

## PERAN HUMAS SEKRETARIAT DPRD DALAM MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA

<sup>1</sup>Patrichia Dafindri, <sup>2</sup>Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, <sup>3</sup>Widyatmo Ekoputro

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[vindydafindri@gmail.com](mailto:vindydafindri@gmail.com)

### **Abstract**

*This thesis analyzes the public relations of the Surabaya City DPRD Secretariat in absorbing the aspirations of the community. This research is motivated by problems that occur when there are community aspirations. So the role of public relations is needed in managing community aspirations. The purpose of writing this thesis is to find out how the role of public relations in absorbing community aspirations is used by the public relations of the Surabaya City DPRD secretariat. This research shows that the role of public relations is in absorbing community aspirations, managing the course of community aspirations in order to facilitate and document activities so that they can be processed into news for the public. community and documented by public relations. The research method used is descriptive qualitative, with the selection of informants using purposive sampling techniques or certain considerations. The results of this research show that the role of public relations of the Surabaya City DPRD Secretariat in absorbing community aspirations is by providing full freedom to the community and serving public opinion, providing information and managing information, facilitating community and council activities and collaborating with other related parties.*

**Keywords:** Role, Public Relations, Surabaya City DPRD

### **Abstrak**

Skripsi ini menganalisis tentang humas sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam menyerap aspirasi masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi ketika adanya aspirasi masyarakat. Jadi dibutuhkan peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam menyerap aspirasi masyarakat yang digunakan oleh humas sekretariat DPRD Kota Surabaya, penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam penyerapan aspirasi masyarakat, mengatur jalannya aspirasi masyarakat agar dapat memfasilitasi dan mendokumentasikan kegiatan sehingga dapat diolah menjadi berita untuk masyarakat dan didokumentasikan oleh humas. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling atau pertimbangan tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam menyerap aspirasi masyarakat yaitu dengan memberikan kebebasan penuh kepada masyarakat dan melayani opini publik, memberikan informasi dan mengelola informasi, memfasilitasi aktivitas masyarakat dan dewan dan bekerja sama dengan pihak-pihak yang berkaitan lainnya

**Kata kunci :** Peran, Hubungan Masyarakat, DPRD Kota Surabaya

## Pendahuluan

*Public Relations* merupakan kegiatan komunikasi timbal balik dua arah yang terjadi dalam suatu organisasi. Publik internal dan eksternal merupakan fokus humas yang secara operasional bertanggung jawab membina hubungan baik antara publik dan perusahaan. *Public Relations* sebagai salah satu fungsi manajemen pada umumnya berupaya menjembatani antara perusahaan, baik internal maupun eksternal. Humas perlu menyadari bahwa kebijakan publik apapun dapat dilaksanakan dengan sukses. Menurut Nandini dalam (Haeril & Mas'ud DKK 2020), selain mencapai tujuan organisasi, profesional humas perlu menggunakan komunikasi 2 arah dalam aktivitas sehari-hari guna meminimalkan potensi perselisihan. Hal ini pada akhirnya akan menumbuhkan niat baik dan dukungan untuk memproyeksikan citra yang diinginkan. menguntungkan (persepsi positif) bagi pendirian atau kelompok. Melihat pandangan tersebut bahwasannya seorang PR tidak luput dari konflik yang lahir dari salah persepsi public terhadap sebuah realitas yang terjadi. Sehingga salah satu hal yang wajib diketahui oleh PR adalah menguasai persoalan dan mengendalikan publik dengan rasionalitas yang baik.

Menurut Ruslan dalam (Deril Rosyid Al Habib, 2019) berpendapat bahwa *public relation* (humas) pada hakikatnya adalah suatu teknik kegiatan komunikasi yang melibatkan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan lembaga atau kelompok yang diwakilinya, atau sebaliknya. Artinya bahwa seorang PR harus mampu menjelaskan maksud dari pesan yang disampaikan secara jelas, agar bisa dipahami oleh publik dan melahirkan timbal balik yang konstruktif. Untuk menyelaraskan nilai, persepsi, sikap, dan perilaku publik dengan kebutuhan organisasi, praktisi humas harus memiliki kemampuan tersebut. Untuk menarik perhatian terhadap pesan yang dikomunikasikan, profesional humas harus memiliki kemampuan membimbing masyarakat. Pesan tersebut tidak hanya mendapat perhatian, namun juga mempunyai kekuatan untuk membujuk masyarakat umum agar mengambil tindakan tambahan dalam mendukung tujuan organisasi, yang tetap merupakan perwujudan kepentingan bersama. Agar masyarakat mempercayai suatu organisasi dan menggunakannya sebagai alat untuk mencapai tujuannya, pembawa pesan organisasi harus cukup kredibel untuk dapat meyakinkan mereka (Sumarto,2016).

Tujuan humas pemerintah adalah mengedukasi masyarakat guna meningkatkan reputasi dan citra suatu instansi pemerintah. Hal ini juga bertujuan untuk menumbuhkan sosialisasi yang positif, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antar pemangku kepentingan, dan menumbuhkan kepercayaan. Publik internal dan eksternal adalah objek hubungan masyarakat, yang tujuan operasionalnya mencakup peningkatan hubungan baik antara perusahaan dan audiensnya serta menghindari berkembangnya potensi hambatan psikologis. Menurut definisinya, hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang berupaya meningkatkan komunikasi antara perusahaan dan pemangku kepentingan internal dan eksternal. *Public Relations* perlu menyadari seluruh kebijakan dan tujuan organisasi, apapun yang terjadi di dalam perusahaan. Seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengetahui implementasi inisiatif pemerintah daerah, operasional pemerintah kini menjadi sorotan. Seringkali masyarakat menganggap lembaga pemerintah, khususnya DPRD, sangat merugikan masyarakat. Kemampuan media untuk memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat mengenai tindakan pemerintah telah menjadikan masyarakat lebih berpengetahuan dan berpotensi menimbulkan sikap positif dan negatif dalam masyarakat.

Hal ini menjadi panduan bagi para praktisi humas untuk menghasilkan informasi manajemen yang berkualitas sehingga berita yang disebarkannya hanya berdasarkan apa yang dilakukan pemerintah dan tidak mengarah pada pandangan masyarakat yang kurang baik. Untuk memperkenalkan peristiwa dan kegiatan kepada masyarakat, maka humas harus ada. Pertukaran informasi, dokumentasi, pengelolaan informasi, mediasi, protokoler, dan moderasi merupakan tanggung jawab dan kegiatan hubungan masyarakat pada lingkungan DPRD Kota Surabaya. Sebagai wadah informasi baik bagi berbagai pihak mulai dari eksternal dan internal di lingkungan lembaga DPRD Kota Surabaya. Menurut Mukarom dan Laksana (2015:35), departemen hubungan masyarakat tidak untuk terlibat pada aktivitas politik untuk terlibat dalam aktivitas politik. Tugas dan fungsi sekretariat DPRD diuraikan pada bagian informasi dan protokol pasal pertama. Tanggung jawab bagian ini antara lain melaksanakan sebagian tugas sekretariat DPRD yang berkaitan dengan informasi, mendukung pengumpulan tujuan masyarakat dan pemeliharaan perpustakaan, keamanan, dan protokol, koordinasi dan kerja sama dengan badan dan lembaga lain, tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretariat DPRD sesuai tugas dan fungsinya, pengawasan dan pengendalian, penyusunan dan pelaksanaan rencana program, petunjuk teknis pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan hanyalah beberapa di antara tugas-tugas tersebut.

DPRD Kota Surabaya bahwasannya sebagai instansi pemerintahan yang memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan, Instansi ini tidak luput dari banyaknya aspirasi masyarakat terkait dengan kebijakan yang berlaku. Hal ini disebabkan oleh banyaknya faktor, seperti pesan untuk menyampaikan hasil kebijakan kurang optimal, salah interpretasi dari masyarakat, maupun sikap tidak sepatutnya dari masyarakat terhadap kebijakan yang dikeluarkan. Maka dari itu, peran dari seorang humas dalam hal ini sangat penting, yaitu bagaimana meluruskan persoalan yang terjadi demi melahirkan kondusifitas. (Darmawan, 2009:1) menjelaskan bahwa sebagai lembaga perwakilan rakyat daerah, DPRD mempunyai tugas melaksanakan tugas anggaran, legislatif, dan pengawasan. DPRD Kota Surabaya sebagai lembaga pemerintah yang memangku kebijakan publik sejatinya hadir sebagai lembaga yang memahami dan berpihak kepada masyarakat dengan menghadirkan alat sarana dan prasarana untuk bisa menjaring aspirasi masyarakat. Pemerintah wajib menghadirkan instrumen-instrumen yang bisa menjawab kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud dalam hal ini adalah ruang yang tepat untuk menyampaikan aspirasi masyarakat.

Selain berasal dari masyarakat, aspirasi juga dapat bersumber dari hasil reses DPRD yang merupakan puncak dari kunjungan DPRD ke pemilih di setiap daerah pemilihan dengan tujuan untuk menghimpun, menyusun, dan memenuhi aspirasi masyarakat. Harapan-harapan yang muncul dari hasil reses DPRD merupakan wujud dari harapan masyarakat yang digambarkan oleh para wakil rakyat. Program dan tindakan yang diusulkan DPRD dan akan dituangkan dalam APBD merupakan hasil reses DPRD (Dwiyanto et al., 2003). Berkaca pada realitas ini, ada beberapa persoalan yang ditemukan penulis diantaranya masyarakat mengeluh terhadap pembangunan sarana dan prasarana kampung yang berdampak bagi kondisi masyarakat. Di sisi lain, aspirasi yang disampaikan masyarakat Kota Surabaya tidak dapat tersampaikan secara langsung dengan alasan persoalan ruang aspirasi yang minim dari pemerintah kota, yang dalam hal ini adalah DPRD Kota Surabaya. Realitas ini menuntut penulis untuk menulis pemberitaan di media massa dengan tujuan mendesak pemerintah Kota Surabaya agar segera menindaklanjuti persoalan yang ada dengan tidak melupakan ruang aspirasi dalam bentuk media sosial. Hemat penulis, memuat berita di media massa adalah salah satu bentuk implementasi dari esensi demokrasi yang konstruktif.

Maka dari pemaparan permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam perihal peran hubungan masyarakat (Humas), Guna penyelesaian masalah terkait peran humas sebagai penyalur informasi sangat dibutuhkan serta mendasari masalah tersebut peneliti berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Humas Sekretariat DPRD Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Kota Surabaya.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijaring dengan metode yang lebih alamiah yakni *interview* langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori yang sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Alasan yang mendukung penggunaan pendekatan kualitatif karena penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai objek penelitian yaitu bagaimana sistem informasi manajemen dikelola oleh divisi humas dan kesekretariatan DPRD Kota Surabaya. Dalam penelitian kualitatif berarti dalam penelitiannya menggunakan narasumber. Narasumber yang terkait dengan divisi humas akan diwawancarai, dimintai data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya. Hasil wawancara akan dianalisis sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui secara mendalam dan menggambarkan bagaimana proses dari penyerapan aspirasi masyarakat di DPRD Kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Kesalahan penggunaan teknik pengumpulan data jika tidak digunakan semestinya akan berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber-sumber dan jenis data dengan menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi, wawancara dan observasi.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

## **Hasil dan Pembahasan**

Informasi yang diperoleh dari wawancara informan dan observasi lapangan akan diperjelas pada bab ini dengan mengacu pada fungsi humas DPRD Kota Surabaya dalam mengasimilasi tujuan masyarakat. Dalam penelitian ini akan dikaji selaras pada subjek penelitian yang dikaji. Data yang digunakan dalam diskusi ini dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara informan kunci dan observasi lapangan yang dilakukan sepanjang proses seleksi wawancara. Perkembangan Kota Surabaya sangat terbantu oleh DPRD Kota Surabaya. Karena anggota dewan dipilih melalui pemilihan langsung dengan suara para

pemilih dibagi menjadi daerah pemilihan atau daerah pemilihan yang dipilih sendiri oleh anggota dewan, maka tugas mereka adalah mewakili suara rakyat. Tidak diperlukan konektivitas kelembagaan dalam hubungan struktural antara lembaga legislatif dan media. Untuk membangun hubungan kolaboratif, kedua organisasi ini harus saling mendukung, terutama dalam hal berbagi informasi, komunikasi, dan kontrol sosial. *Public relations* kini mencakup tanggung jawab mengamati dan mempelajari ambisi masyarakat. Humas tidak hanya membahas protokol korespondensi tetapi juga memberikan nasihat atau memberikan rekomendasi untuk meningkatkan reputasi lembaga. Membangun citra DPRD Kota Surabaya dalam hal ini akan mampu menggambarkan seluruh kelompok sosial dan aspek budaya kota secara akurat.

Berfungsi sebagai saluran penyampaian informasi pada masyarakat mengenai visi dan misi seluruh program kerja dan visi misi DPRD Kota Surabaya, serta seluruh hasil kerja, termasuk proses pengambilan keputusan (RDP). Humas mempunyai tugas menginformasikan dan mendidik masyarakat mengenai kebijakan, rencana, dan tindakan yang akan diambil DPRD. Untuk mendorong interaksi positif antara DPRD dan masyarakat mengenai tindakannya, humas dapat menginformasikan upayanya kepada masyarakat melalui siaran pers. Pemanfaatan kehumasan Sekretariat DPRD Kota Surabaya sangat erat kaitannya dengan upaya menyikapi perubahan organisasi dan membantu pelaksanaan program pemerintah guna memperoleh pemahaman dan opini masyarakat sehingga membantu DPRD menjaga citra positif masyarakat. Agar masyarakat dapat memahami tindakan yang dilakukan DPRD Kota Surabaya, maka segala aktivitas pada suatu organisasi yang memiliki tujuan bagi penyampaian pesan pada masyarakat perlu didasari oleh keterikatan yang saling menguntungkan.

Pada lokasi penelitian, penulis memperhatikan berbagai pola komunikasi kehumasan DPRD Kota Surabaya. Pertama, komunikasi ke bawah melibatkan pemberian informasi dan komunikasi dengan bawahan mengenai tugas-tugas umum, seperti menyiapkan Renja dan memberikan instruksi, surat edaran, dan standar kerja. Aspek akuntabilitas yang kedua adalah adanya komunikasi ke atas antara aparat kehumasan dan pimpinan mengenai LPT atau Laporan Pelaksanaan Tugas, informasi mengenai demonstrasi, serta peliputan dan pencatatan tindakan pimpinan DPRD Kota Surabaya. Ketiga, komunikasi horizontal, khususnya pertukaran undangan acara pimpinan, rapat, sesi, bantuan teknis, perjalanan kerja, dan kunjungan lapangan antar kepala bagian dan antara kepala bagian dengan staf humas dan staf lainnya. Keempat, komunikasi antara kepala bagian dengan pekerja bagian lainnya di lingkungan sekretariat DPRD Kota Surabaya disebut dengan komunikasi diagonal, atau komunikasi silang. Analisis fungsi humas DPRD Kota Surabaya dalam mengelola informasi manajemen dalam penelitian ini mengacu pada teori peran humas Lawrence D. Brennan. Ada 4 tahapan yang dijalankan dalam fungsi humas agar dapat menjalankan suatu kegiatan, menurut Lawrence D. Brennan. Keempat variabel tersebut adalah: (1) Communicator, (2) Relationship, (3) *Back up management*, (4) *Good image maker*. Faktor-faktor tersebut ialah komponen krusial yang mempengaruhi cara humas mengelola ambisi masyarakat, yang selanjutnya akan dikaji berdasarkan investigasi yang dilakukan di lokasi penelitian.

### **Protokoler Aspirasi Masyarakat**

Selain menjadi komunikator, salah satu tugas dalam upaya kehumasan adalah protokoler. Protokol adalah sistem atau peraturan, bukan orang. Ketika merencanakan tata letak suatu tempat dan bersiap untuk acara formal dan informal, protokol sangatlah penting. Prosedur Aspirasi masyarakat sendiri digambarkan sebagai pengorganisasian, pelaksanaan, pengkoordinasian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tindakan. Protokol dikembangkan sebagai cara bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada pejabat setempat dan



sebagai sarana untuk memfasilitasi komunikasi. Mengenai Prasyarat Menjadi Protokol, lihat Prasyarat Menjadi Protokol. Sesuai dengan uraian di atas, suatu protokol harus mempunyai dan memenuhi syarat-syarat yang diperlukan. Kualifikasi Zulkarnaen Nasution untuk menjadi seorang protokol (2006: 160) adalah memiliki tingkat kedisiplinan dan loyalitas yang tinggi, merupakan manajer yang cakap, berwibawa dan terkoordinasi, memahami bidang pekerjaannya, mahir menyelesaikan segala permasalahan tanpa perlu menyelesaikannya sendiri. memiliki, mempunyai wawasan, dan mempunyai sikap, budi pekerti, dan bakat yang pantas serta menggunakan kalimat yang sopan. Dalam wawancara yang dilakukan bersama bapak Soebdiyo selaku Kabag informasi dan protokol humas sekretariat DPRD Kota Surabaya mengatakan *“Tugas humas di sekretariat DPRD sebagai protokoler adalah memfasilitasi segala bentuk macam pelayanan yang ada, seperti memfasilitasi dari BANMUS, menyampaikan titik rapat dan penjadwalan kegiatan”*. Berdasarkan keterangan di atas, DPRD Kota Surabaya telah menetapkan prosedur yang mewajibkan humas untuk memfasilitasi seluruh kegiatan aspirasi masyarakat, di mana fasilitas yang dimaksud adalah sebagai jembatan antara masyarakat dan dewan. Dewan kehumasan selain berfungsi sebagai penghubung dengan masyarakat, juga mempunyai fungsi pengawasan dalam memantau jalannya peristiwa di lapangan apabila ada tujuan.

### **Mediator**

Menjadi mediator atau perantara dalam operasional konsolidasi serta koordinasi pengumpulan bahan informasi dan dokumen merupakan salah satu fungsi humas sebagai perantara komunikasi. Selain itu, hubungan masyarakat berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan organisasi. Peran Mediator Humas DPRD Kota Surabaya sebagai pembantu Dewan dan daerah lain yang membutuhkan bantuan Humas DPRD Kota Surabaya dalam mencari solusi pada permasalahan yang ada. Karena bidang humas berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan masyarakat. Mengelola masyarakat yang menyampaikan keinginannya melalui demonstrasi dan merencanakan pertemuan aspirasi yang disponsori oleh DPRD Kota Surabaya atau Reses adalah dua cara yang bisa dilakukan sebagai mediator kehumasan dalam situasi ini. Menjadi perantara antara organisasi/lembaga dengan masyarakat merupakan salah satu peran humas pemerintah. Tugas utama humas menurut (Ruslan 2014: 110), adalah berperan sebagai komunikator dan bersikap proaktif sebagai mediator dalam usaha mendamaikan kepentingan lembaga pemerintahan dengan keinginan atau pandangan masyarakat umum (masyarakat). Pada sekretariat DPRD Kota Surabaya, humas bertugas melakukan mediasi perselisihan; namun, fungsinya terutama bersifat internal. Namun seperti disampaikan oleh Bapak Kumbang Wilis Rimboto, Kabag penjarangan aspirasi masyarakat, humas tetap berperan sebagai mediator aspirasi masyarakat *“ya,kita bekerja sama dengan pokja sebagai wartawan yang meliputi berita-berita kepada anggota dewan. Kita berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pokja terkait isu berita negatif,kita berharap berita yang disampaikan oleh media merupakan berita yang positif terkait kinerja anggota dewan”* dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas DPRD Kota Surabaya telah menerapkan konsep Ruslan yang menyatakan bahwa humas berfungsi sebagai mediator proaktif sekaligus komunikator antara organisasi dan masyarakat. Selain itu, humas juga telah mematuhi peraturan kehumasan pemerintah yang berlaku saat ini dalam seluruh operasionalnya.

### **Koordinasi Pimpinan DPRD tokoh masyarakat, Aparat Keamanan, dan Panitia setempat**

Koordinasi dilakukan selanjutnya setelah menjadi protokoler rapat dan mediator. Sebagai tindak lanjut dari protokol dan mediator yang telah digunakan, dilakukan koordinasi. Untuk memastikan bahwa, di satu sisi, pencapaian tujuan satu pihak dan keberhasilan pihak

lain tidak menghalangi tujuan dan proses pelaksanaan tugas pihak lain, pihak-pihak yang berkepentingan berkoordinasi dengan bertukar informasi dan bekerja sama untuk mengatur atau menyepakati sesuatu. Selain melayani masyarakat dan bertindak sebagai perantara yang dapat dipercaya, humas pemerintah bertanggung jawab untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan merancang acara, Kabag penjaringan aspirasi masyarakat mengatakan bahwa *“jadi ada beberapa media yang tergabung di pokja itu yang menyampaikan berita aspirasi pada anggota dewan yang didapat dari konstituennya atau masyarakat. Kita memfasilitasinya, jadi kita memediasi kegiatan anggota dewan dengan bersosialisasi ke masyarakat. Jadi untuk penjadwalan kegiatan aspirasi itu dilakukan oleh dewan itu sendiri”*. Berdasarkan temuan wawancara, strategi kehumasan DPRD Kota Surabaya dalam mempertemukan masyarakat dan pimpinan diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang ingin disampaikan masyarakat kepada dewan perwakilan rakyat. Humas dengan cepat berhubungan dengan pihak-pihak yang tepat setelah mengetahui isu-isu terkini sehingga mereka dapat berkumpul di satu tempat untuk mendiskusikan isu-isu sebagai sebuah komunitas.

### **Memberikan informasi**

Sebelum membuat hubungan atau yang sering disebut *relationship* baik itu hubungan eksternal atau internal, sebuah rencana akan dilaksanakan sebelum memulai dan dipelihara untuk memastikan kelancaran operasionalnya. Berbagi informasi adalah langkah pertama dalam mengembangkan suatu hubungan. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan pada tahap pertama, anda perlu menjadi komunikator yang dapat dipercaya untuk menjalin hubungan kehumasan. Menurut teori komunikasi dalam praktiknya, hubungan atau komunikasi langsung antara humas internal dan eksternal DPRD Kota Surabaya dapat membantu pesan lebih mudah mengalir dan mempermudah kedua belah pihak dalam mengirim dan menerima pesan, sehingga dapat menumbuhkan rasa saling menghormati.

### **Menjelaskan Program**

Sesuai Visi dan Misi Humas Sekretariat DPRD Kota Surabaya, salah satu cara untuk memberikan informasi kepada masyarakat adalah dengan memberikan penjelasan mengenai program tersebut. Salah satu kebijakan yang harus ditempuh oleh Humas DPRD Kota Surabaya dalam rangka melayani masyarakat, khususnya dalam penanganan permasalahan informasi adalah visi dan misi. Pola pikir yang harus dimiliki oleh setiap pejabat humas di DPRD Kota Surabaya tercermin dalam visi dan misi tersebut. Salah satu alasan Humas DPRD Kota Surabaya konsisten memberikan pelayanan tatap muka kepada masyarakat adalah karena mereka konsisten menerapkan visi dan misi yang ada dalam praktik pelayanannya. Diantaranya penyiapan bahan pemberitaan kegiatan DPRD Kota Surabaya agar dapat tersebar luas, menjalin kemitraan dengan jurnalis, dan menjalin kerja sama dengan lembaga dan lembaga publik. Hal ini disampaikan oleh informan Kabag Protokol dan Informasi sebagai berikut *“tugas humas DPRD hanyalah memfasilitasi semua kegiatan yang dilakukan oleh DPRD dengan publik agar tetap terjaganya hubungan yang baik melalui pokja dengan berita yang positif, bukan tugas humas untuk menjalin hubungan langsung ke publik, DPRD menjaring aspirasi masyarakat lewat kegiatan reses yang lakukan”* Dan menurut informan kabag penjaringan aspirasi masyarakat mengatakan bahwa *“kami menjaga hubungan yang baik dengan bekerja sama dengan media yaitu pokja melalui penyediaan bahan pemberitaan yang positif”*. Dari data wawancara dan materi-materi di atas terlihat jelas bahwa penyiapan isi berita dan pemeliharaan hubungan positif merupakan dua fungsi utama humas sebagai hubungan dalam penyediaan informasi.

### **Press Release**

*Pers release* adalah suatu komunikasi tertulis atau rekaman yang disebarakan melalui suatu media komunikasi dan digunakan untuk menyampaikan informasi dalam bentuk berita atau kegiatan lainnya. *Pers release* dikeluarkan dengan tujuan untuk mempromosikan acara yang baru saja diadakan. Meski sebagian besar media telah meliput kejadian tersebut secara langsung, namun pemerintah tetap memerlukan *Pers release* dari pihak humas sebagai bahan publisitas. *Pers release* dimanfaatkan untuk menginformasikan kepada media mengenai kegiatan yang telah dilakukan oleh bagian humas DPRD Kota Surabaya. Kabag informasi dan protokol menyatakan hal berikut *“press release kita sampaikan ke pimpinan dewan dengan jadwal masing-masing, lalu mereka melakukan janji bersama media untuk melakukan interaksi misalkan dialog interaktif. jika sudah dijadwalkan dialog interaktif tersebut maka kita akan memfasilitasinya”*. Tentu saja, untuk menjamin akses masyarakat dan perpustakaan terhadap informasi yang akurat, humas telah efektif mempublikasikan melalui *Pers release* dan fungsi-fungsi yang dikelola berdasarkan tanggung jawab utama dan fungsi sub-bagian informasi. *Pers release* adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh departemen hubungan masyarakat (PR) suatu perusahaan dimaksudkan untuk mengumumkan suatu produk atau cara, memberikan informasi, atau membuat pernyataan resmi. Judul, tanggal, pendahuluan, konten, dan fitur lainnya membentuk sembilan komponen struktural khas dari sebuah rilis berita. Karena siaran pers adalah sumber informasi asli, maka siaran pers juga dapat dianggap sebagai sumber utama. Siaran pers sering kali terkena periode embargo, juga disebut sebagai embargo berita, dan biasanya dikirim secara elektronik ke media arus utama, siap digunakan.

### **Pelayanan Publik**

Tahapan selanjutnya adalah pelayanan publik. Semua layanan yang termasuk dalam lingkup lembaga pemerintah di tingkat federal, kantor regional, badan usaha milik negara atau milik daerah, dan Pusat itu sendiri dianggap sebagai layanan publik. Layanan ini diberikan dalam kerangka peraturan perundang-undangan dan dalam konteks penilaian kebutuhan masyarakat. Pasal 18 Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sub Bagian Aspirasi Masyarakat mengatur lebih detail terkait tugas pokok dan fungsi kehumasan. Dijelaskannya, Kepala Subbagian Informasi dan Protokol akan memberikan penjelasan lebih rinci mengenai tugas pokok pengaturan kegiatan penyampaian aspirasi masyarakat, *“kalo untuk merespon publik, di sekwan itu kita di bagian penerimaan tamu, itupun dari DPRD kabupaten kota seluruh indonesia, tidak langsung ke masyarakat, yang langsung kemasyarakatnya itu adalah DPRD nya lewat jaring aspirasi masyarakat”*. Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan dengan kepala subbagian protokol, humas telah memberikan informasi yang akurat; namun, karena ini adalah hubungan masyarakat pemerintah, peran mereka hanya sebatas menjalankan tugas yang diberikan tanpa memberikan penjelasan langsung. Sedangkan untuk pelayanan kehumasan di DPRD Kota Surabaya seperti yang juga telah kami bahas, telah dilaksanakan sejalan dengan pemerintahan saat ini. Namun, berdasarkan konsep Moenir, hanya ada dua layanan yang ada: layanan berbentuk akta, yang memungkinkan humas menangani pengaduan yang diajukan melalui humas, meskipun dewanlah yang mengambil semua keputusan. Kedua perwakilan humas DPRD Kota Surabaya memberikan layanan lisan. Jika terjadi demonstrasi, mereka segera membuat berita untuk masyarakat untuk diberitahukan melalui media cetak.

### **Back-Up Management**

Melakukan backup manajemen merupakan langkah ketiga dalam pengelolaan sistem informasi manajemen kehumasan DPRD Kota Surabaya mengenai informasi internal. Manajemen cadangan dilakukan sebagai langkah pertama setelah prosedur sebelumnya. Proses pembuatan informasi dalam bentuk dokumentasi aktivitas dikenal dengan istilah manajemen cadangan. Adapun hal yang disampaikan oleh salah satu Tim humas sekretariat



DPRD Kota Surabaya yaitu “*Semua Kegiatan yang ada di DPRD Kota Surabaya ataupun yang berkaitan dengan dewan disini adalah tanggung jawab humas dalam memfasilitasi semua kegiatan yang dilakukan oleh DPRD.*” Tim Humas DPRD Kota Surabaya menyatakan, operasi pencadangan sangat penting dalam operasional organisasi, terutama dalam hal pelestarian berkas. Instansi pemerintah harus benar-benar menerapkan hal ini karena dokumen yang dihasilkan dapat menjadi panduan untuk perbaikan setiap tahunnya. Penyediaan data, dokumentasi kegiatan, dan pengarsipan merupakan indikator yang akan diteliti..

### **Pengarsipan**

Informasi diperlukan bagi semua organisasi, publik dan swasta, untuk membantu tugas administratif dan pelaksanaan tugas manajemen. Arsip merupakan salah satu sumber data yang dapat membantu proses kegiatan administrasi. Oleh karena itu, pemeliharaan arsip sangatlah penting agar mudah diakses oleh orang-orang yang memerlukannya. Humas Sekretariat DPRD Kota Surabaya membuat arsip dengan cara menyusun klipings bulanan yang merupakan tugas krusial dalam pembuatan arsip. Hal tersebut disampaikan Kepala Bidang Informasi dan Protokol dengan menyatakan “*setiap kegiatan yang masuk di tempat kami dan tagihan ke media, kegiatan-kegiatan yang di media itu kita jadikan klipings setiap ada kegiatan*”. Berbeda dengan klipings bulanan yang diterbitkan seperti buku dengan kegiatan dan penjelasan yang menyeluruh dan terorganisir, sedangkan DPRD Kota Surabaya tidak menggunakan buku tahunan.

### **Dokumentasi Kegiatan**

Setiap lembaga atau organisasi mempunyai tujuan yang ingin dicapainya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berhasil tidaknya suatu lembaga atau organisasi sangat ditentukan oleh tindakan dan bakat pengurusnya, khususnya yang berkaitan dengan fungsi kritis humas. Upaya kehumasan DPRD Kota Surabaya untuk mendukung pengelolaan juga membuahkan hasil berupa dokumentasi kegiatan. Dokumentasi kegiatan itu sendiri merupakan jenis arsip yang berbeda. Di sini, "dokumentasi" mengacu pada gambar. Dokumentasi fotografi ini dilakukan untuk mengamati bagaimana peristiwa terkini ditangkap dalam warna dan digunakan sebagai arsip dalam format berbeda. Dokumentasi berupa foto ini dijelaskan oleh kabag informasi dan protokoler “*mading di DPRD itu untuk menyampaikan informasi kepada lingkungan sekitar, walaupun ada tamu atau konstituen atau masyarakat yang berkunjung bisa melihat informasi di sana, dan kalau untuk semuanya itu digital atau di web*”. Hal ini menunjukkan bahwa selain memiliki klip kehumasan, mereka juga memproduksi media informasi yang dipasang di berbagai lokasi di lingkungan Gedung DPRD Kota Surabaya. Tujuan di balik pembuatan media ini adalah untuk membuatnya murah., mudah, dan sederhana namun efektif untuk dinikmati para tamu selama berada di sini, serta sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas.

### **Publikasi**

Publikasi adalah strategi hubungan masyarakat standar yang dimaksudkan untuk meningkatkan atau melestarikan citra. Fungsi hubungan masyarakat membantu tercapainya tujuan manajemen perusahaan. Publikasi bertujuan untuk membangun citra yang kohesif dan konsisten dengan tujuan dasar organisasi dengan memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami kepada masyarakat, baik internal maupun eksternal. Penulis sering mengamati permasalahan ketika melaksanakan kinerja humas, khususnya ketika informasi dipublikasikan. Permasalahan tersebut antara lain respon masyarakat yang keliru terhadap kebijakan publik yang diterapkan DPRD Kota Surabaya. Hal ini nampaknya disebabkan oleh

kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai maksud dan tujuan strategi tersebut. Humas DPRD Kota Surabaya membidangi operasional publikasi. Hal ini sejalan dengan ayat 1 dan 2 pasal 16 bagian informasi dan protokol yang menyatakan bahwa media cetak dan elektronik merupakan sarana utama peliputan kegiatan DPRD seperti yang dikatakan Kasubag informasi dan Protokol DPRD Kota Surabaya “*untuk publikasi kita bekerja sama dengan pokja, pokja ini membawa media-media yang meliput di DPRD Kota Surabaya, lalu diserahkan ke humas dan diupload ke web*”. Dengan demikian, berdasarkan wawancara dan bukti, tugas humas sebagai pembentuk citra yang baik dalam publikasi adalah dengan memanfaatkan media cetak untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan DPRD Kota Surabaya. Terlebih lagi, saat ini, media cetak merupakan tempat humas paling aktif menghasilkan publisitas, dibandingkan dengan media elektronik. Hal ini perlu diimbangi agar masyarakat mendapat informasi yang utuh ketika suatu informasi diumumkan dan menghindari kesalahan dalam menyikapi setiap kebijakan publik yang mungkin dikeluarkan DPRD Kota Surabaya. Publikasi, yang bisa berbentuk berita, laporan, atau opini, adalah sumber informasi berharga yang dimaksudkan untuk menarik perhatian pada lokasi, orang, atau tujuan tertentu. Mereka biasanya dirilis di media cetak atau penerbitan dan selalu memenuhi tujuan publikasi (Ruslan, 2008:60). *Public Relations* atau PR merupakan tanggung jawab untuk memberitahukan atau menyampaikan kepada masyarakat luas sebanyak-banyaknya pesan atau informasi mengenai tindakan suatu perusahaan, menurut Philip dan Herbert M. Baus (Ruslan, 2008: 60). Sebaliknya, humas mengacu pada semua bentuk komunikasi terorganisir internal dan eksternal antara perusahaan dan seluruh pemangku kepentingannya dengan tujuan mencapai tujuan tertentu yang didasarkan pada saling pengertian (Jefkins, 1992: 9).

## Penutup

Humas merupakan instrumen terpenting dalam meningkatkan citra sebuah instansi. Eksistensi humas dalam aktivitasnya menjadi kunci utama dalam menjawab persoalan yang datang dari luar, hal ini tidak terlepas dari peran seorang humas yang berada di instansi pemerintahan. Bahwa pemerintah adalah salah satu instansi atau lembaga yang rentan berhadapan dengan masyarakat dan dituntut untuk bertindak cepat. Pemerintah adalah lembaga kekuasaan yang memangku kebijakan publik demi terciptanya keadilan sosial. DPRD Kota Surabaya merupakan instrumen penting dalam melahirkan kebijakan-kebijakan tersebut. Sebagai lembaga yang menjalankan fungsi legislatif dan pengawasan, DPRD sejatinya harus memperhatikan secara komprehensif kepentingan masyarakat. Berbicara soal kesejahteraan pemerintah wajib menghadirkan instrumen instrumen yang bisa menjawab kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud dalam hal ini adalah ruang yang tepat untuk menyampaikan aspirasi. Bahwa di era disrupsi pemerintah harus mampu beradaptasi dengan dinamika sosial dan segala problematikanya.

Berdasarkan pemaparan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa humas mempunyai peran penting dalam mewujudkan aspirasi masyarakat di DPRD Kota Surabaya. Humas Sekretariat DPRD Kota Surabaya memiliki peran yang penting sebagai fungsi pengelolaan aspirasi masyarakat melalui fungsi *communicator, relationship, back up management, good image maker* dalam prakteknya tidak semua peran tersebut dilaksanakan secara ideal. Dalam hal ini kegiatan yang belum berjalan secara ideal adalah *relationship* karena humas dalam memberikan informasi masih belum sesuai dengan tugas dan fungsi pokok yang terlihat jelas bahwa penyajian isi berita dan pemeliharaan hubungan positif yang merupakan dua fungsi utama humas sebagai hubungan dalam penyediaan informasi belum berjalan secara efektif dan sebagaimana yang tercantum dalam sub bagian informasi dan

perpustakaan ayat 1 dan 2, maka dalam hal ini humas belum menjalankan tugasnya dengan baik.

Dalam melaksanakan penelitian, penulis juga menemukan beberapa kekurangan dari DPRD Kota Surabaya, yaitu minimnya pemanfaatan media sosial sebagai media partner dalam menerima aspirasi masyarakat. Media yang dimaksud adalah *website* terbaru dan juga media sosial seperti Instagram. Hemat penulis DPRD Kota Surabaya harus mampu mengoptimalkan era disrupsi yang selalu digaungkan di era smart society 5.0. Tidak tersedianya ruang aspirasi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan sehingga mempengaruhi kinerja humas dikarenakan semua aspirasi dan tuntutan masyarakat harus masuk terlebih dahulu ke bagian humas, agar humas mampu menjadi saluran penyampaian aspirasi yang tepat dan bagaimana DPRD Kota Surabaya menangkap dan merespon setiap aspirasi masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Bernard Raho, SVD. 2007. Teori Sosiologi Modern. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif . Jakarta: Kencana
- Creswell W. John. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Efendy, Onon Uchjana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fariani, Aryanto. 2009. Panduan Praktisi PR. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Lattimore, Baskin, Heiman, Toth. 2010. Public Relation Profesi dan Praktik. Jakarta: Salemba Humanika
- Liliweri, Alo. 2014. Sosiologi dan Komunikasi Organisasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moennir.H.A.S.2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: BUMI AKSARA
- Mukarom, Zainal. 2015. Manajemen Public Relation. Bandung : CV Pustaka Setia Mempertajam Kinerja Anak Buah karya Sudarsana (2016:99)
- Nasution, Zulkarnaen. 2006 . Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Nasution, Zulkarnaen. 2006 . Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Rahmi, H. (2012). Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. vol. 1.,No.1:2
- Ristanto, T. (2014), Peran humas pemerintah Kota Balikpapan dalam mengimplementasikan konsep smart city di Kota Balikpapan, vol. 4/no.1.397
- Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Public Relation & Media Komunikasi. Jakarta: PT Rajagrafindo persada

- Sari, Betty. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswanto, BDL., Abraham, FZ., (2016), *Peran Humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi pada biro humas pemprov Kalimantan Selatan*, vol. 19/No.1. 66
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI
- Tamher, RS., HM,N,2(2011) *Peranan Hubungan Masyarakat dalam Manajemen Krisis pasca kasus kebakaran Pasar inpres Kota tual*, vol. 1/No.3. 280
- Wirutomo, Paulus. 1981. *Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Rajawali Press
- Zulkifli, Margono,A.,Djaja,S.,(2014). *Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Apbd) Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun Anggaran 2012*. vol.2/No.1. 1051