**PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG**

Studi Kualitatif Pada Kalangan Masyarakat Kota Bandung Mengenai Inovasi Program Pemerintah “Kekasih Juara” di Taman Dewi Sartika Kota Bandung

***PUBLIC PERCEPTION ABOUT THE PROGRAM “LOVER CHAMPION” IN THE CITY OF BANDUNG***

*Qualitative Study In The Community Society Of Bandung Regarding Government Program Innovation "Lover Champion" in Bandung Dewi Sartika Park*

**Oleh :**

**Indah Nurmalasari**

**142050339**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG**

Studi Kualitatif Pada Kalangan Masyarakat Kota Bandung Mengenai Inovasi Program Pemerintah “Kekasih Juara” di Taman Dewi Sartika Kota Bandung

**Oleh:**

**Indah Nurmalasari**

**142050339**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Bandung, April 2018

Menyetujui,

Pembimbing,

**(Dr. Hj. Nur Ratih Devi. A, S.S, M.Si)**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Dekan FISIP UNPAS

**(Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si) (M. Budiana, SIP, M.Si)**

**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Pasundan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan masukan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, April 2018

Yang membuat pernyataan,

**(Indah Nurmalasari)**

**142050339**

***ABSTRACT***

*This research entitled "PERCEPTION OF THE COMMUNITY PROGRAM “KEKASIH JUARA” IN BANDUNG CITY". Program "Kekasih Juara" is a new innovation Bandung government program. Service "Kekasih" (Kendaraan Konseling Silih Asih) is an innovation that aims to make people happy Bandung is healthy both physically and psychologically by providing a consultation place for every psychological problem of Bandung citizens.*

*This study aims to determine the sensation, attention and interpretation so as to know the public perception of the program "Kekasih Juara" which is currently being the center of public attention.*

*The method that researchers use in this research is by using qualitative research methods, with the perception theory of Deddy Mulyana. With qualitative method, researcher can get data by using interview and observation technique directly so that the data can complete this research, and produce descriptive data in the form of written words or oral from people and behavior that can be observed.*

*Based on the results of this study, the program "Kekasih Juara" has become a service that provides many benefits to the community because it can be a container to express every psychological problem experienced by the community. The many social problems that occur today can be controlled through this program. Program "Kekasih Juara" has a goal to nourish the citizens of Bandung both physically and psychologically for the citizens of Bandung is always happy.*

*Suggestions to be conveyed by researchers for the community, especially Bandung community in order to take advantage of service "Kekasih Juara" with the best possible and the entire community of Bandung to be more active in helping spread positive messages surrounding the program "Kekasih Juara" for all Indonesia to know that innovation government programs Bandung city is growing very well.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG”. Program “Kekasih Juara” merupakan inovasi baru program pemerintah Kota Bandung. Layanan “Kekasih” (Kendaraan Konseling Silih Asih) ini merupakan inovasi yang bertujuan untuk membuat warga Bandung bahagia yaitu sehat baik secara fisik maupun psikis dengan menyediakan tempat konsultasi untuk setiap permasalahan psikologis warga Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sensasi, atensi dan interpretasi sehingga dapat mengetahui persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” yang saat ini sedang menjadi pusat perhatian masyarakat.

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teori persepsi dari Deddy Mulyana. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat memperoleh data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi secara langsung sehingga data tersebut dapat melengkapi penelitian ini, serta menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Berdasarkan hasil penelitian ini, program “Kekasih Juara” telah menjadi layanan yang memberikan banyak manfaat untuk masyarakat karena dapat menjadi wadah untuk mengungkapkan setiap permasalahan psikologis yang dialami oleh masyarakat. Masalah sosial yang banyak terjadi pada saat ini dapat dikontrol melalui program ini. Program “Kekasih Juara” mempunyai tujuan untuk menyehatkan warga Bandung baik secara fisik maupun psikis agar warga Bandung selalu bahagia.

Saran yang ingin disampaikan oleh peneliti untuk masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung agar dapat memanfaatkan layanan “Kekasih Juara” dengan sebaik mungkin dan seluruh masyarakat Bandung agar lebih giat lagi dalam membantu menyebarkan pesan positif seputar program “Kekasih Juara” agar seluruh Indonesia mengetahui bahwa inovasi program pemerintah Kota Bandung berkembang sangat baik.

***RINGKESAN***

*Panalungtikan ieu, judulna "PERSEPSI MASARAKAT TENTANG PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG". Program "Kekasih Juara" mangrupakeun inovasi program pamaréntah Kota Bandung nu anyar. Program "Kekasih" (Kendaraan Konseling Silih Asih) mangrupa inovasi anu boga tujuan sangkan urang Bandung senang nyaeta cageur duanana fisik sarta psikologis ku cara méré rundingan pikeun sagala masalah psikologis warga Bandung.*

*Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nangtukeun sensasi, atensi jeung interpretasi dina urutan uninga persepsi masarakat tina program "Kekasih Juara" nu ayeuna jadi pusat perhatian masarakat.*

*Métode nu dipake peneliti dina ieu panalungtikan ngagunakeun métode panalungtikan kualitatif, teori persepsi Deddy Mulyana. Kalayan padika kualitatif, peneliti bisa ménta data ngagunakeun téhnik wawancara jeung observasi langsung ngarah data tiasa ngalengkepan ieu panalungtikan, ogé ngahasilkeun data deskriptif dina bentuk kecap ditulis atawa diucapkeun ti jalma jeung paripolah nu bisa ditalungtik.*

*Dumasar hasil ieu, program "Kekasih Juara" geus jadi jasa nu nyadiakeun loba mangpaat pikeun masarakat sabab bisa jadi wadah pikeun nganyatakeun sagala masalah psikologis nu dialaman ku masarakat. masalah sosial nu loba ayeuna bisa dikawasa ngaliwatan program ieu. Program "Kekasih Juara" boga tujuan pikeun nyehatkeun warga Bandung duanana fisik sarta psikologis supados warga Bandung salawasna senang.*

*Saran nu bade diwartoskeun ku panalungtik pikeun masarakat, hususna masarakat Bandung ameh kenging mangpaat tina pelayanan “Kekasih Juara” nu sa sae saena sareng sadaya masarakat Bandung ameh giat deui kana ngabewarakeun pesen positif ngeunaan program “Kekasih Juara” pikeun sakabéh Indonesia nyaho inovasi nu mangrupakeun program pamaréntah Bandung ngembang kacida alusna.*

**KATA PENGANTAR**

**Assalamualaikum. Wr. Wb**

Alhamdulillah puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, terkhusus untuk peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi demi memenuhi maksud untuk menyelesaikan program gelar sarjana (S1) Ilmu Komunikasi. Peneliti melakukan penelitian tentang **PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG.**

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, dikarenakan keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Untuk itu, peneliti berharap kekurangan dari skripsi ini menjadi sebuah motivasi untuk kedepannya, peneliti juga berharap skripsi ini akan bermanfaat khususnya bagi praktikan dan umumnya bagi pihak yang membutuhkan.

Dalam penulisan skripsi, peneliti dibantu oleh banyak pihak, terutama pembimbing utama yaitu Dr. Hj. Nur Ratih Devi. A, S.S, M.Si dan pada kesempatan ini pula peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terkait karena telah banyak membantu selama proses pembuatan skripsi, diantaranya :

1. Bapak M. Budiana, S.Ip, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
2. Ibu Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
3. Ibu Yanti Susila. T. S.Ag., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
4. Ibu Dr. Hj. Nur Ratih Devi. A, S.S, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan pelajaran dan masukan selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih atas ketersediaan beliau untuk menjadi dosen, orang tua dan dosen pembimbing peneliti.
5. Para penguji seminar dan sidang Dr. Sutrisno, M.Si dan Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si.
6. Para staff jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Para narasumber atau informan atas bantuannya yang bersedia untuk diwawancara.

Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku, ibu dan ayah yang selalu menjadi motivasi, semangat dan dorongan terbesarku dalam meraih cita-cita, terima kasih untuk semua pengorbananya yang tak mungkin bisa terbalaskan baik dari segi materi dan perjuangannya, serta doa yang telah kalian berikan. Semoga skripsi ini dapat membanggakan kalian.
2. Kepada Zahra, Anggie, Nanda, Fia, Paras, Aldo, Riris terimakasih selalu menemani dari awal perkuliahan hingga saat ini peneliti telah menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas support dan nasehat-nasehatnya.
3. Rini, Dwi, Aulia Zahra, Immaniar, Uyung, Nurry, Septy, Denny, Rizky, Bella, Zeta, Tia, Iim, selaku kerabat dekat yang selalu memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua teman di kelas perkuliahan yang turut meningkatkan dorongan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan, disadari atau tidak telah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala amal perbuatan yang telah dilakukan mendapatkan balasannya dari Allah SWT dan juga selalu diberikan rahmat dan karunia bagi kita semua. Peneliti berharap semoga untaian huruf, kata dan kalimat dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi yang membutuhkan.

**Wassalamualaikum. Wr. Wb.**

Bandung, April 2018

**Indah Nurmalasari**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRACT iii**

**KATA PENGANTAR vi**

**DAFTAR ISI ix**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Konteks Penelitian 1
  2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian 6
     1. Fokus Penelitian 6
     2. Pertanyaan Penelitian 6
  3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
     1. Tujuan Penelitian 6
     2. Kegunaan Penelitian 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

1. Kajian Literatur 8

2.1.1 Review Penelitian Sejenis 8

1. Kerangka Konseptual 10
2. Tinjauan Tentang Komunikasi 10

2.2.1.1 Definisi Komunikasi 10

2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi 12

2.2.1.3 Fungsi Komunikasi 14

2.2.1.4 Tujuan Komunikasi 14

2.2.1.5 Hambatan Komunikasi 16

2.2.1.6 Proses Komunikasi 18

2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal 20

2.2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal 20

2.2.2.2 Karakteristik Komunikasi Interpersonal 21

2.2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal 22

2.2.2.4 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal 26

2.2.2.5 Efektivitas Komunikasi Interpersonal 28

2.2.3 Tinjauan Tentang *Public Relations* 29

2.2.3.1 Definisi *Public Relations* 29

2.2.3.2 Fungsi *Public Relations* 33

2.2.3.3 Tujuan *Public Relations* 35

2.2.3.4 Eksternal dan Internal *Public Relations* 36

2.2.4 Tinjauan Tentang Masyarakat 38

2.2.5 Tinjauan Tentang Persepsi 41

2.2.5.1 Definisi Persepsi 42

2.2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi 48

2.2.5.3 Hakikat Persepsi 49

2.2.6 Sekilas Tentang “Kekasih Juara” 50

2.3 Kerangka Teoretis 52

2.4 Kerangka Pemikiran 53

**BAB III SUBJEK, OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

1. Subjek Penelitian 59
2. Objek Penelitian 60
3. Metodologi Penelitian 60

3.3.1 Desain/Paradigma Penelitian 63

3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data 64

3.3.2.1 Studi Pustaka 64

3.3.2.2 Studi Lapangan 64

3.3.3 Rancangan Analisis Data 67

3.3.4 Keabsahan Hasil Penelitian 70

1. Lokasi Penelitian 71
2. Membuka Akses dan Menjalin Hubungan dengan Subjek Penelitian 72
3. Jadwal Penelitian 72

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian 74

4.1.1 Deskripsi Informan Masyarakat 76

4.1.2 Deskripsi Informan Ahli 81

4.1.3 Sensasi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara” 82

4.1.4 Atensi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara” 101

4.1.5 Interpretasi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara” 113

4.2 Pembahasan Penelitian 133

4.2.1 Sensasi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” 134

4.2.2 Atensi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara’ 135

4.2.3 Interpretasi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” 136

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 138

5.2 Saran 140

**DAFTAR PUSTAKA 142**

**LAMPIRAN 144**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 8

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 73

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.Unsur Komunikasi 13

Gambar 2.2. Bagan Kerangka Pemikiran 58

Gambar 3.1.Komponen Analisis Data Miles dan Huberman 69

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Informan Pendukung 144

Lampiran 2

Daftar Pertanyaan Informan Ahli 146

Lampiran 3

Riwayat Hidup 147

Lampiran 4

Dokumentasi dengan Informan Pendukung 148

Lampiran 5

Dokumentasi dengan Informan Ahli & Konselor “Kekasih Juara” 153

Lampiran 6

Surat Penelitian 155

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Konteks Penelitian**

Wali Kota Bandung Ridwan Kamil meluncurkan program baru bernama "Kekasih Juara” yaitu Kendaraan Konseling Silih Asih. Kendaraan Kekasih hadir di Taman Cikapayang dan Taman Dewi Sartika. Inovasi dari pemerintah kota Bandung untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warga memang terus dilakukan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Kekasih Juara merupakan program inovasi jemput bola yang digagas Dinas Kesehatan Kota Bandung. Program itu dibuat dengan tujuan memberi solusi terhadap permasalahan psikologis warga Bandung. Maka dari itu Pemkot Bandung meluncurkan kendaraan ini. Setiap negara mempunyai keinginan untuk melaksanakan pembangunan dengan baik.

Tujuan utama dari pembangunan tersebut adalah kesejahteraan masyarakat yang meningkat. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan masih banyak lagi. Keberhasilan pembangunan suatu negara harus dilihat melalui indikator-indikator pembangunan. Tingkat kesejahteraan suatu negara biasanya hanya diukur menggunakan indikator ekonomi seperti produk domestik bruto (PDB). Penggunaan indikator ekonomi tersebut pada umumnya diukur secara obyektif berdasarkan pendekatan berbasis uang (*monetary-based indicators*). Meskipun demikian, pada dasarnya pengukuran kesejahteraan bisa menggunakan standar

yang sama (indikator obyektif) dan standar yang tidak sama (indikator subyektif). Salah satu indikator subyektif untuk mengukur kesejahteraan individu adalah tingkat kebahagiaan. Menurut Ridwan Kamil, pembangunan itu harus seimbang antara fisik dan mental, ini lah inovasi yang hadir memberikan kemudahan konseling khususnya untuk jiwa agar lebih baik dan tentunya agar warga Bandung lebih bahagia. Tidak dapat dipungkiri bahwa kebahagiaan menjadi sesuatu yang ingin dimiliki oleh semua orang, baik oleh kaum laki-laki maupun perempuan, tua muda, remaja ataupun dewasa. Jika ditanya tentang tujuan hidupnya, kebahagiaan mungkin akan menjadi jawaban bagi mayoritas orang. Berbagai upaya dilakukan oleh manusia untuk mencapai kondisi bahagia. Menurut Socrates, wujud nyata dari kehidupan manusia adalah bahagia.

Bahagia adalah realisasi nyata bagi setiap orang, potensi kita dan setiap orang memiliki dasar untuk memperoleh kebahagiaan. Hal ini senada dengan pendapat Plato bahwa kebaikan tertinggi dan satu-satunya jalan untuk memiliki kebahagiaan adalah kebaikan (Cardak, 2013). Pada beberapa tahun belakangan ini semakin banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kebahagiaan penduduk negara-negara di dunia. Salah satu laporan yang diterbitkan oleh *the Sustainable Development Solutions Network* (SDSN) diperoleh data bahwa Indonesia menduduki peringkat 79 dari 157 negara di dunia. Penduduk Indonesia cenderung lebih bahagia dibanding penduduk di negara Filipina (82), Cina (83), bahkan India (118). Sementara negara-negara tetangga Indonesia menduduki peringkat yang lebih tinggi seperti Malaysia (47) dan Singapura (22). Jika ditilik dari data yang tersedia, terdapat peningkatan poin level kebahagiaan di Indonesia dari tahun 2005-2007 ke 2013-2015 sebanyak 0,295 poin. Berarti, dapat disimpulkan bahwa orang Indonesia sudah sedikit lebih bahagia dibanding tahun 2005-2007 (mardinata, 2016).

Kebahagiaan ini penting dimiliki seseorang karena kesejahteraan psikologi diperlukan untuk memperbaiki keadaan kondisi mental seseorang. Seorang peneliti menemukan bahwa mayoritas orang dipengaruhi oleh masalah kesehatan mental. Penelitian menunjukkan bahwa ada tingkat depresi yang tinggi jika kepuasan hidup rendah (R & Jogsan, 2013). Salah satu bagian hidup yang tidak bisa kita hindari adalah masalah. Tidak ada hidup yang berjalan tanpa sebuah masalah. Sama halnya, tidak ada satupun orang yang hidup tanpa memiliki masalah. Biasanya, seseorang yang memiliki masalah membutuhkan orang lain untuk berbagi cerita. Fenomena itu lebih dikenal orang-orang dengan sebutan curhat.

Kehadiran Mobil Kekasih ini menjadi salah satu magnet baru dan mengundang masyarakat untuk beraktivitas di taman tersebut dan menghampiri “Kekasih” untuk mencurahkan permasalahan yang ada dalam dirinya sehingga hidupnya kembali bersemangat. Terdapat beberapa menu konseling, diantaranya problem anak remaja seperti kesehatan, pendidikan dan pergaulan. Juga ada tips menyelesaikan permasalah psikologis, konseling religi, kesehatan reproduksi, konseling berhenti merokok. Selain itu ada pula konseling tentang ASI, utamanya bagaimana meningkatkan produksi asi. Selain psikolog dan psikiater, Mobil Kekasih juga didukung oleh para pemuka agama untuk memberi nasihat bagi warga yang membutuhan siraman rohani. tujuan utama program tersebut untuk memberi bukti bahwa negara hadir dalam setiap problem masyarakat. Masyarakat akan menilai dan mengeluarkan persepsinya dengan adanya inovasi baru pada program pemerintah Kota Bandung yaitu “Kekasih Juara”.

Persepsi masyarakat adalah tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera. Persepsilah yang menentukan kita memilih pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas.

Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan dalam kaitannya dengan hubungan antar manusia. Komunikasi merupakan salah satu cara membuka pemikiran untuk melangkah ke dalam dunia yang lebih maju, kaya akan informasi. Dimana informasi tersebut menjadi kebutuhan yang sangat esensial untuk berbagai tujuan. Dengan adanya informasi, masyarakat dapat mengikuti peristiwa-peristiwa yang terjadi di sekitarnya atau peristiwa-peristiwa yang terjadi di seluruh dunia sehingga wawasan masyarakat bertambah, memperluas opini dan pandangan. Berkaitan dengan hal ini, komunikasi pula yang sangat berperan dalam pembentukan sebuah opini dari setiap individu. Sehingga muncullah sebuah persepsi yang berbeda-beda di setiap orang dalam menilai sesuatu. Ketika berbicara tentang program “Kekasih Juara” yang baru saja hadir di tengah masyarakat Bandung, maka akan terjadi proses komunikasi di masyarakat dalam membahas hal tersebut. Komunikasi antar masyarakat hingga pihak pemerintah dengan masyarakatpun akan terjadi, untuk membantu dalam pembentukan opini dalam menilai fungsi dan tujuan diadakannya program “Kekasih Juara”

“Kekasih Juara” merupakan program yang sangat menarik untuk dikunjungi karena bermanfaat untuk membantu masyarakat yang memiliki permasalahan psikologis. Dan hal ini pula yang akan menimbulkan banyak persepsi dari masyarakat mengenai inovasi yang ada, fasilitas maupun hal dan sebagainya karena tidak semua masyarakat akan menerima adanya inovasi baru dengan persepsinya sendiri.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, peneliti tertarik untuk mengamati dan meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul **“ PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI PROGRAM “KEKASIH JUARA” DI KOTA BANDUNG ”**.

**1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

**1.2.1 Fokus Penelitian**

Untuk menghindari terlalu luas dan melebarnya pembahasan, maka peneliti memberi suatu batasan. Fokus penelitian hanya di batasi pada pengunjung Mobil Kekasih yang berada di taman Dewi Sartika Kota Bandung. **”Bagaimana Persepsi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” di Kota Bandung”**

**1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sensasi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” ?
2. Bagaimana atensi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” ?
3. Bagaimana interpretasi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” ?

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Mengetahui sensasi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara”
2. Mengetahui atensi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara”
3. Mengetahui interprestasi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara”

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah variasi bahan kajian tentang penelitian komunikasi melalui metodologi deskriptif kualitatif serta memberikan kontribusi bagi penelitian komunikasi lain yang mengambil objek serupa.
2. Dengan adanya penelitian ini maka sangat berguna bagi perkembangan program studi ilmu komunikasi pada umumnya terutama dalam penelitian persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung.
3. Menjadi bahan masukan, informasi, referensi dan melengkapi bahan kepustakaan bagi pihak yang membutuhkan khususnya akademi dan praktisi.

2. Kegunaan Praktis

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam menyikapi adanya persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan berusaha menjadi bahan pertimbangan dalam bahan referensi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, rekomendasi, pemikiran, dan informasi dan kontribusi positif bagi peneliti komunikasi lain yang mengambil objek serupa.

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**2.1 Kajian Literatur**

**2.1.1 Review Penelitian Sejenis**

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, serta pembanding yang memadai sehingga penulisan skripsi ini lebih memadai. Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada. Selain itu, karena pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah suatu yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Judul** | **Nama Peneliti/Tahun Penelitian** | **Metode yang digunakan** | **Hasil Penelitian** |
|  | Persepsi Mahasiwa Kota Bandung Terhadap Akun Media Sosial Instagram @Ridwankamil | Tria Kusumawardhani  (Unpas 2017) | Kualitatif dengan pendekatan deskriptif | Akun instagram @Ridwankamil mendapatkan persepsi yang baik dari mahasiswa di kota Bandung dan bisa menjadi contoh untuk para pemimpin lainnya. |
|  | Persepsi Mahasiwa Fisip Unpas Atas Kasus Sari Roti dalam Peristiwa Aksi Bela Islam 212 | Muhammad Ramdhan Nugraha  (Unpas 2017) | Kualitatif dengan pendekatan deskriptif | Mahasiswa FISIP UNPAS mengikuti perkembangan informasi terkait kasus Sari Roti dalam peristiwa Aksi Bela Islam 212 serta menjadi lebih cermat dalam melihat suatu gejala dan fenomena sosial yang terjadi di lingkungan sekitarnya maupun dalam lingkup yang lebih luas. |
|  | Persepsi Masyarakat Mengenai Perubahan Taman Kota Menjadi Taman Tematik dengan Fasilitas Free Wifi di Kota Bandung | Renaldi Reza  (Unikom 2014) | Kualitatif dengan pendekatan deskriptif | Perubahan taman kota menjadi taman tematik ini membuat masyarakat senantiasa mengunjungi taman tematik. berbagai fasilitas yang diberikan pemerintah dalam taman tematik seperti dengan adanya fasilitas free wifi ini dapat terus dikembangkan. Sehingga masyarakat senang menggunakan fasilitas yang ada didalam taman tematik tersebut. |

(Sumber: catatan peneliti, 2018)

Dari ketiga penelitian terdahulu diatas, sangat berbeda dengan penelitian ini, dimulai dari objek penelitian dan masalah yang dibahas. Peneliti mencoba membandingkan dalam hal fokus penelitiannya yaitu Persepsi. Dengan penelitian ini peneliti mencoba membahas masalah mengenai Persepsi dengan objek yang berbeda, yaitu Bagaimana persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung.

**2.2 Kerangka Konseptual**

**2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi**

**2.2.1.1 Definisi Komunikasi**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris *communication* berasal dari bahasa latin atau *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah satu makna. Dalam pengertian khusus komunikasi, Hovland ( dalam Effendy) dalam buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek mengatakan bahwa komunikasi adalah:

Proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the procces to modify the behaviour of other individuals*) Jadi dalam berkomunikasi bukan sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator, akan tetapi seseorang akan dapat mengubah sikap pendapat atau perilaku orang lain, hal ini bisa terjadi apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif yaitu komunikator dalam menyampaikan pesan harus benar-benar dimengerti dan dipahami oleh komunikan untuk mencapai tujuan komunikasi yang komunikatif. (2001, h.10)

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar atau yang salah. Seperti model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatan untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik . Atau terlalu luas, misalnya Komunikasi adalah interaksi antara dua pihak atau lebih sehingga peserta komunikasi memahami pesan yang disampaikan. Scheram melalui Effendy dalam bukunya Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi menyatakan bahwa **“**Penyebab utama terjadinya komunikasi yang efektif itu adalah karena adanya kesamaan dalam *Frame of reference* atau kerangka acuan dan *field of experience* atau bidang pengalaman” (2003, h.30).

Bidang pengalaman merupakan faktor yang amat penting untuk terjadinya komunikasi. Apabila diantara komunikator dan komunikan mempunyai bidang pengalaman yang sama, komunikasi akan berlangsung secara lancar. Sebaliknya jika komunikator dan komunikan tidak mempunyai pengalaman yang sama, maka akan menimbulkan kesukaran untuk mengerti satu sama lain atau akan menjadi *miss communication*.

**2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi**

Sesuai dengan konsep komunikasi Laswell yang dikutip oleh Deddy Mulyana dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, yaitu “komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimanaatau *Who? Says What? In which channel? To whom? With What Effect?*” (2009, h.69). Berdasarkan definisi tersebut terdapat lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu :

1. Sumber *(source)*

Sumber merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa berupa seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu Negara.

1. Pesan *(message)*

Pesan yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud dari sumber. Pesan memiliki tiga komponen yaitu makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan.

1. Saluran atau media *(Channel)*

Saluran merupakan alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran bisa merujuk kepada bentuk pesan dan cara penyajian pesan.

1. Penerima *(receiver)*

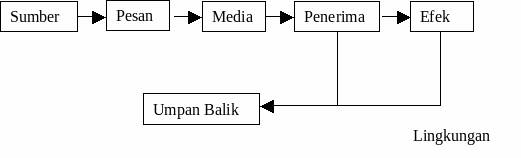
*Receiver* sering juga disebut sasaran atau tujuan *(destination), communicate, decoder, audience, listener* dan *interprener. Receiver* adalah orang yang menerima pesan dari sumber.

1. Efek *(effect)*

Efek merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima maka akan menimbulkan komunikasi efektif. (2009, h.69-71)

Setiap unsur dalam komunikasi saling bergantung satu sama lain dimana tanpa keikutsertaan satu unsur akan membawa pengaruh pada jalannya komunikasi. Jadi, setiap unsur memiliki peranan yang penting dalam membangun proses komunikasi.

**Gambar 2.1 Unsur Komunikasi**



Sumber: buku Komunikasi Organisasi, Arni Muhammad (1996, h.5)

**2.2.1.3 Fungsi Komunikasi**

Komunikasi yang dilakukan oleh manusia, sejatinya memiliki fungsi. Fungsi tersebut digunakan untuk mencapai tujuan atau sasaran dari komunikasi itu sendiri. Komunikasi tersebut berfungsi untuk memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menyebutkan fungsi komunikasi diantaranya 1) Menginformasikan (*to inform*); 2) Mendidik (*to educate*); 3) Menghibur (*to entertaint*); 4) Mempengaruhi (*to influence*) (2003, h.55).

Menginformasikan, berarti menyalurkan informasi dari komunikator kepada komunikan agar komunikan mengetahui pesan yang disampaikan. Menginformasikan misalnya memberitahukan peristiwa, ide atau tingkah laku orang lain kepada masyarakat. Mendidik, yaitu memberikan informasi, ide, pemikiran atau ilmu pengetahuan agar orang lain menjadi paham akan ilmu yang disampaikan. Menghibur, yaitu menyalurkan pesan yang berfungsi untuk memberikan hiburan untuk orang lain, sedangkan mempengaruhi yaitu usaha untuk saling mempengaruhi orang lain dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku sesuai apa yang diharapkan oleh komunikator.

**2.2.1.4 Tujuan Komunikasi**

Effendy, dalam bukunya Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi menyebutkan tujuan-tujuan komunikasi sebagai berikut :

1. Mengubah sikap (*to change a attitude*) Setiap pesan baik itu berupa berita atau informasi yang disampaikan secara luas baik secara antar personal dapat merubah sikap sasarannya secara bertahap.
2. Mengubah opini/pendapat/pandangan(*to change the opinion*) Perubahan pendapat. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan akhirnya supaya masyarakat mau merubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan.
3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*) Pada tahap perubahan perilaku komunikasi berperan secara sistematis sehingga masuk kedalam perilaku seseorang.
4. Mengubah masyarakat (*to change the society*) Perubahan sosial dan partisipasi sosial. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat yang tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi yang disampaikan (2003, h.55).

Komunikasi memiliki pengaruh yang besar bagi si penerima pesan atau informasi. Pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan tersebut dapat mengubah sikap, opini atau pendapat, perilaku bahkan mengubah masyarakat dengan informasi yang telah diberikan oleh sang penyampai pesan atau komunikator.

**2.2.1.5 Hambatan Komunikasi**

Tidak selamanya komunikasi berjalan mulus tanpa hambatan. Kadang, hambatan turut mewarnai jalannya komunikasi. Hambatan itu timbul karena berbagai faktor. Effendy dalam bukunya Ilmu, Teori, dan Filsafat komunikasi menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi sebagai berikut:

1. Gangguan (*Noise*)

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (interfensi) pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk atau berubah-ubah pada layar televisi, huruf yang tidak jelas, jalur huruf yang hilang atau terbalik atau halaman yang sobek pada surat kabar. Sedangkan gangguan semantik adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik ini tersaring ke dalam pesan istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan lebih banyak gangguan semantik dalam pesannya. Gangguan semantik terjadi dalam sebuah pengertian.

1. Kepentingan

*Interest* atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

1. Motivasi Terpendam

*Motivation* atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikan akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

1. Prasangka

*Prejudice* atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syakwasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendirian politik, pendek kata suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak. (2003, h.45)

Gangguan (*noise)* sering terjadi jika terdapat hambatan dalam penggunaan saluran komunikasi yang mengakibatkan tidak tersampaikannya pesan secara utuh sehingga menimbulkan kesalahan persepsi, atau ketidaksesuaian informasi antara komunikator dan komunikan. Lalu, hambatan kepentingan adalah hambatan yang berasal dari perbedaan kepentingan pelaku komunikasi.

Komunikator atau komunikan nantinya hanya akan menaruh perhatian kepada hal-hal yang sesuai dengan kepentingannya dan mengabaikan apa yang ia anggap tidak penting, sehingga pesan tidak tersampaikan seluruhnya, hal ini juga mirip dengan hambatan motivasi dimana komunikan menyeleksi pesan yang ingin ia terima. Sedangkan, hambatan prasangka adalah hambatan yang berasal dari pikiran komunikan. Jika komunikan sudah lebih dulu menilai komunikator sebelum komunikasi dilakukan, emosi akan memaksa komunikan untuk melihat komunikator berdasarkan apa yang ia sangkakan. Selain gangguan yang telah disebutkan diatas, bahasa juga kadang menjadi kendala. Terutama bagi anak tunarungu yang memiliki keterbatasan memahami bahasa karena kondisi ketunarunguannya. Sehingga, guru yang merupakan tenaga pendidik di Sekolah Luar Biasa harus menggunakan pendekatan dan teknik khusus yang dipahami oleh anak tunarungu.

**2.2.1.6 Proses Komunikasi**

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder. Menurut Effendy dalam bukunya *Human Relations & Public Relation* terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1. Proses Komunikasi secara primer

Proses Komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang *(symbol)* sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

1. Proses Komunikasi secara sekunder

Proses Komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Media kedua yang dimaksud adalah surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan lain-lain. (2009, h.11-16)

Proses komunikasi adalah bagaimana sang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Perbedaan komunikasi primer dan sekunder terletak pada media yang digunakan. Jika pada komunikasi primer media merupakan simbol-simbol yang dipertukarkan secara langsung sehingga komunikan mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator pada saat itu, berbeda dengan komunikasi sekunder yang mana media digunakan adalah alat-alat pengganti komunikasi primer seperti teks, telepon, dan lain-lain.

**2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal**

**2.2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal**

Menurut Muhammad dalam bukunya Komunikasi Organisasi, menerangkan pengertian komunikasi interpersonal sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain. (2001, h.158)

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan paling sedikit oleh dua orang dan menghasilkan timbal balik antar pelaku komunikasi. Semakin banyak individu yang terlibat dalam komunikasi, semakin beragam persepsi masing-masing individu yang membuat komunikasi menjadi semakin kompleks. Salah satu kelebihan komunikasi interpersonal yaitu membentuk hubungan antara komunikator dan komunikan, dikarenakan komunikasi terasa lebih intim sebab adanya timbal balik secara langsung. “Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera” (Suranto, 2011, h.4).

Perbedaan komunikasi interpersonal dengan komunikasi yang lainnya, salah satunya terletak pada *feedback* yang diberikan. Dalam peristiwa komunikasi secara tatap muka tersebut, membuat pelaku komunikasi untuk terus bertukar pikiran sehingga kesepahaman lebih cepat tercapai.

**2.2.2.2 Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpesonal memiliki beberapa karakteristik yang membedakan dengan komunikasi yang lain. Pearson (dalam Suranto) dalam bukunya Komunikasi Interpersonalmengklasifikasikan karakteristik komunikasi antar pribadi sebagai berikut:

1. Komunikasi antarpribadi dimulai dengan diri pribadi (*self*).

Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pemaknaan berpusat pada diri kita, artinya dipengaruhi oleh pengalaman dan pengamatan kita.

1. Komunikasi antarpribadi bersifat transaksional

Anggapan ini mengacu pada pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak dan bersifat sejajar, menyampaikan dan menerima pesan.

1. Komunikasi antarpribadi mencakup aspek-aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi. Artinya, isi pesan dipengaruhi oleh hubungan antarpihak yang berkomunikasi.
2. Komunikasi antarpribadi mensyaratkan kedekatan fisik antar pihak yang berkomunikasi.
3. Komunikasi antarpribadi melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi. Komunikasi antarpribadi tidak dapat diubah maupun diulang. (2011, h.23)

Karakteristik komunikasi interpersonal ialah pesan dan hubungan antara komunikator-komunikan sangat memengaruhi isi pesan yang disampaikan. Dapat disimpulkan, kedekatan dan keterbukaan antara pelaku komunikasi sangat berpengaruh pada pesan dan kualitas komunikasi yang dilakukan. Dalam komunikasi interpersonal, setiap orang bersifat sejajar, maksudnya ia bisa berperan sebagai komunikator, namun juga bisa menjadi komunikan bagi penyampai pesan. Pesan dalam komunikasi ini juga tidak dapat diubah maupun diulang. Jika ada pesan-pesan yang dirasa kurang tepat, diperbarui melalui proses interaksi.

**2.2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Ada beberapa tujuan komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Muhammad dalam bukunya Komunikasi Organisasi, diantaranya yaitu:

1. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal.

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita adalah sangat menarik dan mengasyikkan, bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita. Dari pertemuan semacam ini misalnya, kita belajar, bahwa perasaan kita tentang diri kita, tentang orang lain, dunia tidaklah begitu berbeda dari perasaan orang lain. Kesamaan tingkah laku adalah benar, seperti kekuatan, harapan, dan keinginan kita. Penguatan yang positif membantu kita merasa normal. Melalui komunikasi kita juga belajar bagaimana kita menghadapi yang lain, apakah kekuatan dan kelemahan kita dan siapakah yang menyukai kita dan tidak menyukai kita dan mengapa.

1. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

1. Membentuk dan Menjaga Hubungan yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabadikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang demikian membantu mengurangi kesepian dan depresi, menjadikan kita sanggup saling berbagi, kesenangan kita dan umumnya membuat kita merasa lebih positif tentang diri kita.

1. Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpesonal. Kita banyak menggunakan waktu terlibat dalam posisi interpersonal. Adalah menarik untuk mencatat bahwa studi mengenai keefektifan media massa bertentangan dengan situasi interpersonal dalam mengubah tingkah laku tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal daripada komunikasi media massa.

1. Untuk Bermain dan Kesenangan

Permainan mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Walaupun kelihatannya kegiatan itu tidak begitu berarti tetapi mempunyai tujuan yang sangat penting. Dengan melakukan komunikasi interpersonal dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

1. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpesonal kita sehari-hari. Kita juga telah melihat tujuan-tujuan komunikasi interpersonal ini dari dua perspektif yang lain. Pertama, tujuan ini boleh dilihat sebagai faktor yang memotivasi atau alasan mengapa kita terlibat dalam komunikasi interpersonal. Kedua, tujuan ini boleh dipandang sebagai hasil atau efek umum dari komunikasi interpersonal yang berasal dari pertemuan interpersonal. (2014, h.165-168)

Tujuan manusia untuk berkomunikasi seperti menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, merubah sikap dan tingkah laku, untuk bermain dan mendapatkan kesenangan, dan membantu orang lain merupakan ciri manusia sebagai makhluk sosial.

Menemukan diri sendiri sama seperti menemukan konsep diri. melalui komunikasi, kita dapat mengetahui perasaan kita, apa yang kita sukai dan persepsi kita terhadap sesuatu. Sedangkan menemukan dunia luar kita dapat mengetahui keadaan diluar diri kita. Keberagaman hidup dapat dilihat salah satunya melalui interaksi. Membetuk dan menjaga hubungan penuh arti misalnya membina hubungan dalam keluarga, sahabat, dan pasangan. Merubah sikap dan tingkah laku, sejatinya merupakan tujuan dari komunikasi. Melalui pesan, komunikator bisa memengaruhi komunikan sebagaimana yang komunikator inginkan. Untuk bermain dan kesenangan, maksudnya melalui komunikasi interpersonal kita dapat menemukan hal-hal yang menyenangkan sebagai ajang *refreshing* dari rutinitas kita. Berbicara santai dengan teman, bercanda dengan keluarga dapat menjadi penyeimbang dari kepenatan. Terakhir, tujuan komunikasi untuk membantu maksudnya melalui komunikasi kita dapat saling memotivasi dan mengurangi beban psikologis individu yang diajak bicara. Bagi anak tunarungu, motivasi yang diberikan oleh guru sangat membantu murid untuk menerima kondisi ketunarunguannya. Mereka bisa mengetahui bahwa bukan hanya mereka satu-satunya anak tunarungu, melainkan ada juga orang lain yang sama seperti mereka tetapi bisa sukses.

**2.2.2.4 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Redding (dalam Muhammad), dalam bukunya Komunikasi Organisasi mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi beberapa macam, diantaranya:

1. Interaksi Intim

Interaksi intim yaitu komunikasi dengan teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota famili, dan orang-orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan menentukan iklim interaksi yang terjadi.

1. Percakapan Sosial

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan biasanya tidak begitu terlihat secara mendalam.

1. Interogasi atau Pemeriksaan

Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain.

1. Wawancara

Wawancara adalah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Salah seorang mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengarkan dengan baik kemudian memberikan jawaban yang dikehendaki sampai tujuan wawancara tercapai. (2014, h.159-160).

Terdapat beberapa klasifikasi komunikasi interpersonal, diantaranya komunikasi intim yang dijalankan dengan orang yang sudah memiliki kedekatan emosional, percakapan sosial yang dilakukan tidak begitu mendalam tapi menyenangkan bagi pelakunya, interogasi yang merupakan komunikasi yang menuntut informasi dari lawan bicara, serta wawancara. Kegiatan wawancara ini tidak seperti interograsi yang berada di bawah kontrol, tetapi narasumber bebas dalam menyatakan pikiran sesuai dengan pertanyaan yang sudah diberikan.

**2.2.2.5 Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Kelebihan dari komunikasi interpersonal adalah umpan balik yang bersifat segera. Sementara itu, agar komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima aspek efektivitas komunikasi. Devito dalam buku Komunikasi Antarmanusia sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*Openess)*

Mengacu pada keterbukaan dan ketersediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang diajak untuk berinteraksi.

1. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah menempatkan diri kita secara emosional dan intelektual pada posisi orang lain.

1. Sikap Mendukung (*Supportiveness)*

Sikap mendukung dapat mengurangi sikap defensif komunikasi yang menjadi aspek ketiga dalam efektivitas komunikasi.

1. Sikap Positif (*Positiveness*)

Seseorang yang memiliki sikap diri yang positif, maka ia pun akan mengkomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (*stroking*) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain.

1. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. (2011, h.20)

Komunikasi yang efektif akan membuat pesan tersampaikan dengan baik hingga tercipta saling pengertian. Efektivitas dalam komunikasi interpersonal ini dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya keterbukaan *(openes),* empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness), s*ikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

**2.2.3 Tinjauan Tentang *Public Relations***

**2.2.3.1 Definisi *Public Relations***

*Public Relations* di Indonesia sering disebut sebagai hubungan masyarakat atau disingkat dengan humas. Pengertian ini tidaklah terlalu tepat ataupun sepenuhnya salah. Melihat terjemahan kata *Public* dalam bahasa Indonesia adalah sebagai suatu kelempok yang bersifat heterogen terdapat kelompok homogen. Pengertian *Public* secara universal adalah sekelompok orang yang memiliki minat dan perhatian yang sama terhadap suatu hal. *Relations* adalah hubungan tetapi dalam kegiatan dengan *public relations* maksudnya adalah hubungan dengan berbagai pihak yang mempunyai kepentingan yang sama terhadap suatu hal. Hubungan yang tercipta itu bersifat timbal balik dan saling menguntungkan.

Peran *public relations* dalam sebuah perusahaan atau organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber-sumber (sumber daya) yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut.

Seorang PR atau humas harus memiliki kemampuan cukup komplit. Dia harus memiliki karakter yang merupakan perpaduan seni dengan professional yang baik dalam kemampuan manajerial, teknis, motivator, komunikator, perencanaan, pelaksanaan dan hingga mengevaluasi program kerja dan sebagainya. Sejak bidang *public relations* diminati oleh banyak pilihan dan munculnya berbagai permasalahan di tanah air, perlunya sedikit disepakati suatu pengertian mengenai apa itu *public relations*. Buku-buku mengenai *public relations* beserta definisi-definisi yang sudah ada hingga saat ini. “Praktik *public relations* adalah seni dan ilmu pengetahuan social untuk menganalisa kecenderungan, memprediksi, konsekuensinya menasehati para pemimpin organisasi dan melakukan program yang terencana mengenai kegiatan yang melayani baik kepentingan organisasi maupun public atau umum” (Ruslan, 2002, h.17). Definisi *Public Relations* menurut Cultip dan Center dalam buku *Public Relations* Perusahaan yang diterjemahkan oleh Suhandang adalah :

*Public Relations* adalah suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan-gagasan dari suatu lembaga kepada publiknya, dan mengkomunikasikan informasi, gagasan-gagasan, serta pendapat dari publiknya itu kepada lembaga tadi, dalam usaha yang jujur untuk menumbuhkan kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu persesuaian yang harmonis dari lembaga itu dengan masyarakatnya (2004, h.45).

Sementara menurut *The International Public Relation Associations* oleh Effendy dalam bukunya Dinamika Komunikasi adalah sebagai berikut:

*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang dijalankan secara berkembang dan berencana dengan organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berusaha memperoleh dan membina pengertian, simpati dan dukungan dan mereka yang ada sangkut pautnya atau yang mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan mereka guna mencapai kerjasama yang lebih produktifan dan untuk melaksanakan kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan melancarkan informasi yang berencana dan tersebar luas. (2002, h.212)

Berbagai definisi kehumasan memiliki redaksi yang saling berbeda akan tetapi prinsip dan pengertiannya sama. Sebagai acuan, salah satu definisi Humas/PR, yang diambil dari *The British Institute of Public Relations*, kutipan dari buku Manajemen *Public Relation* & Media Komunikasi oleh Ruslan, yaitu :

*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi permasalaan atau persoalan, membantu manajemen untuk mampu menghadapi opini *public*, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai system peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (2003, h.16)

*Public relations* adalah posisi yang penting dalam suatu perusahaan. *Public relations* merupakan perantara antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana usaha suatu organisasi atau perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, keinginan-keinginan publik sebagai sasarannya. *Public relations* merupakan bagian dari proses perubahan dan pemecah masalah di dalam organisasi yang dilakukan secara ilmiah.

Definisi *public relations* yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan komunikasi yang diadakan oleh suatu organisasi atau perusahaan tertentu kepada khalayak internal ataupun eksternal perusahaan dengan maksud terjalinnya hubungan yang harmonis serta adanya saling pengertian dan kerjasama antara keduanya yang saling menguntungkan.

**2.2.3.2 Fungsi *Public Relations***

*Public Relations* dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus selalu berusaha memenuhi keinginan perusahaan atau lembaga yang di wakili, apa dan bagaimana aktifitas/kegiatan komunikasi tersebut harus di informasikan, manajemen dan fasilitas, serta dapat memenuhi keinginan atau mencapai target yang direncanakan. Hal yang teramat penting bagi seorang *Public Relations* adalah harus mahir dalam berkomunikasi agar tujuan bisa dicapai secara efisien dan efektifitas komunikasinya dengan sasaran khalayak dapat menjamin opini publik dengan baik. Dapat dikatakan bahwa *Public Relations* terlibat dan bersifat integrasi dalam manajemen tempat ia bekerja. Hal itu merupakan salah satu bagaian dari satu nafas yang sama dalam organisasi tersebut.

*Public Relations* harus memberikan identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap organisasi/perusahaan tersebut. Dengan demikian pihak lain mau dan tertarik dengan senang hati, serta merasa puas membangun relasi maupun menggunakan produk dan jasanya.

*Public Relations* mempunyai fungsi timbal-balik yaitu internal (kedalam) dan eksternal (keluar) pada suatu organisasi/perusahaan. Eksternal *Public Relations* harus mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran (*image*) masyarakat yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan organisasi ataupun perusahaannya. Internal, *Public Relations* berusaha mengenali mengidentifikasikan hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran yang negatif (kurang menguntungkan) dalam masyarakat sebelum suatu tindakan atau kebijakan itu dijalankan. *Public Relations* berperan dalam membina hubungan baik antara organisasi/perusahaan dengan masyarakat dan juga dengan media massa. Fungsi utamanya adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi internal dan eksternal dengan memberikan informasi program, serta tindakan-tindakan dan lembaga atau organisasinya agar dapat di pahami sehingga memperoleh *Public Support Acceptance*.

Fungsi *Public Relations* dalam konsepnya ketika menjalankan tugas dan operasionalnya baik sebagai komunikator dan moderator maupun organisator. Menurut Effendy dalam bukunya Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis, adalah sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dan organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi/perusahaan.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan publik.
5. Operasionalisasi dan organisasi Humas atau *Public Relations* adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi/perusahaan dengan publiknya untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun pihak publiknya. (2003, h.58)

Uraian fungsi *Public Relations* di atas bagi para ahli *Public Relations* yang bergabung di IPRA dan yang berpuluh tahun mempraktikannya menyadari bahwa *Public Relations* merupakan *instrument* yang sangat penting dan *urgent* untuk perkembangan dan kemajuan organisasi sehingga mampu bersaing secara terus menerus mengadakan *re-creative* dan ini sangat penting untuk memberi citra baik organisasi/perusahaannya sekaligus menanamkan kepercayaan bagi publiknya.

* + - 1. **Tujuan *Public Relations***

Tujuan utama *Public Relations* yaitu menjaga dan meningkatkan citra baik sebuah perusahaan atau intansi terhadap publik. Dari tugas *Public Relations* yang dijalankan pada umumnya mempunyai tujuan yang di inginkan sesuai dengan rencana awal, artinya dengan tujuan yang diinginkan senantiasa tepat sasaran. Maka seorang *Public relations* tidak terlepas dari suatu perencanaan untuk mendapatkan tujuan yang ingin dicapai agar maksimal dan tepat sasaran. Menurut Jefkins dalam bukunya *Public Relations* tujuan humas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengubah citra umum dimata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan yang baru dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan atau organisasi kepada masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar baru.
3. Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan atau organisasi dengan khalayaknya sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian atau salah paham di kalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan atau organisasi.
4. Untuk menyebarluaskan informasi mengenai aktifitas dan partisipasi para pemimpin perusahaan atau organisasi dalam kehidupan social sehari-hari. (2003, h.84)

Tujuan *Public Relations* di atas dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya seorang *Public Relations* dituntut untuk lebih professional dan tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu menjaga dan meningkatkan citra yang baik terhadap khalayak. Seorang *Public Relations* harus memiliki prioritas yang ingin dicapai dalam waktu jangka pendek dan jangka panjang. Hal ini penting agar tujuan yang ingin dicapai memberikan hasil yang optimal dan efisien.

**2.2.3.4 Eksternal dan Internal *Public Relations***

Kegiatan *Public Relations* itu dibagi menjadi dua, yaitu kegiatan-kegiatan yang ditujukkan keluar yang disebut dengan Eksternal *Public relations* dan kegiatan kegiatan yang ditujukan kedalam disebut dengan Internal *Public Relations.* Publik Eksternal adalah suatu kegiatan yang diarahkan kepada khalayak diluar perusahaan yang bertujuan untuk memperketat hubungan dengan orang-orang diluar perusahaan. Bagi suatu perusahaan, hubungan dengan public diluar perusahaannya merupakan suatu keharusan yang mutlak. Sesuai dengan sifatnya, dalam masyarakat modern tidak akan ada kemungkinan bagi seseorang atau suatu badan bisa hidup menyendiri. Masing-masing akan saling membutuhkan satu sama lain. Hubungan keluar perlu dibina oleh perusahaan atau instansi seperti pemerintah, pelanggan, pers/media termasuk kepada masyarakat sekitar. Menurut Elvinaro dan Soemirat dalam buku Dasar-Dasar *Public Relations* mengatakan bahwa *Public Eksternal* adalah “Publik yang berada diluar organisasi dan secara organik tidak berkaitan langsung dengan Perusahaan” (2002, h.15).Dalam ruang lingkup *public relations* secara eksternal, maka harus menggunakan komunikasi secara eksternal pula. Fungsi seorang *Public Relations* disini berfungsi sebagai penjalin hubungan dengan publik atau masyarakat diluar organisasi dalam kegiatan-kegiatan tertentu, dan hal ini dapat disebut dengan Humas Eksternal.

Publik Internal adalah hubungan dengan publik yang berada di dalam organisasi/perusahaan. Public Internal sasaran humas terdiri atas orang-orang yang bergiat didalam organisasi, perusahaan atau instansi yang secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Apapun jenis organisasi, salah satu publik internnya adalah karyawan, karena suatu organisasi tidak mungkin tanpa karyawan, sebab merekalah yang menggerakkan atau menghidupkan organisasi. Maka dari itu hubungan dengan publik internal harus benar-benar dijaga dengan baik, agar semangat kerja karyawan dapat terjaga dengan baik dan dapat meningkatkan kegairahan bekerja para karyawan. Elvinaro dan Soemirat dalam buku Dasar-Dasar *Public Relations* mengatakan “*Public Internal* adalah masyarakat yang berada di dalam organisasi dan melakukan aktivitas dalam organisasi yang berhubungan dengan kelangsungan hidup organisasi” (2002, h.15).

Dapat disimpulkan bahwa fungsi utama *Public Relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan perusahaan atau organisasi dengan publiknya, baik secara publik eksternal dan internal dalam upaya menciptakan *good will*, kepercayaan dan kerjasama yang harmonis. Dengan demikian, komunikasi ini akan menghubungkan suatu perusahaan atau organisasi dengan lingkungannnya, seperti pers, institusi pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

**2.2.4 Tinjauan Tentang Masyarakat**

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syarakayang* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Ensiklopedi Indonesia, menjelaskan pengertian masyarakat ada tiga, yaitu: (1) Bentuk tertentu kelompok sosial berdasarkan rasional yang ditranslasikan (diterjemahkan) sebagai masyarakat patembayan dalam bahasa Indonesia, lalu kelompok sosial lain yang tetap berasaskan pada ikatan naluri kekeluargaan (*family*) disebut *gemain-scaft* atau masyarakat Paguyuban, (2) manusia yaitu merupakan keseluruhan masyarakat manusia meliputi seluruh kehidupan bersama, (3) Menunjukkan suatu tata kemasyarakatan tertentu dengan ciri sendiri (identitas) dan suatu otonomi (relatif) seperti masyarakat barat, masyarakat primitif yang merupakan suku yang belum banyak berhubungan dengan dunia sekitarnya. Dalam Wikipedia menjelaskan bahwa masyarakat ialah : Sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, *musyarak*. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.

Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu : 1) Interaksi antar warga-warganya, 2) Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2009, h.115-118).

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama. Hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page memaparkan bahwa “Masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia” (dalam Soerjono Soekanto, 2006, h.22).

Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton “Masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas” (dalam Soerjono Soekanto, 2006, h.22). Sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan adalah “Orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan” (dalam Soerjono Soekanto, 2006, h.22). Menurut Emile Durkheim menyatakan bahwa :

Masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia di dalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah :

1). Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama;

2). Bercampur untuk waktu yang cukup lama;

3). Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan;

4). Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama. (dalam Soleman B. Taneko, 1984, h.11)

Menurut Emile Durkheim “Keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial” (dalam Djuretnaa Imam Muhni, 1994, h.29-31). Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama. “Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya” (Soerjono Soekanto, 2006, h.22). Beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *society*, bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

**2.2.5 Tinjauan Tentang Persepsi**

Salah satu komponen penting dalam berkomunikasi adalah persepsi. Persepsi menjadi penting karena merupakan inti dari sebuah komunikasi. Dalam kehidupan dan komunikasi sehari-hari berapa sering kita menampilkan persepsi tentang realita dunia. Contohnya, setiap hari kita memandang beragam objek yang ditangkap oleh panca indera kita yaitu mata. Kita melihat pemandangan di sekitar kita. Kemudian, apa yang kita lihat tersebut, diproses di dalam pikiran kita sehingga membentuk suatu persepsi, sehingga kita menyadari betapa indahnya dunia beserta isinya. Dalam hal membentuk suatu persepsi, tentu terdapat beragam factor yang mempengaruhinya, tetapi sebelumnya kita akan memperhatikan terlebih dahulu pengertian tentang persepsi.

**2.2.5.1 Definisi Persepsi**

Kita mengetahui bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan pada penjelasan sebelumnya. Pengindraan disini adalah suatu proses menerima stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Lalu, stimulus tersebut akan segera diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan saraf, dan proses selanjutnya adalah proses persepsi yang dilakukan oleh masing-masing individu, dengan hasil persepsi yang tentu akan berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Menurut pendapat Branca dan Marquis persepsi merupakan:

Proses persepsi tentu merupakan suatu proses yang tidak dapat berdiri dengan sendirinya. Proses pengindraan merupakan proses yang mendahului persepsi itu sendiri. Proses pengindraan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera sendiri merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. (1994, 1957)

Stimulus yang telah mengenai suatu individu kemudian diorganisasikan, diinterprestasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Jadi, stimulus diterima oleh alat indera, kemudian mengalami suatu proses persepsi yang diinderakan tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Davidoff, 1981). Disamping itu, menurut Maskowiz dan Orgel (1969) persepsi itu merupakan proses yang *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Maka, persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap suatu stimulus, yang diterima oleh orgenisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrasi dalam diri individu. Sebagai sesuatu yang bersifat integrasi, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri seseorang atau individu akan ikut aktif berperan dalam persepsi tersebut. Persepsi menurut Alo liliweri dalam bukunya Komunikasi Serba Ada Serba Makna mendefinisikan persepsi sebagai berikut :

1. Persepsi adalah proses menjadi sadar terhadap stimulus yang ada di sekitar kita
2. Persepsi merupakan proses neurologis ketika sensoris stimulus diterima, diketahui, dan diakui sebagai makna yang sederhana, persepsi juga merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menjelaskan control sensoris terhadap sesuatu yang kompleks seperti perilaku yang dinferensi dari perilaku lain. Persepsi merupakan suatu proses internal yang bersifat hipotesis yang memunyai sifat yag tidak menentu, namun dapat dikendalikan oleh sebagian besar rangsangan dari luar (kadang-kadang dipengaruhi oleh variable seperti kebiasaan dan dorongan). Pengertian persepsi juga dijelaskan oleh para ahli sebagai berikut : “ persepsi adalah kemapuan membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek stimulus. (2005, h.80)

Definisi persepsi dari Julia T.Wood sebagai berikut :

Persepsi adalah proses aktif memilih, mengatur, dan menginterpretasikan orang, benda, peristiwa, situasi, dan kegiatan. Hal pertama yang harus diperhatikan tentang definisi ini adalah bahwa persepsi adalah proses aktif. Persepsi terdiri dari tiga proses: memilih, mengorganisir, dan menginterprestasikan. Proses ini tumpang tindih dan terus menerus, sehingga mereka berbaur ke dalam dan mempengaruhi satu sama lain. Mereka juga interaktif, sehingga setiap mempengaruhi dua lainnya (2006, h.39-40).

Persepsi adalah proses aktif pemilihan, pengorganisasian, dan interpretasi objek, orang, kejadian, situasi dan kegiatan. Hal pertama yang harus diingat tentang definisi ini adalah bahwa persepsi adalah proses yang aktif. Manusia tidak pasif dalam menerima stimuli. Sebaliknya, manusia aktif berinteraksi dan merespon suatu pesan dalam memaknai suatu objek atau fenomena. Dalam prosesnya, ketika orang menerima suatu pesan, ia akan menyeleksi (memusatkan perhatian dari apa yang ia anggap penting dalam beberapa hal), kemudian menyusun dan menafsirkannya, yang pada akhirnya ia memberi makna pada suatu objek atau peristiwa. “Setiap individu akan memiliki kriterianya sendiri dalam menentukan terhadap apa yang akan menarik perhatian mereka. Masing-masing individu akan memandang dunia berkaitan dengan apa yang mereka butuhkan, apa yang dinilai, apakah sesuai dengan keyakinan dan budayanya” (Alo Liliweri, 2011, h.153).

Persepsi membantu seseorang untuk menyadari dan mengerti tentang keadaan lingkungannya dan juga tentang keadaan diri yang bersangkutan (Davidoff, 1981). Menyadari hal ini, kita sadari bahwa stimulus dapat datang dari mana pun. Artinya, stimulus dapat datang dari luar diri individu, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Sebagai contoh, apabila yang dipersepsikan dirinya sendiri, persepsi yang timbul disebut persepsi diri (*self perception*).

**Persepsi = memilih, mengorganisir, menginterpretasikan arti**

1. **Memilih**

Pada situasi tertentu orang yang sedang memusatkan perhatian pada apa yang ia anggap penting, tidak akan peduli beberapa hal lain yang berada disekitar objek. Sebagai contoh, ketika kita sedang mendengarkan musik lalu ada suara yang lebih kencang, yaitu suara seseorang yang sedang memanggil kita, maka secara otomatis kita akan mengalihkan perhatian dan pendengaran kita kepada suara orang tersebut. Seseorang dalam memakai sesuatu hal dipengaruhi oleh rangsangan yang dipicu oleh beberapa usur pemicu perhatian, seperti hal penting, relevan, dan mendalam. Secara alamiah manusia lebih tertarik dengan suara yang lebih keras ketimbang suara yang kecil. Dalam menyeleksi pesan dari stimuli yang seseorang terima, tidak dilakukan secara keseluruhan. Hal ini berarti manusia, hanya akan melihat sebagian dari objek tersebut.

1. **Pengorganisasian**

Pengorganisasian suatu pesan yang dilakukan oleh seseorang sangat berbeda-beda. Hal ini penting dan patut diperhatikan adalah seseorang perlu memahami makna suatu pesan sebelum akhirnya melakukan pengelompokkan pada pesan-pesan yang diterima. Setelah memaknai pesan tersebut, selanjutnya pesan akan disusun berdasarkan kategori-kategori tertentu.

Teori kontruktivis adalah teori yang menjelaskan tentang bagaimana kita dapat mengorganisasikan persepsi, yang mana situasi yang telah diorganisasikan, dan pengalaman mengiterpretasikan dari percobaaan struktur kognitf ini disebut *schemata*. Ada empat jenis *schemata kognitif* untuk memahami persepsi : *prototype,* *personal constructs,* *stereotype* dan *script.* (Fehr, 1933 : Hewes, 1995).

1. ***Prototype***

Meurut teori ini, seseorang menyimpan prototip (bentuk dasar) yang abstrak dan deal didalam ingatan. Ketika seseorang melihat suatu stimulus, kemudian ia membandingkan dengan prototip tertentu yang cocok. Jika pencocokan sudah sesuai, maka orang akan mengenal stimulus tersebut. Jika belum cocok, ia akan mencoba membandingkan lagi dengan jenis prototip yang lain sampai ditemukan yang paling cocok. Atau dengan kata lain, mengklasifikasikan stimulus berdasarkan bentuk dasar yang telah mereka miliki terlebih dahulu dan kemudian mencocokkannya, mana yang dianggap paling mendekati dengan logika.

1. ***Personal Constructs***

Suatu ukuran mental yang memungkikan kita untuk memposisikan orang dan situasi di sepanjang dimensi dengan beberapa pertimbangan sebagai contoh : baik atau tidak baik, menarik atau tidak menarik, tanggung jawab atau tidak tanggung jawab. *Personal constructs* membuat orang lebih memaknai secara detail dari beberapa kualitas terhadap suatu fenomena. *Personal constructs* juga membentuk persepsi kita, karena orang menggambarkan sesuatu itu hanya dari istilah bagaimana ukuran-ukuran dari gagasan yang kita gunakan sehari-hari.

1. ***Stereotype***

Pengetahuan tentang orang-orang tertentu dan kaitannya dengan artibut tertentu sering diistilahkan dengan *prototypes.* Hasil dari prototip tersebut memunculkan adanya *stereotypes,* yaitu pemberian artibut tertentu pada sekelompok orang tertentu. Dapat juga didefinisikan sebagai prediksi tentang orang-orang dan situasi. Sebagai contoh, orang Indonesia ramah, orang Amerika individualistis. Dalam hal pembentukan suatu kesan, stereotip akan membatasi persepsi dan komunikasi, tetapi stereotip dapat juga dimanfaatkan untuk mebina hubungan yang lebih lanjut. Stereotip mungkin akurat, tetapi mungkin juga tidak. Karena pada dasarnya, stereotip berdasarkan kecurigaan saja.

1. ***Script***

*Scripts* atau naskah, berfungsi untuk mengatur persepsi, juga berfungsi untuk mendorong agar bertindak berdasarkan apa yang telah kita alami dan diamati. Naskah terdiri dari urutan kegiatan yang mendefinisikan apa yang kita dan orang lain harapkan untuk dilakukan dalam situasi tertentu.

1. **Interpretasi**

Interpretasi adalah proses subjektif menjelaskan persepsi untuk menetapkan maknanya kepada semua objek. “Untuk mengartikan makna, orang merancang penjelasan dari apa yang mereka katakan dan lakukan” (Julia T. Wood, 2006, h.39-45).

**2.2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi, faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Perhatian ( *Attention* )

Perhatian menurut Kenneth, E Andersen yang dikutip oleh Jalaludin Rahmat (2009: 52) adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indera lain.

1. Faktor-faktor Fungsional

Faktor-faktor fungsional (personal) yang menentukan persepsi berasal dari kebutuhan, pengalaman masalah hal-hal lain yang termasuk apa yang disebutfaktor-faktor personal, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu.

1. Faktor-faktor Struktural

Faktor-faktor struktural (*stimuli*) yang menentukan persepsi berasal dari sifat stimuli fisik dan efek-efek sadar (karakteristik fisik, warna, ukuran dan intensitas) yang ditimbulkan pada sistem saraf individu. (2009, h.52)

**2.2.5.3 Hakikat Persepsi**

Menurut Linda L. Davidoff yang diterjemahkan oleh Mari Juniati Hakikat Persepsi ada 3 yaitu:

1. Persepsi bukanlah cermin realitas: orang seringkali menganggap bahwa persepsi menyajikan satu pencerminan yang sempurna mengenai realitas atau kenyataan. Persepsi bukanlah cermin. Pertama, indra kita tidak memberikan respons terhadap aspek-aspek yang ada di dalam linhkungan. Kedua, manusia seringkali melakukan persepsi rangsang-rangsang yang pada kenyataannya tidak ada. Ketiga, persepsi manusia tergantung pada apa yang ia harapkan, pengalaman, motivasi.
2. Persepsi: kemampuan kognitif yang multifaset: pada awal pembentukan proses persepsi, orang telah menentukan dulu apa yang akan diperhatikan. Setiap kali kita memusatkan perhatian, lebih besar kemungkinannya anda akan memperoleh makna dari apa yang kita tangkap, lalu menghubungkannya dengan pangalaman lalu, dan untuk kemudian hari diingat kembali. Kesadaran dan ingatan juga mempengaruhi persepsi.
3. Atensi: Perananya pada persepsi: atensi atau perhatian adalah ketertbukaan kita untuk memilih sesuatu. Beberapa orang psikolog melihat atensi sebagai sejenis alat saring (*filter*) yang akan menyaring semua informasi pada titik yang berbeda pada proses persepsi. (*Davidoff*, 1988, h.233-236).

**2.2.6 Sekilas Tentang “Kekasih Juara”**

Pemerintah Kota Bandung meluncurkan program “Kekasih Juara” (Kendaraan Konseling Silih Asih) pada hari Kamis, 28 September 2017 di taman Cikapayang Kota Bandung. Kendaraan konseling tersebut langsung diresmikan oleh Wali Kota Bandung Ridwan Kamil, Wakil Wali Kota Bandung Oded M. Danial, Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung Rita Verita, dan Ketua TP PKK Kota Bandung Atalia Praratya. Inovasi terus dihadirkan demi kesejahteraan masyarakat di Kota Bandung.



**(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)**

Program itu dibuat dengan tujuan memberi solusi terhadap permasalahan psikologis warga Bandung. Warga Kota Bandung kini bisa curhat secara gratis dengan orang-orang profesional seperti psikiater, psikolog dan konselor dalam program Kendaraan Kanseling Silih Asih (Kekasih) Juara. Saat ini kendaraan konseling ini hadir dengan mudah diakses. Tinggal datang ke Taman Cikapayang dan Taman Dewi Sartika dan akan ada tim konseling disana. ini lah inovasi yang hadir memberikan kemudahan konseling khususnya untuk jiwa agar lebih baik dan tentunya agar warga Bandung lebih bahagia.

Mobil “Kekasih” didesain sedemikian agar menarik dan membuat masyarakat ingin berkonsultasi. konseling ini hadir di beberapa taman-taman. Di antaranya, taman Cikapayang dan taman Dewi Sartika. Kendaraan yang ditempatkan di beberapa taman di Kota Bandung ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses lokasi, dengan kemudahan tersebut maka masyarakat akan lebih leluasa dan mudah untuk melakukan konseling. Selain itu, suasana taman akan membuat masyarakat merasa nyaman saat berkonsultasi. Kehadiran Mobil Kekasih ini menjadi salah satu magnet baru dan mengundang masyarakat untuk beraktivitas di taman tersebut dan menghampiri “Kekasih” untuk mencurahkan permasalahan yang ada dalam dirinya sehingga hidupnya kembali bersemangat.

Kegiatan konseling hadir setiap hari Minggu pada jam 7.00-10.00 WIB. Pada masa percobaan ini kendaraan konseling beroperasi dua minggu sekali. Kendaraan Kekasih hadir di Taman Cikapayang dan Taman Dewi Sartika. Sejak program ini diresmikan, banyak masyarakat yang antusias dan memanfaatkan program ini.

Inovasi baru yang hadir di tengah masyarakat kota Bandung membuat masyarakat akan memanfaatkan fasilitas yang disediakan pemerintah kota Bandung sebagai sarana prasana dan masyarakat akan mempunyai opini dengan inovasi tersebut mengenai kenyamanan maupun fasilitas yang ada.

* 1. **Kerangka Teoretis**

Teori dipergunakan untuk memperjelas suatu masalah yang akan diteliti dan untuk mencapai satuan pengetahuan yang sistematis serta membantu atau membimbing peneliti dalam penelitiannya. Setiap penelitian ini memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyoroti masalahnya. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disoroti (Nawawi, 2001, h. 39-40). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti akan mencari dan menggunakan teori-teori yang relevan sebagai pokok pikiran dalam rangka pemecahan masalah-masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori persepsi dari (Sobur 2016) sebagai teori pendukung yang berkaitan dengan teori persepsi yang peneliti pakai, peneliti akan berusaha membahas permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Pembahasan tersebut dijelaskan dengan menggunakan konsep dan teori pendukung yang ada hubungannya untuk membantu menjawab masalah penelitian. Ada tiga komponen utama dalam proses pembentukan persepsi dari (Sobur 2016), yaitu :

1. Seleksi

Seleksi adalah proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.

1. Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang, interpretasi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
2. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi. Jadi, proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai. (Sobur, 2016, h. 387)

Penjabaran uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komponen-komponen persepsi, yaitu seleksi terhadap informasi berdasarkan stimulus yang diterima oleh alat indera, kemudian stimulus yang diterima akan diseleksi untuk kemudian diinterpretasikan agar dapat memberikan penarikan kesimpulan terhadap objek yang diinderakan.

**2.4 Kerangka Pemikiran**

Program “Kekasih Juara” adalah salah satu inovasi baru pemerintah kota Bandung. Program ini diresmikan pada hari Kamis, 28 September 2017 di taman Cikapayang Kota Bandung. Sejak program ini diresmikan, banyak masyarakat yang antusias dan memanfaatkan program ini.

Masyarakat adalah makhluk sosial dimana selalu antusias terhadap suatu hal terutama terhadap inovasi suatu pembangunan kota khususnya program yang di usung wali kota Bandung yang menginovasikan mobil “Kekasih” sebagai tempat curhat warga Bandung. Apa yang mereka lihat dapat menimbulkan suatu kesan atau pesan yang dituangkan dalam sebuah pendapat (persepsi). Persepsi merupakan pengamatan yang dilakukan seseorang dimana persepsi tersebut memerlukan suatu rangsangan yang disebut dengan indra (pengindraan) baik apa yang dilihat, didengar dan dirasakan.

Kita mengetahui bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan. Pengindraan disini adalah suatu proses menerima stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indra. Lalu, stimulus tersebut akan segera diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai susunan saraf, dan proses selanjutnya adalah proses persepsi yang dilakukan oleh masing-masing individu, dengan hasil persepsi yang dilakukan oleh masing-masing individu, dengan hasil persepsi yang tentu akan berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Persepsi dapat dikatakan sebagai inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Bernard Berelson (1964) yang dikutip Sobur dalam bukunya, mengatakan bahwa persepsi merupakan “Proses yang kompleks dimana orang-orang memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan respon terhadap suatu rangsangan ke dalam dunia yang penuh arti dan logis” (Sobur, 2014, h.179).

Persepsi adalah proses menjadi sadar terhadap stimulus yang ada di sekitar kita. Persepsi merupakan proses neurologis ketika sensoris stimulus diterima, diketahui dan diakui sebagai makna yang sederhana, persepsi juga merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menjelaskan kontrol sensoris terhadap sesuatu yang kompleks seperti perilaku yang inferensi dari perilaku lain.

Menurut Bernard Berelson**,** Proses terbentuknya persepsi dengan melalui 3 tahap yaitu :

1. **Sensasi**

Sensasi adalah proses pengiriman pesan ke otak melalui panca indera yaitu mata, hidung, telinga, lidah, kulit. Panca indera adalah reseptor yang menghubungkan otak kita dengan lingkungan sekitar. Informasi yang kita tangkap dari proses melihat, mencium, mendengar, merasakan, dan meraba untuk dapat menghasilkan persepsi terhadap sesuatu. Mata bereaksi terhadap gelombang cahaya, telinga terhadap gelombang suara, kulit terhadap temperature dan tekanan, hidung terhadap bau-bauan dan lidah terhadap rasa. Lalu rangsangan ini dikirim ke otak. Maka pesan yang dikirimkan ke otak harus dipelajari, seseorang tidak lahir untuk kemudian mengetahui bahwa rasa gula itu manis dan api itu membakar. Semua indera itu punya andil bagi berlangsungnya komunikasi manusia. Penglihatan menyampaikan pesan nonverbal ke otak untuk diinterpretasikan. Oleh karena otak menerima kira-kira dua pertiga pesan melalui rangsangan visual, penglihatan merupakan indera yang paling penting. Pendengaran juga menyampaikan pesan verbal ke otak untuk ditafsirkan. Tidak seperti pesan visual yang menuntut mata mengarah pada objek, suara diterima dari semua arah. Penciuman, senthan, dan pengecapan terkadang memainkan peran penting dalam komunikasi, seperti lewat bau parfum yang menyengat, jabatan tangan yang kuat, dan rasa air garam pantai.

1. **Atensi**

Atensi adalah suatu tahap dimana kita memperhatikan informasi yang telah ada sebelum kita menginterpretasikannya. Atensi tidak terelakan karena sebelum kita merespons atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, kita harus terlebih dulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi masyarakat kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan juga diri-sendiri. Dalam banyak kasus, rangsangan yang menarik perhatian kita cenderung kita anggap lebih penting dari pada yang tidak perhatian kita. Rangsangan seperti itu cenderung dianggap penyebab kejadian-kejadian berikutnya. Ini juga berlaku untuk manusia, orang yang paling kita perhatikan cenderung dianggap paling berpengaruh. Atensi atau perhatian juga dapat dikatakan sebagai keterbukaan kita untuk memilih sesuatu. Beberapa orang psikologi melihat atensi sebagai sejenis alat saring (*filter*) yang akan menyaring semua informasi pada titik-titik yang berbeda pada proses persepsi.

1. **Interpretasi**

Tahap terpenting dalam persepsi adalah intreprestasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun anda tidak dapat menginterprestasikan makna setiap objek secara langsung, melainkan menginterprestasikan makna infomasi yang anda percayai mewakili objek tersebut. Jadi pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahui mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut. Interpretasi juga dapat dikatakan sebagai proses subjektif menjelaskan persepsi untuk menetapkan maknanya kepada semua objek. Untuk mengartikan makna, orang merancang penjelasan dari apa yang mereka katakan dan lakukan.

Sensasi, atensi dan interpretasi adalah tahapan-tahapan yang dilalui untuk menghasilkan persepsi, semakin sama persepsi setiap orang, maka semakin efektif komunikasi yang dilakukan. Persepsi setiap orang akan sama jika pola pikir mereka sama.

Persepsi juga dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang dapat dirasakan oleh panca indra disertai adanya suatu pengalaman, peristiwa yang sedang terjadi dan menimbulkan sebuah pesan, seperti pengindran kita mengenai lingkungan sangat mempengaruhi terjadinya suatu persepsi akibat perubahan yang terjadi. Maka dari itu peneliti mengambil teori ini karena teori ini lebih mengarah dengan apa yang di teliti seperti persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung.

**Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran**

**Persepsi Masyarakat Kota Bandung**

**Persepsi**

**(Bernard Berelson)**

**ATENSI**

**SENSASI**

**INTERPRETASI**

**Persepsi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” di Kota Bandung**

**(Sumber : modifikasi peneliti & pembimbing 2018)**

**BAB III**

**SUBJEK, OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Subjek Penelitian**

Subjek merupakan suatu bahasan yang akan sering ditonjolkan di dalam suatu penelitian. Manusia, benda ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya akan diteliti adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan minimal 10 individu. “Subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian” (Moleong, 2010, h.132). Namun point pentingnya adalah penjabaran makna yang dimiliki beberapa individu yang telah mengalami fenomena, menurut Cresswell“*all individuals studied represent people who have experienced the phenomenon*” (Kuswarno, 2009, h.132). Maka kriteria dalam pemilihan subjek penelitian meliputi :

1. Masyarakat/pengunjung mobil “Kekasih” usia 17-60 tahun
2. Menikmati fasilitas mobil “Kekasih” dengan melakukan konsultasi
3. Bersedia terlibat dalam wawancara mendalam melalui wawancara berulang.
4. Dinas terkait yakni Dinas Kesehatan Kota Bandung.

**3.2 Objek Penelitian**

Menurut Bungin dalam buku Penelitian Kualitatif, menjelaskan “Objek penelitian adalah apa yang menjadi sasaran penelitian” (Bungin, 2008, h.76). Objek penelitian yang diambil adalah program “Kekasih Juara” (Kendaraan Konseling Silih Asih) yang kini menjadi tempat konsultasi bagi setiap permasalahan warga Bandung yang bertempat di taman Dewi Sartika. Karena penelitian ini eksploratif maka bersifat tak terbatas waktu, maka penelitian ini dinyatakan selesai pada saat peneliti merasa benar-benar cukup mendapatkan data dari informan.

**3.3 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti ialah metode penelitian kualitatif, karena dengan metode kualitatif peneliti dapat memperoleh data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi secara langsung sehingga data tersebut dapat melengkapi penelitian ini. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang subjektif, berdasarkan pada fenomena atau masalah-masalah yang telah ada berdasarkan pengalaman atau fakta yang ada di dalam kehidupan sosial. Metode kualitatif menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif adalah “Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah entitas-entitas kuantitatif” (2003, h.150). Dalam penelitian kualitatif, peneliti menyampaikan berdasarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi, mencoba untuk menjelaskan atau menginterpretasikan dari fenomena yang dimaknai oleh berbagai orang secara realitas.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*). Penelitian naturalistik memasuki arena penelitian yang diminati untuk menafsirkan fenomena yang ditemuinya. Tidak memanipulasi atau mengontrolnya dan mencampurinya sedikit mungkin. Menurut Mulyana dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif; Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya, yaitu “Penelitian naturalistik menekankan *logic in action*, yakni logika individu yang diteliti, alih-alih logika formal” (2002, h.159).

Objek penelitian kualitatif adalah seluruh bidang atau aspek kehidupan manusia, yakni manusia dan segala sesuatu yang dipengaruhi manusia. Objek itu diungkapkan kondisinya sebagaimana adanya atau dalam keadaan sewajarnya (*natural setting*) mungkin berkenaan dengan aspek/bidang kehidupannya yang disebut ekonomi kebudayaan, hukum, administrasi, agama dan sebagainya. Data kualitatif tentang objeknya dinyatakan dalam kalimat yang pengolahannya dilakukan melalui proses berfikir (logika) yang bersifat kritik. Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu deskriptif. Metode deskriptif adalah dimana data yang dikumpulkan berbentuk kata, kalimat, pernyataan dan konsep. Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatifmengungkapkan “Sifat deskriptif yaitu data-data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka sehingga laporan tersebut berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut” (2002, h.7).

Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, tulisan di media massa dan dokumen resmi lainnya. Menurut Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi, mengatakan penelitian deskriptif ditujukan untuk:

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada,
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi praktik-praktik yang berlaku,
3. Membuat perbandingan atau evaluasi,
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. (2004, h.25)

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mengumpulkan informasi yang aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek peneliti, menjelaskan seperangkat tahapan dan proses, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.

Metode deskriptif dipilih sebagai teknik dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran dan pemaparan konsep-konsep penelitian secara mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap program “Kekasih Juara” di kota Bandung.

**3.3.1 Desain/Paradigma Penelitian**

Paradigma penelitian adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigma menunjukan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. “Istilah paradigma sebenarnya mengarah pada pernyataan yang menerangkan bagaimana dunia dan kehidupan dipersepsikan” (Poerwandari, 2007, h.19). “Paradigma juga bersifat *normative*, menunjukan pada praktisinya apa saja yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistimologis yang panjang” (Mulyana, 2001, h.9).

Menurut Creswell (2010), metode deskriptif kualitatif termasuk dalam paradigma penelitian post-positivistis. Penelitian post-positivis mendasarkan pada pandangan positivis terkait dengan masalah peramalan dan pengendalian, tetapi mencoba mengembangkan pemahaman berbeda tentang hal-hal lain untuk menjawab kritik-kritik yang dilontarkan terhadap kelompok positivis. Post-positivis sependapat dengan positivis bahwa realitas itu memang nyata, ada sesuai hukum alam. Tetapi pada sisi lain, post-positivis berpendapat bahwa manusia tidak mungkin mendapatkan kebenaran dari realitas apabila peneliti membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realitas. Untuk itu, peneliti akan terjun langsung untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di kota Bandung dengan melakukan wawancara mendalam, karena hubungan antara peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif.

**3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Setelah ditentukan subjek penelitian yang akan diteliti, maka selanjutnya adalah penentuan teknik pengumpulan data yang akan digunakan. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang akan diaplikasikan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

* + - 1. **Studi Pustaka**

Penelitian ini menggunakan pencarian melalui sumber-sumber tertulis berupa buku ilmiah untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian ini, sebagai data sekunder dan sebagai penunjang penelitian. Diantaranya studi literatur untuk mendapatkan kerangka pemikiran teoretis dan untuk mendapatkan kerangka konseptual, memperkaya latar belakang penelitian melalui teknik pengumpulan data yang menggunakan data yang dibutuhkan literature, referensi, buku, situs/internet dan juga lainnya. Sehingga penelitian memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.

* + - 1. **Studi Lapangan**

Untuk memperoleh informasi atau data yang relevan maka teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. **Observasi**

Studi lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Studi lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan ke arah mana penelitiannya berdasarkan konteks. Studi lapangan biasa diadakan di luar ruangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun yang terjadi selama berlangsungnya penelitian ini.

Observasi lapangan menunjuk pada proses penelitian yang mempersyaratkan interaksi sosial antara peneliti dengan subyek penelitian dalam lingkungan sosial subyek penelitian sendiri, guna keperluan pengumpulan data dengan cara yang sistematis (Taylor dan Bogdan, 1984). Observasi lapangan merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam keadaan sebenarnya, maupun dalam situasi buatan yang khusus diadakan.

1. **Wawancara Mendalam (*depth interview*)**

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, yaitu pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Teknik wawancara mendalam pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan teknik wawancara lainnya. Hanya saja peran pewawancara, tujuan wawancara, peran informan, dan cara melakukan wawancara yang berbeda dengan wawancara pada umumnya. Wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama.

Wawancara mendalam bersifat luwes, terbuka, tidak terstruktur, dan tidak baku. Intinya ialah pertemuan berulang kali secara langsung antara peneliti dan subyek penelitian. Tujuannya untuk memahami pandangan subyek penelitian tentang kehidupan, pengalaman, atau situasi subyek penelitian, sebagaimana diungkapkan dalam bahasanya sendiri.

Wawancara mendalam dilakukan dalam konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara intensif dengan setting penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan.Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan wawancara yang sifatnya mendalam. Mc Millan dan Schumacher menjelaskan bahwa “Wawancara yang mendalam adalah tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya” (2001, h.443). Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam konteks penelitian ini, cara pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara tanya jawab terhadap setiap individu yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian, guna memperoleh informasi dan keterangan mengenai masalah yang diteliti. Informan dalam penelitian ini diantaranya adalah para anak muda sampai orang dewasa yang pernah atau sering berkonsultasi di mobil “Kekasih”.

1. **Dokumentasi**

Penelitian harus dilakukan dengan bukti yang memperkuat bahwa peneliti benar-benar terjun langsung dan melakukan wawancara. Dengan adanya dokumentasi atau bukti bahwa peneliti benar-benar mewawancarai narasumber dengan berfoto bersama saat peneliti mewawancarai narasumber tersebut untuk melengkapi data serta persyaratan dari skripsi yang peneliti kerjakan. Peneliti menggunakan kamera *Handphone* sebagai alat untuk mendokumentasikan gambar sewaktu peneliti mewawancarai narasumber tersebut guna sebagai bukti otentik bahwa peneliti benar melakukan suatu penelitian secara langsung.

* + 1. **Rancangan Analisis Data**

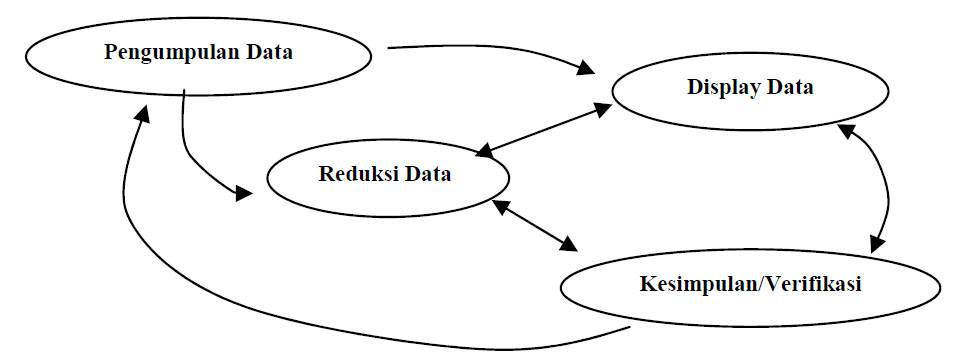
Rancangan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. “Analisis data penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin teori yang *grounded”* (Sugiyono, 2010, h.89).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data dan model interaktif yang digunakan oleh Miles dan Huberman. Rancangan analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman terdiri atas tiga tahapan. Tahapan pertama adalah reduksi data, tahapan kedua adalah display data dan tahapan ketiga adalah kesimpulan atau verifikasi.

Sugiyono menjelaskan tentang analisis data model interaksi dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif, berdasarkan pemahaman tentang analisis data model interaksi Miles dan Huberman sebagai berikut:

1. Reduksi merupakan bagian dari analisis, reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Reduksi data terjadi secara berkelanjutan hingga laporan akhir.
2. Data display merupakan suatu kesimpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Kesimpulan/verifikasi dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi-proposisi (2014, h.91-99)

Dapat disimpulkan, bahwa reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sementara upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Berikut gambar tahapan-tahapan beserta alur teknik analisisnya:

**Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman**

**(Sumber: Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (2014:14))**

Proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat dan bahkan di akhir penelitian dilakukan. Idealnya, proses pengumpulan data sudah dilakukan ketika masih berupa konsep. Proses pengumpulan data penelitian kualitatif tidak memiliki segmen atau waktu sendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan proses pengumpulan data dapat dilakukan. Untuk mempermudah dalam penelitian, peneliti sebaiknya meringkas data agar mudah dipahami dan membuang data yang tidak diperlukan. Hal ini akan sangat membantu peneliti menyelesaikan penelitian dengan tidak membahas hal yang tidak perlu dimasukkan ke dalam struktur penelitian.

* + 1. **Keabsahan Hasil Penelitian**

Temuan dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan atau pada objek peneliti yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang valid dan realible pada penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Uji keabsahan data tersebut meliputi uji *credibility* (validasi internal), *transferability* (validasi eksternal), *dependability* (reabilitas), *confirmability* (objektifitas). Uji kredibilitas pun dapat dilakukan dengan perpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check.*

Penelitian ini menguji keabsahan datanya dengan uji kredibilitas, yaitu dengan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, terdapat beberapa jenis triangulasi yang dapat dilakukan yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode/teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, kemudian dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan para sumber data tersebut. Triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah dengan para partisipan. Jawaban partisipan yang satu dapat mentriangulasi jawaban partisipan lainnya.

Bungin dalam bukunya Sosiologi Komunikasi; Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat mengungkapkan bahwa “Triangulasi teknik/metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode/teknik pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview” (2007, h.257).

Teknik triangulasi ini juga dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika diwawancarai dan diobservasi akan memberikan informasi sama atau berbeda. Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dari wawancara disaat partisipan dalam keadaan segar, belum banyak masalah, akan lebih terbuka dibandingkan bila partisipan sedang memiliki kondisi yang kurang baik.

* 1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini bertempat di Kota Bandung tepatnya di taman Dewi Sartika yang beralamat di Jl. Raden Dewi Sartika No. 82, Pungkur, Regol, Kota Bandung, dimana terdapat mobil “Kekasih” di lokasi tersebut. 11 orang responden peneliti ditetapkan sebagai narasumber, apabila ada informan yang berasal dari luar yang berhubungan dengan program “Kekasih Juara” hanya dijadikan referensi saja dan kalaupun ada penelitian yang didapatkan dari luar kota Bandung, data tersebut hanya dijadikan data pendukung yang memperkuat penelitian.

* 1. **Membuka Akses dan Menjalin Hubungan dengan Subjek Penelitian**

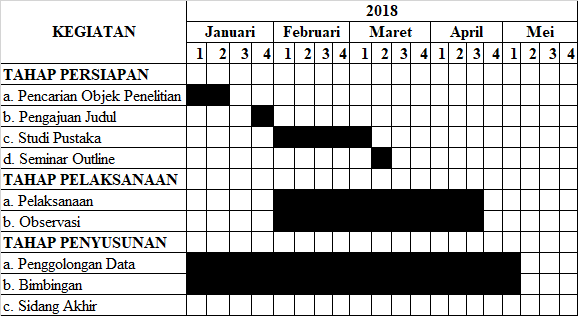
Pembukaan akses terhadap penelitian ini di awali dengan melakukan pendekatan dan menjalin komunikasi dengan masyarakat khususnya masyarakat kota Bandung yang pernah atau sering berkonsultasi di mobil “Kekasih” (Kendaraan Konseling Silih Asih) serta subjek-subjek yang berperan dalam penelitian ini seperti Dinas terkait yaitu Dinas Kesehatan kota Bandung. Pembukaan akses yang dialami oleh peneliti bukanlah hal yang dapat dianggap mudah dan dalam menemukan lokasi yang dipilih untuk menjadi lokasi penelitian memerlukan cukup banyak waktu dan informasi dalam pencariannya. kemudian dari proses pembukaan akses tersebut, diteruskan dengan memilih lokasi yang tepat untuk penelitian.

Peneliti akhirnya menempatkan lokasi yang cocok yaitu di taman Dewi Sartika kota Bandung dimana terdapat mobil “Kekasih” pada lokasi tersebut, sehingga peneliti dapat mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk memenuhi penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Untuk mendapatkan data yang mendalam, peneliti berusaha untuk mengunjungi dan mewawancarai Dinas terkait yaitu Dinas Kesehatan kota Bandung untuk mengetahui lebih lanjut mengenai program “Kekasih Juara”.

* 1. **Jadwal Penelitian**

Pelaksanaan penelitian akan berlangsung kurang lebih dua bulan lamanya, yang terhitung mulai dari awal Maret 2018. Penggambaran waktu dibuat ke dalam tabel agar dapat memudahkan untuk melihat target-target penelitian yang harus dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**



**(Sumber: modifikasi peneliti 2018)**

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang studi deskriptif persepsi masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan dalam wawancara ialah mengenai bagaimana Sensasi, Atensi dan Interpretasi masyarakat mengenai program pemerintah Kota Bandung yaitu “Kekasih Juara”.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan informan dalam bentuk observasi langsung dan apabila datanya sudah terkumpul kemudian dianalisis. Analisis ini berfokus pada masyarakat yang mengunjungi mobil “Kekasih” yang berada di taman Dewi Sartika Kota Bandung. Dalam penelitian ini, masyarakat menjadi informan pendukung untuk memenuhi data dari penelitian ini yang dikaitkan dengan beberapa unsur atau identifikasi masalah. Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat, peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk mengetahui bagaimanakah persepsi mereka mengenai program “Kekasih Juara” di Kota Bandung. Wawancara pertama dilakukan kepada informan pendukung yaitu pada tanggal 11 Maret sampai 8 April 2018 yang bertempat ditempat penelitian yaitu taman Dewi Sartika Kota Bandung dan wawancara kepada informan ahli yaitu pada tanggal 29 Maret 2018 yang bertempat di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh kondisi alami. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati.

Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Selama melakukan penelitian secara langsung, peneliti menikmati suasana dan merasakan secara langsung fasilitas mobil “Kekasih” dengan berkonsultasi dengan tim konselor. Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengunjungi dan berkonsultasi langsung dengan mobil “Kekasih”, peneliti merasa nyaman dengan masukan-masukan serta arahan-arahan yang diberikan oleh tim konselor dan psikolog, hal ini dikarenakan setiap permasalahan yang akan dikonsultasikan akan ditangani oleh ahlinya masing-masing dimana terdapat tiga tenda yang akan membantu mengatasi masalah yang berbeda dengan tim konselor yang berbeda pula, didukung dengan suasana taman yang nyaman dan bersih sehingga membuat masyarakat yang berkonsultasi merasa nyaman. Selain tim konselor yang ramah dan komunikatif, program ini pun tidak dikenakan biaya sehingga membuat masyarakat semakin antusias untuk berkonsultasi. Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap :

1. Menyusun draf pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibilitas yang akan ditanyakan pada narasumber atau informan.
2. Melakukan wawancara dengan beberapa informan dari masyarakat yang sedang mengunjungi dan berkonsultasi dengan mobil “Kekasih”.
3. Melakukan dokumentasi langsung di lapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dan rekaman dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membagi ke dalam 3 pembahasan, yaitu :

1. Profil informan
2. Analisis deskriptif hasil penelitian
3. Pembahasan

**4.1.1 Deskripsi Informan Masyarakat**

Masyarakat sebagai terjemahan istilah *Society* adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup atau semi terbuka, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata masyarakat sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab yaitu musyarak, lebih abstraknya, masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan mengacu pada sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.

Masyarakat sering diorganisasikan berdasarkan cara utamanya dalam bermata pencaharian. Pakar ilmu sosial mengidentifikasikan masyarakat menjadi masyarakat pemburu, masyarakat pastoral nomadis, masyarakat bercocok tanam dan masyarakat agricultural intensif yang juga disebut masyarakat peradaban. Sebagian pakar menganggap masyarakat industri dan pasca-industri sebagai kelompok masyarakat yang terpisah dari masyarakat agrikulturasi tradisional. Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat, maka peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan observasi bersamaan dengan wawancara dan diluar konteks wawancara untuk mencapai keabsahan dan kevalidan data. Dibawah ini akan diuraikan mengenai profil informan yang sedang mengunjungi dan berkonsultasi pada mobil “Kekasih”.

1. Ibu Latifa Nurhasanah

Ibu Latifa adalah salah satu ibu rumah tangga sekaligus sebagai guru paud. Ibu Latifa bertempat tinggal di daerah Babakan Ciamis No.55. Ibu kelahiran 9 Desember 1969 ini sangat gemar mengajak anaknya bermain di taman untuk berolahraga atau sekedar rekreasi. Menurutnya program “Kekasih Juara” yang berada di taman-taman Kota Bandung khususnya taman Dewi Sartika merupakan inovasi yang sangat bagus dari pemerintah, program ini sebagai wadah bagi masyarakat khususnya warga Bandung yang ingin mencurahkan permasalahannya pada orang-orang dibidangnya. Selain itu program ini memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga mengetahui apa yang kita butuhkan.

1. Ibu Diana Ambarwati

Ibu Diana adalah salah satu ibu rumah tangga sekaligus berprofesi sebagai PNS ITB, ibu Diana bertempat tinggal di daerah Kopo Bandung. Ibu kelahiran 8 September 1972 ini sedang mengajak keluarganya berlibur menikmati suasana taman, beliau pun tertarik untuk berkonsultasi pada mobil “Kekasih” mengenai kebutuhan anaknya. Menurutnya program ini memberikan pelayanan yang ramah dengan tim konselor yang komunikatif sehingga dapat membuat anaknya merasa nyaman saat berkonsultasi serta dapat membantu permasalahan yang dialami.

1. Bapak David Sandria

Bapak David adalah seorang karyawan swasta yang bertempat tinggal di daerah Ujung Berung, bapak kelahiran 3 Maret 1968 ini merupakan seorang ayah dari Kezia seorang siswi SMP yang kebetulan sedang berjalan-jalan di taman. Beliau mengetahui program ini melalui sosial media instagram dan merasa tertarik dengan adanya program ini karena menurutnya program seperti ini tidak bisa ditemukan di Kota lain sehingga memutuskan untuk mencoba berkonsultasi pada mobil “Kekasih”. Menurutnya, beliau merasa nyaman dengan tim konselor yang menangani masalahnya meskipun tim konselor kurang terbuka, namun beliau menemukan jalan keluar atas masalahnya, selain itu menurutnya program pemerintah sudah sangat baik dan harus selalu ditingkatkan.

1. Ibu Nita Sukmaningsih

Ibu Nita adalah seorang ibu rumah tangga yang bertempat tinggal di daerah Cikaso Bandung, ibu kelahiran 2 Juli 1974 ini mempunyai satu orang anak yang berumur 1 tahun. Beliau mengetahui informasi program ini melalui sosial media facebook lalu penasaran dan ingin berkonsultasi mengenai cara meningkatkan ASI. Menurutnya, program ini sangat bagus karena dapat menampung setiap permasalahan warga Bandung. Setelah berkonsultasi beliau merasa nyaman dengan tim konselor yang ramah tetapi fasilitasnya harus ditingkatkan seperti diperbanyak di tempat-tempat strategis.

1. Ade Hartini

Ade hartini adalah seorang karyawan swasta yang bertempat tinggal di daerah Soreang Bandung, gadis kelahiran 19 Oktober 1995 ini mempunyai hobi mendaki dan menikmati alam. Ia mengetahui informasi program ini saat sedang jalan-jalan di taman Dewi Sartika dan tertarik untuk mencoba berkonsultasi. Setelah berkonsultasi beliau merasa lega dan mendapatkan solusi atas masalah yang dihadapinya. Menurutnya, program ini harus dimanfaatkan dengan baik agar siapapun yang mempunyai masalah yang sulit untuk diselesaikan bisa mendapatkan jalan keluar melalui program “Kekasih Juara”.

1. Ibu Suci

Ibu Suci atau biasa dipanggil ibu Uci adalah seorang ibu rumah tangga yang bertempat tinggal di daerah Antapani Bandung, ibu kelahiran 9 Mei 1986 ini sangat gemar mengajak keluarganya untuk berolahraga dan rekreasi pada hari libur. Ibu Uci mengetahui program “Kekasih Juara” saat beliau dan keluarganya sedang berolahraga dan mengunjungi taman Dewi Sartika dimana terdapat mobil “Kekasih” pada lokasi tersebut, lalu beliau merasa tertarik saat melihat tenda berwarna pink. Menurutnya tim konselor “Kekasih Juara” memberikan jawaban-jawaban yang memuaskan atas pertanyaan yang diajukan oleh Ibu Uci. Ibu Uci pun mendapatkan jalan keluar atas masalahnya.

1. Ibu Selasih Mardi Astuti

Ibu Selasih adalah seorang PNS yang bertempat tinggal di daerah Jl. Nias Kota Bandung. Ibu kelahiran 12 November 1961 ini mempunyai masalah pada kesehatannya yaitu hipertensi. Saat beliau sedang jalan-jalan pagi di taman Dewi Sartika beliau tertarik untuk mencoba konsultasi mengenai masalah kesehatannya. Menurutnya, tim konselor “Kekasih Juara” memberikan pelayanan yang bagus, mereka memberikan masukan-masukan yang positif sehingga ibu Selasih mengetahui apa yang harus dilakukan kedepannya agar tetap sehat.

1. Ibu Fitri Hasna Annida

Ibu Fitri yang bertempat tinggal di daerah Cijerah ini mempunyai profesi sebagai PNS. Ibu kelahiran 12 Juni 1987 ini mengetahui program “Kekasih Juara” melalui media sosial instagram. Menurutnya, program ini sangat bagus sekali untuk berbagi pengalaman, beliau mendapatkan banyak pengetahuan baru setelah konsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”, dengan diadakan di taman-taman membuat ibu Fitri menjadi mudah untuk mengakses layanan ini.

1. Ibu Aliyah Nurhalimah

Ibu Aliyah merupakan ibu rumah tangga yang gemar mengajak jalan-jalan keluarganya saat hari libur, ibu Aliyah bertempat tinggal di daerah Pasir Koja Bandung. Ibu kelahiran 6 April 1979 ini merasa tertarik untuk berkonsultasi pada “Kekasih Juara” setelah melihat tenda-tenda yang ada di taman Dewi Sartika. Menurutnya, program ini harus dimanfaatkan oleh masyarakat karena program ini memberikan layanan untuk setiap permasalahan yang ada dengan ditangani langsung oleh ahlinya dibidangnya masing-masing.

1. Ibu Annisa Dwi Putra

Ibu Annisa merupakan seorang pelatih yoga yang bertempat tinggal di daerah Jl. Titimplik Bandung. Ibu kelahiran 4 Juni 1991 ini merasa tertarik berkonsultasi pada ‘Kekasih Juara” setelah melihat di media sosial instagram. Menurutnya, program ini merupakan inovasi yang bagus dari pemerintah, karena biasanya masyarakatnya yang mendatangi pemerintah tapi melalui program ini, pemerintah lah yang mendatangi masyarakat untuk mengetahui permasalahan psikologis warga Bandung.

* + 1. **Deskripsi Informan Ahli**

**Ibu Endang Pregiwatiningsih**

Ibu Endang adalah seorang staff pelayanan kesehatan primer Dinas Kesehatan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Supratman No. 73. Ibu Endang bertempat tanggal lahir di Sidoarjo, 3 Agustus 1984. Ibu Endang sebagai koordinator lapangan “Kekasih Juara”. Beliau bertugas mengamati perkembangan program “Kekasih Juara” serta bagaimana antusias dari masyarakat, khususnya masyarakat kota Bandung. Beliau juga sebagai koordinator konselor yang bertugas di “Kekasih Juara”. Ibu Endang yang menangani teknis di lapangan baik di taman Dewi Sartika maupun di taman Cikapayang.

* + 1. **Sensasi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara”**

Sensasi adalah tahap pertama stimuli mengenai alat indera. Sensasi berasal dari kata *sense* yang artinya penginderaan, yang menghubungkan organisme dengan lingkungannya yang mengirimkan rangsangan ke otak dan otak menerima pesan melalui rangsangan visual dan verbal dengan alat indera lainnya yang membantu proses penyampaian pesan. Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa masyarakat yang berada di taman Dewi Sartika dan berkonsultasi pada mobil “Kekasih”.

**Sensasi yang ingin didapatkan dari informan pendukung**

1. Informan pertama

Informan pertama yang peneliti jumpai adalah ibu Latifa, ketika peneliti mencari informan di taman Dewi Sartika kebetulan peneliti melihat ibu Latifa sedang berkonsultasi pada tim konselor di mobil “Kekasih”. Untungnya, ibu Latifa tidak keberatan ketika peneliti wawancarai.

Ibu Latifa mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui :

“Saya sebetulnya lagi lewat aja, kebetulan mau olahraga ke saparua terus saya lihat ada mobil ini jadi tertarik untuk konsultasi karena memang lagi ada masalah juga, jadi sengaja mampir” (Minggu, 11 Maret 2018).

Ibu Latifa mengatakan bahwa beliau mengetahui informasi program “Kekasih Juara” saat beliau sedang melewati taman Dewi Sartika, lalu ibu Latifa merasa tertarik untuk berkonsultasi pada mobil “Kekasih”. Rangsangan yang diterima oleh ibu Latifa dipengaruhi oleh alat indera dan disalurkan ke otak.

Tanggapan ibu Latifa mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Pelayanan fasilitasnya saya pikir bagus, karena selain mereka memberikan arahan serta nasehat bagi permasalahan yang kita alami, mereka juga memberikan solusi dan memberi kontak untuk menghubungi lebih lanjut jika ingin konsultasi” (Minggu, 11 Maret 2018).

Tanggapan ibu Latifa mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah cukup baik, karena menurutnya tim konselor yang menangani masalahnya dapat memberikan solusi. Ini adalah sensasi dimana ibu Latifa merasakan dan melihat program “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Latifa selama berkonsultasi adalah :

“Engga ada, menurut saya sudah bagus, karena mereka tidak sok tahu dalam menangani/memberikan solusi setiap masalah” (Minggu, 11 Maret 2018).

Ibu Latifa tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”, karena menurutnya setiap permasalahan ditangani dan diberi masukan serta nasehat oleh ahli dibidangnya masing-masing. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Latifa saat berkonsultasi.

1. Informan kedua

Informan kedua yang peneliti jumpai adalah ibu Diana, saat itu peneliti melihat ibu Diana sedang berkonsultasi bersama anak dan suaminya. Setelah mereka selesai berkonsultasi saya mencoba mengajukan tawaran menjadi informan dan mengajukan beberapa pertanyaan mereka meresponnya dengan baik.

Ibu Diana mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui :

“Kebetulan saya sedang jalan-jalan kesini anak saya mau naik bandros, terus ada program ini bagus juga sih saya jadi tertarik” (Minggu, 11 Maret 2018).

Ibu Diana mengetahui program “Kekasih Juara” saat sedang rekreasi bersama anak dan suaminya, lalu merasa tertarik saat melihat mobil “Kekasih” dengan tenda-tenda warna pink yang mencolok sehingga merangsang Ibu Diana untuk berkonsultasi. Ini merupakan sensasi ibu Diana melalui alat indera penglihatan.

Tanggapan ibu Diana mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Sudah cukup baik, kebetulan saya konsultasi tentang anak saya agar lebih percaya diri, dan saat konsultasi juga anak saya merasa nyaman, tim konselornya juga komunikatif” (Minggu, 11 Maret 2018).

Tanggapan ibu Diana mengenai fasilitas/pelayanan sudah cukup baik, dengan tim konselor yang komunikatif dapat membuat nyaman saat berkonsultasi. Ini merupakan sensasi dimana ibu Diana merasakan kenyamanan saat berkonsultasi.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Diana selama berkonsultasi adalah :

“Alhamdulillah engga ada sih, konselornya juga komunikatif, anak dan suami saya juga merasa nyaman” (Minggu, 11 Maret 2018).

Ibu Diana tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi, karena menurutnya tim konselornya komunikatif dan membuat ibu Diana beserta anak dan suaminya merasa nyaman saat berkonsultasi. Ini merupakan sensasi yang dirasakan oleh ibu Diana saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

1. Informan ketiga

Informan ketiga yang peneliti jumpai adalah bapak David, saat itu pak David sedang berkonsultasi bersama anak perempuannya. Ketika sudah selesai konsultasi peneliti mencoba mendatangi mereka dan meminta untuk menjadi informan, mereka pun tidak keberatan.

Bapak David mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui :

“Saya tahu program ini dari instagram” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pak David mengetahui pertama kali dari sosial media instagram, sensasi yang diterima pak David dengan cara melihat melalui perantara (media) yang merangsang pak David untuk mencoba berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan Pak David mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Sudah cukup bagus sih pelayanannya, paling fasilitasnya sih yang harus ditambahin seperti tenda untuk konsultasinya” (Minggu, 11 Maret 2018).

Tanggapan Pak David mengenai pelayanan “Kekasih Juara” adalah beliau merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus, menurutnya fasilitas yang tersedia harus ditingkatkan seperti memperbanyak tenda untuk konsultasi. Ini merupakan sensasi ketika pak David melihat fasilitas dan merasakan pelayanan “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh Bapak David selama berkonsultasi adalah :

“Konselornya sih agak kurang *to the point* ya, karena saya orangnya suka yang langsung ngomong aja, agak ditahan-tahan aja bahasanya mungkin takut menyinggung, tapi ga ada masalah sih saya menemukan jalan keluar atas masalah saya” (Minggu, 11 Maret 2018).

Keluhan yang dirasakan pak David selama berkonsultasi adalah beliau merasa tim konselornya kurang terbuka dalam menyampaikan masukan-masukan, tapi menurutnya pak David dapat menemukan jalan keluar atas masalahnya. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh pak David selama berkonsultasi.

1. Informan keempat

Informan keempat yang peneliti jumpai adalah ibu Nita, saat itu ibu Nita sedang berkonsultasi dengan tim konselor “Kekasih Juara” lalu peneliti mencoba mengajukan tawaran untuk menjadi informan, beliau pun tidak keberatan.

Ibu Nita mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Saya tahu dari facebook, sengaja kesini emang mau konsultasi sekalian ajak anak jalan-jalan” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ibu Nita mengetahui pertama kali dari sosial media facebook dan sengaja datang ke taman Dewi Sartika untuk konsultasi. sensasi yang diterima ibu Nita dengan cara melihat melalui perantara (media) yang merangsang ibu Nita untuk mencoba berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Nita mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Udah cukup bagus sih, tim konselornya komunikatif memberikan nasehat-nasehat yang positif” (Minggu, 25 Maret 2018).

Tanggapan ibu Nita mengenai fasilitas/pelayanan dari program “Kekasih Juara” adalah merasa sudah cukup bagus karena tim konselor yang komunikatif memberikan nasehat-nasehat positif. Ini merupakan sensasi ibu Nita ketika merasakan dan melihat fasilitas/pelayanan “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Nita selama berkonsultasi adalah :

“Tempatnya sih yang kurang, karena ini kan ramai jadi kalau mau konsultasi agak keganggu aja apalagi kalau mau konsultasi masalah pribadi ga enak aja. Mungkin harusnya agak lebih tertutup” (Minggu, 25 Maret 2018).

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Nita selama berkonsultasi adalah beliau merasa kurang nyaman dengan tempat yang disediakan untuk konsultasi karena merasa terganggu dengan keramaian disekitarnya. Ini merupakan sensasi yang dirasakan ibu Nita.

1. Informan kelima

Informan kelima yang peneliti jumpai adalah Ade Hartini, saat itu ia sedang berkonsultasi dengan tim konselor “Kekasih Juara”. Setelah ia selesai konsultasi, peneliti mencoba mengajukan tawaran untuk menjadi informan, lalu dengan senang hati ia mau menerima tawaran tersebut.

Ade Hartini mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Tau pas lagi jalan-jalan aja kebetulan, saya kan suka main ke taman-taman terus ga sengaja liat program ini” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ade Hartini mengatakan bahwa beliau mengetahui informasi program “Kekasih Juara” saat beliau sedang jalan-jalan di taman Dewi Sartika, lalu Ade Hartini merasa tertarik untuk mencoba konsultasi. Rangsangan yang diterima oleh Ade Hartini dipengaruhi oleh alat indera dan disalurkan ke otak.

Tanggapan Ade Hartini mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus sih pelayanannya, saya jadi ngerasa lega setelah konsultasi. Konselornya baik-baik banget” (Minggu, 25 Maret 2018).

Tanggapan Ade Hartini mengenai fasilitas/pelayanan dari program “Kekasih Juara” adalah sudah cukup bagus karena tim konselor yang komunikatif dan ramah membuat ia merasa nyaman dan lega setelah berkonsultasi. Ini merupakan sensasi Ade Hartini ketika merasakan fasilitas/pelayanan “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh Ade Hartini selama berkonsultasi adalah :

“Selama konsultasi tadi sih ga ada keluhan, saya merasa nyaman dan dapat solusi atas masalah saya” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ade Hartini tidak merasakan keluhan saat konsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Ia merasa nyaman dan mendapatkan jalan keluar atas masalah yang dihadapinya. Ini merupakan sensasi yang dirasakan oleh Ade Hartini.

1. Informan keenam

Informan keenam yang peneliti jumpai adalah ibu Uci, saat itu Ibu Uci sedang bertanya-tanya pada konselor “Kekasih Juara” dan berkonsultasi disana. Setelah beliau selesai konsultasi, peneliti menawarkan untuk menjadi informan. Untungnya, ibu Uci tidak keberatan ketika peneliti wawancarai.

Ibu Uci mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Sambil lewat aja, sebelumnya sih gatau terus tadi liat tendanya penasaran jadi coba tanya-tanya” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ibu Uci mengatakan bahwa beliau mengetahui informasi program “Kekasih Juara” saat beliau sedang melewati taman Dewi Sartika, lalu ibu Uci merasa tertarik saat melihat tenda dengan warna yang mencolok dan ingin mencoba berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Rangsangan yang diterima oleh ibu Uci dipengaruhi oleh alat indera dan disalurkan ke otak.

Tanggapan ibu Uci mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Enak sih ya, psikolognya bagus komunikasinya baik, pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dijawabnya juga enak, yang jelas komunikasinya bagus sih, kayanya spektrum pertanyaan apapun bisa dijawab sama psikolog terus rekomendasi-rekomendasinya juga diterapkannya mudah, fasilitasnya juga udah bagus tempatnya nyaman” (Minggu, 25 Maret 2018).

Tanggapan ibu Uci mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah sangat baik. Menurutnya, komunikasi yang dilakukan tim konselor “Kekasih Juara” sangat bagus karena apapun yang ditanyakan oleh ibu Uci mampu dijawab dengan baik oleh konselornya. Selain itu, menurut ibu Uci fasilitas yang tersedia juga sudah bagus dan tempatnya nyaman. Ini adalah sensasi dimana ibu Uci merasakan dan melihat program “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Uci selama berkonsultasi adalah :

“Ga ada sih karena psikolognya komunikatif mampu memberikan jalan keluar” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ibu Uci tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”, karena menurutnya tim konselor yang komunikatif mampu memberikan jalan keluar atas permasalahan yang dialami oleh ibu Uci. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Uci saat berkonsultasi.

1. Informan ketujuh

Informan ketujuh yang peneliti jumpai adalah ibu Selasih, saat itu ibu Selasih sedang berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Setelah beliau selesai konsultasi, peneliti mencoba mendekati beliau dan menawarkan untuk menjadi informan. Beliau pun tidak keberatan.

Ibu Selasih mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Lagi lewat aja sih, kebetulan liat jadi mampir” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Selasih mengatakan bahwa beliau mengetahui informasi program “Kekasih Juara” saat beliau sedang melewati taman Dewi Sartika lalu tertarik untuk mencoba konsultasi mengenai masalahnya. Rangsangan yang diterima oleh ibu Selasih dipengaruhi oleh alat indera dan disalurkan ke otak.

Tanggapan ibu Selasih mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Bagus, pelayanannya sesuai dengan keperluan kita, pertanyaan saya dijawab dengan baik oleh konselornya” (Minggu, 8 April 2018).

Tanggapan ibu Selasih mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah bagus. Menurutnya, pelayanan yang diberikan oleh program ini dapat membantu masalahnya yaitu masalah kesehatan, tim konselor menjawab pertanyaan ibu Selasih dengan baik. Ini adalah sensasi dimana ibu Selasih merasakan dan melihat program “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Selasih selama berkonsultasi adalah :

“Ga ada keluhan sih, karena masukan-masukan yang disampaikan konselor cukup jelas” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Selasih tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Menurutnya, tim konselor memberikan masukan yang cukup jelas. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Selasih saat berkonsultasi.

1. Informan kedelapan

Informan kedelapan yang peneliti jumpai adalah ibu Fitri, saat itu ibu Fitri sedang berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Setelah beliau selesai konsultasi, peneliti mencoba mendekati beliau dan menawarkan untuk menjadi informan. Beliau menerima tawaran dengan senang hati.

Ibu Fitri mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Saya tahu dari instagram, sengaja datang kesini mau coba konsultasi sekalian main sama anak” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Fitri mengetahui pertama kali dari sosial media instagram dan sengaja datang ke taman Dewi Sartika untuk konsultasi. sensasi yang diterima ibu Fitri dengan cara melihat melalui perantara (media) yang merangsang ia untuk mencoba berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Fitri mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Enak sih pelayanannya, jadi kita dapet pengetahuan lebih, pertanyaan saya dijawab dengan baik sama konselornya” (Minggu, 8 April 2018).

Tanggapan ibu Fitri mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah bagus, dengan konselor yang komunikatif dapat membuat ibu Fitri merasa nyaman dan mendapatkan pengetahuan lebih. Ini adalah sensasi dimana ibu Fitri merasakan dan melihat program “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Fitri selama berkonsultasi adalah :

“Ga ada keluhan sih, kalau saya ngerasa nyaman jadi seperti *sharing* aja saling berbagi pengalaman” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Fitri tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Beliau merasa nyaman saat berkonsultasi karena bisa saling berbagi pengalaman. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Fitri saat berkonsultasi.

1. Informan kesembilan

Informan kesembilan yang peneliti jumpai adalah ibu Aliyah, saat itu ibu Aliyah sedang berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara” ditemani dengan keluarganya. Setelah beliau selesai konsultasi, peneliti menawarkan untuk menjadi informan, untungnya beliau tidak keberatan.

Ibu Aliyah mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Lagi main aja, pas lewat ada jadi coba-coba aja” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Aliyah mengatakan bahwa beliau mengetahui informasi program “Kekasih Juara” saat beliau sedang rekreasi bersama keluarganya, lalu tertarik untuk mencoba konsultasi pada “Kekasih Juara”. Rangsangan yang diterima oleh ibu Aliyah dipengaruhi oleh alat indera dan disalurkan ke otak.

Tanggapan ibu Aliyah mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus, konselornya juga nawarin kalau mau tahu informasi lebih detail bisa datang ke tempat yang sudah diberitahukan, jadi kita ngga tahu darisini aja, konselornya mau membantu mengatasi masalah kita diluar program ini” (Minggu, 8 April 2018).

Tanggapan ibu Aliyah mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah bagus, karena program ini mau membantu mengatasi masalahnya diluar jam operasional. Ini adalah sensasi dimana ibu Aliyah merasakan program “Kekasih Juara”.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Aliyah selama berkonsultasi adalah :

“Ga ada sih udah bagus sejauh ini” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Aliyah tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Aliyah saat berkonsultasi.

1. Informan kesepuluh

Informan kesepuluh yang peneliti jumpai adalah ibu Annisa, saat itu ibu Annisa sedang berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Setelah beliau selesai konsultasi, peneliti mencoba mendekati beliau dan menawarkan untuk menjadi informan. Beliau menerima tawaran dengan senang hati.

Ibu Annisa mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui:

“Liat di instagram, kebetulan temen juga ada yang udah pernah konsultasi kesini, saya jadi tertarik nyoba juga” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Annisa mengetahui pertama kali dari sosial media instagram dan sengaja datang ke taman Dewi Sartika untuk konsultasi. sensasi yang diterima ibu Annisa dengan cara melihat melalui perantara (media) yang merangsang ia untuk mencoba berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Annisa mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” :

“Pelayanannya udah cukup baik, konselornya dibagi-bagi tiap bidangnya masing-masing jadi masalah yang kita alami akan diberikan solusi oleh orang yang tepat, fasilitasnya sih masih harus terus ditingkatkan seperti tendanya diperbanyak supaya ga ngantri jadi kan nyaman” (Minggu, 8 April 2018).

Tanggapan ibu Annisa mengenai fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” sudah cukup baik, karena menurutnya setiap permasalahan yang dialami oleh masyarakat akan ditangani oleh ahlinya masing-masing. Fasilitas yang tersedia harus ditingkatkan.

Keluhan yang dirasakan oleh ibu Annisa selama berkonsultasi adalah :

“Selama konsultasi tadi sih alhamdulillah ga ada” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Annisa tidak merasakan keluhan saat berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”. Sensasi ini pun yang dirasakan oleh ibu Annisa saat berkonsultasi.

Berdasarkan hasil wawancara sensasi diatas, dapat dikategorikan dari 10 informan mengungkapkan sensasi yang sama, yaitu :

1. 6 dari 10 informan menilai bahwa mereka mengetahui informasi mengenai program “Kekasih Juara” adalah saat mereka sedang rekreasi dan jalan-jalan di taman Dewi Sartika.
2. 4 dari 10 informan menilai bahwa mereka mengetahui informasi mengenai program “Kekasih Juara” melalui media sosial seperti instagram dan facebook.
3. 9 dari 10 informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sangat bagus karena tim konselor yang komunikatif membuat mereka merasa nyaman saat berkonsultasi dan merasa lega serta mendapatkan jalan keluar atas permasalahan yang dialami.
4. 1 dari 10 informan menilai bahwa tim konselor “Kekasih Juara” kurang terbuka dalam menyampaikan masukan-masukannya.
5. 1 dari 10 informan menilai bahwa merasa kurang nyaman dengan tempat yang disediakan untuk konsultasi karena merasa terganggu dengan keramaian di sekitarnya.
6. 5 dari 10 informan menilai bahwa fasilitas pada program “Kekasih Juara” harus ditingkatkan seperti mobil dan tenda diperbanyak.

**Sensasi yang ingin didapatkan dari informan ahli**

Ibu Endang merupakan informan ahli praktisi yang peneliti nilai sangat mengetahui mengenai program “Kekasih Juara” yang peneliti temui di kantor Dinas kesehatan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Supratman No.73.

Respon/pandangan masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” menurut Ibu Endang :

“Program “Kekasih Juara” ini kan baru di resmikan tanggal 28 September 2017, belum satu tahun kita beroperasi, selama ini kita selalu nanya ke masyarakat yang mengakses “Kekasih Juara” secara verbal bagaimana perasaannya setelah konsultasi, sejauh ini kami mendapatkan respon yang cukup baik, sebagian besar dari mereka yang sudah datang merasa lebih lega, lebih nyaman, dan mereka sih selalu nanya kapan diadakan lagi, lalu bisa ga kalau konsul diluar program ini, saya katakan tentu bisa” (Kamis, 29 Maret 2018).

Menurut ibu Endang, respon/pandangan masyarakat terhadap program “Kekasih Juara” sudah cukup baik, hal ini terbukti dengan masyarakat yang konsultasi mereka merasa lebih lega, nyaman dan mendapatkan solusi atas permasalahannya.

Pendapat ibu Endang mengenai fasilitas/pelayanan yang ada pada program “Kekasih Juara” :

“Untuk fasilitas kalau dikatakan cukup tentu belum, kita harus masih terus berbenah, masih banyak yang harus kita benahi termasuk mobilnya harus kita perbanyak biar bisa layanannya diberbagai tempat tidak hanya di dua taman saja, terus tenda-tendanya juga harus diperbanyak. Karena ini kan baru 6 bulan berjalan jadi kita harus terus berbenah untuk semakin lebih baik” (29 Maret 2018).

Tanggapan ibu Endang mengenai fasilitas yang tersedia pada program “Kekasih Juara” memang dikatakan belum cukup, masih banyak yang harus dibenahi seperti mobil dan tendanya harus diperbanyak agar bisa diadakan diberbagai tempat dan lebih sering.

Keluhan yang didapatkan dari masyarakat menurut ibu Endang :

“Kalau keluhan paling masalah jadwal, mereka banyak yang minta kenapa tidak diadakan seminggu sekali, kenapa dua minggu sekali ? karena kita juga mengkoordinir konselor juga kan mereka punya aktivitas diluar, jadi kita punya waktunya memang setiap dua minggu sekali. Kalau setiap seminggu sekali juga mungkin agak sulit mengkoordinir para konselornya, kenapa di hari minggu karena kita bisanya dihari tersebut, kalau hari biasa kan kita punya pekerjaan masing-masing. Mudah-mudahan untuk kedepannya bisa diadakan seminggu sekali, itu sih tergantung konselornya karena kita dinas kesehatan hanya memfasilitasi, kalau temen-temen dari konselornya lebih banyak yang berpartisipasi bisa aja seminggu sekali. Kita melibatkan dari akademisi, dari organisasi profesi, AIMI (Asosiasi Ibu Menyusui), KPA (Komisi Penanggulangan AIDS), Komunitas *smokefree* Bandung dimana mereka menggalakan untuk tidak merokok, kemudian dari komunitas masyarakat, jadi berbagai organisasi dari masyarakat kita gandeng untuk program ini” (29 Maret 2018).

Keluhan yang didapatkan dari masyarakat menurut ibu Endang adalah terkait masalah jadwal. Masyarakat meminta agar layanannya bisa lebih sering diadakan tidak hanya dua minggu sekali. Hal itu bisa saja terwujud jika semakin banyak konselor yang berpartisipasi.

* + 1. **Atensi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara”**

Atensi atau perhatian adalah pemrosesan secara sadar sejumlah kecil informasi dari sejumlah informasi yang tersedia. Informasi didapatkan dari perinderaan, ingatan maupun proses kognitif lainnya. Proses atensi membantu efisiensi penggunaan sumber daya mental yang terbatas yang kemudian akan membantu kecepatan reaksi terhadap rangsangan tertentu.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa masyarakat yang berada di taman Dewi Sartika dan berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

**Atensi yang ingin didapatkan dari informan pendukung**

1. Informan pertama

Ibu Latifa yang merupakan informan pertama mengungkapkan hal mengenai program “Kekasih Juara” yang menurutnya menarik perhatian masyarakat :

“Dari mobil dan tendanya sih dengan warna yang mencolok dan tulisan yang mencolok jadi orang ingin tahu apa sih ini” (Minggu, 11 Maret 2018)

Ibu latifa mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah dari warna dan tulisan yang mencolok dari mobil dan tendanya yang membuat masyarakat mempunyai keingintahuan yang tinggi. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Latifa saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Latifa mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Pertama manfaatnya kalau orang tidak punya uang dan dia mau berkonsultasi maka inilah layanannya, kita gausah bayar, ini betul-betul program yang berguna dan bermanfaat hanya tinggal masyarakatnya saja mau atau tidak memanfaatkan program ini” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pendapat ibu Latifa mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah dapat menjadi wadah bagi masyarakat yang mempunyai masalah dan ingin berkonsultasi tanpa mengeluarkan biaya.

1. Informan kedua

Pendapat ibu Diana yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Dari warnanya aja pink jadi mencolok gitu jadi bikin orang penasaran” (Minggu, 11 Maret 2018)

Ibu Diana mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah dilihat dari warnanya yang mencolok dapat membuat orang penasaran dan tertarik dengan program ini. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Diana saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Diana mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Dapat menjadi tempat curhat khususnya untuk ibu-ibu apalagi mengenai anaknya secara gratis dan mendapatkan nasehat-nasehat dari konselornya” (Minggu, 11 Maret 2018)

Menurut ibu Diana mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah dapat menjadi tempat konsultasi yang bagus dan mendapatkan nasehat-nasehat positif dari tim konselor “Kekasih Juara”.

1. Informan ketiga

Pendapat bapak David yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Ada tempat curhat dan di kota lain ga ada” (Minggu, 11 Maret 2018)

Pak David mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah program ini tidak bisa ditemukan pada kota lain.

Pendapat bapak David mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Kalau untuk orang awam pasti dapat pengetahuan lebih tentang masalah yang kita alami dari sudut pandang psikologis dan kita jadi tahu apa yang harus dilakukan kedepannya untuk masalah kita” (Minggu, 11 Maret 2018)

Menurut Pak David mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau mendapatkan pengetahuan lebih mengenai masalah yang dialami dari sudut pandang psikologis serta mengetahui apa yang harus dilakukan kedepannya.

1. Informan keempat

Pendapat ibu Nita yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Dari penampilan sama warnanya sih yang menarik bikin penasaran” (Minggu, 25 Maret 2018)

Ibu Nita mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah dilihat dari penampilannya yang mencolok dapat membuat orang penasaran. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Nita saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Nita mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Dapat menampung segala permasalahan masyarakat, sebagai tempat curhat jadi bisa berbagi ilmu” (Minggu, 25 Maret 2018).

Menurut ibu Nita mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah dapat menampung segala permasalahan masyarakat yang langsung ditangani oleh tenaga ahli dibidangnya serta dapat berbagi ilmu.

1. Informan kelima

Pendapat Ade Hartini yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Pertama kali liat di instagram Ridwal Kamil saya tertarik sama warnanya pink, dan setelah saya cari tahu ternyata ini buat tempat curhat. Unik dan buat orang penasaran” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ade Hartini mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah dilihat dari warnanya yang mencolok dan sebagai tempat curhat warga Bandung yang menurutnya unik dan dapat membuat orang penasaran. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian Ade Hartini saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat Ade Hartini mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Bisa curhat sama orang yang berpengalaman secara gratis dan mendapatkan nasehat-nasehat yang baik, bisa bikin hidup semangat lagi” (Minggu, 25 Maret 2018).

Menurut Ade Hartini mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah program ini merupakan layanan gratis yang memberikan nasehat-nasehat yang positif dan dapat membuat hidup kembali bersemangat.

1. Informan keenam

Pendapat ibu Uci yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Terutama gratisnya, karena biasanya kalau konsul psikologi itu kan tarifnya lumayan mahal, kayanya sih dengan gratisnya itu jadi bikin menarik, selain itu suasana komunikasinya enak, terus desain mobil dan tendanya yang warnanya lucu itu juga buat masyarakat tertarik sih menurut saya” (Minggu, 25 Maret 2018).

Ibu Uci mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah karena program ini merupakan layanan gratis yang menampung setiap permasalahan psikologis warga Bandung serta desain mobil dan tendanya yang berwarna mencolok membuat orang semakin penasaran dan tertarik. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Uci saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Uci mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Jadi banyak hal yang ingin diketahui, setelah konsultasi juga jadi lebih lega” (Minggu, 25 Maret 2018).

Menurut ibu Uci mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau mengetahui banyak hal dan mendapatkan lebih banyak pengetahuan serta merasa lebih lega setelah berkonsultasi.

1. Informan ketujuh

Pendapat ibu Selasih yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Warnanya mungkin yang mencolok jadi bikin orang penasaran, selain itu program ini juga melayani sesuai dengan permasalahan yang kita alami” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Selasih mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah warnanya yang mencolok sehingga membuat orang penasaran. Selain itu, program ini juga melayani setiap permasalahan yang ada pada masyarakat. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Selasih saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Selasih mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Kita jadi tahu untuk kedepannya harus gimana, saya kan ada masalah kesehatan hipertensi, setelah konsultasi kesini jadi tahu bagaimana menjaga pola makan dan sebagainya terus juga ini kan ada ditempat yang terdekat jadi mudah diakses, kita ga harus kerumah sakit” (Minggu, 8 April 2018).

Menurut ibu Selasih mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau mendapatkan solusi atas masalah yang dihadapinya dan menjadi tahu apa yang harus dilakukan kedepannya dan diadakan di tempat yang mudah dijangkau .

1. Informan kedelapan

Pendapat ibu Fitri yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Melayani berbagai permasalahan dan ditangani oleh ahlinya dibidang masing-masing, seperti ada dokter, pemuka agama dan lain-lain. Selain itu program ini kan juga gratis ya jadi tentu sangat menarik perhatian masyarakat” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Fitri mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah karena program ini tidak dikenakan biaya sama sekali dan melayani setiap permasalahan dengan ditangani oleh ahlinya masing-masing. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Fitri saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Fitri mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Saya jadi tahu apa yang harus diperbaiki dari diri saya dan kedepannya harus seperti apa jadi dapet solusi” (Minggu, 8 April 2018).

Menurut ibu Fitri mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau mengetahui apa yang harus diperbaiki dalam dirinya sehingga mendapatkan solusi atas permasalahan yang dialami.

1. Informan kesembilan

Pendapat ibu Aliyah yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Program ini melayani segala macam permasalahan yang ada di masyarakat yang ditangani langsung oleh ahlinya masing-masing. Selain itu program ini juga gratis apalagi untuk ibu-ibu pasti banyak yang tertarik” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Aliyah mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah karena program ini tidak dikenakan biaya sama sekali dan melayani setiap permasalahan dengan ditangani oleh ahlinya masing-masing. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Aliyah saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Aliyah mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Jadi tahu untuk kedepannya kita harus ngapain, dapat arahan dari konselor harus merubah pikiran yang negatif pokonya dapet jalan keluar, saya juga dapet banyak pelajaran darisini” (Minggu, 8 April 2018).

Menurut ibu Aliyah mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau mendapatkan arahan yang positif dari konselor dan mendapatkan jalan keluar serta pengetahuan atas masalahnya.

1. Informan kesepuluh

Pendapat ibu Annisa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah :

“Tempat curhat gratis, itu sih kayanya yang menarik perhatian masyarakat” (Minggu, 8 April 2018).

Ibu Annisa mengungkapkan bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat adalah karena program ini tidak dikenakan biaya sama sekali. Inilah yang menjadi atensi atau perhatian ibu Annisa saat berkonsultasi pada mobil “Kekasih Juara”.

Pendapat ibu Annisa mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Saya jadi lebih terbuka mengungkapkan masalah yang sedang saya alami dan dapet banyak ilmu juga. Jadi lebih lega setelah konsultasi” (Minggu, 8 April 2018).

Menurut ibu Annisa mengenai manfaat yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah beliau menjadi lebih lega setelah konsultasi dan menjadi lebih terbuka dalam mengungkapkan permasalahan yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara Atensi diatas, dapat dikategorikan dari 10 informan mengungkapkan atensi yang sama, yaitu :

1. 5 dari 10 informan menilai bahwa yang menjadi daya tarik dari program “Kekasih Juara” adalah desain mobil dan tendanya mempunyai warna yang mencolok sehingga menarik perhatian masyarakat.
2. 4 dari 10 informan menilai bahwa yang menjadi daya tarik dari program “Kekasih Juara” adalah karena program ini tidak dikenakan biaya sama sekali untuk konsultasi.
3. 1 dari 10 informan menilai bahwa yang menjadi daya tarik dari program “Kekasih Juara” adalah sebagai tempat curhat untuk setiap permasalahan psikologis warga Bandung.

**Atensi yang ingin didapatkan dari informan ahli**

Ibu Endang merupakan informan ahli praktisi yang peneliti nilai sangat mengetahui mengenai program “Kekasih Juara”. Berikut ini atensi yang didapatkan:

Tanggapan ibu Endang yang menjadi daya tarik program “Kekasih Juara” :

“Awal mula kita membentuk “Kekasih Juara” ini berawal dari kasus bunuh diri yang meningkat, kasus *bullying* yang terjadi pada remaja, cukup banyak terjadi dan mungkin tidak tercover, layanan kesehatan puskesmas selama ini kan layanan untuk fisik kalau untuk yang secara psikis kan tenaga di puskesmas belum ada, nah dari situ lah kita mulai, kenapa layanan ini harus dibentuk, karena sepertinya masyarakat butuh, butuh untuk curhat, konseling, karena mungkin ga ada teman yang bisa dipercaya untuk tempat sharing. Kalau layanan ini diakses oleh masyarakat diluar program “Kekasih Juara” mungkin akan berbayar, kalau disini sama sekali tidak dipungut biaya dan kalau memang membutuhkan tindak lanjut kita akan buatkan janji untuk pertemuan berikutnya diluar operasional “Kekasih Juara”. Selain itu warna dari mobil dan tendanya yang mencolok juga akan merangsang masyarakat untuk ingin tahu. Itu sih mungkin yang menjadi daya tarik dari program kami” (29 Maret 2018).

Menurut pendapat ibu Endang yang menjadi daya tarik pada program “Kekasih Juara” adalah program ini memberikan kesehatan psikis untuk masyarakat agar selalu bahagia. Selain itu, desain dari mobil dan tenda yang mencolok menjadi daya tarik tersendiri yang membuat masyarakat penasaran.

Dampak positif dengan adanya program “Kekasih Juara” menurut ibu Endang :

“Kalau kita lihat dari respon pertama bahwa banyak masyarakat yang memberikan respon positif, tentu program ini memberikan dampak positif karena masyarakat cukup senang dan antusias. Paling tidak ada wadah untuk masyarakat yang mau curhat atau konseling” (29 Maret 2018).

Pendapat ibu Endang mengenai dampak positif yang ditimbulkan dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah sebagai wadah untuk masyarakat yang mau mengungkapkan permasalahan yang dialaminya.

* + 1. **Interpretasi Masyarakat Terhadap Program “Kekasih Juara”**

Interpretasi atau penafsiran adalah proses komunikasi lisan atau gerakan antara dua atau lebih pembicara yang tak dapat menggunakan simbol-simbol yang sama, baik secara simultan (dikenal sebagai interpretasi simultan) atau berurutan digunakan suatu metode jika dibutuhkan. Jika suatu objek (karya seni, ujaran dll) cukup jelas maknanya, objek tersebut tidak akan mengubah suatu interpretasi. Istilah interpretasi sendiri dapat menuju kepada proses penafsiran yang sedang berlangsung atau hasilnya. Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa masyarakat yang berada di taman Dewi Sartika dan berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

**Interpretasi yang ingin didapatkan dari informan pendukung**

1. Informan pertama

Informan pertama yaitu ibu Latifa yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah bagus sih tinggal cara mengemasnya saja yang harus ditingkatkan” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pendapat ibu Latifa mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah bagus, tinggal cara mengemasnya yang perlu ditingkatkan agar program ini lebih baik kedepannya. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Latifa berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Latifa terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Pola hidup maupun pola pikir tidak bisa kita datang sekali lalu selesai. Tergantung kepada masyarakatnya seperti apa menanggapinya” (Minggu, 11 Maret 2018)

Pendapat ibu Latifa dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup maupun pola pikir masyarakat bisa saja berubah menjadi lebih baik setelah berkonsultasi, tergantung kepada individu itu sendiri dalam menanggapinya apalagi jika masyarakat sering berkonsultasi pada program ini tentu akan sangat membantu untuk merubah pola hidup agar lebih baik. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Latifa berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Latifa mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Saya berharap tenaga ahlinya diperbanyak, jangan ibu-ibu yang sudah mau pensiun. Akan lebih baik lagi jika anak muda yang empati dan peduli melayani masyarakat yang menjadi tenaga ahli untuk mempromosikan program ini” (Minggu, 11 Maret 2018).

Harapan dari ibu Latifa adalah menghimbau kepada generasi muda yang empati dan peduli melayani masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mempromosikan program “Kekasih Juara”.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Latifa dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Sosialisasinya ditingkatkan baik di media sosial, media elektronik atau di koran untuk memberitahu masyarakat bahwa ini loh ada layanan masyarakat gratis yang bermanfaat” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pesan dari ibu Latifa dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah meningkatkan sosialisasi di media sosial, media elektronik atau di media cetak agar masyarakat mengetahui bahwa program ini merupakan layanan masyarakat yang bermanfaat.

1. Informan kedua

Informan kedua yaitu ibu Diana yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah sangat bagus” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pendapat ibu Diana mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat bagus. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Diana berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Diana terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Kalau orangnya mempunyai keinginan untuk berubah jadi lebih baik pasti bisa karena program ini sangat positif sekali” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pendapat ibu Diana dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat akan berubah menjadi lebih baik jika individu itu sendiri mempunyai keinginan yang kuat, karena menurutnya program “Kekasih Juara” merupakan program yang positif. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Diana berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Diana mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Harapan saya sih waktunya lebih sering lagi jangan cuma dua minggu sekali, sosialisasinya juga harus ditingkatkan” (Minggu, 11 Maret 2018).

Harapan dari ibu Diana adalah agar program “Kekasih Juara” diadakan lebih sering lagi, tidak hanya dua minggu sekali dan beliau berharap agar sosialisasinya ditingkatkan supaya masyarakat semakin banyak yang berkonsultasi pada “Kekasih Juara”.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Diana dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Mudah-mudahan masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pesan dari ibu Diana dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah agar masyarakat dapat memanfaatkan program ini dengan baik, karena program ini dapat membantu meringankan beban masalah pada masyarakat.

1. Informan ketiga

Informan ketiga yaitu bapak David yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah sangat baik sekali” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pendapat pak David mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah pak David berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan pak David terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Tergantung, kalau orang itu bisa mentaati apa yang disampaikan oleh psikolognya insya Allah bisa berubah. Tergantung individunya” (Minggu, 11 Maret 2018)

Pendapat pak David dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mau menerima masukan-masukan yang diberikan oleh tim konselor dengan baik. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah pak David berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Bapak David mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Kalau bisa sih lebih sering lagi jangan dua minggu sekali supaya masyarakat yang mempunyai masalah tidak terlalu lama menunggu” (Minggu, 11 Maret 2018)

Harapan dari pak David adalah agar program “Kekasih Juara” diadakan lebih sering lagi, tidak hanya dua minggu sekali supaya masyarakat yang mempunyai masalah tidak menunggu terlalu lama dan segera mendapatkan jalan keluar untuk masalahnya.

Pesan yang ingin disampaikan pak David dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Lebih banyak orang yang konsultasi masalah kejiwaan” (Minggu, 11 Maret 2018).

Pesan dari pak David dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah agar lebih banyak orang yang berkonsultasi mengenai masalah kejiwaan, karena itu merupakan masalah yang dimiliki oleh sebagian besar masyarakat, dengan berkonsultasi masalah kejiwaan diharapkan masyarakat akan kembali bersemangat.

1. Informan keempat

Informan keempat yaitu ibu Nita yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah baik sekali” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat ibu Nita mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Nita berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Nita terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Sebenarnya bisa sih soalnya saling menasehati dalam kebaikan itu kan bagus, gimana orangnya sih kalau dia punya keinginan untuk berubah pasti bisa” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat ibu Nita dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mempunyai keinginan untuk berubah, karena menurutnya dengan adanya program ini dapat menasehati dalam kebaikan sehingga bagus untuk pola hidup masyarakat kedepannya. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Nita berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Nita mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Saya berharap program ini akan jalan terus kedepannya” (Minggu, 25 Maret 2018).

Harapan dari ibu Nita adalah agar program “Kekasih Juara” dapat terus berjalan kedepannya, karena menurutnya program ini sangat bermanfaat untuk orang banyak.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Nita dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Fasilitasnya ditingkatkan seperti tenda ditambahin dan lebih diperbanyak di setiap tempat” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pesan dari ibu Nita dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah agar fasilitasnya dapat ditingkatkan baik dari tenda untuk konsultasi ataupun mobilnya serta diperbanyak disetiap tempat.

1. Informan kelima

Informan kelima yaitu Ade Hartini yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus banget” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat Ade Hartini mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah Ade Hartini berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan Ade Hartini terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Insya Allah bisa kalau ada kemauan” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat Ade Hartini dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mempunyai keinginan untuk berubah. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah Ade Hartini berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ade Hartini mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Semoga semakin baik lagi dan terus berjalan kedepannya” (Minggu, 25 Maret 2018).

Harapan dari Ade Hartini adalah agar program “Kekasih Juara” semakin baik lagi dan tetap berjalan kedepannya untuk membantu masyarakat yang mempunyai masalah psikologis.

Pesan yang ingin disampaikan Ade Hartini dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Harus dimanfaatkan sama masyarakat apalagi bagi yang punya masalah yang tidak bisa diselesaikan sendiri” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pesan dari Ade Hartini dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah agar layanan konseling ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama yang mempunyai masalah psikologis yang tidak bisa diselesaikan sendiri.

1. Informan keenam

Informan keenam yaitu ibu Uci yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus banget, hanya sosialisasinya mungkin harus lebih ditingkatkan, karena kan masalah-masalah psikologi ini lebih melekat pada kalangan menengah keatas, kalau menengah kebawah itu stigmanya yang namanya ke psikolog berarti ada masalah gangguan jiwa, berdirinya tenda ini kan harusnya banyak orang yang mempunyai masalah, cuma karena stigmanya masih negatif kesannya ada penyakit atau apa, jadi masyarakatnya kurang tertarik, sebenernya kan bagus banget apalagi gratis” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat ibu Uci mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Hanya saja sosialisasinya yang perlu ditingkatkan agar masyarakat menengah kebawah lebih banyak yang tahu dan konsultasi masalah psikologis. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Uci berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Uci terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Sebenarnya bisa banget cuma tadi masalah sosialisasi dan stigma dulu” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pendapat ibu Uci dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat sebenarnya sangat bisa untuk berubah menjadi lebih baik. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Uci berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Uci mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Tiap minggu kalau bisa ada dan di banyak tempat, apalagi kalau saya melihat masalah sosial, yang perlu bantuan psikolog itu banyak, mungkin tidak hanya mendirikan satu tempat istilahnya blusukan, karena masalah sosial itu banyak banget, kelas menengah kebawah, karena kayanya mereka perlu tapi yang nyentuk ga ada” (Minggu, 25 Maret 2018).

Harapan dari ibu Uci adalah agar program “Kekasih Juara” dapat diadakan lebih sering tidak hanya dua minggu sekali dan diadakan di banyak tempat. Karena menurutnya, melihat banyak sekali masalah sosial khususnya dikalangan menengah ke bawah. Sepertinya harus segera ditangani dengan memperluas penyebaran tempatnya.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Uci dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Program ini harus dimanfaatkan oleh masyarakat, karena melihat gejala sosial yang sudah banyak sekarang sebenarnya sudah butuh bantuan psikolog, jadi masalah sosial bisa dikontrol dengan adanya program ini, harus seimbang antara penyeimbangan pada program yaitu sosialisasi dan masyarakat yang memanfaatkan program ini” (Minggu, 25 Maret 2018).

Pesan dari ibu Uci dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah agar layanan konseling ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Karena masalah sosial yang terjadi pada saat ini setidaknya bisa dikontrol oleh program ini.

1. Informan ketujuh

Informan ketujuh yaitu ibu Selasih yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus programnya, hanya masalah tempatnya kayanya kurang luas” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Selasih mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Hanya saja menurutnya tempat untuk konsultasinya yaitu tenda-tenda yang tersedia kurang luas. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Selasih berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Selasih terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Kalau rutin konsultasi mungkin bisa” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Selasih dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika melakukan konsultasi secara rutin pada “Kekasih Juara”. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Selasih berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Selasih mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Lebih sering lagi diadakan, terus berjalan kedepannya, dan tempat untuk konsultasinya dibuat agak nyaman lagi lah” (Minggu, 8 April 2018).

Harapan dari ibu Selasih adalah agar program “Kekasih Juara” dapat terus berjalan dan lebih sering diadakan.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Selasih dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Harus dimanfaatkan sebaik mungkin, apalagi yang punya banyak masalah psikologis supaya ga stress” (Minggu, 8 April 2018).

Pesan dari ibu Selasih dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah masyarakat harus memanfaatkan program ini terutama yang mempunyai banyak masalah agar hidupnya tetap semangat dan bahagia.

1. Informan kedelapan

Informan kedelapan yaitu ibu Fitri yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah bagus banget sih, apalagi ini kan diadain di taman jadi bisa sambil ajak anak-anak main, saat anak main sama ayahnya jadi kan saya bisa sambil konsultasi ditempat yang sama, ga harus buang waktu ke psikolog dengan biaya yang mahal apalagi saya kan kerja jadi waktunya terbatas kalau ini kan bisa sambil main sama keluarga” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Fitri mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Menurutnya, dengan diadakannya di taman-taman membuat ibu Fitri tidak kesulitan untuk mengakses layanan ini. Dengan kesibukannya sebagai PNS, membuat ibu Fitri tetap bisa meluangkan waktu untuk konsultasi sekaligus rekreasi bersama keluarga. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Fitri berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Fitri terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Insya Allah sih bisa ya, tergantung masyarakatnya” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Fitri dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mempunyai keinginan. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Fitri berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Fitri mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Programnya bisa terus berlanjut ditempat-tempat yang lebih banyak lagi mungkin ditaman-taman yang lain” (Minggu, 8 April 2018).

Harapan dari ibu Fitri adalah agar program “Kekasih Juara” dapat terus berjalan dan diadakan di banyak tempat, seperti di taman-taman yang lain.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Fitri dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Harus dimanfaatkan dengan baik, ketika ada waktu luang ga ada salahnya kesini untuk konsultasi mengenai masalah yang sedang dialami” (Minggu, 8 April 2018).

Pesan dari ibu Fitri dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah masyarakat harus memanfaatkan waktu luang untuk berkonsultasi mengenai masalah yang dialami.

1. Informan kesembilan

Informan kesembilan yaitu ibu Aliyah yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Udah bagus banget” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Aliyah mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Aliyah berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Aliyah terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Tergantung orangnya mau berubah atau tidak, kalau ada kemauan mah pasti bisa” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Aliyah dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mempunyai keinginan. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Aliyah berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Aliyah mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Diperbanyak lagi di tempat lain, semoga wanita-wanita Indonesia bahagia” (Minggu, 8 April 2018).

Harapan dari ibu Aliyah adalah agar program “Kekasih Juara” dapat diperluas layanannya ditempat-tempat yang lain, selain itu beliau berharap agar wanita-wanita Indonesia selalu bahagia.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Aliyah dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Pemerintah sudah bagus banget ngadain ini, mudah-mudahan bisa diperbanyak lagi di tempat yang lain, sebetulnya konseling kaya gini kan mahal ya tapi ini kan gratis, semoga bisa dimanfaatkan dengan baik” (Minggu, 8 April 2018).

Pesan dari ibu Aliyah dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah bisa diperluas layanannya ditempat yang lain serta dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

1. Informan kesepuluh

Informan kesepuluh yaitu ibu Annisa yang berpendapat mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung yaitu program “Kekasih Juara” :

“Sudah sangat baik, biasanya kita yang harus datangi pemerintah, tapi ini pemerintah mendatangi masyarakatnya untuk mengetahui masalah apa aja yang ada pada warganya” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Annisa mengenai inovasi program pemerintah kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi sudah sangat baik sekali. Karena menurutnya, ini merupakan inovasi jemput bola yaitu yang biasanya masyarakat yang mendatangi pemerintah, tapi melalui program ini pemerintah lah yang mendatangi masyarakat. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Annisa berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Tanggapan ibu Annisa terhadap pengaruh pola hidup masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Kembali ke individunya masing-masing” (Minggu, 8 April 2018).

Pendapat ibu Annisa dengan adanya program “Kekasih Juara” ini adalah bahwa pola hidup masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik jika individu tersebut mempunyai keinginan. Interpretasi atau penafsiran ini yang dirasakan setelah ibu Annisa berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara”.

Ibu Annisa mengungkapkan harapannya terhadap program “Kekasih Juara”:

“Fasilitasnya ditingkatkan, semoga programnya semakin baik kedepannya dan menjadi layanan yang bermanfaat untuk masyarakat” (Minggu, 8 April 2018).

Harapan dari ibu Annisa adalah agar program “Kekasih Juara” dapat ditingkatkan fasilitasnya serta dapat menjadi layanan yang bermanfaat untuk masyarakat.

Pesan yang ingin disampaikan ibu Annisa dengan adanya program “Kekasih Juara” :

“Bagi masyarakat yang mempunyai masalah, harus memanfaatkan program ini karena bisa membantu meringankan beban mereka” (Minggu, 8 April 2018).

Pesan dari ibu Annisa dengan adanya program “Kekasih Juara” adalah masyarakat harus memanfaatkan program ini karena dapat membantu meringankan beban mereka atas permasalahan yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara Interpretasi diatas, dapat dikategorikan dari 10 informan mengungkapkan Interpretasi yang sama, yaitu :

1. 7 dari 10 informan menilai bahwa inovasi yang dirancang pemerintah Kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi/curhat sudah sangat baik sekali.
2. 3 dari 10 informan menilai bahwa inovasi yang dirancang pemerintah Kota Bandung dengan menyediakan tempat konsultasi/curhat perlu ditingkatkan sosialisasinya agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui program ini terutama kalangan menengah kebawah.
3. 6 dari 10 informan berharap layanan “Kekasih Juara” diadakan di banyak tempat dan lebih sering waktunya.

**Interpretasi yang ingin didapatkan dari informan ahli**

Ibu Endang merupakan informan ahli praktisi yang peneliti nilai sangat mengetahui mengenai program “Kekasih Juara”. Berikut ini Interpretasi yang didapatkan:

Peneliti menanyakan kepada informan ahli terkait apa maksud dan tujuan adanya inovasi baru program pemerintah Kota Bandung “Kekasih Juara” :

“Maksud dan tujuannya kita ingin memberikan layanan kesehatan secara paripurna bagi masyarakat kota Bandung, jadi masyarakat tidak hanya sehat secara fisiknya aja tetapi secara psikis juga, seperti inovasi jemput bola kalau sebelumnya mereka yang harus datang ke layanan kesehatan, kalau ini kami yang mendatangi mereka di taman-taman” (29 Maret 2018).

Menurut ibu Endang maksud dan tujuan diadakannya program “Kekasih Juara” adalah agar masyarakat sehat baik secara fisik maupun psikis. Masyarakat tidak harus mendatangi layanan kesehatan, melalui program ini, pemerintah lah yang mendatangi masyarakat dengan diadakan di taman-taman.

Peneliti menanyakan kepada informan ahli upaya yang dilakukan melalui program “Kekasih Juara” dan sudah berhasilkah mengajak masyarakat untuk berkonsultasi pada “Kekasih Juara”. Berikut yang diutarakan Ibu Endang :

“Kalau dilihat dari jumlah kunjungan dari bulan September-Maret yang dijalankan tiap dua minggu sekali, kami sudah ada sekitar 800 klien. Artinya mereka sudah banyak yang tahu. Sosialisasi kita kan melalui media sosial instagram, brosur, kita juga kerjasama dengan radio PRFM, dan lain-lain” (29 Maret 2018).

Menurut Ibu Endang sejak program “Kekasih Juara” berjalan yaitu kurang lebih enam bulan, sampai saat ini jumlah masyarakat yang sudah berkonsultasi sekitar 800 orang, Dinas Kesehatan pun telah melakukan sosialisasi melalui media sosial, brosur dan dengan radio-radio. Itu artinya program ini sedikit banyaknya sudah berhasil mengajak masyarakat untuk mengakses layanan ini.

Harapan yang diinginkan dengan adanya program “Kekasih Juara” menurut Ibu Endang :

“Harapan kami dapat menyehatkan warga Bandung, menyehatkan dalam arti sehat baik secara fisik maupun psikis, agar tingkat bunuh diri yang terjadi lebih rendah, kasus *bullying* yang ada jadi menurun” (29 Maret 2018).

Harapan Ibu Endang dan seluruh pihak yang terlibat dalam program ini adalah dapat menyehatkan warga Bandung baik secara fisik maupun psikis, serta tingkat bunuh diri dan kasus *bullying* dan sebagainya dapat menurun.

Pesan yang diharapkan dari masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” menurut Ibu Endang :

“Dari kami sendiri mengharapkan pesan-pesan yang baik dan positif yang disampaikan oleh masyarakat, karena kalau kami sudah memberikan layanan gratis seperti ini sayang sekali kalau tidak dimanfaatkan, kalau beberapa dari mereka yang belum dateng bisa jadi karena sosialisasi kami yang belum sampe” (29 Maret 2018).

Pesan yang diharapkan Ibu Endang mengenai program “Kekasih Juara” yang disampaikan oleh masyarakat yaitu pesan-pesan yang baik dan positif karena pemerintah sudah memberikan layanan gratis yang bermanfaat.

* 1. **Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini merupakan gambaran mengenai masing-masing subjek dengan karakteristiknya, latar belakang subjek dan sebagainya. Peneliti mencoba mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dengan melakukan observasi langsung, peneliti dapat menganalisa tentang Persepsi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” di Kota Bandung dengan melibatkan 1 orang sebagai informan ahli dan 10 orang informan pendukung, dengan narasumber atau informan, maka peneliti dapat menganalisis Persepsi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Kalangan Masyarakat Kota Bandung Mengenai Inovasi Program Pemerintah “Kekasih Juara” di Taman Dewi Sartika Kota Bandung) yang meliputi :

* + 1. **Sensasi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara”**

Sensasi adalah tahap pertama stimuli mengenai alat indera. Sensasi berasal dari kata *sense* yang artinya penginderaan, yang menghubungkan organisme dengan lingkungannya. Sensasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tahap pertama masyarakat mengetahui adanya program “Kekasih Juara”. Setelah melakukan wawancara dari sepuluh informan pendukung dan satu informan ahli dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa hampir semua masyarakat mempunyai sensasi yang positif pada program “Kekasih Juara”, dapat dilihat dari wawancara yang telah dilakukan, bahwa sebagian masyarakat bisa mengetahui keberadaan program “Kekasih Juara” dari media sosial. Meskipun dari sepuluh informan lebih banyak yang mengetahui program “Kekasih Juara” saat masyarakat sedang rekreasi di taman Dewi Sartika. Itu berarti pemerintah telah memilih tempat yang tepat untuk layanan “Kekasih Juara” ini, karena diadakan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi oleh masyarakat yaitu di taman-taman Kota Bandung.

Peran media sosial sangat berpengaruh besar dalam publikasi kepada masyarakat Kota Bandung, karena pada jaman modern seperti ini segala sesuatu dapat diakses dengan mudah melalui media sosial sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru mengenai program pemerintah.

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh program “Kekasih Juara” sebagian besar masyarakat merasa nyaman dan lega setelah berkonsultasi dengan tim konselor “Kekasih Juara” hal itu dikarenakan tim konselor yang komunikatif dan memberikan masukan-masukan yang positif.

Keluhan terkait fasilitas agar dapat ditingkatkan seperti mobil dan tenda untuk konsultasi diperbanyak, serta jadwal agar lebih sering diadakan dan diperluas layanannya. Hal ini dikatakan cukup wajar karena program “Kekasih Juara” kurang lebih baru enam bulan berjalan. Selaras dengan pendapat Dinas Kesehatan Kota Bandung sendiri bahwa masih banyak yang harus dibenahi kedepannya. Mudah-mudahan keluhan dari masyarakat dapat menjadi masukan yang positif agar program “Kekasih Juara” menjadi lebih baik untuk kedepannya.

**4.2.2 Atensi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara”**

Atensi atau perhatian adalah pemrosesan secara sadar sejumlah kecil informasi dari sejumlah besar informasi yang tersedia. Informasi didapatkan dari penginderaan, ingatan maupun proses kognitif lainnya. Proses atensi membantu efisiensi penggunaan sumberdaya mental yang terbatas yang kemudian akan membantu kecepatan reaksi terhadap rangsangan tertentu.

Peneliti mencoba menganalisa dari hasil wawancara dengan para informan, para informan menjawab bahwa atensi atau perhatian masyarakat pada program “Kekasih Juara” yaitu hampir semua masyarakat berpendapat bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat yaitu desain mobil dan tendanya mempunyai warna yang mencolok serta tidak dikenakan biaya sama sekali sehingga menarik perhatian masyarakat.

Masyarakat sendiri berpendapat dengan adanya program “Kekasih Juara” memberikan banyak manfaat dan dampak positif karena sebagai wadah untuk mengungkapkan berbagai permasalahan yang dialami dengan ditangani oleh ahlinya dibidang masing-masing sehingga masalah sosial yang terjadi dapat dikontrol dengan adanya program ini. Masyarakat pun mendapatkan banyak pengetahuan dari tim konselor “Kekasih Juara” serta menjadi lebih lega setelah berkonsultasi.

**4.2.3 Interpretasi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara”**

Interpretasi atau penafsiran adalah proses komunikasi lisan atau gerakan antara dua atau lebih pembicara yang tak dapat menggunakan simbol-simbol yang sama, baik secara simultan (dikenal sebagai interpretasi simultan) atau berurutan (dikenal sebagai interpretasi berurutan). Interpretasi hanya digunakan sebagai suatu metode jika dibutuhkan.

Pada tahap ini akan dilihat bagaimana terjadinya sebuah respon atau tanggapan terhadap suatu inovasi baru program pemerintah Kota Bandung yang berpengaruh terhadap perubahan sikap atau pola hidup masyarakat di Kota Bandung. Sesuai dari hasil wawancara dengan para informan, mereka menjawab bahwa inovasi yang dirancang pemerintah dengan mengadakan tempat konsultasi/curhat yang dinamakan “Kekasih Juara” sudah sangat baik sekali, Karena tempatnya yang diadakan di taman-taman Kota Bandung membuat mereka mudah untuk mengakses layanan ini, mereka tidak perlu datang ke layanan kesehatan. Kini hanya tinggal datang ke taman-taman yang terdapat mobil “Kekasih” tanpa dikenakan biaya sama sekali.

Respon masyarakat dengan adanya program “Kekasih Juara” banyak yang beranggapan bahwa program ini dapat merubah pola hidup masyarakat menjadi lebih baik jika masyarakat tersebut sering melakukan konsultasi dengan tim konselor “Kekasih Juara”. Menurut Dinas Kesehatan Kota Bandung, tercatat kurang lebih ada 800 orang yang sudah berkonsultasi selama kurang lebih enam bulan berjalannya program ini, itu berarti pemerintah sendiri sudah berhasil mengajak masyarakat untuk berkonsultasi dengan “Kekasih Juara”.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di taman Dewi Sartika Kota Bandung dimana terdapat layanan “Kekasih Juara”, untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Mengenai Program “Kekasih Juara” di Kota Bandung. Persepsi adalah pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi yang dirasakan oleh masyarakat pada program “Kekasih Juara” adalah : Sebagian masyarakat bisa mengetahui keberadaan program “Kekasih Juara” dari media sosial. Meskipun dari sepuluh informan lebih banyak yang mengetahui program “Kekasih Juara” saat masyarakat sedang rekreasi di taman Dewi Sartika. Itu berarti pemerintah telah memilih tempat yang tepat untuk layanan “Kekasih Juara” ini, karena diadakan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi oleh masyarakat yaitu di taman-taman Kota Bandung.

Peran media sosial sangat berpengaruh besar dalam publikasi kepada masyarakat Kota Bandung, karena pada jaman modern seperti ini segala sesuatu dapat diakses dengan mudah melalui media sosial sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru mengenai program pemerintah.

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh program “Kekasih Juara” sebagian besar masyarakat merasa nyaman dan lega setelah berkonsultasi dengan tim konselor “Kekasih Juara” hal itu dikarenakan tim konselor yang komunikatif dan memberikan masukan-masukan yang positif. Adapun keluhan terkait fasilitas agar dapat ditingkatkan seperti mobil dan tenda untuk konsultasi diperbanyak, serta jadwal agar lebih sering diadakan dan diperluas layanannya. Hal ini dikatakan cukup wajar karena program “Kekasih Juara” kurang lebih baru enam bulan berjalan.

Atensi atau perhatian masyarakat pada program “Kekasih Juara” yaitu hampir semua masyarakat berpendapat bahwa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat yaitu desain mobil dan tendanya mempunyai warna yang mencolok serta tidak dikenakan biaya sama sekali sehingga menarik perhatian masyarakat.

Masyarakat sendiri berpendapat dengan adanya program “Kekasih Juara” memberikan banyak manfaat dan dampak positif karena sebagai wadah untuk mengungkapkan berbagai permasalahan yang dialami dengan ditangani oleh ahlinya dibidang masing-masing sehingga masalah sosial yang terjadi dapat dikontrol dengan adanya program ini. Masyarakat pun mendapatkan banyak pengetahuan dari tim konselor “Kekasih Juara” serta menjadi lebih lega setelah berkonsultasi.

Interpretasi atau penafsiran masyarakat terhadap program “Kekasih Juara” adalah bahwa inovasi yang dirancang pemerintah dengan mengadakan tempat konsultasi/curhat yang dinamakan “Kekasih Juara” sudah sangat baik sekali, Karena tempatnya yang diadakan di taman-taman Kota Bandung membuat mereka mudah untuk mengakses layanan ini, mereka tidak perlu datang ke layanan kesehatan. Kini hanya tinggal datang ke taman-taman yang terdapat mobil “Kekasih” tanpa dikenakan biaya sama sekali.

Jadi, berdasarkan pandangan masyarakat terhadap program “Kekasih Juara” dapat dikatakan bahwa program ini merupakan inovasi program pemerintah Kota Bandung yang sangat baik, melalui program ini dapat membantu mengatasi masalah-masalah sosial yang banyak terjadi saat ini. Jika program ini dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, maka dengan program ini akan membantu mengurangi tingkat bunuh diri, kasus *bullying* dan lain-lain yang sekarang telah banyak terjadi.

* 1. **Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat di Kota Bandung mengenai program “Kekasih Juara”, maka peneliti memberikan masukan atau saran kepada program “Kekasih Juara” dan masyarakat khususnya di Kota Bandung, diantaranya sebagai berikut :

1. Sebaiknya masyarakat Kota Bandung memanfaatkan layanan “Kekasih Juara” dengan baik, agar fasilitas yang sudah diberikan oleh pemerintah tidak disia-siakan, sehingga dapat menjadi wadah untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapi.
2. Sebaiknya semua hal yang menjadi masukan harus diterima oleh pemerintah khususnya pemerintah yang bertanggung jawab pada program “Kekasih Juara” agar dapat dijadikan masukan yang positif untuk kemajuan program pemerintah itu sendiri, sehingga dapat menyehatkan warga Bandung baik secara fisik maupun psikis.
3. Sebaiknya pemerintah menambah tenaga ahli, baik tenaga ahli untuk publikasi yaitu generasi muda yang empati untuk melayani masyarakat maupun tenaga ahli untuk konselor agar dapat berjalan lebih sering dan diadakan di banyak tempat di Kota Bandung, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan berkonsultasi pada “Kekasih Juara”.
4. Sebaiknya pemerintah meningkatkan fasilitas seperti memperbanyak mobil dan tenda, agar dapat diadakan diberbagai tempat, sehingga masyarakat merasa nyaman saat konsultasi.
5. Sebaiknya pemerintah meningkatkan sosialisasi, agar lebih banyak generasi muda yang berkonsultasi, karena melihat banyaknya masalah sosial yang terjadi pada generasi muda, sehingga masalah sosial dapat dikontrol dengan adanya program “Kekasih Juara”.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Bungin, Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Devito, Joseph, A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tanggerang Selatan : Karisma Publishing Group

Effendy, Onong Uchjana. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

.(2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

.(2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti

.(2009). *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju

.(2002). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga

Liliweri, Alo. (2005). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta : Prenada Media Group

Moleong, Lexy. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. (2009). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Rahmat, Jalaludin. (2009). *Psikologi Komunikasi.* Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.* Jakarta: Rajawali Pers

Sobur, Alex. (2014). *Ensiklopedia Komunikasi P-Z*. Bandung : Simbiosa Rekatama Media.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alphabeta

Suhandang, Kustadi. (2004). *Public Relations Perusahaan*. Bandung : Nusantara

SUMBER LAIN :

<https://id.wikipedia.org/wiki/Masyarakat>

[http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/09/26/kamis-ini-ridwan-kamil](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/09/26/kamis-ini-ridwan-kamilresmikan-kekasih-juara-di-taman-cikapayang-410249)

[resmikan-kekasih-juara-di-taman-cikapayang-410249](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/09/26/kamis-ini-ridwan-kamilresmikan-kekasih-juara-di-taman-cikapayang-410249)

<https://regional.kompas.com/read/2017/09/28/11570151/menu-mobil-kekasih-di-bandung-dari-urusan-asmara-hingga-rokok>

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1**

**Daftar Pertanyaan Informan Pendukung**

1. **Sensasi**
2. Darimana anda mendapatkan informasi mengenai program “Kekasih Juara” ?
3. Bagaimana dengan fasilitas/pelayanan yang diberikan dari program “Kekasih Juara” ?
4. Keluhan apa yang anda rasakan selama berkonsultasi pada tim konselor “Kekasih Juara” ?
5. **Atensi**
6. Menurut anda apa yang membuat program “Kekasih Juara” menarik perhatian masyarakat ?
7. Menurut anda manfaat apa yang dirasakan dengan adanya program “Kekasih Juara” ?
8. **Interpretasi**
9. Menurut anda sudah baikkah inovasi yang dirancang pemerintah dengan menyediakan tempat konsultasi/curhat bagi warganya ?
10. Menurut anda apakah dengan adanya program “Kekasih Juara” ini dapat mengubah pola hidup masyarakat ?
11. Harapan apa kedepannya yang anda inginkan dari program “Kekasih Juara” ini ?
12. Pesan apa yang ingin disampaikan dengan adanya program “Kekasih Juara” ?

**Lampiran 2**

**Daftar Pertanyaan Informan Ahli**

1. **Sensasi**
2. Bagaimana respon/pandangan masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” ?
3. Apakah sudah cukup baik fasilitas/pelayanan yang tersedia pada program “Kekasih Juara” ?
4. Adakah keluhan dari masyarakat mengenai program “Kekasih Juara” ?
5. **Atensi**
6. Apa yang menjadi daya tarik pada program “Kekasih Juara” ini ?
7. Apakah dengan adanya program ini dapat memberikan dampak positif ?
8. **Interpretasi**
9. Apa maksud dan tujuan adanya inovasi baru program pemerintah kota Bandung ini ?
10. Apa upaya yang dilakukan melalui program “Kekasih Juara” dan apakah sudah berhasil mengajak masyarakat untuk berkonsultasi ?
11. Apa harapan yang diinginkan dengan adanya program “Kekasih Juara” ?
12. Pesan apa yang diharapkan dari masyarakat pada program “Kekasih Juara” ini ?

**Lampiran 3**

**RIWAYAT HIDUP**

**Identitas Diri**

Nama : Indah Nurmalasari

Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 11 Juli 1996

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Pangkalan 2. RT 02/02. Bantargebang, Bekasi.

No. Telp/HP : 081293794359

E-mail : [indahnurmalasari33@gmail.com](mailto:indahnurmalasari33@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

1. TK Nurul Amal : 2001-2002
2. SDN Bantargebang II : 2002-2008
3. SMPN 8 Bekasi : 2008-2011
4. SMAN 9 Bekasi : 2011-2014
5. Universitas Pasundan Bandung : 2014-2018

**Pengalaman Organisasi**

1. Anggota Sastra dan Budaya SMAN 9 Bekasi
2. Anggota BEM FISIP UNPAS
3. Anggota Himpunan Mahasiwa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM)

Bandung, April 2018

Hormat Saya,

**(Indah Nurmalasari)**

**Lampiran 4**

**Dokumentasi dengan informan pendukung**

**Ibu Latifa Nurhasanah**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Ibu Diana Ambarwati**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Bapak David Sandria**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Ibu Nita Sukmaningsih**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Ade Hartini**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Ibu Suci**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)

**Ibu Selasih Mardi Astuti**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)



**Ibu Fitri Hasna Annida**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)





**Ibu Aliyah Nurhalimah**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)

**Ibu Annida Dwi Putra**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)

**Lampiran 5**

**Dokumentasi dengan Informan Ahli dan Konselor “Kekasih Juara”**



(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)

**Ibu Endang Pregiwatiningsih**

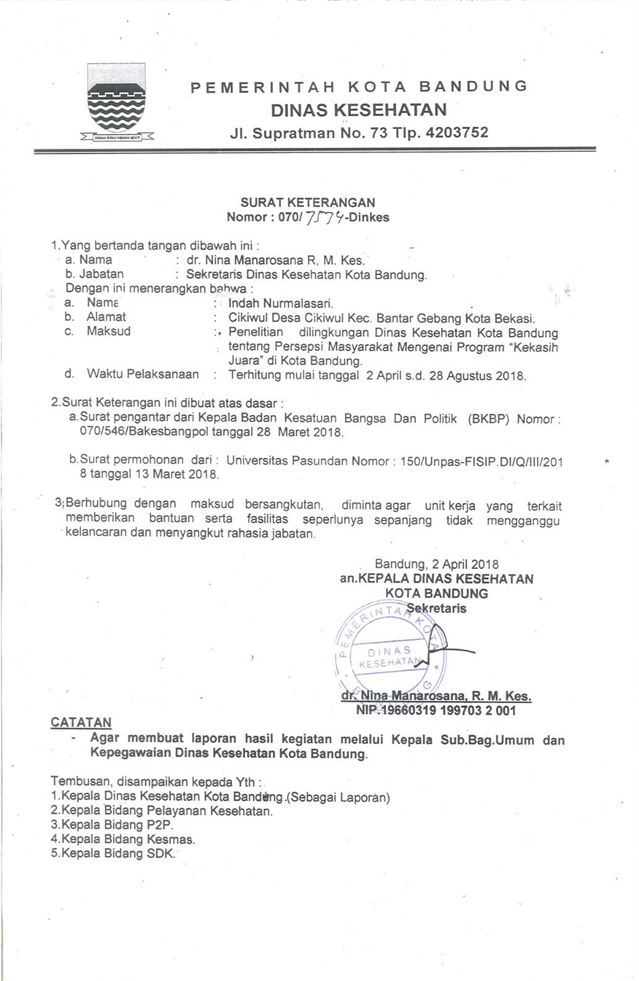
****

(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018)

**Ibu Nirna, salah satu konselor “Kekasih Juara” dari Kementrian Agama Kota Bandung.**

**Lampiran 6**

**Surat Penelitian**

****