

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi sebenarnya begitu berguna untuk manusia dalam melanjutkan kehidupannya. Karena informasi, umat manusia dapat menangkap lebih banyak peluang dan menghadirkan peluang baru yang patut dicoba. Berbicara tentang Informasi sendiri harus diakui bahwa informasi terbagi menjadi informasi positif dan negatif.

Dengan ditemukannya dan berkembangnya ilmu pengetahuan. Perkembangan informasi dan komunikasi di Indonesia berkembang pesat agar mampu berinovasi dengan alat-alat yang memajukan informasi, termasuk bentuk komunikasi satu arah dan dua arah, cara (interaktif) alat komunikasi. Sehingga negara tumbuh. Indonesia telah beradaptasi dengan berbagai teknologi informasi hingga akhirnya memasuki era teknologi berbasis.

Mengingat pentingnya komunikasi, Pasal 28f UUD 1945 menetapkan: “Setiap orang berhak memperoleh informasi melalui

komunikasi guna mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya menggunakan segala saluran yang tersedia mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, memproses, dan mengirimkan informasi.”¹

Pentingnya strategi komunikasi merupakan faktor kunci keberhasilan atau tujuan yang ingin dikomunikasikan. Kebijakan dan rencana instansi pemerintah dilaksanakan dengan maksimal agar masyarakat dapat memahaminya. Oleh karenanya, instansi mampu menyusun rencana untuk mencapai target.

Unsur komunikasi mengenai keterbukaan atau transparansi informasi menjadikan instansi yang berwenang melakukan kegiatan komunikasi strategis di lembaga publik dan menjadi pelaksana keterbukaan informasi publik. Demikian pula dalam Pasal 21 Peraturan Pemerintahan Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2008, memberikan tanggung jawab kepada unit-unit di

¹ Tim Jogja Bangkit, *UUD 1945 Amandemen I-IV dengan Susunan Kabinet Kerja 2014- 2019*, (Yogyakarta: JB Publisher, 2014), h. 47

bidang informasi, penyebarluasan, dan kehumasan atas keterbukaan informasi di lembaga publik.²

Dalam proses pelaksanaan tugas pemerintahan dewasa ini, masyarakat semakin menyadari begitu mendasar bagi kegiatan kehumasan. Karena keberhasilan tugas dan rencana pemerintah saat ini bukan saja tergantung pada penyelesaian rencana yang telah ditetapkan, tetapi juga pada pemahaman masyarakat tentang kemajuan strategi pemerintah dan tingkat partisipasi dalam pelaksanaannya.

Fungsi utama humas adalah hubungan dengan media: untuk menampilkan, mendapatkan berita dan informasi tentang perusahaan dengan cara yang paling positif. Promosi produk: mensponsori berbagai program yang dapat produk tertentu. Komunikasi Perusahaan: Meningkatkan pemahaman organisasi melalui komunikasi internal dan eksternal. Lobi: Jalin hubungan dekat dengan pembuat kebijakan dan legislatif untuk mendukung atau menghalangi undang-undang dan peraturan ter-

² Yunizhar Khairunnisa “Strategi Publik Relation PT. Telkom Indonesia TBK di Makassar dalam Menjaga Citra Perusahaan”, Skripsi (Makassar, Jurusan Ilmu Komunikasi di UIN Alauddin Makassar, 2016)

tentu. Konsultasi: Memberikan saran manajemen tentang masalah publik dan bagaimana perusahaan harus menyelesaikan masalah ini dan citra perusahaan.

Kegiatan humas lembaga atau instansi pemerintah sangatlah penting. Bagian humas harus mampu berperan sebagai informasi publik dan urusan publik, dalam bekerja keras untuk mempromosikan kegiatan dan rencana pengembangan organisasi, baik untuk publik internal maupun publik eksternal (publik).

Kabupaten Serang merupakan daerah yang berkembang sehingga masyarakatnya pun memerlukan informasi yang akurat dan tepat sasaran, pesan lebih mudah tersampaikan apabila latar belakang pendidikan, faktor sosiologis masyarakat Serang diketahui, karena akan sulit menerima informasi apabila cara penyampaiannya tidak sesuai dengan sosiologis masyarakat Kabupaten Serang.

Organisasi yang dianggap sebagai pengelola komunikasi dan teknologi informasi di Provinsi Banten adalah Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang, yang berupaya selalu melaksanakan kebijakan di bidang

komunikasi dan informasi untuk meningkatkan pelayanan komunikasi dan informasi menjadikannya sebagai pusat informasi yang memenuhi kebutuhan pemerintah, terutama kebutuhan semua sektor masyarakat.

Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten harus mampu menyampaikan informasi tentang kebijakan dan rencana kegiatan pemerintahan, menyampaikan informasi secara cepat dan tepat. Oleh karenanya perlu diperoleh umpan balik atau feedback melalui komunikasi untuk membentuk hubungan yang baik.³

Atas dasar itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Strategi Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.”**

³ Saputra Siahaan, “ Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Dalam Menyampaikan Informasi Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTPB) Sarulla Kepada Masyarakat (Prespektif Komunikasi Islam)”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Medan, 2019)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka berikut rumusan masalah permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?
2. Apa Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan adanya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk Mengetahui Strategi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfoatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

2. Untuk Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfoatik) Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan khazanah akademik penelitian komunikasi dan penyiaran Islam. Khususnya dalam penelitian layanan informasi di bidang ilmu komunikasi.
 - b. Sebagai bahan informasi dan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.
 - c. Penyempurnaan dokumen dan data strategi Bupati Serang meningkatkan pelayanan informasi masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfoatik) Kabupaten Serang.

2. Manfaat secara praktis

- a. Hal tersebut menjadi dasar penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji strategi Diskominfo
- b. Untuk mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi khususnya bagi mahasiswa UIN SMH Banten.
- c. Menambah penelitian tentang strategi Diskominfo untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

E. Kajian Pustaka

Peneliti menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai dokumen perbandingan untuk Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dalam meningkatkan layanan informasi publik.

Pertama penelitian yang disusun oleh Risda Wulandari berjudul “*Strategi Desiminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur*”, Universitas Negeri Alauddin Makassar dan dilakukan pada tahun 2018. Penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi komunikasi dapat meningkat-

kan pelayanan informasi masyarakat dan kendala yang dihadapi kendala yang dihadapi Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi masyarakat di Kabupaten Malili Kab. Luwu Timur.⁴

Kedua oleh Siti Nur Alfiana “*Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Meningkatkan Kesadaran Penggunaan Aplikasi Taprose Smart City*” UIN Sunan Ampel Surabaya yang dilakukan pada tahun 2018. Peneliti dalam penelitian ini menekankan tujuan penelitian dalam artikel strategis Departemen Komunikasi dan Informatika ini untuk meningkatkan kesadaran tentang penerapan kota pintar.

Ketiga Jhon Carlos Purba berjudul “*Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau*” Mahasiswa Universitas Riau pada tahun 2017. Peneliti ingin mengadakan penelitian tentang Peran Pejabat Kominfo dalam Mewujudkan

⁴ Risda Wulandari, “Strategi Desiminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur” (Skripsi, Universitas Negeri Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi , Makassar, 2018)

informasi Informasi yang dapat dipertanggungjawabkan di Provinsi Riau.⁵

Penelitian selanjutnya menggunakan begitu pula dengan jenis penelitiannya, yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah metode wawancara, metode observasi, metode dokumen dan metode analisis SWOT. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga metode: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

F. Kerangka Teori

1. Definisi Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *Communiis*. Ini berarti membangun persatuan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari etimologi kata *communico* yang berarti berbagi. Eververtt M, seorang sosiolog pedesaan Amerika. Rogers (1985) penelitian komunikasi, khususnya studi komunikasi inovatif. Dia mendefinisikan komunikasi, yaitu: “Komu-

⁵ Jhon Carlos Purba, “Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan

Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau”, (Skripsi, Universitas Riau, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Riau, 2017)

nikasi adalah proses mentransfer ide dari sumbernya. Dalam rangka mengubah tindakan mereka untuk penerima atau lebih.

2. Strategi Komunikasi

Setiap pekerjaan publisitas membutuhkan strategi. Fase strategis didasarkan pada fase analisis, Mengarahkan, merencanakan, dan fokus pada upaya menuju tujuan tertentu dan menempatkannya pada tujuan yang ditetapkan dan jalur yang jelas untuk mencapai tujuan tersebut..⁶ Tujuan umum komunikasi adalah untuk mencapai banyak perubahan.⁷

3. Komunikasi Massa

Menurut Bitner (Rakhmat 2003:188) Media adalah informasi yang disebarluaskan kepada banyak orang melalui media massa (media). Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada media massa melalui media massa jumlah orang. Dapat disimpulkan bahwa pers harus menggunakan media massa.

Pakar media lain dan pakar komunikasi Gebner memberi saya definisi yang lebih tepat tentang komunikasi massa: komu-

⁶ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada , 2014), h. 87.

⁷ Rd.Soemanagara, *Strategic Marketing Communication Konsep Strategis Dan Terapan*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 5

nikasi massa menghasilkan produk sebagai bentuk transfer informasi. Selama periode waktu tertentu, seperti harian, mingguan, bulanan, dll., Produk didistribusikan dan didistribusikan ke berbagai khalayak.

4. Karakteristik Komunikasi Massa

Komunikasi massa tampak jelas, sehingga perlu membandingkan diskusi dengan komunikasi interpersonal. Tanda-tanda komunikasi massa adalah sebagai berikut:

- a. Komunikator institusional
- b. Pesannya bersifat universal
- c. Anonimitas dan komunikasi heterogen
- b. Media massa secara bersamaan
- c. Komunikasi lebih mengutamakan isi daripada hubungan
- d. Komunikasi massa adalah cara
- e. Keterlambatan dan umpan balik tidak langsung.⁸
- f. Kunci keberhasilan dalam hal ini, komunikasi dalam humas sebagian besar didasarkan pada pelaksanaan

⁸ Elvinaro dan Lukiati, *Komunikasi Massa*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media), h. 711.

komunikasi yang efektif. Ada beberapa hal perlu diperhatikan mengenai prinsip komunikasi efektif.

Ada beberapa hal perlu diperhatikan mengenai prinsip komunikasi efektif:

- a. Jenis (Audiens) yang ditargetkan
- b. Apa struktur pesan yang paling tepat dan mudah dipahami?
- c. Saluran apa yang paling sesuai dengan sifat populasi sasaran

5. Humas dalam Pemerintahan

Sejauh menyangkut fungsi pemerintahan, humas merupakan bagian yang sangat penting dan terintegrasi dari pelayanan publik atau pengambilan keputusan publik. Kegiatan humas yang professional akan memastikan bahwa warga mendapatkan manfaat, yang merupakan tujuan dari kebijakan atau layanan publik.⁹

⁹ Risda Wulandari, "Strategi Desiminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur" (Skripsi, Universitas Negeri Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Makassar, 2018)

G. Kerangka Pemikiran

Sebuah landasan diperlukan untuk memecahkan masalah yang ditimbulkan oleh penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus memikirkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Di penelitian ini peneliti memakai teori Komunikasi Massa. Komunikasi Massa (*One Step Flow*) model ini adalah pengembangan dari model komunikasi jarum suntik (hipodermik). Informasi dikomunikasikan secara langsung melalui media massa ditunjukkan Hal ini dapat dikomunikasikan kepada komunikator tanpa perantara. Tetapi, informasi tersebut tidak akan menjangkau seluruh penyebar, begitupun tidak akan berdampak sama pada setiap penyebar.

Selain itu, model komunikasi satu langkah memberikan kebebasan maksimum bagi saluran multimedia untuk menyiarkan efek multimedia langsung. Model aliran satu langkah menunjukkan bahwa informasi disampaikan langsung kepada pemirsa, daripada menyampaikan media atau media langsung ke audiens.

One Step Flow Communication memberikan kebebasan yang paling luas bagi saluran komunikasi massa untuk menyebarkan efek komunikasi langsung. Model aliran satu langkah menunjukkan bahwa arus informasi secara langsung mempengaruhi khalayak, tanpa perlu perantara atau media massa untuk berhadapan langsung dengan khalayak. Komunikator dapat mengirimkan pesan secara langsung kepada komunikator/komunitas (sesuai dengan tujuan organisasi), sehingga memungkinkan untuk melakukan proses transmisi satu arah (tanpa respon dari komunitas) atau proses transmisi dua arah.

Dalam organisasi publik, kita dapat melihat contoh komunikasi satu arah. Contohnya adalah:

- a. Sebagai website bagi pemerintah untuk mempublikasikan media. Diantaranya, komunikasi satu arah pemerintah di website hanya memberikan informasi yang diberikan pemerintah kepada publik.
- b. Setiap Senin pagi pimpinan pemerintahan berbicara, pimpinan hanya menyampaikan informasi dan pegawai tidak membantah.
- c. Dalam media komunikasi
- d. Penyiaran Radio, yang dimaksud dengan stasiun radio, yaitu mendengarkan sebagai komunikasi radio, menyebarkan gagasan dan informasi secara universal dan terbuka dalam bentuk suara.
- e. Jika siaran televisi berita atau informasi siaran disertai dengan gambar, itu adalah media komunikasi satu arah.
- f. Surat kabar merupakan media komunikasi satu arah, pers hanya menyampaikan informasi berupa kata-kata tercetak di atas kertas.

- g. papan reklame yang terlihat oleh orang yang lewat di sisi jalan¹⁰

Unsur-unsur tersebut memegang peranan penting dalam keberhasilan strategi yang diterapkan oleh organisasi. Dan dapat diasumsikan bahwa komunikasi, informatika, pengkodean, dan kegiatan strategi komunikasi kantor statistik semuanya memerlukan penerapan elemen atau alat ini. Maka dari itu, Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian, dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang perlu menyiapkan langkah strategis komunikasi massa dengan menerapkan teori komunikasi massa. Teori ini terkait dengan strategi yang diterapkan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang. Dengan demikian, peneliti berharap dapat memahami dan mengkaji strategi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfosatik) Kabupaten Serang dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.

¹⁰ Garuda.ristekdikti.go.id diakses pada Senin 30 November 2020, pukul 8.24 WIB

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perilaku tertulis atau verbal yang dapat diamati..¹¹. Penulis akan menjabarkan dengan menghasilkan data baik tertulis maupun lisan.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistika Persandian (Diskominfosatik) Kabupaten Serang yang beralamatkan di jalan Veteran No 1 Serang Banten.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik akuisisi data digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Beberapa teknik atau metode biasanya digunakan untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data

¹¹ Lexy J.Melong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 30.

dalam penelitian kualitatif adalah observasi, diskusi kelompok, wawancara, dan studi kasus.¹²

1) Observasi

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan cara observasi secara langsung ke objek yang akan diteliti, peneliti melakukan riset yang telah direncanakan secara sistematis, peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dengan melihat, mengamati, mengolah agar menjadi data yang jenuh.

2) Wawancara

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, data utama yang berkaitan dengan strategi komunikasi, informasi dan statistik pelayanan diseminasi informasi untuk mengingatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. Beberapa orang diwawancarai, antara lain: Kabid Informasi dan Komunikasi Publik, Pegawai Pelayan Informasi Publik (1 orang), dan Pegawai Pengelolaan Media Elektronik dan Media

¹² Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h. 94.

Sosial Pemerintah (1 orang), dengan melakukan wawancara secara tidak terstruktur.

3) Dokumentasi

Pengumpulan data guna memperoleh informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Penelitian dokumen adalah mengumpulkan dokumen dan data yang diperlukan untuk mempelajari masalah, dan kemudian melakukan pemeriksaan secara mendalam sehingga dapat mendukung dan meningkatkan kepercayaan dan bukti atas kejadian tersebut.¹³

3. Teknik Analisis Data

Mengorganisasikan data dari wawancara, dan dokumen ke dalam kategori-kategori, menguraikannya dalam satuan-satuan, mengintegrasikannya, mengorganisasikannya ke dalam model-model atau menyeleksi apa yang tidak penting dalam proses penelitian dan penyuntingan. Menarik kesimpulan yang mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain.¹⁴

¹³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 123 – 149.

¹⁴ Lexy J.Melong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 248.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum memasuki situs dan setelah menyelesaikan situs. Sebagai pengumpulan data dan pengumpulan data berkembang selama kerja lapangan, lebih banyak penekanan ditempatkan pada analisis data. Untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat, kami akan menganalisis data dari penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fokus pada informasi dan fakta yang dapat diamati dari Divisi Strategi Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang.

1) Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah bagian dari analisis yang mencakup, mengkategorikan, menjelaskan, menyangkal, dan menggabungkan data sehingga Anda dapat melihat dan mengonfirmasi hasil akhirnya. Minimisasi data berarti meringkas, memilih isu-isu kunci, fokus pada apa yang penting, dan menemukan pola dan tema.

2) Data Display (Penyajian data)

Representasi data dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi singkat, diagram, dan hubungan antar kategori. Melihat

data membuatnya lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan di masa depan. Miles dan Huberman (1984) menunjukkan bahwa teks naratif sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

Sumber data adalah badan utama yang memperoleh data penelitian, menurut sumbernya, data dibagi menjadi:

- a) Sumber data primer adalah informasi didapatkan langsung dari partisipan secara langsung melihat dan berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data mentah adalah sumber data yang diambil langsung dari sumber aslinya tanpa perantara. Data mentah adalah hasil pengamatan dan percobaan terhadap individu (orang), pendapat individu atau kelompok, objek (fisik), peristiwa atau kegiatan untuk memperoleh data mentah yang harus dikumpulkan secara langsung oleh peneliti.
- b) Sumber data sekunder adalah data file teori, buku, jurnal, laporan pemerintah, artikel dan buku. Tidak perlu memproses ulang data yang diambil dari data tambahan ini. Sumber data tidak diberikan langsung kepada pengumpul data.

3) Conclusion Drawing/Verification (Menarik

Kesimpulan dan Verifikasi)

peneliti mempertanyakan strategi Biro Komunikasi, Komputasi, Pengkodean dan Statistik Kabupaten Seran untuk meningkatkan layanan kehumasan, memungkinkan mereka untuk mengontrol file cek di tempat, mudah untuk memeriksa dan memahami lebih akurat dan lebih cepat.¹⁵

4) Klasifikasi

Klasifikasi adalah teknik multivariat yang digunakan untuk memisahkan set objek yang berbeda (pengamatan) dan menetapkan objek baru (pengamatan) ke dalam kelompok yang telah ditentukan. Metode klasifikasi yang baik akan menghasilkan sedikit kesalahan klasifikasi atau kemungkinan kecil kesalahan penugasan (Johnson dan Wichern, 2007).¹⁶

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta), h. 246.

¹⁶ Bisri Merluarini, Diah Safitri dan Abdul Hoyyi, Perbandingan Analisis Klasifikasi ”*Jurnal Gaussian*”, Vol. 3, No. 3, 2004, h. 314

I. Sistematika Penulisan

Secara garis besar pembahasan dalam proposal skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yang masing-masing terdiri dari sub bab. Untuk lebih jelasnya akan penulis jelaskan sebagai berikut:

Bab I Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II Membahas Mengenai Landasan Teori: Kajian Tentang Komunikasi, Strategi Komunikasi, dan Informasi Organisasi.

Bab III Membahas Mengenai Gambaran Umum: Sejarah Kabupaten Serang, Profil, Visi Misi, Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang, Program DPA.

Bab IV Hasil Penelitian: Strategi Komunikasi dan Faktor Pendukung dan Penghambat Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

Bab V Penutupan merupakan akhir dari bagian utama atau inti yang berisikan dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.