

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan arus komunikasi yang semakin hari semakin pesat mengakibatkan keterbukaan akan informasi semakin meningkat pula hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang ikut serta dalam mencari informasi baik itu melalui media internet maupun media cetak. Namun dalam informasi, tidak semua pihak terbuka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, terkadang banyak lembaga yang beranggapan bahwa informasi tersebut tidak pantas untuk disebarluaskan padahal informasi itu merupakan kebutuhan publik sehingga hal tersebut banyak mengakibatkan terjadinya sengketa informasi.

Kondisi yang disebut dengan keterbukaan informasi adalah kondisi dimana bidang komunikasi massa memiliki kemampuan untuk mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan masyarakat sehari-hari, terutama jika dikaitkan dengan berbagai konteks yang melibatkan lingkungan publik. Dan juga keterbukaan informasi didefinisikan sebagai asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara. Pembahasan utama akan berfokus pada informasi yang akan diproduksi atau dikelola oleh badan atau lembaga publik.¹

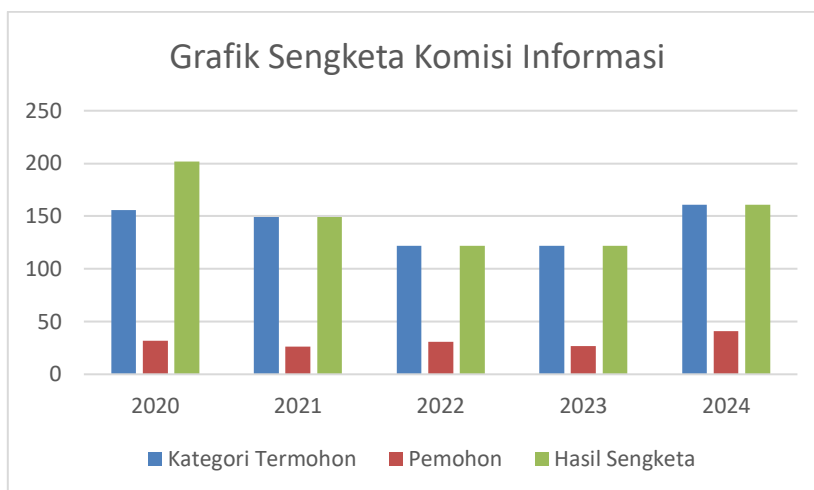
Komisi Informasi sebagai lembaga pengawasan yang independen di Bidang Keterbukaan Informasi publik, dimana masalah sengketa informasi publik yang paling sering mendapat pengaduan maupun keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut biasanya diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) di sektor kedinasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah warga sipil. Maka dari itu dibutuhkan

¹ Nur Rahmanto, "Keterbukaan Informasi Publik Data Pertanahan," *Jurnal Widya Bhumi*, Vol. 1, No. 1, (2021),h. 58–64.

pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas aparatur negara. Apabila terjadi kesalahan dari kedinasan baik itu mengandung unsur kesenjangan atau bukan, warga sipil mendapat hak informasi dari kedinasan tersebut. Meskipun terkadang masyarakat tidak meminta haknya tetapi dapat meningkatkan perbaikan dalam pelayanan terhadap warga sipil.

Opini positif terkait komisi informasi juga didapatkan dari pendapat masyarakat yang memberikan penilaian baik terhadap pelayanan, edukasi, dan fasilitas yang ada di komisi informasi ini. Seperti halnya yang pernah dialami oleh pihak termohon maupun pemohon, bahwa pelayanan yang dia dapatkan selama menjalani tahapan sidang sengketa informasi sangatlah baik, sehingga pihak termohon dan pemohon tersebut merasa nyaman dalam sidang sengketa untuk proses penyelesaian masalah sengketa informasi di komisi informasi ini.

Pusat database Komisi Informasi merupakan suatu sistem terintegrasi yang berfungsi sebagai sarana utama dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data serta informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan Komisi Informasi, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang secara sistematis dirancang untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi kerja lembaga, terutama dalam hal pelayanan informasi publik, monitoring pelaksanaan keterbukaan informasi, dokumentasi putusan sengketa informasi, dan penyusunan laporan kelembagaan, sehingga pusat database ini tidak hanya berperan sebagai gudang data statis, tetapi juga sebagai infrastruktur digital yang dinamis dan strategis dalam mendukung tata kelola informasi publik yang terbuka, efektif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Sengketa Komisi Informasi Provinsi Banten Per Tahun 2020-2024 (DataOnlineKomisiInformasi,2025)

Grafik pada Gambar tersebut menunjukkan jumlah data sengketa yang telah tersimpan dalam sistem dari tahun 2020 hingga tahun 2024. Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat jumlah data yang tersimpan setiap tahunnya tidak konsisten. Hal tersebut dikarnakan masih terdapat banyak data yang tertumpuk berupa berkas-berkas kertas dan perlu dimasukkan ke dalam sistem, terutama data terdahulu seperti data tahun 2011 hingga tahun 2015, dimana pada tahun tersebut belum digunakan sistem intergrasi database untuk menyimpan data pengamatan.

Keterbukaan informasi publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu proses pengelolaan pemerintahan negara yang baik. Dengan adanya UndangUndang yang mengatur tentang keterbukaan Informasi Publik yang ditetapkan pemerintah yaitu UU KIP tahun 2008 sehingga negara atau tata usaha negara dapat menjamin kepastian hukum masyarakat untuk dapat memperoleh informasi yang diperlukan.

Al-Qur'an menegaskan tentang memverifikasi informasi, sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Hujurat Ayat 6:²

² Sulhi M. Daud Abdul Kadir and Sahrizal Vahlepi, "Mendalami Informasi Dengan Bertabayyun Menurut Al-Qur'an Di Tinjau Dari Tafsir Klasik Dan Kontemporer," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol. 21, no. 2 (2021), h. 825.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ لِنَدِيمِينَ

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan(-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu.”

Dan Islam mengajarkan perbuatan baik merupakan bagian dari sedekah, hal ini juga dipertegas pada hadist Shahih Bukhari no.5562 :³

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ حَدَّثَنَا أَبُو عَسَانَ قَالَ حَدَّثَنِي مُحَمَّدُ بْنُ الْمُكَدَّرِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ كُلُّ مَعْرُوفٍ صَدَقَةٌ

Artinya :

“Telah menceritakan kepada kami Ali bin 'Aasy telah menceritakan kepada kami Abu Ghassan dia berkata; telah menceritakan kepadaku Muhammad bin Al Munkadir dari Jabir bin Abdullah radliallahu 'anhuma dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam beliau bersabda: "Setiap perbuatan baik adalah sedekah.”

Dari ayat dan hadits diatas disimpulkan perbuatan baik tentunya akan mendapatkan kebaikan, sama halnya dengan memberikan informasi yang bermanfaat dan memberikan hak orang lain merupakan salah satu perbuatan baik. Komisi informasi hadir membawa nafas dan semangat baru untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.

Komisi Informasi memiliki peranan untuk mewujudkan pengelolaan dan pelayanan informasi publik pada seluruh Badan Publik di Indonesia. Tentunya segala upaya dilakukan untuk mewujudkan dan mengembangkan masyarakat terkait informasi.

Pembentukan Komisi Informasi Pusat merupakan salah satu amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Selanjutnya disebut UU KIP, yang diatur dalam Pasal 59. Bahwa "Komisi Informasi Pusat harus

³ Khotimah Suryani, “Implementasi Pembelajaran Hadis Tentang Sedekah Terhadap Kesadaran Peserta Didik Dalam Bersedekah Di Mi Tarbiyatul Banat Simo Sungelebak Karanggeneng Lamongan,” *Jurnal Studi Keagamaan, Pendidikan Dan Humaniora* Vol. 7, No. 1 (2020), h. 51.

sudah dibentuk paling lambat 1 (satu) tahun sejak Diundangkannya Undang-Undang ini". Berdasarkan Pasal 24 ayat (2), Komisi Informasi Pusat berkedudukan di ibu kota Negara.⁴

Komisi informasi merupakan lembaga yang mandiri dimana tugasnya untuk menyelesaikan sengketa informasi publik dengan cara menjadi mediasi atau Ajudikasi nonlitigasi. Komisi informasi terdiri dari Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi dan Komisi Informasi Kabupaten/Kota jika dibutuhkan. Dimana Komisi Informasi Provinsi Banten, menjadi salah satu Provinsi yang terlambat dalam membentuk komisi informasi. Penata kelolaan komisi Informasi Provinsi dilaksanakan oleh pejabat yang tugas dan wewenangnya di bidang Komunikasi dan Informasi di tingkat Provinsi yang bersangkutan, sehingga pada pembentukan Komisi Informasi Provinsi Banten dilaksanakan oleh Dinas Kementrian Komunikasi dan Digital (KOMDIGI) Provinsi Banten.

Dan komisi informasi juga memiliki tugas yang dijelaskan pada pasal 26 ayat (1) yang mana komisi informasi bertugas untuk:⁵

1. Menerima, memeriksa, dan memutus permohonan penyelesaian sengketa Informasi Publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi nonlitigasi yang diajukan oleh setiap pemohon Informasi Publik berdasarkan Undang-Undang ini
2. Menetapkan kebijakan umum pelayanan Informasi Publik;
3. Menetapkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.

Selain memiliki tugas dan fungsi komisi informasi juga memiliki jenis- jenis informasi, bukan berarti semua informasi bisa diberikan, karena ada beberapa informasi yang dikecualikan sebagaimana tercantum dalam pasal 17 huruf a sampai j undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. yang mana setiap ada gugatan perihal informasi yang dikecualikan KIP harus mempertimbangkan

⁴ UU Pemerintah RI, "UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008)," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTik) STMIK ProVisi Semarang*, 2008, h. 49–51.

⁵ Kadek Cahya Susila Wibawa, "Peranan Komisi Informasi Dalam Mengawal Keterbukaan Informasi," *Online Administrative Law & Governance Journal*. Vol. 3, No. 3 (2020). h. 485.

gugatan pemohon tersebut dan juga mengidentifikasi informasi yang diajukan oleh pemohon itu, termasuk informasi yang terbuka atau yang dikecualikan.

Sebagai lembaga yang berfungsi dalam penyebarluasan informasi publik, Komisi Informasi Provinsi Banten menggunakan berbagai media komunikasi untuk menjangkau masyarakat. Media yang terlibat dalam penyebaran informasi ini meliputi situs web resmi Komisi Informasi Banten, media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, serta melalui kerja sama dengan media massa baik cetak maupun elektronik. Selain itu, kegiatan sosialisasi, seminar, dan diskusi publik juga menjadi bagian dari strategi komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak mereka dalam mengakses informasi publik.

Kurangnya komitmen pejabat pemerintah dalam mendorong keterbukaan informasi publik di Provinsi Banten merupakan salah satu faktor minimnya keterbukaan informasi publik jika dibandingkan dengan provinsi lain. Ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Banten. Untuk saat ini organisasi swasta maupun pemerintah dikatakan unggul jika mampu membuat profil maupun non profil seperti pusat informasi yang dimiliki. Oleh sebab itu sebagai apapun pembangunan infrastruktur di provinsi Banten jika tidak dilakukan keterbukaan informasi maka akan percuma. Karena masyarakat tidak akan dapat melihat.

Pemerintah harus mampu transparansi dalam memberikan informasi bagi publik selain itu juga harus dijamin kemudahan publik untuk mendapatkan informasi-informasi yang akurat serta memadai. Di mana transparansi tidak hanya menyediakan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah akan tetapi harus diimbangi dengan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi tersebut. Sebab itu harus dilaksanakannya keterbukaan informasi publik dengan harapan menjadi sarana bagi masyarakat dalam mengontrol serta mengoptimalkan pengawasan publik terhadap pemerintah atau penyelenggara negara.

Secara ideal, Komisi Informasi Provinsi Banten seharusnya menjadi jembatan antara badan publik dan masyarakat dalam penyampaian informasi yang terbuka dan dapat dipercaya. Keberadaannya diharapkan mampu meningkatkan literasi informasi masyarakat, mengurangi potensi penyalahgunaan informasi, serta menciptakan

transparansi dalam berbagai aspek pemerintahan. Dengan demikian, masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawal kebijakan pemerintah dan mengawasi penggunaan anggaran publik.

Namun, dalam kenyataannya, keberadaan Komisi Informasi Provinsi Banten masih menghadapi berbagai tantangan. Tingkat kesadaran masyarakat mengenai hak mereka terhadap informasi publik masih rendah, sehingga partisipasi dalam pemanfaatan layanan yang disediakan oleh Komisi Informasi belum optimal. Selain itu, masih terdapat badan publik yang kurang kooperatif dalam memberikan informasi, sehingga menimbulkan kesulitan dalam implementasi keterbukaan informasi secara menyeluruh. Kendala lainnya adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel maupun anggaran, yang dapat mempengaruhi efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan.

Pada tahun 2022 jika dilihat dari laporan tahunan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, dimana Komisi Informasi Provinsi Banten jika dilihat dari Indeks keterbukaan Informasi Publik masuk dalam kategori sedang, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan agar citra Komisi Informasi Provinsi Banten dapat meningkat. Selain itu juga sengketa perkara terkait informasi publik di Provinsi Banten pada tahun 2022 terdapat 122 kasus akan tetapi pada tahun 2022 yang selesai hanya 92 kasus.⁶ Dan Citra Pemerintah di Komisi Informasi Banten sempat dianggap kurang baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari pemberitaan negatif yang menyebutkan bahwa banyak orang yang tidak mengetahui keberadaan Komisi Informasi (KI) Provinsi Banten, serta ketidaksiapan pemerintah daerah di Provinsi Banten dalam hal keterbukaan informasi publik. Sebagai contoh, peneliti merujuk pada judul jurnal yang disusun oleh Atih Ardiansyah pada 2 November 2022, yaitu: “Transparansi Komunikasi Pemerintahan Badan Publik di Provinsi Banten (Analisis Hermeneutika Paul Ricouer pada Buku *Transparansi Setengah Hati* Karya Ade Jahran)”.⁷ Dan judul

⁶ Muhamad K, “Grafik Sengketa 2022,” KOMISI INFORMASI PROVINSI BANTEN, (2023), <https://komisiinformasi.bantenprov.go.id/read/grafik-psi/318/Grafik-Sengketa>.

⁷ Atih Ardiansyah, “Transparansi Komunikasi Pemerintahan Badan Publik Di Provinsi Banten (Analisis Hermeneutika Paul Ricouer Pada Buku ‘*Transparansi Setengah Hati*’ Karya Ade Jahran),” *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, Vol. 8, No. 2 (2022), h. 34–36.

berita yang diangkat oleh titiknol pada 19 April 2022 yaitu “KI Sebut Masih Ada Badan Publik di Banten yang Sulit Diminta Informasi Publik”,⁸ dari kedua judul tersebut media memframing pemerintah tidak berpihak terhadap rakyat kecil dan tentu akan membentuk opini di masyarakat.

Berdasarkan kondisi ini, terdapat kesenjangan (*gap theory*) antara harapan terhadap peran ideal Komisi Informasi dengan realitas yang terjadi di masyarakat. Secara teori, Komisi Informasi seharusnya menjadi garda terdepan dalam memastikan transparansi dan keterbukaan informasi publik. Namun, dalam praktiknya, terdapat hambatan yang membuat upaya peningkatan citra positif Komisi Informasi di masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan oleh Komisi Informasi Provinsi Banten dalam meningkatkan citra positif di masyarakat serta menganalisis efektivitas strategi tersebut dalam menjembatani kesenjangan antara idealisme dan realitas yang ada.

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "**Strategi Komunikasi Komisi Informasi Provinsi Banten Dalam Meningkatkan Citra Positif di Masyarakat.**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan Komisi Informasi dalam membangun citra positif di masyarakat?
2. Apa tantangan, dan hambatan yang dihadapi oleh Komisi Informasi dalam menerapkan strategi komunikasi untuk membangun citra positif di masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

⁸ TitikNol, “KI Sebut Masih Ada Badan Publik Di Banten Yang Sulit Diminta Informasi Publik,” titiknol.co.id, (2022), <https://titiknol.co.id/pemerintahan/ki-sebut-masih-ada-badan-publik-di-banten-yang-sulit-diminta-informasi-publik>.

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Komisi Informasi Banten dalam membangun citra positif di mata publik.
2. Untuk mengetahui tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Humas Komisi Informasi Banten dalam menyampaikan informasi dan membangun citra positif di tengah pemberitaan negatif.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Dengan menerapkan metode penelitian kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum, terutama mahasiswa UIN Banten.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penelitian literatur, terutama penelitian kualitatif. Selain itu, temuan studi tentang strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra positif di komisi informasi provinsi banten ini mampu menjadi referensi.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam suatu penelitian, dibutuhkan dukungan dan referensi dari penelitian sebelumnya. Sebagai bahan pertimbangan, Penulis mencari sumber referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan. meskipun penulis yakin tidak ada yang benar-benar identik secara signifikan. Beberapa Penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai referensi antara lain:

Pertama, skripsi yang disusun oleh Hanifatul Fitriah, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tahun 2021, dengan judul Efektivitas Putusan Komisi Informasi Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik, menghasilkan temuan bahwa Komisi Informasi Pusat seringkali menemukan faktor yang menjadi penghambat dalam proses sengketa, yang diantaranya adalah tentang pengklasifikasian sebuah informasi, karena tidak semua jenis informasi KI tersebut bisa melakukan gelar perkara. Perbedaan antara penelitian ini dan skripsi Hanifatul Fitriah terletak pada subjek penelitian, yang

membahas tentang efektivitas putusan, sementara penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi. Adapun kesamaan antara keduanya adalah sama-sama meneliti Komisi Informasi.⁹

Kedua, skripsi yang disusun oleh Ubaidir Rahman Bahai, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada tahun 2022, dengan judul Peran Humas Polres Ponorogo dalam Membangun Citra Positif di Kepolisian Ponorogo, menghasilkan temuan bahwa humas Polres Ponorogo menyebarkan informasi melalui berbagai media relations, seperti media cetak, media elektronik, dan media internet. Untuk mencegah penyebaran informasi yang salah atau simpang-siur, humas Polres Ponorogo selalu memberikan informasi kepada publik melalui media relations dan interaksi langsung dengan masyarakat, dengan tujuan agar informasi tersebut dapat diterima dengan merata oleh berbagai kalangan masyarakat. Perbedaan antara skripsi yang disusun oleh Ubaidir Rahman Bahai dan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan, dimana penulis menggunakan teori Judgment Theory, sedangkan peneliti ini menggunakan teori Penilaian Sosial. Kesamaan antara kedua penelitian ini adalah pada subjek yang dibahas, yaitu pengertian humas dan citra.¹⁰

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Rahman Yazid Alfahri, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2022, dengan judul Strategi Komunikasi Persuasif Divisi Humas Pondok Pesantren Husnul Khotimah dalam Membangun Citra Positif, menghasilkan temuan bahwa Divisi Humas Pondok Pesantren Husnul Khotimah menerapkan strategi komunikasi secara personal dengan memberikan informasi terkait kepada keluarga besar Pondok Pesantren Husnul Khotimah. Langkah yang diambil adalah menyampaikan informasi secara langsung kepada keluarga pondok pesantren melalui media. Perbedaan antara skripsi yang

⁹ HANIFATUL FITRIAH, *Efektivitas Putusan Komisi Informasi Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik*, (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2019).

¹⁰ U R Bahai, "Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo," (Skripsi, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2020).

disusun oleh Rahman Yazid Alfahri dan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan, dimana penulis menggunakan teori Komunikasi Persuasif Penilaian Sosial, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Strategi Komunikasi Persuasif Melvin L. Deflaur. Kesamaan antara kedua skripsi ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif.¹¹

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan skripsi ini menjadi landasan penelitian yang bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas pokok bahasan. Dibagi menjadi 5 bab yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini membahas tentang : pengertian strategi komunikasi, pengertian hubungan masyarakat (humas), dan pengertian citra. Sedangkan untuk landasan teorinya membahas tentang teori penilaian sosial (*Social Judgment Theory*).

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang : gambaran umum Dinas Komisi Informasi Provinsi Banten, pengertian metode penelitian kualitatif, dan pengertian teknik pengumpulan data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang : menguraikan secara singkat gambaran umum lokasi penelitian dan menguraikan mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu.

BAB V : Penutup

¹¹ Rahman Yazid Alfahri, "Strategi Komunikasi Persuasif Divisi Humas Pondok Pesantren Husnul Khotimah Dalam Membangun Citra Positif" (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

Bab ini membahas tentang : kesimpulan dan saran yang penulis berikan kepada Komisi Informasi Provinsi Banten, Pemerintah Daerah dan Badan Publik, bagi masyarakat, dan peneliti selanjutnya.