

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
CITRA LEMBAGA**

(Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh :

AMALIA MUSTIKATAMARA

NIM. 07031381419074

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

HALAMAN JUDUL

PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA

(Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh :

**AMALIA MUSTIKATAMARA
NIM. 07031381419074**

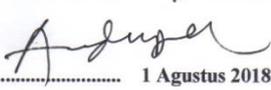
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
CITRA LEMBAGA
(Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)**

Oleh

**Amalia Mustikatamara
07031381419074**

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Dr. H. Andy Alfatih, MPA NIP. 196012241990011001		1 Agustus 2018
Pembimbing II	Raden Ayu Wulantari, S.Ikom, M.Si NIP. 198703172015042002		8 Agustus 2018

Telah dinyatakan memenuhi syarat
pada tanggal 8 Agustus 2018

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
CITRA LEMBAGA
(Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)**

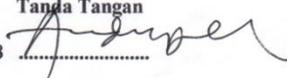
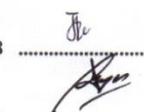
Skripsi

Oleh

Amalia Mustikatamara

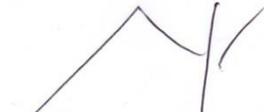
07031381419074

Telah dipertahankan didepan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 6 September 2018

Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	Dr. H. Andy Alfatih, MPA NIP. 196012241990011001	6 September 2018	
Sekretaris	Raden Ayu Wulantari, S.Ikom, M.Si NIP. 198703172015042002	6 September 2018	
Anggota	Dra. Hj. Rogaiyah, M.Si NIP. 195407241985032001	6 September 2018	
Anggota	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001	6 September 2018	

Mengetahui,

Dekan FISIP Unsri


Prof. Dr. Drs. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul: "Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga (Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan program studi ilmu komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusi. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang, 6 September 2018



Amalia Mustikatamara
NIM. 07031381419074

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Dengan kesederhanaan akan terciptalah kebahagiaan didalam hidup ini

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibunda, Ayahanda, Kakanda, serta Adindaku
2. Dosen Pembimbing Skripsiku
3. Teman-Teman Seperjuanganku
4. Almamaterku

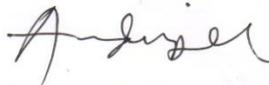
ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berjudul “Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga (Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan citra lembaga di Kantor Walikota Palembang tahun 2017. Dalam penelitian ini menggunakan teori peranan Humas dari Dozier & Broom (1995) dalam Ruslan (2016 : 20-21) sebagai rujukan yang menyatakan bahwa baik tidaknya peranan Humas diukur dengan empat dimensi (parameter), yaitu Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), dan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Penelitian ini menggunakan informan yang dilakukan secara *purposive*, dimana terdiri dari Kepala Bagian Humas Kantor Walikota Palembang; Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Bina Hubungan Media; Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Dokumentasi dan Penerbitan; Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Data dan Informasi; serta Pegawai Humas Kantor Walikota Palembang yang mewakili dari masing-masing sub bagian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga (Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017) dilihat dari peranan sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*) dan Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) yang telah dilaksanakan adalah baik, sedangkan peranan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) adalah cukup baik. Peranan Humas yang dilakukan sudah berjalan baik, walaupun pada Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) masih harus ditingkatkan khususnya dalam pelatihan mengenai keterampilan berkomunikasi sebagai upaya meningkatkan citra Kantor Walikota Palembang.

Kata kunci : Peranan Humas, Humas Kantor Walikota Palembang, Citra Lembaga

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si
NIP. 198703172015042002

Palembang, September 2018
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



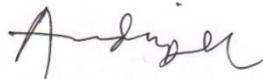
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP.197905012002121005

ABSTRACT

This research is a qualitative research entitled "The Role of Public Relations in Improving the Image of Institutions (Study in the Office of the Mayor of Palembang in 2017)". The purpose of this study was to determine how the role of PR in improving the image of the institution in the Palembang Mayor's Office in 2017. In this study using the theory of public relations role of Dozier & Broom (1995) in Ruslan (2016: 20-21) as a reference stating that good whether or not the role of PR is measured by four dimensions (parameters), namely Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem Solving Process Facilitator, and Communication Technician. This study uses informants conducted purposively, which consists of the Head of Public Relations of the Mayor of Palembang Office; Head of Sub-Section (Sub-Section Head) Media Relations Development; Head of Documentation and Publishing Sub-Section (Sub-Section); Head of Data and Information Sub-Section (Sub-Section) and the Public Relations Officer of the Palembang Mayor's Office representing each sub-section. Data collection techniques in this study were in-depth interviews, observation, and document study. The results showed that the Role of Public Relations in Improving Institutional Image (Study in the Palembang Mayor's Office in 2017) was seen from the role of Expert Prescriber, Communication Facilitator and Problem Solving Process Facilitator that had been carried out is good, while the role of the Communication Technician is quite good. The role of PR that has been done has been going well, although the Communication Technician still has to be improved especially in training on communication skills as an effort to improve the image of the Palembang Mayor's Office.

Keywords: Role of Public Relations, Public Relations of Palembang Mayor Office, Institute Image

Counselor I



Dr. H. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Counselor II



Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si
NIP. 198703172015042002

Palembang, September 2018
Chairman of the Department of Communication Studies
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nyajualah maka skripsi yang berjudul Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga (Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017) ini dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Kgs. M. Sobri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. H. Andy Alfatih, MPA, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, sekaligus Pembimbing I Skripsi, yang telah memberikan masukan, dukungan, serta nasehat yang sangat berguna selama menjalani penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si, selaku Pembimbing II Skripsi, dimana ditengah kesibukannya dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk, bimbingan, arahan, saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan banyak saran dan masukan pada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, didikan, bimbingan dan arahan selama menempuh studi.
8. Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (Khususnya Ibu Sertin), yang telah membantu dalam semua administrasi maupun akademik selama menempuh studi.
9. Kepala Bagian Humas Setda Kota Palembang, Kasubbag Bina Hubungan Media, Kasubbag Dokumentasi dan Penerbitan, Kasubbag Data dan Informasi, serta seluruh Staf Pegawai Bagian Humas yang telah berkenan memberikan bantuan selama melakukan penelitian.
10. Yang tercinta seluruh keluarga besar, Ibundaku (Dra. Hj. Isma Nirmala, M.Si) dan Ayahanda (Evan Yannes Trijaya, SE) tersayang serta Saudara-saudaraku (Heevans Ridho Muhammad, Heevans Ridhwan Muhammad, dan Heevans Raghda Maharani) yang telah memberikan dorongan dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman terdekat (Puspa Nadiyah GN, Riski Defita Zaskia, dan Dita Aninastasya) yang telah mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2014 (Khususnya Nabila Fauzi, Ega Palevi, Dina Isnaini, Novita Sari Ayu, Rachma Megawati, Devi Saputri, dan Fidya Yusri) yang telah membantu dan memberikan dorongan sejak proses perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Palembang, September 2018

Penulis,

Amalia Mustikatamara

NIM. 07031381419074

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1. Adanya Isu Respon yang Kurang Baik	3
1.1.2. Isu Tentang Akun Palsu	5
1.1.3. Isu Baliho yang Salah.....	9
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	13
2.2. Peranan Humas.....	13
2.3. Beberapa Teori Peranan Humas.....	14
2.4. Teori Peranan Humas yang digunakan	18
2.5. Kerangka Teori.....	19
2.6. Kerangka Pemikiran.....	20
2.7. Hipotesis Deskriptif	22

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Definisi Konsep.....	23
3.3. Fokus Penelitian	24
3.4. Unit Analisis	25
3.5. Informan Penelitian.....	25
3.6. Data dan Sumber Data	26
3.6.1. Data	26
3.6.2. Sumber Data.....	26
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7.1. Wawancara Mendalam.....	27
3.7.2. Observasi.....	27
3.7.3. Studi Dokumen	27
3.8. Teknik Keabsahan Data	28
3.9. Teknik Analisis Data.....	28
3.10. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	30
3.11. Sistematika Penulisan	31
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1. Sejarah Kantor Walikota Palembang	32
4.2. Logo Kantor Walikota Palembang.....	33
4.3. Visi dan Misi Kantor Walikota Palembang	33
4.3.1. Visi Kantor Walikota Palembang	33
4.3.2. Misi Kantor Walikota Palembang.....	34
4.4. Struktur Organisasi Kantor Walikota Palembang.....	36
4.5. Bagian Humas di Kantor Walikota Palembang	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	45
5.1.1. Kompetensi	45
5.1.2. Pemberian Informasi	60
5.1.3. Pemberian Solusi.....	63
5.2. Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Fasilitator</i>).....	67
5.2.1. Alat Komunikasi	67
5.2.2. Informasi/data	70
5.2.3. Sumber Daya Manusia (SDM).....	75
5.2.4. Penghubung.....	77
5.3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Process Fasilitator</i>).....	78
5.3.1. Mediator	78
5.3.2. Konselor	79
5.4. Teknisi Komunikasi (<i>Technician Communication</i>).....	82
5.4.1. Keterampilan Berkomunikasi.....	82
5.4.2. Keterampilan Jurnalistik	85

BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	103
6.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
1.1. Gambaran Respon Kurang Baik tentang Pemerintah Kota Palembang.	4
3.1. Fokus Penelitian	34
3.2. Jadwal Penelitian	30
4.1. Pegawai Bagian Humas Kantor Walikota Palembang	39
5.1. Kompetensi Pegawai Humas Kantor Walikota Palembang	46
5.2. Pemberian Informasi	60
5.3. Pemberian Solusi.....	63
5.4. Alat Komunikasi	67
5.5. Informasi/data.....	70
5.6. Sumber Daya Manusia (SDM).....	75
5.7. Penghubung	77
5.8. Mediator	78
5.9. Konselor	79
5.10. Keterampilan Berkomunikasi.....	82
5.11. Keterampilan Jurnalistik	85

DAFTAR BAGAN

Nama Bagan	Halaman
2.1. Alur Pemikiran	22
3.1. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	28
4.1. Struktur Organisasi di Kantor Walikota Palembang	37
4.2. Struktur Organisasi Bagian Humas Kantor Walikota Palembang	42

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar	Halaman
1.1. Isi Pesan dari Akun Palsu.....	6
1.2. Akun Media Sosial <i>Fanspage</i> Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang.....	7
1.3. Akun Media Sosial <i>Instagram</i> Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang.....	8
1.4. Akun Media Sosial <i>Twitter</i> Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang.....	8
1.5. Akun Media Sosial <i>Facebook</i> Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang.....	8
1.6. Baliho Asian <i>Games</i> yang Salah.....	10
1.7. Desain Baliho Asian <i>Games</i> Humas Kantor Walikota Palembang.....	11
4.1. Logo Kantor Walikota Palembang.....	33
5.1. Kegiatan <i>Coffee Morning</i> Sub Bagian Bina Hubungan Media Humas Kantor Walikota Palembang (3 November 2017, di Bangi Kopi).....	57
5.2. <i>In House Magazine</i> “Palembang Emas” dari Sub Bagian Dokumentasi dan Penerbitan Humas Kantor Walikota Palembang.....	58
5.3. Kegiatan Kliping Koran sebagai Pengumpulan Data Informasi Masalah.....	62
5.4. Telepon Humas Kantor Walikota Palembang.....	68
5.5. Halaman Depan Website www.palembang.go.id	68
5.6. Halaman Depan Website www.pengaduanpalembang.com	69
5.7. Akun Media Sosial <i>Facebook</i> Humas Pemkot Palembang.....	73
5.8. Akun Media Sosial <i>Instagram</i> @humaspalembang.....	74
5.9. Akun Media Sosial <i>Youtube</i> Humas Palembang.....	74
5.10. Naskah Press Release “Didik Anak dengan Kearifan Lokal” oleh Humas Kantor Walikota Palembang yang dikirimkan ke Media.....	89

5.11. Press Release “Didik Anak dengan Kearifan Lokal” oleh Humas Kantor Walikota Palembang yang dipublikasikan pada Akun <i>Instagram</i>	91
5.12. Press Release “Pjs Walikota Palembang Instruksikan OPD Tingkatkan Pengawasan” Humas Kantor Walikota Palembang yang dipublikasikan pada Website www.pengaduanpalembang.com	93
5.13. Hasil Fotografi pada Acara Penyerahan Penghargaan Api Obor Asian <i>Games</i> oleh Plh Walikota Palembang (Harobin Mustofa) sebagai Penunjang Release Humas Kantor Walikota Palembang.....	95
5.14. Desain Grafis Berbentuk <i>Advertorial</i> (adv) dari Humas Kantor Walikota Palembang di Surat Kabar	96
5.15. Desain Banner Palembang Emas 2018 oleh Humas Kantor Walikota Palembang di Surat Kabar.....	97
5.16. Video Liputan Kegiatan Safari Subuh di Masjid Al Mukhlis pada Akun <i>Instagram</i>	98
5.17. Video Liputan Kegiatan Safari Subuh di Masjid Al Mukhlis pada Akun <i>Youtube</i>	98
5.18. Catatan dari Bagian Protokol mengenai Pembuatan Naskah Pidato.....	100
5.19. Naskah Pidato oleh Humas Kantor Walikota Palembang	101

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Transkrip Wawancara
3. Pedoman Wawancara *Cross Check* Keabsahan Data Penelitian
4. Transkrip Wawancara *Cross Check* Keabsahan Data Penelitian
5. Catatan Observasi
6. Catatan Studi Dokumen
7. Peraturan Walikota Palembang Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja, Sekretariat Daerah Kota Palembang dan Staf Ahli Walikota
8. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
9. Kartu Bimbingan Skripsi
10. Surat Izin Penelitian
11. Surat Balasan Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang
12. Surat Balasan Izin Penelitian dari Humas Setda Kota Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan keterbukaan informasi di era globalisasi saat ini, menimbulkan persaingan antar sesama lembaga/perusahaan. Masing-masing dari mereka berlomba untuk memberikan yang terbaik dan semaksimal mungkin demi mendapatkan citra yang positif di mata publik. Citra dapat dipahami sebagai suatu kesan, gambaran, dan sesuatu yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu obyek (benda, orang, organisasi, lembaga/perusahaan). Baik kesan tersebut muncul dengan sendirinya ataupun sengaja dibentuk oleh seseorang atau organisasi/lembaga/perusahaan yang bersangkutan.

Pembentukan, pengelolaan, dan peningkatan citra pada suatu organisasi merupakan salah satu tugas pokok dan menjadi agenda yang penting bagi seorang Hubungan Masyarakat (Humas). Menciptakan citra yang positif adalah prestasi, sekaligus menjadi tujuan utama bagi seorang Humas dalam melaksanakan manajemen kehumasannya untuk membangun nama baik lembaga/perusahaan yang diwakilinya.

Dalam suatu lembaga/perusahaan, tidak sedikit yang memiliki suatu divisi/departemen khusus yang disebut dengan Humas. Humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 2003 : 10).

Humas memiliki fungsi utama yaitu menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau perusahaan dengan publiknya, internal maupun eksternal, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/perusahaan. Selain itu, Humas juga berfungsi untuk menitikberatkan pada penciptaan dampak yang menyenangkan pada publik lembaga/perusahaannya. Humas menjunjung kegiatan manajemen dan menjalin hubungan yang baik dan harmonis, baik ke dalam maupun keluar

lembaga/perusahaan. Dengan adanya hubungan baik tersebut, diharapkan komunikasi bisa terjalin dengan baik dan menghasilkan dampak timbal balik yang baik pula.

Humas juga memiliki peranan untuk membina hubungan ke dalam (publik internal) maupun membina hubungan keluar (publik eksternal). Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/lembaga/perusahaan atau organisasi itu sendiri serta mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi. Sedangkan, publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Dalam hal ini, peranan Humas adalah mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

Humas pemerintahan adalah orang yang profesional di bidang menghubungkan pemerintah dan masyarakat, yang diangkat oleh lembaga pemerintah untuk memberikan informasi ke publik. Kantor Walikota Palembang merupakan salah satu dari kantor pemerintahan yang memiliki sebuah divisi Bagian Humas. Bagian Humas pada Kantor Walikota Palembang merupakan salah satu bagian dari Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, yang terdiri dari tiga sub bagian. Adapun sub bagian tersebut, yaitu Sub Bagian Bina Hubungan Media; Sub Bagian Dokumentasi dan Penertiban; serta Sub Bagian Data dan Informasi. Humas di Kantor Walikota Palembang sering juga disebut dengan Humas Pemerintah Kota Palembang atau Humas Pemkot Palembang.

Humas Kantor Walikota Palembang merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan penanaman citra positif di Kantor Walikota Palembang. Humas juga berperan dalam memperdalam kepercayaan publik terhadap kegiatan yang dilakukan Kantor Walikota Palembang. Kepercayaan publik akan timbul tidak lepas dari pembentukan citra oleh lembaga bersangkutan. Oleh karena itu, Humas diharapkan dapat mengetahui segala sesuatu yang terjadi di dalam masyarakat untuk membentuk, menjaga, serta meningkatkan citra Kantor Walikota Palembang menjadi baik dan positif, apabila terdapat penyimpangan atau hal-hal yang tidak sesuai dengan rencana dan pelaksanaannya, maka Humas harus segera menyelesaikan hal tersebut secara aktif, cepat dan tanggap.

Citra yang didapatkan oleh Kantor Walikota Palembang adalah beraneka ragam di mata masyarakat. Baik itu citra positif maupun citra negatif mengenai Kantor Walikota Palembang. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk apresiasi dan keingintahuan masyarakat luas tentang hal yang berkaitan dengan Kantor Walikota Palembang. Seringkali citra yang didapatkan oleh Kantor Walikota Palembang dikaitkan ke arah yang negatif, sehingga sangat diperlukan sumber daya manusia khusus, yaitu Humas, untuk dapat menangani maupun mencegah hal-hal yang tidak diinginkan mengenai Kantor Walikota Palembang.

Sehubung dengan hal tersebut, maka terdapat tiga alasan atas pemilihan judul dari permasalahan penelitian, antara lain:

1. Adanya isu respon yang kurang baik;
2. Isu tentang akun palsu; dan
3. Isu baliho yang salah.

Ketiga alasan tersebut akan diuraikan secara rinci sebagai berikut.

1.1.1. Adanya Isu Respon yang Kurang Baik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002 : 859), pemerintah memiliki beberapa pengertian atau istilah, yaitu: sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya; sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan; penguasa suatu negara (bagian negara); badan tertinggi yang memerintah suatu negara; negara atau negeri (sebagai lawan partikelir atau swasta); dan pengurus atau pengelola.

Pemerintah memiliki tugas untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Seperti halnya Pemerintah Kota Palembang yang juga memiliki tugas untuk melayani dan mengatur masyarakat di Kota Palembang.

Salah satu bentuk tugas yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Palembang adalah mendengarkan keluhan serta aspirasi masyarakat dan merealisasikannya. Namun pada kenyataannya keluhan tersebut belum semuanya direspon sehingga meresahkan masyarakat. Berikut ini adalah gambaran mengenai isu respon kurang baik yang didapatkan oleh Pemerintah Kota Palembang:

Tabel 1.1.
Gambaran Respon Kurang Baik tentang Pemerintah Kota Palembang

No.	Gambaran	Keterangan
1	Jalanan rusak	Permintaan untuk perbaikan jalan berlubang dan tidak di cor yang mengakibatkan banyaknya kecelakaan dan banjir.
2	Pungutan parkir di Benteng Kuto Besak (BKB)	Tarif parkir yang sangat mahal dan tidak wajar oleh oknum-oknum juru parkir tidak resmi.
3	Banjir	Disebabkan oleh saluran pembuangan yang tertutup dan rusak.
4	Air PDAM	Terjadi mati total selama berhari-hari dan kesulitan mendapatkan air bersih.
5	Sampah berserakan	Tidak adanya tempat pembuangan sampah umum disebagian tempat.
6	Bendungan (dam)	Bendungan (dam) yang rusak, menimbulkan banjir saat hujan lebat.

Sumber : Facebook Harnojoyo (facebook.com/harnojoyo.palembang) dan Pengaduan Palembang / Unit Layanan Pengaduan Palembang (pengaduanpalembang.com/category/pengaduan)

Selain data pada tabel diatas, pada 21 Februari 2017, terdapat berita *online* tentang isu respon kurang baik mengenai Pemerintah Kota Palembang yang berjudul “*Pemkot Palembang Lamban Respon Keluhan Rakyat Miskin*”. Berita tersebut menceritakan tentang pengajuan permohonan bedah rumah seorang warga bernama Halimah (47 tahun) yang merupakan janda dengan sembilan orang

anak, yang tidak pernah direspon oleh Pemerintah Kota Palembang. Halimah mengeluhkan bahwa permohonan yang ia ajukan sudah sebanyak tujuh kali sejak tahun 2013, bahkan sampai adanya tiga kali pergantian Lurah, tapi sampai saat itu pihak Pemerintah Kota Palembang belum ada melakukan survei terhadap rumahnya.¹

Berita tersebut secara tidak langsung menimbulkan isu citra negatif pada Kantor Walikota Palembang. Kantor Walikota Palembang tergambarkan tidak pernah mendengarkan apa yang diinginkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat miskin. Hal tersebut juga menimbulkan kesan bahwa pihak Kantor Walikota Palembang sangat lamban dalam merespon suatu permasalahan dan baru akan bereaksi disaat terdapat hal yang tidak diinginkan akan terjadi.

Dalam menanggapi isu tersebut Humas Kantor Walikota Palembang menjelaskan bahwa pihaknya akan segera berkoordinasi dengan pihak Kelurahan, Kecamatan atau dinas terkait untuk menelusuri berkas warga yang ingin rumahnya dibedah tersebut beserta administrasinya, yaitu berupa kelengkapan surat kepemilikan tanah milik pribadi; Kartu Tanda Penduduk (KTP); serta Kartu Keluarga (KK) pemohon bedah rumah.

1.1.2. Isu Tentang Akun Palsu

Media sosial adalah saluran atau sarana pergaulan sosial secara *online* di dunia maya (internet), dimana para penggunanya saling berkomunikasi, berinteraksi, berbagi (*sharing*) dan membangun jaringan (*networking*). Media sosial merupakan situs di mana setiap orang bisa membuat *web page* pribadi, kemudian terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi dan berkomunikasi.

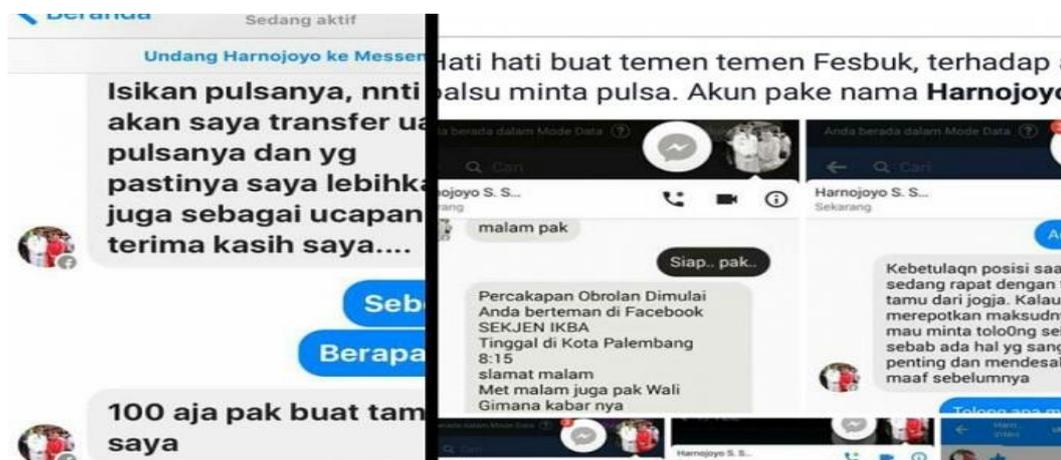
Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan *feedback* secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. Media sosial tidak

¹ Surat Kabar *Online*, AT. Putra, "Pemkot Palembang Lamban Respon Keluhan Rakyat Miskin", 21 Februari 2017, 18:22 WIB, (<http://www.ampera.co/baca/pemkot-palembang-lamban-respon-keluhan-rakyat-miskin/>).

hanya disukai oleh masyarakat umum, tetapi juga pejabat pemerintah untuk membangun hubungan, berbagi informasi dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakatnya.

Kamis, 2 Maret 2017, terdapat berita yang diterbitkan oleh Odi Aria Saputra berjudul “Waspada! Ada Akun Palsu Walikota di FB Sering Minta Pulsa”. Berita tersebut menceritakan akun media sosial *Facebook* yang mengatasnamakan Walikota Palembang, Harnojoyo, dimana kerap kali mengirimkan pesan kepada akun-akun lain. Pesan tersebut berisikan meminta pulsa sebesar Rp100.000 kepada masyarakat, dengan alasan bahwa sedang ada tamu penting dan dalam keadaan sibuk melayani tamu, serta bermaksud ingin meminjam uang.²

Berita di atas tentu saja menimbulkan isu citra negatif terhadap Kantor Walikota Palembang melalui pimpinan dari lembaga tersebut, yaitu Walikota Palembang, Harnojoyo. Walaupun terdapat sebagian pengguna akun *Facebook* tidak mempercayai itu, namun secara tidak langsung sudah mencoreng nama baik serta menimbulkan citra negatif di Kantor Walikota Palembang.



Gambar 1.1.

Isi Pesan dari Akun Palsu

Sumber : Waspada! Ada Akun Palsu Walikota di FB Sering Minta Pulsa
(<http://palembang.tribunnews.com/2017/03/02/waspada-ada-akun-palsu-walikota-di-fb-sering-minta-pulsa>)

² Surat Kabar *Online*, Odi Aria Saputra, “Waspada! Ada Akun Palsu Walikota di FB Sering Minta Pulsa”, 2 Maret 2017, 09:52 WIB, (<http://palembang.tribunnews.com/2017/03/02/waspada-ada-akun-palsu-walikota-di-fb-sering-minta-pulsa>).

Setelah beredarnya berita mengenai akun palsu, di hari yang bersamaan yaitu Kamis, 2 Maret 2017, Odi Aria Saputra kembali merilis berita terbaru dengan judul “*Kabag Humas Pemkot Palembang: Pak Harno tidak Main FB, Hanya Kelola Sendiri Instagram*”. Dalam berita, Humas Kantor Walikota Palembang mengklarifikasi permasalahan akun palsu tersebut. Humas Kantor Walikota Palembang menjelaskan kembali bahwa pimpinannya, Harnojoyo, tidak memiliki akun *Facebook* tersebut.³ Ia juga menjelaskan bahwa akun yang meminta sejumlah pulsa sebesar Rp100.000 dengan alasan bahwa sedang ada tamu penting dan dalam keadaan sibuk melayani tamu, ataupun akun yang mengirim pesan dengan maksud ingin meminjam uang adalah akun palsu yang memanfaatkan nama besar pimpinan Kantor Walikota Palembang.

Dalam berita itu juga, Humas Kantor Walikota Palembang meminta agar publik tidak tertipu dengan berita yang telah beredar serta menjelaskan bahwa pimpinannya hanya memiliki empat akun di media sosial, yaitu *Instagram* dengan akun bernama @harno.joyo yang mana dikelola oleh pimpinannya sendiri, *Facebook* bernama Harnojoyo, *Fanspage* Harnojoyo serta akun *Twitter* yaitu @harnojoyo1967 yang dikelola oleh tim Humas Kantor Walikota Palembang.



Gambar 1.2.

Akun Media Sosial *Fanspage* Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang

Sumber : Fanspage Harnojoyo (harnojoyo.com)

³ Surat Kabar *Online*, Odi Aria Saputra, “*Kabag Humas Pemkot Palembang: Pak Harno tidak Main FB, Hanya Kelola Sendiri Instagram*”, 2 Maret 2017, 16:53 WIB, (<http://palembang.tribunnews.com/2017/03/02/kabag-humas-pemkot-palembang-pak-harno-tidak-main-fb-hanya-kelola-sendiri-instagram>).



Gambar 1.3.
Akun Media Sosial Instagram Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang
 Sumber : Instagram Harnojoyo ([instagram.com/harno.joyo](https://www.instagram.com/harno.joyo))



Gambar 1.4.
Akun Media Sosial Twitter Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang
 Sumber : Twitter Harnojoyo (twitter.com/harnojoyo1967)



Gambar 1.5.
Akun Media Sosial Facebook Pimpinan Humas Kantor Walikota Palembang
 Sumber : Facebook Harnojoyo ([facebook.com/harnojoyo.palembang](https://www.facebook.com/harnojoyo.palembang))

1.1.3. Isu Baliho yang Salah

Baliho dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002 : 96) merupakan publikasi yang berlebih-lebihan ukurannya agar menarik perhatian masyarakat (biasanya dengan gambar-gambar yang besar di tempat-tempat ramai). Baliho adalah suatu sarana atau media promosi yang mempunyai unsur memberitakan informasi *event* atau kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat luas. Selain itu, baliho juga digunakan untuk mengiklankan suatu produk baru. Baliho memiliki ukuran yang besar dan dapat dilihat sepanjang jalan dengan tujuan dapat dilihat orang banyak. Penempatan baliho hanya bersifat tidak permanen, karena penggunaan baliho hanya untuk kegiatan-kegiatan yang sifatnya sementara.

Pada 15 Agustus 2017 lalu, terdapat berita oleh Erika di Beritasebelas.com berjudul “*Sangat Fatal Penulisan Baliho Pemerintah Kota Palembang Ini*”. Berita ini menceritakan baliho dengan pesan yang berisikan tujuan pemberian dukungan pimpinan Kantor Walikota Palembang melalui PD Pasar Palembang Jaya, untuk mengajak masyarakat Palembang turut serta dalam mensukseskan Palembang Emas 2018 dan *Asian Games*. Namun, terdapat kesalahan pada tulisan *Asian Games* di baliho tersebut yaitu penulisan kata “*Asian Games*” yang tertulis dengan “*SEA Games*”.⁴

⁴ Surat Kabar *Online*, Erika, “Sangat Fatal Penulisan Baliho Pemerintah Kota Palembang Ini”, 15 Agustus 2017, (<http://beritasebelas.com/sangat-fatal-penulisan-baliho-pemerintah-kota-palembang-ini/>).



Gambar 1.6.

Baliho Asian Games yang Salah

Sumber : Sangat Fatal Penulisan Baliho Pemerintah Kota Palembang Ini (<http://beritasebelas.com/sangat-fatal-penulisan-baliho-pemerintah-kota-palembang-ini/>)

Asian Games sendiri merupakan ajang olahraga yang diselenggarakan setiap empat tahun, dengan atlet-atlet dari seluruh Asia. Sedangkan SEA Games adalah ajang olahraga yang diadakan setiap dua tahun dan hanya melibatkan sebelas negara dari Asia Tenggara. Asian Games ke-18 akan dilaksanakan di Jakarta dan Palembang pada bulan Agustus tahun 2018, sedangkan SEA Games ke-29 telah terlaksana pada tanggal 19-30 Agustus 2017 di Malaysia. Baik Asian Games maupun SEA Games memiliki kesamaan yaitu merupakan ajang olahraga multinasional, namun Asian Games tidak bisa disamakan dengan SEA Games.

Dalam berita “*Sangat Fatal Penulisan Baliho Pemerintah Kota Palembang Ini*” dijelaskan pula bahwa Humas Kantor Walikota Palembang, melalui Kepala Bagian Humasnya, tidak memberikan komentar dan akan mengawasi, serta memeriksa terlebih dahulu mengenai kesalahan baliho itu di lapangan. Diketahui juga bahwa baliho yang salah tersebut bukanlah desain dari tim Humas Kantor Walikota Palembang, melainkan desain dari PD Pasar Palembang Jaya.

Adapun desain baliho Asian Games milik Humas Kantor Walikota Palembang adalah sebagai berikut:



Gambar 1.7.

Desain Baliho Asian Games Humas Kantor Walikota Palembang

Sumber : Humas Kantor Walikota Palembang, November 2017

Berita diatas juga menimbulkan isu negatif lain mengenai citra Kantor Walikota Palembang, yang mana terkesan seperti tidak bisa membedakan antara Asian Games atau SEA Games, walaupun mungkin saja kesalahan tersebut terjadi secara tidak disengaja.

Beberapa hal di atas menunjukkan pentingnya peranan Humas di Kantor Walikota Palembang, dimana Humas diharapkan sebagai penghubung antara keperluan masyarakat dengan kepentingan instansi. Humas juga diperlukan agar masyarakat lebih mengenal tentang Kantor Walikota Palembang, serta untuk mengelola citra positif di mata masyarakat. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka di dalam penelitian ini penulis memilih judul **“PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA (Studi di Kantor Walikota Palembang Tahun 2017)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

”Bagaimanakah peranan Humas dalam meningkatkan citra lembaga di Kantor Walikota Palembang pada tahun 2017?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan citra lembaga di Kantor Walikota Palembang tahun 2017.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat mengetahui bagaimana peranan Humas dalam menciptakan citra lembaga di Kantor Walikota Palembang tahun 2017. Dari sini, diharapkan, akan dapat ditemukan suatu konsep peranan Humas, khususnya dalam meningkatkan citra lembaga.

Manfaat praktisnya adalah diharapkan dapat menjadi masukan dalam rangka memecahkan permasalahan di Kantor Walikota Palembang, khususnya yang berkaitan dengan peranan Bagian Humas Kantor Walikota Palembang dalam meningkatkan citra lembaganya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-Firdaus, Iqra. *Kiat Hebat Public Relations ala Nabi Muhammad SAW*. Yogyakarta: Najah, 2013.
- Anggoro, Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Ardianto, Elvinaro. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014.
- Cutlip Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. *Effective Public Relations: Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Dessler, Gary. *Manajemen Personalia: Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Effendy, Onong Ochjana. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- . *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999.
- Gomes, Faustiono Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Herlambang, Susatyo. *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004.
- Ishaq, Ropingi El. *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing, 2017.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003.
- Moore, Frazier. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Narbuko Cholid, dan Abu Achmadi. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Pujileksono, Sugeng. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2015.

- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Ranupendoyo, dan Saud. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Pustaka Binawan, 2005.
- Ruslan, Rosady. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- . *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar: Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Soemirat Soleh, dan Elvinaro. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sulistiyani Ambar Teguh, dan Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2003.
- Suprawoto. *Government Public Reations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Zainun. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: PT Bintang Jaya, 1996.

Jurnal

- Puspitaningsih, Abriyani. *Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Perusahaan Manufaktur*. Jakarta: Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, 2004.

Dokumen

Peraturan Walikota Palembang Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja, Sekretariat Daerah Kota Palembang dan Staf Ahli Walikota

Surat Kabar Online

Erika. *Sangat Fatal Penulisan Baliho Pemerintah Kota Palembang Ini*, Beritasebelas.com, 15 Agustus 2017, (Online), (<http://beritasebelas.com/sangat-fatal-penulisan-baliho-pemerintah-kota-palembang-ini/> diakses 16 November 2017).

Putra, AT. *Pemkot Palembang Lamban Respon Keluhan Rakyat Miskin*, Ampera.co, 21 Februari 2017, (Online), (<http://www.ampera.co/baca/pemkot-palembang-lamban-respon-keluhan-rakyat-miskin/> diakses 15 November 2017).

Saputra, Odi Aria. *Waspada! Ada Akun Walikota di FB Sering Minta Pulsa*, Sripoku.com, 2 Maret 2017, (Online), (<http://palembang.tribunnews.com/2017/03/02/waspada-ada-akun-palsu-walikota-di-fb-sering-minta-pulsa> diakses 1 November 2017).

Saputra, Odi Aria. *Kabag Humas Pemkot Palembang: Pak Harno tidak Main FB Hanya Kelola Sendiri Instagram*, Sripoku.com, 1 Maret 2017, (Online), (<http://palembang.tribunnews.com/2017/03/02/kabag-humas-pemkot-palembang-pak-harno-tidak-main-fb-hanya-kelola-sendiri-instagram> diakses 1 November 2017).

Website

Facebook Harnojoyo ([facebook.com/harnojoyo.palembang](https://www.facebook.com/harnojoyo.palembang))

Facebook Humas Pemkot Palembang ([facebook.com/humaskotapalembang](https://www.facebook.com/humaskotapalembang))

Fanspage Harnojoyo ([harnojoyo.com](https://www.facebook.com/harnojoyo.com))

Instagram Harnojoyo ([instagram.com/harno.joyo](https://www.instagram.com/harno.joyo))

Instagram Humas Palembang ([instagram.com/humaspalembang](https://www.instagram.com/humaspalembang))

Pengaduan Palembang / Unit Layanan Pengaduan Palembang
(pengaduanpalembang.com)

Portal Resmi Pemerintah Kota Palembang (palembang.go.id)

Twitter Harnojoyo (twitter.com/harnojoyo1967)

Youtube Humas Palembang
(youtube.com/channel/UCDquemzOwQHrMaXHeJONP0Q)