

JURNAL CYBER PR
Fakultas Ilmu Komunikasi
Univesitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era New Normal Polres Metro Kota Bekasi

Raisya Aleyda Ishaq^{*}, Novita Damayanti, Nunuk Prihatiningsih, Harti Yuwarti

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia

*Email korespondensi: raisyaishaq@gmail.com

Abstract - As technology advances, the Bekasi city police sector or the Bekasi City Metro Police are switching to using website-based digital services and social media in their public services which are addressed at www.polrestrobekasikota.com. and @restrobekasikota_official (Instagram) The website launched by Polres Metro Bekasi Kota Public Relations is currently focusing on queuing for SIM and SKCK public services. Considering that there is currently a Covid-19 pandemic, there have been changes in the public service system. This research is based on the theory of excellence and the concept of a 4 (four) step model where there are elements of fact finding, planning, communicating and evaluating. besides that this research also uses the concept of 7 (seven) C's in which there are Credibility, Context, Content, Clarity, Contunity and Consistency, Channels and Capability of the Audience. In this study, researchers used a qualitative approach with a constructivism paradigm. This study used a qualitative descriptive method where the researcher used the interview method to obtain the data. In this study, researchers used source triangulation as a data validation technique. From the results of this study it was concluded that in the digital-based service program in the new normal era there were no significant changes from before the pandemic.

Keywords: Four Step Model, 7-C's; Excellence, Website. Strategy

Abstrak - Seiring kemajuan teknologi, kepolisian sektor Bekasi kota atau Polres Metro Bekasi Kota beralih menggunakan pelayanan digital berbasis website dan media sosial dalam pelayanan publiknya yang beralamatkan www.polrestrobekasikota.com. dan @restrobekasikota_official (Instagram) Website yang diluncurkan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota saat ini berfokus pada antrian untuk pelayanan publik SIM dan SKCK. Mengingat saat ini terjadi pandemi covid-19, ada perubahan dalam sistem pelayanan publiknya. Penelitian ini dilandasi oleh teori excellence dan konsep 4 (four) step model dimana terdapat elemen Fact Finding, Planning, Communicating dan Evaluating. selain itu penelitian ini juga menggunakan konsep 7 (seven) C's yang didalamnya terdapat Credibility, Context, Content, Clarity, Contunity and Consistency, Channels dan Capability of the Audience. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana peneliti menggunakan metode wawancara dalam mendapatkan datanya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik keabsahan data. Dari hasil peneliti ini disimpulkan bahwa dalam program pelayanan berbasis digital di era new normal tidak ada perubahan yang cukup berarti dari sebelum terjadinya pandemi.

Kata Kunci: Four Step Model, 7 C's, Excellence, Website, Strategi

PENDAHULUAN

Public Relations atau biasa disebut Humas adalah suatu bagian terpenting dalam suatu organisasi. Humas dibentuk sebagai upaya perusahaan atau instansi mempertahankan nama baik atau citra positif. Humas adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun,

dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya (Rahmawati, 2014).

Selain memiliki tugas sebagai pertahanan *positive image building*, humas berfungsi sebagai penyalur informasi publik. Hampir semua perusahaan baik swasta maupun milik negara juga instansi pemerintahan memiliki divisi humas. Dalam pemerintah, humas disebut sebagai *PR Government* atau humas pemerintahan memiliki fungsi sebagai jembatan antara instansi dengan publiknya yaitu pemberi informasi mengenai kebijakan dan peraturan terkait dengan kepentingan publik bersama guna terciptanya *good government relations*. Adapun tujuan adanya *government relations* yaitu untuk meningkatkan hubungan baik antara pemerintahan dengan masyarakat. Humas dituntut untuk dapat menganalisa suatu kondisi, menerka konsekuensi akibat tindakan yang diambil, memberikan masukan serta arahan kepada pemangku kepentingan dalam instansi maupun perusahaan berdasarkan hasil analisisnya dan menjalankan kegiatan-kegiatan yang sudah terencana dengan matang berkaitan dengan hubungan baik antara instansi dengan publik internal maupun eksternalnya (Handika & Rostyaningsih, 2020).

Dalam melaksanakan tugasnya, humas perlu menyusun suatu strategi yang tepat agar pesan ataupun kegiatan yang dijalankan dapat diterima baik oleh khalayak. Seperti penjelasan Rogers dalam (Cangara, 2013) strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Adapula penjelasan menurut Middleton dalam (Cangara, 2013) bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Strategi komunikasi yang tepat memungkinkan terjadi suatu perubahan yang signifikan sesuai dengan target (Khopipah & Turistiati, 2020).

Salah satu instansi yang memiliki tim humas adalah Polres Metro Bekasi Kota. Polres Metro Bekasi Kota merupakan lembaga negara yang bertugas melindungi dan melayani masyarakat bagian kota Bekasi. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pasal 30 ayat 4 menyebutkan bahwa: "Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakkan hukum.". Selain menegakkan hukum, kepolisian bertugas untuk melayani masyarakat terkait dengan hukum negara, salah satunya yaitu pelayanan pembuatan maupun perpanjangan SKCK dan SIM. Biasanya untuk mendapatkan pelayanan tersebut masyarakat harus datang ke Polres untuk mendaftarkan diri atau bahkan hanya sekedar menanyakan antrian yang sudah ada. Setiap harinya Polres memiliki kuota pelayanan SIM dan SKCK, namun dikarenakan keterbatasan penyebaran informasi, masyarakat tidak mengetahui apakah kuota pada sektor pelayanan publik ini sudah penuh dan kapan mereka bisa mendaftarkan dirinya. Hal inilah yang kemudian menjadi permasalahan, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurusnya, padahal banyak dari mereka yang sudah meluangkan waktu kerjanya untuk mengurus surat-surat penting. Selain itu juga terjadi penumpukan antrian pendaftar dilapangan dan ada pula sesekali berselisih dengan petugas dikarenakan tidak ada pemberitahuan mengenai kejelasan kuota yang tersisa.

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi yang saat ini berada di era 4.0, Polres Metro Bekasi Kota dalam tugasnya memberikan pelayanan serta informasi kepada publiknya membuat program pelayanan publik online berbasis website, dengan alamat yaitu www.polrestrobekasikota.com. Program yang dibuat oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota dua tahun yang lalu ini merupakan salah satu upaya dalam memudahkan sistem pelayanan publik dan penyebaran informasi kepada masyarakat Bekasi yang sebelumnya dilakukan *On the spot* dan tidak teratur (Masar, 2014). Kehadiran layanan publik online berbasis website ini diharapkan dapat mengatasi penumpukan massa dilapangan. Website ini memiliki beberapa

fitur didalamnya, seperti pendaftaran antrian online, informasi seputar kegiatan dan berita terkini, pelayanan pengaduan online, konsultasi hukum dan sebagainya. Pelayanan berbasis website ini dapat diakses 24 jam. Masyarakat kota Bekasi dapat mendaftarkan dirinya pada fitur “Antrian Online” untuk layanan pembuatan dan perpanjangan SIM serta SKCK. Fitur antrian online ini dibagi menjadi dua shift, yaitu antrian pagi dan antrian malam. Peserta antrian online yang sudah mendapatkan nomor urut antrian akan diberikan jadwal dan nantinya datang ke Polresta Bekasi untuk mendaftar atau memperpanjang SIM maupun SKCKnya.

Selain antrian online, website ini juga memiliki fitur pelayanan pengaduan online: tindakan kejahatan atau kehilangan, tindak pidana korupsi serta keluhan pelayanan. Pada ketiga fitur ini, apabila masyarakat meng-klik fitur tersebut akan disambungkan ke nomor Whatsapp messenger admin website Polres Metro Bekasi Kota dan pihak pengadu akan dijamin kerahasiaan identitasnya dan keamanannya. Adapula fitur “Panggilan Darurat” di dalam website tersebut. Panggilan darurat dapat digunakan oleh masyarakat kota Bekasi apabila menghadapi situasi genting. Masyarakat dapat mengakses website terlebih dahulu dan meng-klik fitur ini, nantinya akan disambung ke panggilan 110 (Ariyanti & Metha, 2018).

Dalam peluncuran program pelayanan online ini, tentunya humas **Polres Metro Bekasi Kota** memerlukan sosialisasi agar masyarakat Kota Bekasi mengetahui bahwa adanya pelayanan online ini serta bagaimana penggunaan website untuk mendaftarkan antrian online. “Sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada warga masyarakat baru.”. Sosialisasi sangatlah penting untuk dilakukan oleh **Polres Metro Bekasi Kota** mengingat program ini bertujuan untuk merubah pola perilaku dan budaya pelayanan baru yang mulanya konvensional menjadi modern. Dan menurut peneliti, dalam kegiatan sosialisasi sangat perlu memiliki strategi yang tepat agar pesan mengenai program efektif diterima oleh masyarakat (Nurhasanah et al., 2020).

Namun sejauh pengamatan yang dilakukan peneliti guna pra-penelitian 17 Maret 2021 dan pada 27 April 2021, meskipun program sudah berjalan selama 2 tahun lamanya ternyata masih banyak masyarakat kota Bekasi yang belum mengetahui dan mengerti mengenai program pelayanan online berbasis website **Polres Metro Bekasi Kota** ini. Dalam pengamatan peneliti, ternyata masih banyak antrian yang cukup banyak dilapangan terkait pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM dan SKCK. Hal ini menjadi perhatian peneliti dikarenakan program ini dinilai oleh peneliti sudah sangat baik untuk menunjang kinerja polri. Padahal, awal mula dibuatnya program ini adalah guna membatasi antrian mengular dan penumpukan di lapangan. Hal ini menjadi permasalahan utama dalam program ini, apakah ada keterkaitan dengan *Capability of The Audience* dalam penerimaan sosialisasi program dan adakah faktor permasalahan lainnya yang membuat masyarakat belum tereduksi (Susanto & Halim, 2020).

Adapula saat ini Indonesia sedang menghadapi pandemi covid-19 yang sudah berlangsung selama 1 tahunan lamanya tepatnya sejak bulan Maret 2020. Detiknews.com melaporkan sejak awal penyebaran maret lalu hingga saat ini kasus virus Covid-19 di Indonesia sudah mencapai 3.804.943 kasus positif dan 3.289.718 orang dengan jumlah meninggal dunia sebanyak 115.096 orang. Kasus harian covid-19 yang masih mengalami kenaikan dan penurunan membuat kegiatan dari berbagai sektor mengalami perubahan yaitu dengan adanya social distancing atau pembatasan sosial. Adanya pembatasan sosial dimana masyarakat tidak boleh berkumpul dan membuat kerumunan demi memutuskan rantai penyebaran virus corona. Hal ini juga membuat pelayanan publik semakin diperketat dari yang sebelumnya sudah ada pengaturan pendaftar saat ini semakin diperketat demi menjaga masyarakat tetap aman dengan mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan standar kesehatan di dunia. Selain itu, pandemi yang melanda seluruh negara di dunia ini juga menjadi tantangan yang besar bagi Polri khususnya **Polres Metro Bekasi Kota** dalam menjalankan tugasnya sebagaimana moto mereka, yaitu “Melindungi, Mengayomi dan Melayani masyarakat.”.

Berdasarkan informasi dari Admin pelayanan publik Polres Metro Bekasi Kota yang mengatakan sejak Era New Normal animo masyarakat Indonesia terkait dengan pelayanan publik mereka tinggi. Hal ini disampaikan berdasarkan jumlah pengakses website yang sebelum masa pandemi dan era new normal hanya sedikit pengaksesnya, namun admin website polres mengatakan sejak era new normal diberlakukan dalam sehari pengakses website sudah mencapai 1000. Hal ini membuat penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana polres metro bekasi kota mengatasi pelayanan publiknya yang berbasis website tersebut di masa era new normal.

Adapula survei yang dilakukan Ombudsman yang didasarkan dari aspek laporan masyarakat dugaan maladministrasi terkait hukum, HAM, politik, keamanan, dan pertahanan sepanjang tahun 2020 Polri menempati posisi pertama dengan jumlah 11,34% atau 699 laporan pengaduan. Staff dari Ombudsman yang bernama Adrianus mengatakan bahwa masyarakat juga melaporkan pelayanan polisi pada saat masa pandemi. Sebagian masyarakat melaporkan para petugas kepolisian karena dinilai kurang responsif terhadap warga yang melapor dan kurang tegas terhadap pelanggar aturan pembatasan sosial. (Ombudsman, 2020).

Hal inilah yang menjadikan alasan mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Polres Metro Bekasi Kota, Timbulnya rasa ingin mencari tahu pada hati peneliti mengapa masyarakat banyak yang belum mengetahui dan paham mengenai program pelayanan publik online berbasis website ini. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas **Polres Metro Bekasi Kota** dalam program ini khususnya di tengah pembatasan sosial pada era new normal. Adapun alasan pemilihan subjek dan objek penelitiannya Polres Metro Bekasi Kota di dikarenakan pelayanan publik mereka merupakan pelayanan yang paling essential di era new normal khususnya di kota Bekasi. Peneliti akan membuat penelitian yang diberi judul “Strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota Dalam Program Pelayanan Publik Berbasis Website di Era new normal”

Pada Penelitian ini, peneliti menggunakan teori *excellence* dengan model *two-way symmetric*, teori *website*, konsep *four step* dan konsep *seven c's*. Menurut Grunig & Hunt (Kriyantono, 2019) merupakan tipe proses suatu kegiatan *public relations*. Teori ini memandang dan menganggap bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai komunikator atau alat persuasif guna menyebarkan informasi secara luas, namun juga dipandang seorang profesional yang berperan sebagai manajer dengan menggunakan penelitian dan dialog sebagai upaya membangun hubungan sehat dengan publiknya (Kriyantono, 2019). Pada penelitian ini penulis menggunakan model *two-way symmetric* dikarenakan pada program ini, humas polres metro bekasi kota mencoba membangun hubungan yang baik dengan publik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh publiknya dan menyediakan tempat untuk kritik saran untuk kedepannya dijadikan evaluasi. Sementara website menurut (Anshar, 2019) dalam jurnalnya mengatakan bahwa website merupakan salah satu media baru dalam dunia kehumasan yang dimana humas dapat menyebarkan informasi secara luas kepada publiknya, dapat berupa layanan, produk, visi misi maupun profil organisasi. *Website* adalah fasilitas yang terdapat di internet dengan menghubungkan suatu dokumen dari cakupan lokal ataupun jarak jauh. Dokumen yang terdapat di *website* disebut sebagai *web page* dan *link* yang memungkinkan para penggunanya dapat berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*). Pages dapat diakses oleh pengguna melalui *browser* seperti *Netscape Navigator*, *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome* dan aplikasi browser lainnya (Hakim, 2004).

Konsep Four Steps merupakan upaya pemecahan persoalan program kerja dan kegiatan riset dalam *Public Relations* (Cangara, 2013). Pemilihan model empat tahap ini merupakan pedoman yang penting karena akan mempengaruhi hasil dari suatu kegiatan kehumasan. Konsep *Four Steps* disebut-sebut merupakan pedoman penting dalam merancang program kerja Humas. Dalam kaitannya *four step model* dengan penelitian yang dibuat oleh peneliti adalah

bagaimana humas Polres Metro Bekasi Kota dalam menentukan program kehumasannya yaitu website polrestrobekasikota.com. Peneliti mencoba mencari jawaban apakah pedoman *four step model* ini digunakan oleh tim humas polres metro bekaasi kota sebagai gambaran program. Mulai dari mencari akar permasalahan, merancang program, mengimplementasikan hingga evaluasi program (Cangara, 2013).

Dan yang terakhir konsep seven c's bahwa terdapat tujuh faktor penting dalam *Public Relations* yang terdiri dari beberapa faktor agar komunikasi berlangsung secara efisien yang dinamakan dengan *The Seven Communication* atau biasa disebut 7c's. Strategi 7c's ini merupakan pedoman bagi seorang praktisi humas dalam upayanya mencapai tujuan sesuai dengan keinginan organisasi. Teori 7c's menjelaskan apa yang harus humas pada organisasi maupun perusahaan lakukan untuk mencapai komunikasi yang efektif. Perlunya membangun serta menanamkan suatu kepercayaan diantara khalayak dengan organisasi maupun sebaliknya. Selain itu, kemampuan seorang praktisi humas juga harus diperhatikan agar pesan dapat tepat sasaran (Bajri, 2019).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode paradigma konstruktivisme, dimana hal ini merupakan bentuk upaya dalam memahami serta menjelaskan suatu tindakan sosial yang memiliki makna (Agus Salim, 2006). Paradigma Konstruktivisme merupakan bentuk upaya dalam memahami serta menjelaskan suatu tindakan sosial yang memiliki makna. Adapula (Agus Salim, 2006) menjelaskan bahwa "paradigma Konstruktivisme memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematika atas *socially meaningful action* melalui pengamatan aktor sosial dalam seting yang alamiah, agar dapat memahami dan menafsirkan bagaimana aktor sosial mencipta dan memelihara dunia sosial."

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mengetahui dan menguraikan bagaimana strategi Polres Metro Bekasi Kota dalam program penggunaan website sebagai pelayanan publik yang baru terlebih di *era new normal* ini. Seperti yang dikatakan oleh (Mulyana, 2008) bahwa penelitian kualitatif lebih berfokus pada proses dan maknanya daripada kuantitas, frekuensi ataupun intensitas. Selain itu, dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif, (Albi Anggito, 2018) mengatakan bahwa penelitian kualitatif ialah penafsiran hasil penelitian suatu fenomena dimana peneliti merupakan instrumen penting atau kunci. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik data berdasarkan dengan keadaan sebenarnya atau sebagaimana mestinya tanpa merubah kedalam bentuk simbol-simbol atau bilangan.

Jenis dan sifat yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Apabila, diambil beberapa sampelnya saja, disebut survey deskriptif (Sugiyono, 2015a). Penelitian kualitatif deskriptif ini adalah sebuah metode penelitian dimana peneliti mencari sebuah makna berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini merupakan penelitian yang tidak terdapat data berupa angka-angka dan umumnya digunakan untuk penelitian ilmu-ilmu sosial. Data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian di analisa dan dideskripsikan dalam bentuk tulisan atau narasi dan akan dijadikan hasil penelitian.

Kemudian untuk mendukung penelitian metode studi kasus akan digunakan. Metode penelitian studi kasus adalah jenis penelitian yang biasa digunakan dalam menyelidiki serta memahami suatu kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan cara mengumpulkan berbagai informasi yang kemudian akan diolah guna mendapat atkan solusi atas permasalahan yang terjadi dapat terungkap dan terselesaikan. Dalam bukunya yang berjudul studi kasus desain dan metode, (Yin, 2018) menjelaskan bahwa metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang

tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan penelitian *how* ataupun *why*, sedikit waktu yang dimiliki peneliti dalam mengontrol suatu peristiwa yang diteliti, dan fokus penelitiannya adalah fenomena kontemporer, untuk melacak peristiwa kontemporer.

Selanjutnya Objek dan Subjek penelitian. Subjek penelitian menurut (Sugiyono, 2015b) merupakan tempat untuk memperoleh variabel dalam penelitian. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah kepala Humas Polres Metro Bekasi Kota sebagai narasumber utama, Petugas pengelola website dan petugas pelayanan publik. *Keyinforman* dari Polresta Bekasi kota nantinya akan penulis wawancara terkait dengan program *website* pelayanan publik milik mereka. Objek penelitian adalah sumber yang akan diteliti ditempat penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2015b). Pada penelitian ini, yang menjadi objek adalah website Polres Metro Bekasi Kota, www.polrestrobekasikota.com

Pengumpulan data merupakan proses dalam mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan suatu metode tertentu mengatakan bahwa (Creswell, 2010). Data merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian guna menjawab pertanyaan permasalahan dan mencapai tujuan pada penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan teknik paling independen dimana menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumenter dalam pengumpulan datanya. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui dua tahap yaitu Observasi lapangan dan teknik wawancara (Bungin, 2010).

Dalam keabsahan data atau validitas data, peneliti menggunakan analisis triangulasi pada penelitiannya. (Lexy J. Moleong, 2018) mengatakan bahwa triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data. Teknik ini memanfaatkan hal diluar data, itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Triangulasi sumber merupakan perbandingan dan pengecekan balik derajat kepercayaan atas suatu informasi yang didapat. Menurut (Lexy J. Moleong, 2018) hal utama dalam triangulasi sumber adalah dapat mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut. Dengan melakukan triangulasi data, peneliti dapat mengecek berulang hasil data yang diperoleh dengan cara membandingkan dengan berbagai aspek yaitu sumber, teori serta metode. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber. Peneliti ingin membandingkan suatu opini dengan keadaan yang sebenarnya dari sudut pandang antara para sumber satu dengan yang lainnya.

Mengutip penjelasan Bogdan yang ditulis oleh (Sugiyono, 2015b) menyatakan bahwa Analisa data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga nantinya mudah dipahami, dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain. Dalam bukunya, (Sugiyono, 2015a) mengutip penjelasan Miles dan Huberman bahwa “Aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaksi berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh”. Dan untuk menganalisis data ada beberapa macam metode yang digunakan, yaitu *data reduction* dimana pada penelitian ini data hanya akan berfokus pada peran Humas Polres Metro Bekasi Kota saja sehingga dapat dicari data-data lain yang relevan dan mendukung terlaksananya strategi humas ini, *data display* berupa uraian singkat, berbentuk suatu bagan, hubungan antar kategori dan *conclusion drawing* atau *verivication* yaitu menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2015a) adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diuraikan masih bersifat sementara, dan bisa berubah jika ternyata tidak ditemukan bukti cukup kuat yang dapat mendukung peneliti ke tahapan pengumpulan dan tahapan selanjutnya. Setelah ketiga langkah pada penelitian ini dilakukan, kemudian dapat digunakan untuk menganalisis data penelitian yang berupa naskah wawancara, hasil pengamatan dan juga dokumen agar dapat memperoleh hasil analisis akhir yang dapat dituangkan kembali dalam bentuk narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Profil Humas Polres Metro Bekasi Kota, 2021

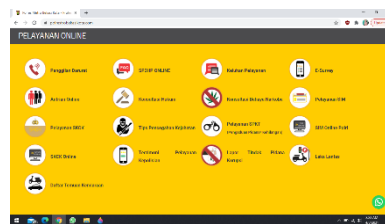
Alamat	Jl. Pramuka No.79, RT.001/RW.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141
No. Telepon	021-8841110
Email	officialrestrobekasikota@gmail.com
Website	https://polrestrobekasikota.com
Instagram	@restrobekasikota_official

Sumber: Hasil Penelitian, 2021



Gambar 1. Logo Polres Metro Bekasi Kota

Peneliti mencoba menjawab pertanyaan penelitian dengan metode wawancara mendalam bersama tiga informan internal yaitu Kasubag Humas Polres Metro Bekasi Kota, ibu Kompol Erna Ruswing Andari, Kanit Pelayanan SIM dan SKCK, bapak IPTU Devi Sumardiyono dan Admin Pengelola Website Polres Metro Bekasi Kota, ibu Bripda Devi Tri Hastuti yang dilakukan pada Rabu, 16 Juni 2021 di kantor Polres Metro Bekasi Kota dan empat informan Eksternal yaitu Elsa Debora Simangunsong selaku pendaftar layanan SIM, Ryan Dwi Kurnia selaku pendaftar layanan SKCK serta Yudha Cipta dan bapak Rukman Yohandi yang merupakan masyarakat kota Bekasi.



Gambar 2. Pelayanan publik pada www.polrestrobekasikota.com, 2021

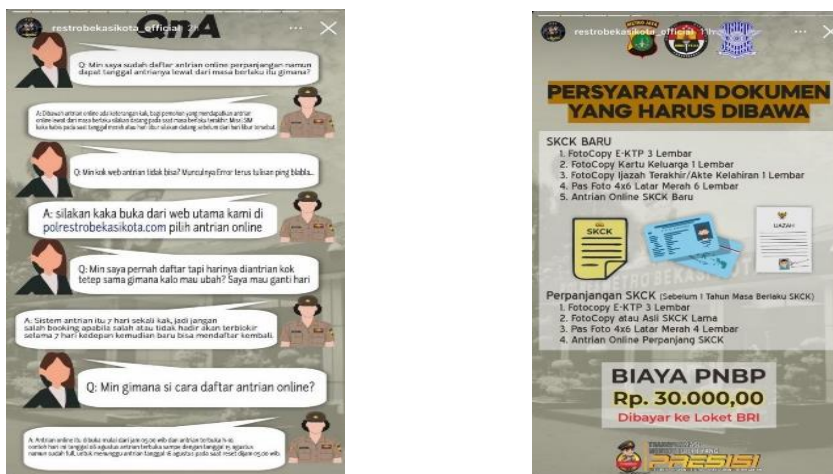
Strategi yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam merancang dan membuat program maupun sosialisasi sudah mengikuti pedoman *Four Steps* (R E Hamzah & Azhari, 2019). Mereka terlebih dahulu melakukan penelusuran terkait permasalahan yang terjadi, apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam merancang suatu kegiatan atau program kehumasan, humas Polres Metro Bekasi Kota melakukan penelusuran terlebih dahulu terkait permasalahan di Instansi yang berkaitan dengan kinerja kepolisian. Selain itu, mereka juga mencari tahu apa yang dibutuhkan oleh publiknya agar program dapat berjalan dengan baik. Dari jawaban beliau, dalam program pelayanan berbasis website ini, tim humas melakukan penelusuran permasalahan terkait pelayanan kepolisian dan kemudian menemukan solusi yaitu mengaktifkan kembali website dan dijadikan sebagai pengurai antrian pelayanan. Pemilihan tindakan dalam sosialisasi juga direncanakan secara matang oleh tim Humas Polres

Metro Bekasi Kota agar program ini dapat diterima secara menyeluruh oleh masyarakat (Nurhasanah et al., 2020).

Selain itu, Humas Polres Metro Bekasi Kota juga menjalankan perencanaan dengan baik, dari sebelum adanya pandemi mereka gencar melakukan sosialisasi secara langsung dan nyata antara lain *door to door*, melakukan sosialisasi di jalan oleh tim Polwan Terpadu memasang spanduk-spanduk dan yang paling efektif adalah melakukan sosialisasi di beberapa sekolah menengah atas di kota Bekasi, karena *audience* merupakan anak muda yang akan mudah menerima informasi serta teknologi yang nantinya ketika mereka mengerti akan menjelaskan kembali ke orang lain (metode *mouth to mouth*), maka setelah adanya pandemi ini tim humas dapat melanjutkan sosialisasi gencarnya di sosial media (Renata, 2014).

Dari penjelasan sudut pandang keempat *keyinforman* eksternal dapat peneliti katakan bahwa hal tersebut mendukung dan selaras dengan penjelasan ahli yang mengatakan bahwa strategi yang dilakukan oleh Polrestro Bekasi Kota dalam program pelayanan publik melalui website di *era new normal* ini sudah baik mengikuti pedoman konsep *Four Step*. Humas Polrestro Bekasi Kota selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja maupun program kegiatannya. Dalam melakukan evaluasi, mereka menampung kritik dan saran dari masyarakat melalui testimoni-testimoni. Data tersebut didapatkan dari banyak cara, secara langsung dilapangan hingga sosial media. Di *era new normal* ini, Humas Polrestro Bekasi Kota melakukan evaluasi berdasarkan aduan dari masyarakat yang mengakses layanan Aduan pada website dan aduan melalui Instagram resmi mereka (Hidayat, 2021).

Berdasarkan wawancara dengan ahli kehumasan, strategi yang dirancang oleh Polres Metro Bekasi Kota dalam pelayanan publik berbasis website sudah baik secara teori maupun secara umum dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik ditengah memerangi pandemi ini. Penjelasan ahli tersebut berdasarkan hasil temuan yang didapat oleh penulis yaitu testimoni pendaftar yang merasa terbantu dengan adanya website ini, dan juga kesamaan data dari humas itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli humas dapat peneliti katakan bahwa program pelayanan publik berbasis website Polres Metro Bekasi Kota sudah dikatakan efektif, karena penggunaan website ini mengurangi terjadinya penumpukan pendaftar dilapangan dan penyebaran wabah virus. Penjelasan dari ahli inipun didukung oleh jurnal yang ditulis oleh (Anshar, 2019) yang mengatakan bahwa *e-government* atau suatu bentuk media kerja kehumasan dapat dikatakan efektif apabila manfaat dirasakan langsung oleh masyarakat yang berkepentingan.

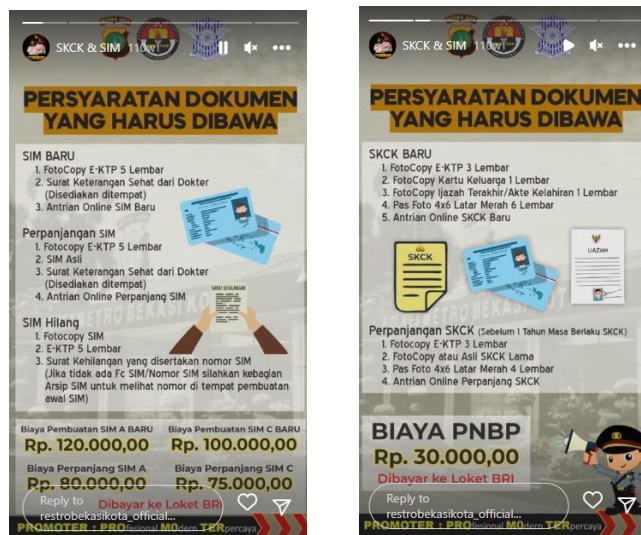


Gambar 3. Konten Sosialisasi Website Di Instagram Polrestrobekasikota

Dari testimoni masyarakat, dapat peneliti ketahui bahwa masyarakat kota Bekasi merasa antusias dengan kehadiran website ini karena mempermudah mereka yang memiliki kepentingan terkait urusan kepolisian. Program pelayanan publik berbasis website ini dinilai memberikan dampak positif dimata publik khususnya masyarakat kota Bekasi. Sebuah website dikatakan sudah baik apabila memiliki navigasi yang baik baik dari segi desain hingga kemudahan (Saktisyahputra, 2019).

Dalam melakukan sosialisasi juga mereka mengikuti konsep seven c's dengan baik. Saat penyaluran pesan sosialisasi mereka hanya menurunkan para anggota kepolisian bekasi yang dibantu Tokoh agama dan Tokoh masyarakat, sehingga masyarakat dapat menerima informasi secara baik karena dapat meyakini kebenaran berasal dari figur yang terpercaya. Sosialisasi yang mereka lakukan mengikuti konsep seven c's dengan baik (Bajri, 2019). Saat penyaluran pesan sosialisasi mereka hanya menurunkan para anggota kepolisian bekasi yang dibantu Tokoh agama dan Tokoh masyarakat, sehingga masyarakat dapat menerima informasi secara baik karena dapat meyakini kebenaran berasal dari figur yang terpercaya. Humas Polres Metro Bekasi Kota dibantu dengan para anggota kepolisian yang tentunya sudah memiliki kredibilitas pada masyarakat, dibantu juga dengan tokoh masyarakat yang juga dipercaya masyarakat sekitar dan tentunya media publikasi yang terpercaya mulai dari *official sosial media* mereka hingga media cetak. Pesan selama sosialisasi dikemas dengan jelas dengan menggunakan berbagai media, mulai dari sosialisasi langsung hingga sosialisasi di sosial media (Vidy, 2022). Meskipun saat ini berada ditengan masa transisi *era new normal*.

Polres Metro Bekasi Kota tetap melakukan sosialisasi, meskipun sosialisasi lebih aktif dilakukan di sosial media. pada gambar 4 Dalam sosialisasi di sosial media, mereka membuat konten sosialisasi terkait persyaratan dalam membuat SIM dan SKCK, biaya dan dokumen apa saja yang perlu disiapkan, juga menjelaskan alur penggunaan website menggunakan animasi yang membuat audience lebih mudah mengerti dan terarah. kegiatan sosialisasi mengenai program pelayanan publik berbasis website ini terus dilakukan agar masyarakat yang masih belum memahami tentang penggunaan website ini dapat segera mengerti.



Gambar 4. Sosialisasi Persyaratan pembuatan SIM & SKCK, Instagram @restrobekasikota_official, 2022



Gambar 5. pelajar bersatu membangun negeri, Instagram @ restrobekasikota_official, 2022

Sosialisasi yang dilakukan oleh Polres bekasi juga tidak hanya kemapad masyarakat pada gambar 5, polres bekasi juga aktif memberikan penyuluhan kepada soswa dan siswi pelajar SMA dalam kegiatan Pelajar bersatu membangun negeri untuk mengurangi tingkat anarkis di sekolah seperti tauran dan lainnya, polres bekasi juga memberikan penyuluhan dalam kegiatan pelayanan publik terkait pembuatan sim dan SKCK Adi sekolah menengah atas dilakukan agar siswa-siswi dapat memberikan informasi dan bantuan kepada orang tua mereka yang mungkin juga belum mengetahui atau memahami. Sehingga pesan sosialisasi dapat tersampaikan secara menyeluruh (Astuti et al., 2016).

Kegiatan sosialisasi mengenai penggunaan website Polres Metro Bekasi Kota tidak mengalami perbedaan yang signifikan dari sebelum *era new normal*. Hal ini dikarenakan sosialisasi tetap dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota dengan memanfaatkan berbagai sosial media resmi mereka dan petugas yang bertugas memberikan arahan dilapangan terkait dengan pelayanan publik berbasis website ini. Sosialisasi program pelayanan publik berbasis website di *era new normal* ini, tim Humas Polres Metro Bekasi Kota mengemas pesan dengan ringan dan komunikatif. Para anggota yang ditugaskan memberikan informasi dan arahan mengenai website menjelaskan dengan hati-hati dan jelas agar pesan mengenai target sasaran secara tepat dan cepat (Hastrida, 2021).



Gambar 6. Poster Sosialisasi Pelayanan Publik di Instagram @ restrobekasikota_official, 2022

Selain itu pada gambar 6, untuk menunjang keefektifitasan sosialisasi, mereka juga membuat poster mengenai penggunaan website di sosial media Instagram dengan menggunakan meme atau animasi-animasi yang membuat pesan semakin mudah diterima masyarakat. sosialisasi pelayanan publik berbasis Digital ini dilakukan secara konsisten oleh

Humas Polrestro Bekasi Kota. Di *era new normal* ini, mereka masih melakukan sosialisasi di sosial media *official* Instagram dan juga dibantu dengan Polwan Terpadu juga petugas di lapangan.



Gambar 7. Poster Sosialisasi Pelayanan Publik pembukaan gerai vaksinasi covid 19 di Instagram @restrobekasikota_official, 2022

Sebelum pandemi terjadi, tim humas sering melakukan sosialisasi secara langsung dengan masyarakat seperti *door to door* kerumah warga sekitar polres, sosialisasi ke Sekolah Menengah Atas di kota Bekasi, juga menurunkan bantuan Polwan Terpadu, selain itu juga mereka membuat spanduk untuk dipasang di beberapa daerah di Bekasi. Namun sejak pandemi ini, tim humas giat mensosialisasikan tentang pelayanan publik berbasis website ini melalui media sosial Instagram dan Facebooknya dan juga sesekali mensosialisasikan melalui media cetak atau pers. selain pelayanan publik terkait pembuatan SIM dan SKCK polres bekasi juga memberikan bantuan pembukaan gerai vaksin booster kepada masyarakat kota bekasi, melalui penyuluhan di media sosial ini, banyak juga masyarakat yang ikut berpartisipasi guna mencegah penyebaran covid 19 di indonesia (Hamzah et al., 2022).



Gambar 8. Poster indeks kepuasan masyarakat pada unit layanan SIM & SKCK di Instagram @restrobekasikota_official, 2022

Peneliti juga menemukan fakta bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh tim Humas dalam program website tidak mengenai sasaran karena audience yang kemungkinan tidak memiliki kepentingan terkait dengan pelayanan publik di Polres Metro Bekasi kota. Peneliti menemukan

fakta bahwa sosialisasi yang dilakukan tidak akan berjalan seratus persen mulus dan diterima masyarakat secara menyeluruh karena audience cenderung mencari tahu sesuatu apabila memiliki suatu kepentingan yang terikat dan menjadi kapasitas utama yaitu keperluan. Selain itu, penulis analisis bahwa beliau tidak menerima informasi apapun sebab tidak memiliki akun sosial media, sehingga tidak dapat melihat sosialisasi disosial media mereka. Selain itu peneliti menyimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi hanyalah kendala *human error*. Masyarakat yang tidak memiliki sosial media dan kurang mencari informasi menjadi permasalahan yang dihadapi tim Humas Polresta Bekasi Kota. Namun hal tersebut dinilai hanya permasalahan kecil karena dapat di tangani dilapangan. melihat gambar 8 dapat dibuktikan dengan indeks kepuasan masyarakat dengan pelayanan polres bekasi yang cukup tinggi dalam melayani masyarakat terkait pembuatan SIM dan SKCK, dengan presentase 92,91% membuat Polres Bekasi menjadi semakin termotivasi untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Melihat dari apa yang dilaksanakan oleh Polres Metro Bekasi Kota dalam program pelayanan publik berbasis digital secara keseluruhan mulai dari perencanaan, sosialisasi secara langsung maupun di sosial media hingga evaluasi maka dapat peneliti katakan Humas Polres Metro Bekasi Kota bukan hanya menjadi fungsi manajemen yang menyebarkan informasi saja, namun mencoba mengubah sikap atau perilaku internal dan eksternal terhadap kebijakan organisasi dan melakukan perbaikan terhadap kekurangan yang ada dalam manajemen. Hal ini sejalan dengan teori excellence yang dikatakan oleh Grunig & Hunt, bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai komunikator atau alat persuasif guna menyebarkan informasi secara luas, namun juga dipandang seorang profesional yang berperan sebagai manajer dengan menggunakan penelitian dan dialog sebagai upaya membangun hubungan sehat dengan publiknya (Kriyantono, 2019).

Dari deskripsi hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa hasil dari triangulasi sumber terhadap pertanyaan pada saat wawancara mendalam dengan delapan narasumber: tiga *keyinforman* internal, empat *keyinforman* eksternal dan pendapat ahli menghasilkan pernyataan yang cukup valid berdasarkan persamaan pendapat yang ditemukan dan sesuai dengan karakteristik *Four Steps model* dan juga *Seven C's model*. Pengelolaan website juga sudah mengikuti karakteristik website yang baik terutama di masa pandemi *covid-19* atau masa era *new normal*, dan dapat diterima dengan baik serta dirasakan juga manfaatnya oleh masyarakat kota Bekasi.

SIMPULAN

Strategi yang dilakukan oleh humas Polres Metro Bekasi Kota dalam pelayanan publik berbasis website di *era new normal* ini tidak ada perubahan yang berarti dengan sebelum adanya pandemi *covid-19*. Saat ini mereka memfokuskan sosialisasi secara online disosial media resmi dengan membuat pesan yang dikemas dengan sentuhan animasi dan pembuatan poster ringkas yang di *publish* setiap hari di *Instastories*. Sosialisasi secara langsung hanya dilakukan di lingkungan kantor oleh Polwan Terpadu. Masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi yang dilakukan oleh Polres Metro Bekasi Kota disebabkan akibat tidak adanya kepentingan dalam pelayanan SIM, SKCK atau pelayanan lainnya. Sosialisasi program cenderung mudah diterima oleh masyarakat dengan usia 20-30 tahun dan masyarakat yang berumur 50 tahun keatas merasa kesulitan dan hal ini masuk kedalam *capability of audience*.

Dalam pelayanan publik, Polres Metro Bekasi Kota dalam divisi tim humasnya bersinergi dengan divisi pelayanan publik membuat strategi dalam pelayanan publik berbasis website di era new normal dengan memangkas kuota antrian sebanyak 50% untuk pelayanan SIM dan SKCK. Selain itu, dikarenakan animo tinggi masyarakat Bekasi dalam pelayanan SIM dan SKCK, Polres Metro Bekasi Kota membuka gerai layanan publik yang dinamakan Mal

Pelayanan Publik (MPP) di tiga pusat perbelanjaan yaitu Bekasi Trade Center, Atrium Pondok Gede dan Plaza Cibubur dengan pendaftaran melalui website MPP dan juga SIM keliling di beberapa titik di Kota Bekasi dengan antrian langsung ditempat dengan kuota terbatas.

Strategi humas Polres Metro Bekasi Kota cukup baik dan sukses, pendaftar saat ini sudah banyak yang mengetahui website dari sosial media yang Polres Bekasi Kota kelola dan petugas lapangan yang memberikan arahan dengan jelas namun tetap menerapkan protokol kesehatan. Selain itu, peneliti juga menemukan fakta bahwa para pendaftar merasakan manfaat dengan antrian yang didaftarkan melalui website di masa *era new normal* karena diuntungkan secara waktu dan tenaga serta terhindar dari kemungkinan penyebaran virus.

Pengelolaan website di masa *era new normal* ini juga sudah cukup baik, bahwa mereka mengurangi jumlah pendaftar antrian di website untuk menghindari adanya kerumunan di lapangan nantinya. Pelayanan publik Polres Metro Bekasi Kota di tengah masa transisi *era new normal* sudah cukup baik. Mereka tetap memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik, mulai dari tempat duduk berjarak hingga menyediakan *handsanitizer* di beberapa titik lokasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Salim. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana.
- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV Jejak.
- Anshar, M. (2019). Electric Public Relations (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital (Muhammad Anshar) Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital. *Jurnal Komodifikasi*, 8, 200–2013.
- Ariyanti, & Metha, D. (2018). Fenomena Cyber Public Relations pada Lembaga Pemerintah Non Kementrian (Studi Kasus : Aktivitas Cyber Public Relations Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi/ BPPT). *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(61), 7199–7216. <http://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/649/533>
- Astuti, S., Putri, I., & Ali, D. (2016). Strategi Komunikasi Program Internet Sehat Dan Aman Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia (Studi Kasus Evaluasi Program Incakap Tahun 2015). *Jurnal Komunikasi Untar*, 8(1), 25–35.
- Bajri, R. A. D. (2019). Tujuh ‘C’ Dalam Program Humas Jakarta Smart City. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 1(1), 48–65. <https://doi.org/10.33376/is.v1i1.349>
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, H. (2013). *Planning and Communication Strategy. Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (S. Z. Qudsy (ed.); Edisi keti). Pustaka Pelajar.
- Hakim, L. (2004). *Cara Mudah Memadukan Web Design dan Web Programming*. PT Elex Media Komputindo.
- Hamzah, R E, & Azhari, R. R. (2019). Konsep Integrated Marketing Communication Dalam Meningkatkan Brand Image Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 2(2), 181–193. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/872>
- Hamzah, Radja Erland, Putri, C. E., Santoso, P. Y., & Sari, K. (2022). MACAN Museum’s Strategies in Retaining Art Tourism Visitors During Covid-19. *Proceedings of the Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 653(Icebm 2021), 519–524. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220501.079>
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27348>
- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah : Manfaat Dan Risiko. *Jurnal*

- Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 25(2), 149–165.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33299/jpkop.25.2.3920>
- Hidayat, T. W. (2021). Analisis Percakapan Komunikasi dalam Menentukan Keberhasilan Pesan. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 7(2), 166–176. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i2.5632>
- Khopipah, S., & Turistiati, A. T. (2020). Challenges of dual roles of marketing public relations and public relations in developing a positive image of PT. Overseas Zone. *Informasi*, 49(2), 91–100. <https://doi.org/10.21831/informasi.v49i2.28256>
- Kriyantono, R. (2019). Research Strategies and Media Relations in Public Relations Practices. *Jurnal Komunikatif*, 8(2), 178–190. <https://doi.org/10.33508/jk.v8i2.2287>
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Masar, A. N. (2014). Communication Strategy of Community Empowerment Institutions (LPM) in Disseminating the City Park Program in Sanga-Sanga, Kutai Kartanegara. Strategi Komunikasi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Dalam Mensosialisasikan Program Penghijauan Taman Kota. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 2(4), 88–101.
- Mulyana, D. (2008). *Qualitative Research Methodology: New Paradigms of Communication and Other Social Sciences. (Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhasanah, F., Solahudin, D., & Aziz, A. (2020). Kampanye Public Relations tentang Sosialisasi Program Bayar Iuran Tepat Waktu Farida. 3(September), 269–288. <https://doi.org/10.15575/reputation.v3i3.2193>
- Rahmawati, Y. (2014). Manajemen Public Relations Dalam Bisnis Islam. *Jurnal Filsafat Dan Budaya Hukum*, 95, 181–194.
- Renata, M. (2014). Menggunakan Meme dalam Word of Mouth (WoM) untuk Meningkatkan Brand Awareness. *Jurnal Studi Manajemen*, 8(2), 183–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/kompetensi.v8i2.658>
- Saktisyahputra, S. (2019). Pemanfaatan Website WWW.Pulokambing.Com Sebagai Media Rumah Kreatif Bersatu Nusantara (RKBN) Pulokambing Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 9–15. <https://doi.org/10.31334/jks.v2i1.287>
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Susanto, & Halim, I. (2020). Pengaruh Human Relation dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci. *Prosising Seminar Nasional*.
- Vidy, A. (2022). *Penyebaran Hoaks Diprediksi Bakal Semakin Banyak Tahun 2022*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/cek-fakta/read/4893152/penyebaran-hoaks-diprediksi-bakal-semakin-banyak-tahun-2022>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (Sixth Edition (ed.)). Sage Publications, Inc.