atas berbagai masalah yang berkaitan dengan pencapaian

Booz Allen dan Hamilton dalam satu studinya bersama Berstelment Foundation di dalam buku *e-Government in Action* oleh Richardus Eko Indrajit mengenalkan apa yang disebut dengan balanced e-Government scorecard sebagai alat ukur performa pemerintahan yang mengaplikasikan e-government. Terdapat lima dimensi dalam e-government scorecard yang masing-masing dijabarkan secara lebih detail, yaitu:

a. Manfaat

Definisi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.

- Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan
- Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan
- Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut

b. Efisiensi

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.

- Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan
- Perencanaan sumber daya dan keuangan yang baik
- Pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek
- Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai

c. Partisipasi

Berhubungan dengan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam menyampaikan pendapat dan proses pengambilan keputusan.

- Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web
- Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat

- Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan
- Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chatting, forum, milis)

#### d. Transparansi

Apakah kepolisian dalam hal ini mendorong adanya keterbukaan informasi menuju proses transparansi.

- Banyaknya informasi yang dikeluarkan
- Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak
- *Topicaly of information*

#### e. Manajemen Perubahan

Hal ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

- Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain
- Kualitas kontrol dan review
- Keterlibatan dan motivasi dari pegawai

### 1.6 Metode Penelitian

#### 1.6.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan mengenai karakteristik (ciri), individu, situasi atau kelompok tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum yang diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, kemudian ditarik suatu kesimpulan yang berupa pemahaman umum tentang fakta yang diperoleh (Ruslan, 2003:213).

### 1.6.2 Sumber Informasi

- Kombes Pol Drs. R. Djarod P.H. Madyoputro, M.H selaku Kabid Humas Polda Jateng
- Brigadir Agus Saibumi, S.H selaku tim pelaksana pengelolaan website
- IPDA Wagiman selaku tim pelaksana pengelolaan website

### 1.6.3 Jenis dan Sumber data

#### Data primer

Data Primer (*primary data*) adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu. (Ruslan 2003:138).

#### Data sekunder:

Data sekunder (*secondary data*) adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. (Ruslan 2003:138).

### 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif ( Sugiyono 2009:240).

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek). Teknik wawancara dapat dilakukan (1) dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan (2) melalui saluran telepon (*telephone interviews*)

(Ruslan 2003:23). penelitian ini menggunakan teknik wawancara tatap muka kepada narasumber yaitu Humas Polda Jateng berdasarkan daftar pertanyaan *interview guide* yang telah dibuat.

c. Studi pustaka

Teknik ini menggunakan literatur yang berkaitan dengan materi penelitian yang bertujuan untuk memperkuat data pada penelitian. Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang sedang diteliti (Sugiyono 2009:291). Literatur tersebut seperti buku-buku yang berisi tentang materi yang berkaitan dengan aktivitas Humas di Polda Jateng dalam mengelola website nya.

#### 1.6.4 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa kualitatif, yaitu analisa data yang pengujiannya dalam bentuk keterangan dan pembahasan teoritis yang bertujuan untuk memberikan paparan dengan menggunakan teori dan kenyataan yang terjadi berdsarkan data yang diperoleh dari kelompok objek yang diteliti. Sumber lain mendefiniskan metode kualitaif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2002:3).