

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT  
DPRD KOTA PALEMBANG DALAM MENJALANKAN  
PENGELOLAAN ASPIRASI MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarja Strata 1 (S1)  
Ilmi Komunikasi Kosentrasi Hubungan Masyarakat



**Disusun oleh:**

**BERRA TERATAI LUBIS**

**07031381320016**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

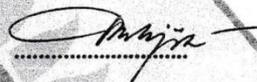
PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KOTA  
PALEMBANG DALAM MENJALANKAN PENGELOLAAN ASPIRASI  
MASYARAKAT

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada Tanggal 24 Juli 2019

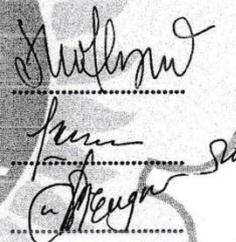
Ketua :

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004



Anggota:

1. Nurly Meilinda S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 199005142015042001
2. Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001
3. Dra. Dyah Hapsari, ENH, M.Si  
NIP. 196010021992032001



Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

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

ILMUALAMAT PENGABDIAN

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KOTA PALEMBANG DALAM MENJALANKAN PENGELOLAAN ASPIRASI MASYARAKAT ” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal:

Palembang, 24 Juli 2019

**Pembimbing :**

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004

2. Nurly Meilinda S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 199005142015042001

**Penguji :**

1. Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001

2. Dra. Dvah Hapsari, ENH, M.Si  
NIP. 196010021992032001

**Mengetahui :**  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.**

NIP. 197905012002121005

ILMU ALAT PENGABDIAN

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI**

1. Skripsi yang berjudul “ Peran Hubungan Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Palembang Dalam Menjalankan Pengelolaan Aspirasi Masyarakat” 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 atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dega acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagaian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau form ilmiah harus menyertakan tim promoter / pembimbing sebagai author dan program studi ilmu komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

18 Juli 2019  
Berra Terhai Lubis  
07031381320016



**ABSTRACT**

*This thesis analyzes the public relation of the Secretariat DPRD in managing the aspirations of maysrakat. The research of the dilator is behind the involvement of the role of the community in the compilation of community aspirations in the Palembang DPRD secretariat. So, the role of public relations is needed in running the management of community aspirations.*

*The purpose of this paper is to find out how the role of public relations in managing community aspirations used by the public relations secretariat of the Palembang City DPRD. The results of this study indicate that the role of public relations in managing community aspirations, regulates the aspirations of the community so that they can facilitate and document activities so that they can be processed into news for the public and documented by public relations.*

*The results of this study indicate the role of the Secretariat DPRD Public Relations in managing community aspirations, namely by giving full freedom to the community and giving community opinions, providing information and managing information, facilitating community activities and councils and cooperating with parties related to others.*

**Keywords: Role, Community Interest, DPRD Palembang City**

Advisor I



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
Nip. 196511171990031004

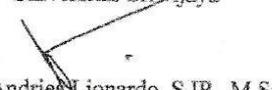
Advisor II



Nurly Meilinda, S.I.Kom  
Nip. 199005142015042001

Palembang, July 2019

Chairman of the Departement of Communication  
Universitas Sriwijaya



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

**ABSTRAK**

Skripsi ini menganalisis tentang Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan peran humas yang terjadi ketika adanya aspirasi masyarakat didalam sekretariat DPRD Kota Palembang. Jadi, dibutuhkan peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat.

Tujuan dari skripsi ini untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam pengelolaan aspirasi masyarakat yang digunakan oleh humas sekretariat DPRD Kota Palembang. Penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat, mengatur jalannya aspirasi masyarakat agar dapat memfasilitasi dan mendokumentasikan kegiatan sehingga dapat diolah menjadi berita untuk masyarakat dan didokumentasikan oleh humas.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam mengelola 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 Palembang**

Pembimbing I



**Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si**  
Nip. 196511171990031004

Pembimbing II



**Nurly Meilinda, S.I.Kom**  
Nip. 199005142015042001

Palembang, Juli 2019  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sriwijaya



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
Nip. 197905012002121005

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Anda Tahu, saya hanya melakukan apapun yang terasa benar bagi saya. Dan itulah yang akan saya dapatkan."*

*(Bruno Mars)*

*"Bersyukurlah dengan apa yang kamu miliki, bukan dengan rasa ingin memiliki."*

*(Berra Teratai Lubis)*

*Skripsi ini dipersembahkan  
untuk :*

- 1. Kedua orang tua ku tercinta,  
Ayahanda A. Sarmadi Lubis  
dan bunda Laisyah*
- 2. Program Studi Ilmu  
Komunikasi Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik*
- 3. Para Dosen Ilmu  
Komunikasi Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik*
- 4. Almamater Kebangganku*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang dan rahmat karunia-Nya sehingga dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Peran Humas sekretariat DPRD Kota Palembang dalam Menjalankan Pengelolaan Aspirasi Masyarakat”

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya saya banyak mendapat bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak. oleh karena itu atas tersusunya dan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir.Anis Sagaf,MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof.Dr.Kiagus Muhammad Sobri,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan,M.Si selaku pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan ilmu dan saran juga masukannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nurly Meilinda, S.I.Kom.M.I.Kom selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberikan ilmu dan maskann yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Andiries Lionardo. S.IP.,M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dra. Dyah Hapsari ENh,M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan saya nasihat.
7. Seluruh bapak dan Ibu dosen, staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Hj. Repelitas Siregar,S.Sos.M.Si kepala bagian Infromasi dan Protokol, sekaligus pembimbing akademik teknis Kuliah Kerja Komunikasi.
9. Semua Pegawai Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang

10. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan selama menyelesaikan studi hingga saat ini. Dan abang Mayor, kakak Butet, kakak Maya, dan adikku Bogompo yang telah memberikan nasihat dan doa terbaik selama ini.
11. Kepada Rizki Apriansyah,S.IP yang telah banyak membantu, memberikan banyak pemikiran untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Anak Sultan, KITA, Kostan Pak Komar yang telah memberikan dukungan penuh penyelesaian skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2013.

Semoga amal Bapak/ Ibu dan teman-teman akan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kita semua.

Pelembang, Juli 2019  
Penulis

Berra Teratai Lubis  
Nim. 07031381320016

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PEGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Peran .....	14
2.2.2 Peran Humas .....	15
2.2.4 Hubungan Masyarakat .....	16
2.2.5 Fungsi Hubungan Masyarakat .....	18
2.3 Aspirasi Masyarakat .....	19
2.4 Teori Peranan Humas yang digunakan .....	20
2.5 Kerangka Teori .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran .....	22
2.7 Alur Pemikiran .....	25
2.8 Hipotesis Deskriptif .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Definisi Konsep .....	27
3.3 Fokus Penelitian .....	29
3.4 Unit Analisis Data .....	28
3.5 Teknik penentuan informan penelitian .....	28
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.7 Teknik Pengumpulan data .....	30
3.8 Teknik Analisis data .....	31

### **BAB IV GAMBARA UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Gambaran Umum .....	33
4.1.1 Sejarah terbentuknya DPRD Kota Palembang .....	33
4.1.2 Visi dan Misi .....	34
4.1.3 Perangkat DPRD .....	35
4.1.4 Sekretariat DPRD .....	45
4.1.5 Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kota Palembang .	47
4.1.6 Makna Lambang DPRD Kota Palembang .....	49

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Communicator .....	55
5.1 Relationship .....	62
5.3 Back up Managemen .....	68
5.4 Good image maker .....	75

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	78
6.2 Saran .....	79

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN .....**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era keterbukaan sekarang ini humas mempunyai peran yang sangat penting dan strategis. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal, dimana secara operasional humas bertugas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya. Secara umum, humas adalah fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara organisasi internal dan eksternal. Humas harus mengetahui segala kebijakan publik yang diambil itu dapat diimplementasikan dengan baik.

Aktivitas pemerintah kini telah menjadi sorotan dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan pemerintah kota. Masyarakat sering kali menilai organisasi pemerintahan terutama DPRD sebagai organisasi yang banyak merugikan masyarakat kota itu sendiri. Masyarakat semakin cerdas dengan adanya media-media yang bisa memberikan informasi secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan pemerintah sehingga hal ini dapat menimbulkan opini negatif dan positif dari masyarakat setempat.

Hal inilah yang menjadi acuan untuk Humas agar membuat informasi manajemen yang baik agar berita yang ingin disampaikan murni dari apa yang

dilakukan pemerintah itu sendiri dan agar tidak membuat persepsi masyarakat yang tidak semestinya.

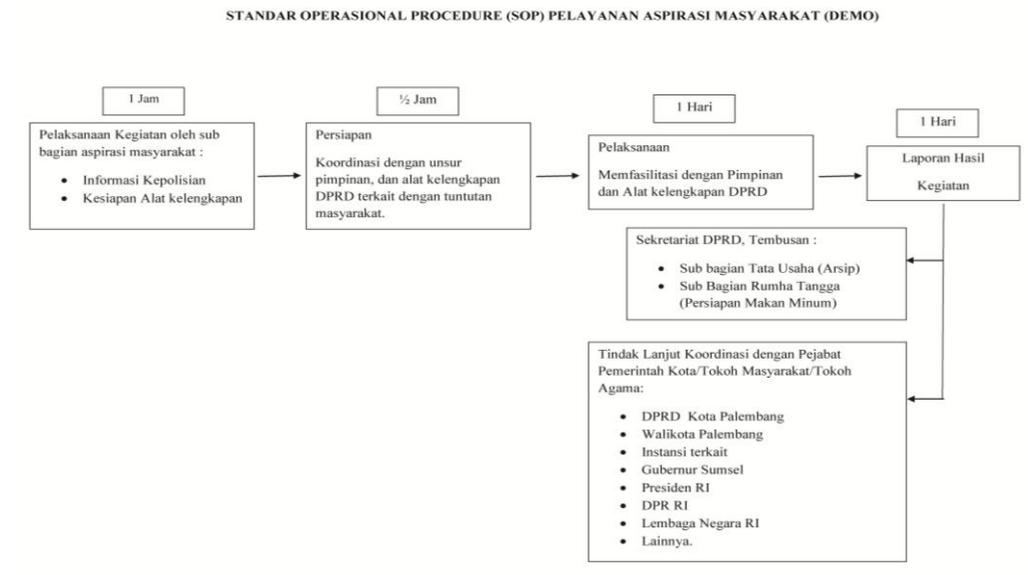
Eksistensi Humas merupakan keharusan fungsional dalam rangka memperkenalkan kegiatan dan aktivitas kepada masyarakat. Humas di sekretariat DPRD Kota Palembang merupakan wadah informasi terhadap pihak internal ataupun eksternal pada lembaga DPRD Kota Palembang, adapun tugas dan fungsinya adalah menginformasikan, dokumentasi, mengelola informasi, sebagai mediator, protokoler, dan moderator. Mukarom dan Laksana (2015: 35) mengungkapkan humas pemerintahan pada dasarnya tidak bersifat politik, bagian humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka.

Salah satu tugas humas di sekretariat DPRD Kota Palembang untuk dapat membuat sebuah informasi manajemen yang baik agar sesuai tujuan maka harus memerlukan sebuah perencanaan humas secara efektif. Sehubungan dengan penelitian tentang peran humas dalam pengelolaan sistem informasi ini ada beberapa alasan penelitian judul masalah penelitian ini, alasan-alasan tersebut adalah pertama Kurangnya Sosialisasi SOP Aspirasi Masyarakat Terhadap Masyarakat, kedua Lambatnya Tanggapan Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam Aspirasi Masyarakat, ketiga, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Ketiga alasan tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Kurangnya Sosialisasi SOP Aspirasi Masyarakat Terhadap Masyarakat.**

Penyampaian aspirasi masyarakat adalah sebuah ungkapan ketidakpuasaan masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat yang menyampaikan tengah beraspirasi sangat ingin dilayani dengan baik dan aspirasi tersebut diharapkan dapat langsung bisa ditampung, ditanggapi, dan segera ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahan yang ada, namun keinginan tersebut tidak semudah yang mereka inginkan karena kurangnya sosialisasi SOP kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat tidak mematuhi SOP yang berlaku.

**Gambar 1. Standar Operasional Procedure Pelayanan Aspirasi Masyarakat**



Gambar diatas adalah *standar operasional procedure* humas DPRD Kota Palembang menjelaskan bahwa langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai berikut:

1. Masyarakat yang akan menyampaikan aspirasi ke DPRD Kota Palembang harus terlebih dahulu ke pihak kepolisian untuk mendapatkan surat izin.
2. Kemudian surat yang telah dibuat oleh pihak kepolisian di kirimkan kepada humas DPRD Kota Palembang untuk mengkoordinasikan dengan pimpinan dan mempersiapkan alat kelengkapan terkait dengan tuntutan masyarakat.
3. Semua hal yang berkaitan dengan aspirasi yang telah dimuat dalam surat keterangan akan dibagikan oleh pihak humas kepada tata usaha untuk menjadi arsip dan diberikan kepada pejabat daerah.
4. Humas dan DPRD Kota Palembang memfasilitasi seluruh kegiatan yang berlangsung sampai akhir.

*Standar Operasional Procedure (SOP)* ini harus dipahami, masyarakat harus paham betul bagaimana untuk menjalankan sebuah aspirasi. Tetapi belakangan hanya sedikit masyarakat yang mengetahui bagaimana mekanisme atau peraturan aspirasi seharusnya berjalan di lingkungan DPRD Kota Palembang.

## **2. Lambatnya Tanggapan Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam Aspirasi Masyarakat.**

Aspirasi merupakan ungkapan ketidakpuasan atau keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah dalam bentuk pernyataan sikap,

pendapat, kritikan, masukan dan saran. Masyarakat pada umumnya bebas mengungkapkan pendapat dengan alasan mengkritik dan membangun pemerintah daerah. Namun, karena jumlah penyampaian aspirasi selama tahun 2016 banyak sehingga pihak humas DPRD Kota Palembang mendapatkan beberapa kesulitan untuk menangani masyarakat yang sedang menyampaikan aspirasinya. Dalam menyampaikan aspirasinya masyarakat biasanya datang beramai-ramai atau disebut sebagai demonstrasi. Berikut data tabel laporan surat masuk aspirasi masyarakat DPRD Kota Palembang.

**Tabel 1 Data Rekapitulasi aspirasi masyarakat yang masuk ke DPRD Kota Palembang tahun 2016.**

No	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Tanggapan
1	Selasa 03 mei 2016 <u>Pendemo</u> Rajawali independen center	1. Medesak PT. PLN WS2JB dan pelaksana pembangunan Gardu Jaringan listrik harus bertanggung jawab terhadap kerusakan jalan Tanjung Barangan Kecamatan Ilir barat 1. 2. Medesak GM PT. PLN WS2JB untuk mundur dari jabatannya apabila tidak mampu dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan jalan Tanjung Barangan Kecamatan Ilir Barat 1.	- H. Suardi Anggota Komisi II DPRD Kota Palembang. 1. Untuk perbaikan belum bisa, karena masih ada aktifitas pemasangan gardu PLN kalau sudah diperbaiki pasti hancur lagi. 2. Perbaikan Jalan di jalan barangan dapat dilakukan, tetapi prosedur pengajuan melalui daerah pemilihan V dan dapil V menyampaikan kekomisi yang berkaitan dengan

		3. Meminta DPRD Kota Palembang untuk memanggil GM PT. PLN WS2JB.	perbaikan jalan seperti ini prosedurnya.
2	Senin, 30 mei 2016 <u>Pendemo</u> Aliansi Pemuda Peduli Palembang	1. Menolak berbagai bentuk intervensi politik oleh kelompok-kelompok yang ingin memaksakan kehendak syawat politiknya karena didasari oleh ego politik serta kepentingan kelompok itu sendiri.	- H. Dermawan selaku ketua DPRD Kota Palembang menyambut bai aspirasi para pendemo yang disampaikan oleh para pendemo beliau mengatakan agar para pendemo tetap kondusif karena DPRD Kota Palembang masih mempelajari dulu perlengkapan sejauh mana agar tidak terjadi penyimpangan pada saat pemilihan wawako berlangsung nanti.

3	<p>Senin, 30 mei 2016</p> <p><u>Pendemo</u></p> <p>Forum independen LSM Bersih Sumatera Selatan (FILBS)</p>	<p>1. Meminta DPRD Kota Palembang menolak dengan tegas usulan dua anama bakal calon Wakil Walikota yang diusulkan Walikota Harnojoyo karena kedua nama bakal calon tersebut tidak mencerminkan aspirasi dan komposisi dukungan partai pengusung pasangan walikota dan wakil walikota Palembang legislative saat ini serta tidak mencerminkan aspirasi dari masyarakat kota Palembang yang mengharapkan hadirnya sosok pemimpin yang bersih memiliki kemampuan bukan orang yang ambisius terhadap kekuasaan dan tidak terkait dan berhubungan erat dengan keluarga/kolega/kroni dari seseorang terpidana korupsi.</p>	<p>- H Darmawan, SH, selaku ketua DPRD Kota Palembang mengatakan bahwa Bapak walikota Palembang Bapak Harnojoyo telah difinitif sebagai walikota Palembang pada tanggal 10 September 2014 karena proses mendagri undang-undang no 28 tahun 2015 belum ada PP nya akhirnya dengan kebijakan voice mereka baik mendagri ataupun Gubernur menggunakan PP 49 tahun 2008 untuk itu pada 13 mei 2016 kami melaksanakan rapat partai jadi Bapak M. Pasaribu perlu kalian ketahui bahwa kita menajlankan anakan undang-undang dan dalam menjalankan amanah undang-undang ini tentunya kami harus dengan jeli supaya bijak pada hukum dan dan dalam memutuskan tidak salah langkah.</p>
---	---	--	--

4	<p>Rabu, 1 Juni 2016</p> <p><u>Pendemo</u></p> <p>Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)</p>	<p>1. Mengingatkan Panitia pemilihan Wakil walikota untuk tetap konsisten menjalankan amanah konstitusi sebagaimana tertuang didalam undang-undang dan PP no 49 tahun 2008, bersikap serta bertindak independen, tidak terkooptasi dengan kepentingan-kepentingan politik yang ingin melakukan pemerkosaan terhadap semangat demokrasi.</p> <p>2. Meminta kepada DPRD Kota Palembang untuk transparan dalam proses pemilihan Walikota Palembang dengan cara menyampaikan ke media yang ada di Palembang tentang proses tersebut.</p>	<p>- H. Muliadi S.Pd, MM, selaku wakil ketua DPRD kota Palembang mengucapkan terimakasih kepada kalian semua, kami atas nama pimpinan DPRD Kota Palembang sekali lagi mengucapkan terimakasih kepada rekan-rekan, bapak-bapak, ibu-ibu, saudara- saudara yang telah sudi menyampaikan aspirasi kepada kami, karena kami adalah wakil bapak, ibu sekalian oleh sebab itu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan lembaga DPRD kota Palembang baik itu pimpinan maupun anggota panitia pemilihan wakil walikota Palembang, kami telah melaksanakan sesuaiaturan yaitu PP No. 29 tahun 2008 perlu kami sampaikan kepada saudara bapak-bapak, ibu-ibu ketahui terutama rekan, adek kami. kami telah melaksanakan tahapan-tahapan doakan kami semoga kami sehat selalu sampai dengan tanggal 3 juni tepat waktunya.</p>
---	--	--	---

5	<p>Kamis, 02 Juni 2016  <u>Pendemo</u>  Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medukung sepenuhnya proses serta tahapan yang saat ini dilaksanakan oleh panitia pemilihan wakil walikota pelambang, sesuai jadwal telah ditetapkan.</li> <li>2. Mengingatkan panitia pemilihan wakil walikota untuk tetap kosisten menjalankan amanah konstitusi sebagaimana tertuang didalam undang-undang dan PP No.49 tahun 2008, bersikap serta bertindak independen, tidak terkooprasi dengan kepentingan-kepentingan politik yang ingin melakukan pemerkosanaan terhadap semangat demokrasi.</li> <li>3. memperingankan dengan tegas kepada kelompok yang mendiskreditkan dan melecehkan kehormatan keluarga H. Romi Herton untuk berhenti memprovokasi masyarakat jika tidak ingin berhdapan dengan pendukung setia H. Romi Herton.</li> <li>4. meminta kepada DPRD Kota Palembang untuk transparan dalam proses pemilihan wakil walikota</li> </ol>	<p>- M. Adiansyah, SH, selaku wakil ketua DPRD Kota Palembang mengucapkan terimakasih kepada kalian semua, demi proses politik yang ada DPRD Kota Palembang dalam pemilihan wakil walikota Palembang telah sesuai dengan UU dan tata tertib DPRD Kota Palembang, terhadap verifikasi sudah dijelaskan sesuai atursn yang ada kalau pun syarat yang kurang calon wakil walikota sudah dilengkapi dan hari ini kami akan mengkroscek kembali.</p>
---	--	--	---

		<p>Palembang, dengan cara menyampaikan ke media yang ada dipalembang tentang proses tersebut.</p> <p>5. jangan rusak tetanan demokrasi dinegeri ini hanya karena kepentingan orang maupun kelompok yang tidak diakomodir ambisi politiknya.</p>	
--	--	---	--

6	<p>Jumat. 03 Juni 2016</p> <p><u>Pendemo</u></p> <p>Aliasni Pemuda Peduli Palembang (AP.3)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendukung sepenuhnya proses serta tahapan yang saat ini dilaksanakan oleh panitia pemilihan wakil walikota Palembang DPRD Kota Palembang, sesuai jadwal yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Mendukung apapun hasil dari proses pemilihan walikota Palembang yang dilakukan DPRD Kota Palembang.</li> <li>3. Siapapun terpilih menjadi wakil walikota Palembang siap mengamankan dan mengawal proses sesuai aturan yang berlaku.</li> </ol>	<p>- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.</p>
---	--	---	---

Sumber : diolah oleh peneliti

### **3. Kualitas Sumber Daya Manusia yang Belum Memadai**

Rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) Pegawai. Penelusuran penulis menemukan banyak masyarakat yang mengatakan kualitas pelayanan publik pada DPRD Kota Palembang tidak terlalu baik. Hal ini dikarenakan tidak berimbangnya kualitas staf humas menjadi salah satu faktor penghambat yang disimpulkan oleh penulis.

Seorang pejabat humas seharusnya dapat berkomunikasi dengan efektif dan tepat dalam menyampaikan pesan kepada sasaran melalui empat syarat :

1. Pesan dibuat sedemikian rupa dan selalu menarik perhatian.

2. Pesan dirumuskan dan mencakup pengertian agar dapat dipahami publik.
3. Pesan menimbulkan kebutuhan pribadi komunikanya (penerima pesan). dan
4. Pesan merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi sesuai dengan situasi komunikasikan.

Mengingat komunikasi adalah semua prosedur dimana pikiran seseorang mempengaruhi orang lain, juga fenomena komunikasi adalah serba ada dan serba luas dan serba makna, selain mampu berkomunikasi secara efektif, seorang pejabat humas seperti di DPRD Kota Palembang pun harus mampu menggunakan media secara efektif, baik itu media massa dan media non-massa.

Dari data-data diatas, dapat dilihat bahwa SOP, lambatnya tanggapan humas dalam pengelolaan aspirasi dan kualitas sumber daya manusia, belum berjalan secara ideal. Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada peran humas sebagai penyalur informasi sangat dibutuhkan, karena adanya masalah tersebut peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk mengangkat judul **“Peran Hubungan Masyarakat Sekretariat DPRD kota Palembang dalam Menjalankan Pengelolaan Aspirasi Masyarakat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah adalah: Bagaimana Peranan Hubungan Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam pengelolaan aspirasi masyarakat

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui peran humas dalam pengelolaan aspirasi masyarakat, apakah sudah ideal dan sesuai dengan teori-teori yang ada.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat membantu perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya Konsentrasi Hubungan Masyarakat dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik ingin meneliti dalam bidang penelitian yang sama.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, bahan masukan dan gambaran bagi pemerintah daerah dalam membuat kebijakan serta menentukan arah dan strategi dalam perbaikan dimasa yang akan datang.

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berguna sebagai referensi penelitian yang bersumber dari jurnal ilmiah yang terdapat kesamaan pada kajian penelitiannya.

**Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu**

1.	Judul Penelitian	Peran Humas pemerintah kota balikpapan dalam Mengimplementasikan konsep smart city di Kota Balikpapan
	Peneliti	Tyan Ristanto
	Volume	VOL. 4/ NO. 1 (2014)
	Hasil Penelitian	Kegiatan humas dalam smart city dikota balik papan merupakan bentuk kegiatan humas sebagai gerbang keluar masuknya informasi dan penyalur aspirasi masyarakat
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini meneliti implementasi dari kegiatan smart city di Kota balik papan, sedangkan penulis meneliti tentang peran humas sebagai pengelolaan aspirasi masyarakat.
2	Judul Penelitian	Peran Humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi pada biro Humas pemprov Kalimantan Selatan
	Peneliti	1. Belinda Devi Larasati Siswanto 2. Firda Zulivia Abraham

	Volume	Vol. 19 No.1, Juli 2016
	Hasil Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan peran fasilitator komunikasi pada Biro Humas apakah sudah maksimal atau belum sebagai fasilitator, ketidaktersediaan informasi yang dapat diakses oleh publik menjadi penyebab tidak maksimalnya peran humas sebagai fasilitator komunikasi dari masyarakat ke pemerintah, maupun sebaliknya.
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini sama-sama membahas tentang peran humas dalam pemerintah tetapi perbedaan pada penelitian ini adalah berbeda instansi dan pengelolaan aspirasi.
3	Judul Penelitian	Peranan Hubungan Masyarakat dalam Manajemen Krisis Pasca Kasus Kebakaran Pasar Inpres Kota Tual
	Peneliti	1. Ratna Sari Tamher 2. M. Najib HM
	Volume	No. 3 Vol. 1 Juli – September 2011
	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian ini adalah unruk mengetahui peranan Hubungan Masyarakat pemerintah dalam penanganan krisis pasca kebakaran Pasar tradisional Inpres Kota Tual tahun 2008, dan untuk mengetahui perencanaan penyusunan dan penyampaian pesan yang digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Tual. penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

		cara pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas memiliki peranan yang penting dalam menghindari terjadinya potensi konflik pasca kebakaran pasar tradisional inpres di kota Tual tahun 2008. Peranan ini dapat dilihat mulai dari penemuan fakta, perencanaan, aksi, komunikasi, dan evaluasi.
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini menjelaskan bagaimana peranan humas setelah pasca kebakaran atau adanya insiden yang terjadi didalam kota bagaimana cara humas berperan dalam manajemen krisis sedangkan penelitian penulis membahas tentang bagaimana fungsi pengelolaan aspirasi masyarakat Kota Palembang.

## 2.2 Landasan Teori

Penelitian ini tentang peran humas dengan demikian teori yang dikaji dijadikan landasan adalah teori-teori yang berkenaan dengan strategi humas.

### 2.2.1 Peran

Lattimore, (2010:64) mengatakan Peran merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, dalam sebuah organisasi peran sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (public relations), ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat

event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.

### **2.2.2 Peran Humas**

Peran hubungan masyarakat sangat erat kaitanya dengan fungsi humas menurut Rachmadi dalam Mukarom (2015:56) adalah fungsi utama humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan organisasi.

### **2.2.3 Peran Praktisi Humas**

Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan ( 2014:20 ) Peran Humas dalam organisasi dapat dibagi menjadi 4 Katagori :

1. Penasehat Ahli ( *Expert prescriber* )

Seorang praktisi humas yang berpengalaman dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan humas yang tengah dihadapi oleh organisasi oleh organisasi bersangkutan.

2. Fasilitator komunikasi ( *communication facilitator* )

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Fasilitator proses pemecahan masalah ( *Problem solving proces fasilitator* )

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksud untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat, hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoodinator praktisi humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

4. Teknisi komunikasi ( *communication technician* )

Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. Sistem komunikasi dalam komunikasi organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan yaitu secara teknik komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkatatas.

Dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai Humas suatu organisasi untuk mengoptimalkan kegiatan Humas, maka diperlukan suatu sistem manajemen informasi yang berfokus kepada kegiatan kepentingan internal instansi itu sendiri.

#### **2.2.4 Hubungan Masyarakat**

Pada dasarnya Humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi bersifat komersial maupun organisasi yang non komersial. Humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerja sama suatu organisasi/perusahaan dengan atau isu-isu manajemen. Humas dalam penyampaian informasi dan tanggapan terhadap opini publik, humas secara efektif membantu manajemen memantau berbagai perubahan.

Humas merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan usaha. Edward L. Berneys dalam Betty (2012:01) menyatakan bahwa Humas mempunyai tiga macam arti:

1. Memberi informasi kepada masyarakat
2. Persuasi yang dimaksud untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak
3. Usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat sebaliknya.

Menurut Moore dalam Mukarom (2015:19) istilah hubungan dengan masyarakat mencakup hubungan dengan masyarakat luas, baik melalui publisitas khususnya fungsi-fungsi organisasi dan sebagainya berkaitan dengan usaha menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri.

Harlow dalam Ruslan (2014:16) humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Humas merupakan alat manajemen untuk secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya, maka Cutlip dan Center dalam Ruslan (2014:25) mengungkapkan fungsi manajemen humas yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan

komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya. Cutlip dan Center dalam Ruslan (2014:25) juga menambahkan Fungsi staf humas adalah mewakili publik pada manajemen dan manajemen pada publik sehingga tercipta arus komunikasi dua arah, baik bagi informasi maupun perilaku. Secara otomatis, fungsi Humas termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan sentral organisasi/ lembaga/ perusahaan.

### **2.2.5 Fungsi Hubungan Masyarakat**

Manajemen Humas merupakan fungsi-fungsi pokok manajemen secara umum perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, penyusunan kepegawaian, pengkomunikasikan dan penilaian. Dalam Manajemen Humas Cutlip dalam Ruslan (2014:37) mengatakan secara operasional teknisnya manajemen humas perlu melakukan fungsi pelaksanaan berikut:

a. Penelitian (*Research*)

ini adalah tahap penelitian dalam humas, baik dalam memperoleh data primer dan sekunder, maupun penelitian bersifat *opinion research*, secara kualitatif dan kuantitatif. Kegiatan ini bersifat *motivation research*, yaitu penelitian yang tertuju pada jiwa manusia yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan (*need & wants*) yang paling mendasar.

b. Perencanaan (*Planning*)

Penyusunan suatu program acara (*event*) atau agenda setting dan program kerja Humas. Penyusunan tersebut berdasarkan data dan fakta dilapangan, kebijakan, prosedur, tema dan kemampuan dana serta dukungan dari pihak terkait.

c. Pengorganisasian (*Coordinating*)

Mengoordinir satu tim kerja dengan menentukan kerja sama dan keterlibatan dari instansi atau personil lainnya kedalam satu koordinasi tim yang solid sebagai upaya pencapaian tujuan lembaga organisasi.

d. Administrasi (*Administration*)

Berkaitan dengan administrasi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dokumentasi, sistem pengarsipan dan pencatatan keluar atau yang masuknya uang, dan sekaligus merupakan suatu bukti tertulis/ tercatat dalam sistem administrasi yang baik.

e. Produksi (*Production*)

Produksi ini merupakan bentuk produk publikasi dan promosi yang dikelola oleh humas, dalam upaya mendukung perluasan/pemasaran produk atau nama dan pengaruh pada sebuah organisasi dan lain sebagainya.

f. Partisipasi Komunitas (*Community Participation*)

Partisipasi humas dalam melakukan suatu komunikasi timbale balik dengan komunitas masyarakat/public lingkungan tertentu untuk mencapai saling pengertian dan citra positif terhadap lembaga yang diwakilinya. Misalnya, kegiatan peduli bidang *social marketing dan social care* (kepedulian humas terhadap aspek kepentingan sosial).

g. Nasihat (*Advisory*)

Memberikan subang saran kepada manajemen dan pimpinan perusahaan berkenaan dengan kebijakan organisasi tentang penyesuaian berdasarkan kepentingan public eksternal/internal, maupun berdasarkan hasil pengindetifikasian keinginan dan reaksi opinin public terhadap tujuan perusahaan.

### **2.3 Aspirasi Masyarakat**

Aspirasi Masyarakat berasal dari kata *aspire*, yang artinya bercita - cita atau menginginkan. menurut Suharto (2006) dalam jurnal (Zulkifli,

Margono, Djaja) mengatakan masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki perasaan sama atau menyatu satu sama lain karena mereka saling berbagi identitas, kepentingan-kepentingan yang sama, perasaan memiliki, dan biasanya satu tempat yang sama.

Tanpa adanya sebuah aspirasi masyarakat maka pembangunan akan bermakna ganda. Pertama, sebagai ajang tipu daya pihak elit kepada masyarakat. Kedua, Sebagai perwujudan demokrasi palsu, sebab pembangunan tidak lebih sebagai gagasan dan kepentingan pihak elit belaka. Secara definitive, konsep aspirasi mengandung dua pengertian, aspirasi ditingkat ide dan aspirasi ditingkat peran structural. Di tingkat ide, konsep aspirasi berarti sejumlah gagasan verbal dan lapisan menyarakat manapun. Ditingkat peran dalam struktur, adalah langsung dalam suatu kegiatan.

#### **2.4 Teori peranan humas yang digunakan**

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah fungsi peranan humas dalam organisasi Menurut Lawrence D. Brennan. Pemilihan teori ini dikarenakan memberikan penjelasan mengenai keseluruhan aspek penelitian. Menurut, Lawrence D fungsi peranan humas dalam manajemen organisasi terdiri dari empat tahap yaitu (Ruslan 2014: 27) :

1. *Communicator*

Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak, elektronik dan lisan atau tatap muka dan sebagainya. disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader.

## *2. Relationship*

Kemampuan peran PR/Humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.

## *3. Back up Management*

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.

## *4. Good Image Maker*

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas public relation dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

## **2.5 Kerangka Teori**

Teori peranan humas menurut Lawrence D Brennan fungsi peranan humas dalam manajemen organisasi terdiri dari empat tahap yaitu *Communicator, Relationship, Back up Manajemen, Good image maker* (Ruslan 2014: 27) :

*Communicator* merupakan pihak yang berinisiatif memulai pembicaraan, peran komunikator adalah memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan dan masukan baik secara langsung maupun tidak langsung. *Relatioanship* adalah menjaga hubungan baik antara organisasi dan eksternal organisasi agar tetap dapat mendapat citra yang baik untuk organisasinya. Back up manajemen merupakan dokumentasi kegiatan yang sudah dilakukan dari tahun ketahun. kemudian Good Image Maker merupakan pembentukan strategi citra baik diinternal maupun eksteran organisasinya.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Kerangka dasar pemikiran yang digunakan sebagai landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori dalam penelitian ini, serta hubungan dengan rumusan masalah. Sapto Haryoko (Sugiyono, 2011; 60) kerangka berpikir adalah suatu penelitian perlu dikemukakan apabila

dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Peneliti hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti. Mengacu pada teori dan konsep yang ada maka kerangka dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. *Communicator* diartikan sebagai bagaimana cara humas Sekretariat DPRD Kota Palembang agar dapat menjadi seorang komunikator baik langsung maupun tidak langsung dan membuat komunikasi yang di jalankan berjalan dua arah atau timbal balik dan berjalan efektif.

Beberapa dapat digunakan untuk mengukur Komunikator :

- a. Protokoler aspirasi masyarakat, Mengatur jalannya kegiatan aspirasi yang
- b. Mediator, pada dasarnya humas juga berkaitan dengan aspirasi masyarakat atau sering dikenal dengan demo, fungsi humas sebagai mediator bertujuan untuk menjadi penengah audiensi antara masyarakat dan dewan agar masyarakat dapat melakukan aksinya dengan benar.
- c. Koordinasi Pimpinan, Seorang Humas DPRD Kota Palembang harus mampu mengonsepan kegiatan yang akan dilaksanakan karena

tanpa adanya konsep dan koordinasi maka kegiatan akan menjadi tidak teratur dan membuang waktu dewan.

2. *Relationship* diartikan sebagai seorang humas pemerintah harus mampu membangun hubungan yang baik kepada khalayak, tidak hanya fokus kepada pihak internal tetapi mampu ke eksternal juga seperti pemberitaan media massa, untuk mengukur dimensi ini dapat dilihat dengan:

- a. Memberikan informasi, informasi yang dilakukan oleh humas sekretariat DPRD Kota Palembang biasanya berupa surat masuk dan surat keluar dan press release jika ada kegiatan.
- b. Pelayanan Publik, tugas yang sangat mendasar dari Humas pemerintah yaitu harus mampu menjadi pelayan publik yang baik dan menerima kritikan dan menjadi mediator yang handal.

3. *Back up management*, kegiatan ini dilakukan Humas sekretariat DPRD dalam bentuk laporan tahunan, ukuran back up management dapat dilihat dari :

- a. Kliping, Kliping merupakan kegiatan yang dimuat oleh media massa (cetak) karena adanya kegiatan dari DPRD Itu sendiri.

4. *good image maker*, Humas DPRD selalu dituntut untuk membentuk citra yang baik untuk instansinya, adapun ukuran untuk dimensi ini adalah :

- a. Publikasi : publikasi sangat mempengaruhi keterbukaan kepada khalayak, mak dari itu humas DPRD Kota Palembang selalu terbuka jika ada kegiatan yang akan atau yang sedang dilaknakan di lingkungan DPRD Kota Palembang.

## **2.8 Hipotesis Deskriptif**

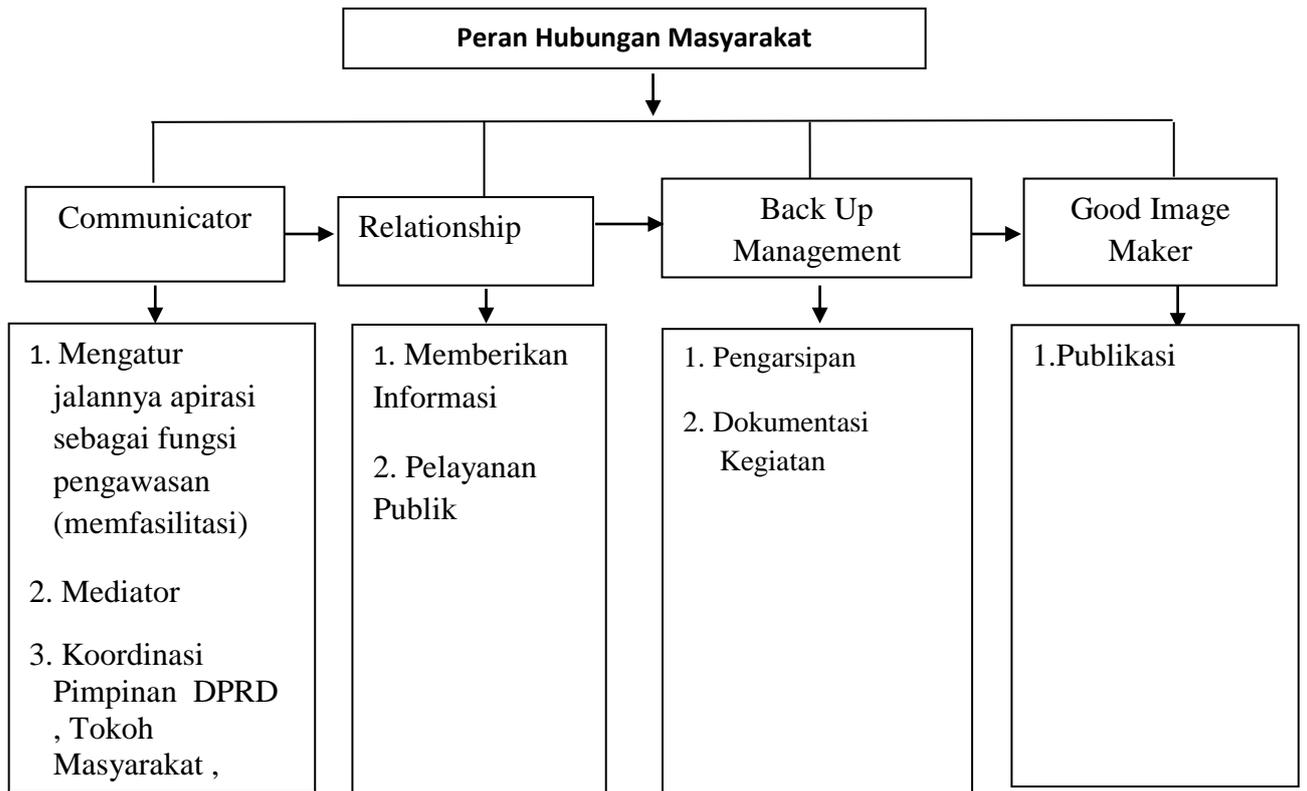
Berdasarkan gambaran dalam kerangka pemikiran yang telah dirumuskan hipotesis deskriptif dalam penelitian ini bahwa peran humas di DPRD Kota Palembang belum berjalan secara ideal.

## 2.7 Alur Pemikiran

Alur Pemikiran berdasarkan teori Menurut Lawrence D. Brennan

menyatakan bahwa ada empat kriteria peranan humas yaitu :

**Tabel 1.2**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah tertentu. Metode Bungin (2007 : 8) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. 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 Palembang. 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 di analisis sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

untuk mengetahui secara mendalam dan menggambarkan bagaimana proses dari pengelolaan aspirasi masyarakat di DPRD Kota Palembang.

### **3.2 Definisi Konsep**

Definisi konsep adalah definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak yang menyangkut sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok, atau individu tertentu. dengan kata lain konsep ditujukan agar penelitian dapat menyederhanakan penelitiannya dengan penggunaan istilah yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran Hubungan Masyarakat, dalam penelitian ini peran hubungan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara organisasi dengan publiknya. Peran humas DPRD kota Palembang sendiri bertujuan untuk memfasilitasi segala kegiatan dewan mulai dari media yang bersangkutan, jadwal kerja diatur oleh humas itu sendiri.
2. Sekretariat DPRD kota Palembang, bagian dari instansi yang menaungi 3 tugas, informasi dan protokoler, informasi dan perpustakaan, dan protokol. dalam penelitian ini Humas merupakan jembatan informasi DPRD Kota Palembang antara pihak internal ke pihak eksternal atau sebaliknya menggunakan tata cara komunikasi

yang baik agar dapat membentuk citra dan mendapat feedback dari informasi yang diberikan baik berupa saran atau tanggapan oleh masyarakat.

3. Aspirasi Masyarakat, dapat diartikan sebagai kehendak masyarakat, cara mengungkapkan aspirasi masyarakat dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. pengungkapan aspirasi secara langsung dapat dilakukan melalui tatap muka, tertulis (saran, usul, kritikan, pernyataan) atau gerakan masyarakat ( demonstrasi, unjuk rasa, rapat umum). sedangkan pengungkapan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan pernyataan pendapat melalui media massa.

### **3.4 Unit Analisis Data**

Unit analisis data sebagai unit yang akan diteliti dan dianalisis. maka unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi yaitu Sekretariat Humas DPRD Kota Palembang.

### **3.5 Teknik Penentuan Informan Penelitian (*Key Informant*)**

Teknik Penentu informan digunakan untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi yang diinginkan dari peneliti. Pemilihan informan sebagai sumber data peneliti ini berdasarkan pada atau subjek yang menguasai permasalahan. informan tersebut harus memenuhi syarat untuk menjadi *key*

*informant* yaitu memiliki jabatan di divisi humas sekretariat DPRD Kota Palembang.

Dalam penelitian dan menentukan informant peneliti memiliki kriteria untuk menjadi seorang *key informant* agar apa yang diharapkan peneliti sesuai dengan topic yang akan dibahas. Adapun kriteria yang tepat untuk menjadi informan :

1. Kabag Informasi dan Protokol
2. Kasubbag Informasi dan Perpustakaan
3. Kasubbag Aspirasi Masyarakat

### **3.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan untuk melihat Peran Hubungan Masyarakat dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat. mengacu pada Konsep Lawrence D Ruslan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Fokus Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Deskripsi
Peranan Humas (Hubungan Masyarakat)	Communicator	1. Protokoler Aspirasi Masyarakat	1) Mengatur jalannya aspirasi sebagai fungsi pengawasan 2) Pengambilan Keputusan
		2. Mediator	1) Menjadi penengah ketika adanya aspirasi masyarakat. 2) Mengadakan Rapat dengan pihak lain
		3. Koordinasi Pimpinan DPRD, Tokoh Masyarakat, Aparat Keamanan dan panitia setempat.	1) Mengatur dan mengkonsepkan suatu kegiatan yang akan dilaksanakan
	Relationship	1. Memberikan Informasi	1) Menjelaskan program 2) Press Release
		2. Pelayanan Publik	1) Penerimaan aspirasi Masyarakat ( merespon opini publik). 2) Sebagai media informasi
	Back Up Management	1. Pengarsipan	1) Pembuatan klipng 2) Pembuatan Buku Tahunan
		2. Dokumentasi Kegiatan	1) Mading (Foto)
	Good Image Maker	1. Publikasi	1) Pihak DPRD Kota Palembang bekerja sama dengan media cetak sebagai salah satu bentuk penyelesaian demo.

### **3.6 Jenis dan Sumber Data**

Data terbagi menjadi 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data dan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan atau aktor-aktor pada saat dilaksanakan penelitian ini. dalam hal ini data informan diperoleh dari Kabag Informasi dan Protokol, Kasubbag Informasi dan Perpustakaan, Kasubbag Protokol dan staff secretariat DPRD Kota Palembang.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip lain yang relevansinya dengan penelitian ini. data tersebut seperti struktur organisasi, peraturan-peraturan, laporan keuangan seperti laporan realisasi dan data-data lain yang diperlukan.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrument 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. tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber-sumber

dan jenis data dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Dokumentasi

Data dokumentasi dalam penelitian ini adalah peraturan-peraturan, struktur organisasi, tupoksi, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan Humas sekretariat DPRD Kota Palembang.

#### 2. Interview (wawancara)

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh 2 belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. pada teknik ini, peneliti mengadakan tatap muka dan berinteraksi Tanya jawab langsung dengan kasubbag Program dan Evaluasi dibidang sekretariat DPRD Kota Palembang.

#### 3. Observasi

Observasi yaitu sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan dalam rangka memperkuat dan meyakini hasil wawancara dan studi dokumenter, dengan mencatat segala kejadian dan fenomena yang terjadi selama mengadakan penelitian.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yang berarti adalah metode kualitatif yang dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian ini. setelah data primer yang berasal dari humas sekretariat DPRD Kota Palembang terkumpul, selanjutnya data yang bersifat kualitatif akan diproses secara deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan hasil penelitian kedalam kata-kata atau kalimat untuk mendapatkan suatu kesimpulan terhadap fenomena atau fakta yang ada dilapangan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **4.1 Sejarah Terbentuknya DPRD Kota Palembang**

Bersamaan dengan ditetapkannya undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota praja di Sumatera Selatan yang menetapkan Palembang sebagai Pemerintahan Daerah otonom, maka dibentuklah perangkat pemerintah daerah yaitu DPRD Kota Palembang sebagai Lembaga Legislatif Kota Palembang. Sesuai dengan amanat UU No 28 Tahun 1959 tersebut, dipandang perlu dibentuk Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kotapraja Palembang berjumlah 28.388 jiwa, sehingga jumlah anggota DPRD tingkat II Kota Praja Palembang adalah 28 anggota. DPRD Kota Palembang dahulu berlokasi di Jalan Sekanak No.02 Palembang dan, diresmikan oleh Bapak H. Amir Macmud pada tanggal 06 April 1977. DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang kedudukannya sebagai lembaga pemerintah daerah. Anggota DPRD berjumlah 50 orang diresmikan dengan keputusan Gubernur atas nama Presiden RI, berdasarkan usul Walikota sesuai laporan KPU.

Sejarah ini ada hubungannya dengan penetapan hari jadi Kota Palembang pada tanggal 17 Juli 605 Masehi. Kerajaan Sriwijaya sudah ada sejak abad ke-V dan kemudian dikalahkan oleh Kerajaan Majapahit pada abad ke-IX. Kerajaan Sriwijaya diperintah oleh raja-raja keturunan Syailendra yang menganut agama

budha Mahayana, pusat-pusat pemerintah dipinggir sungai musi yaitu Bukit Siguntang. Pada abad ke XVI muncul kerajaan baru bernama kesultanan Palembang yang dikirim oleh Kyai Ing Suro, seorang putra priyai kerajaan islam demak yang bernama Pangeran Sidoinya lautan. Pada tahun 1906 oleh Belanda, kesultanan dijadikan daerah haminata yaitu dihapuskan daerah kesultanan Palembang. Hal ini berlangsung sampai terjadinya perang kemerdekaan pada tanggal 22 Agustus 1945.

Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palembang ini dikenal dengan “Gedung Ledeng” atau disebut juga dengan “Menara Air” yang berada di jalan sekanak, yang berdiri pada zaman pemerintahan Belanda. Pada zaman jepang di tahun 1942, balai kota tidak ditepati tapi dijadikan kantor presiden. Tempat ini terus dimanfaatkan sebagai balai kota sampai tahun 1956, sewaktu ulang tahun ke-50 kota Palembang kembali memerintah ke Balai Kota yang aslinya “Gedung Menara Air”.

Sekarang DPRD Kota Palembang berlokasi di jalan Gubernur H.A Bastari Nomor 02 Palembang diatas tanah seluas 2,01 Ha dengan biaya pembangunan Rp. 66,8 milyar dan menjadi gedung termegah di Indonesia yang diresmikan oleh Taufik Kemas Ketua MPR RI. Gedung yang baru ini mulai digunakan sebagai pusat aktivitas DPRD Kota Palembang terhitung sejak tanggal 20 february 2010.

#### **4.2 Visi dan Misi**

Sekretariat DPRD Kota Palembang mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

**a. Visi**

Visi Sekretariat DPRD Kota Palembang adalah mewujudkan pelayanan prima dalam membantu penyelenggaraan tugas dan wewenang DPRD Kota Palembang.

**b. Misi**

1. Misi Sekretariat DPRD Kota Palembang adalah terwujudnya optimalisasi pelayanan administrasi anggota legislatif.
2. Terwujudnya system informasi manajemen yang handal.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

### **4.3 Perangkat DPRD**

**A. Badan Legislasi Daerah (BANLEG)**

Badan Legislasi Daerah merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap, dibentuk dalam rapat Paripurna DPRD. Susunan dan keanggotaan badan legislasi daerah dibentuk pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan permulaan tahun sidang. Jumlah anggota badan legislasi daerah ditetapkan dalam rat paripurna menurut perimbangan dan pemerataan jumlah anggota komisi.

Anggota badan legislasi daerah diusulkan masing-masing fraksi. Badan legislasi daerah bertugas :

1. Menyusun rancangan program legislasi daerah yang memuat daftar urutan dan prioritas brancangan peraturan daerah beserta alasannya untuk setiap tahun anggaran di lingkungan DPRD.
2. Koordinasi untuk penyusunan program legislasi daerah antara DPRD dan pemerintah daerah.
3. Menyiapkan rancangan peraturan daerah usul DPRD berdasarkan program prioritas yang telah ditetapkan.
4. Mengikuti perkembangan dan melakukan evaluasi terhadap pembahasan materi muatan rancangan peraturan daerah melalui koordinasi dengan komisi dan panitia khusus.
5. Melakukan pengharmonisan, pembulatan, dan pemantapan konsepsi rancangan peraturan daerah yang diajukan anggota, komisi dan/atau gabungan komisi sebelum rancangan daerah tersebut disampaikan kepada pimpinan DPRD.

## **B. Komisi-komisi DPRD Kota Palembang**

Komisi merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap dan dibentuk oleh DPRD pada awal masa jabatan keanggotaan DPRD. Setiap anggota DPRD kecuali pimpinan DPRD, wajib menjadi anggota salah satu komisi. Komisi sebagaimana dimaksud ayat (1) dibentuk dengan ketentuan

DPRD yang beranggotakan lebih dari 35 (tiga lima) orang membentuk 4 (empat) Komisi. Adapun sebagai berikut tugas-tugas dari setiap komisi :

1. Mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;
2. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan daerah dan APBD sesuai dengan ruang lingkup tugas komisi;
  3. Membantu pimpinan DPRD untuk mengupayakan penyelesaian masalah yang disampaikan oleh Walikota dan/ atau masyarakat kepada DPRD.
  4. Menerima, menampung dan membahas serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat;
  5. Memperhatikan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat di daerah.
  6. Melakukan kunjungan kerja komisi yang bersangkutan atas persetujuan pimpinan DPRD;
  7. Mengadakan rapat kerja dan rapat dengar pendapat;
  8. Mengajukan usul kepada pimpinan DPRD yang termasuk dalam ruang lingkup bidang tugas masing-masing komisi;
  9. Memberikan laporan tertulis kepada pimpinan DPRD tentang hasil pelaksanaan tugas komisi;

Mitra Komisi-komisi terdiri dari :

**A. Komisi I**

Komisi I mempunyai tugas mengatur di bidang Pemerintahan, Keamanan, Ketertiban, Perizinan dan Hukum, dengan mitra kerja :

1. Sekretariat DPRD;
2. Inspektorat Kota;
3. Satuan Polisi Pamong Praja;
4. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Dinas komunikasi dan informatika;
6. Badan kepegawaian Daerah dan Diklat;
7. Badan Narkotika Kota Palembang;
8. Bagian Hukum dan HAM;
9. Bagian Organisasi dan Tata Laksana;
10. Bagian Tata Pemerintahan;
11. Bagian Keagrariaan dan Batas Wilayah;
12. Bagian hubungan Masyarakat dan protocol;
13. Badan kesatuan bangsa, politik dan perlindungan masyarakat;
14. Camat dan Lurah;
15. Komisi pemilihan umum kota Palembang; dan
16. Sekretaris Kopri

## **B. Komisi II**

Komisi II mempunyai tugas mengatur bidang Perekonomian dan keuangan, dengan mitra kerja :

1. Dinas pendapatan daerah;
2. Dinas perindustrian, perdagangan dan koperasi
3. Badan penanaman modal daerah dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu
4. Dinas pertanian, perikanan dan kehutanan;
5. Dinas perhubungan;
6. Badan pengelolaan keuangan dan asset daerah;
7. Perusahaan daerah dan negara;
8. Bagian keuangan;
9. Bagian perekonomian;
10. Kantor pelayanan PBB;
11. PDAM Tirta Musi Palembang.
12. PD.Pasar Palembang Jaya;
13. PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya;
14. PT. Palembang Trading and Logistic (PATRALOG);
15. UPTD Dipenda Provinsi Sumsel, dan
16. Bank Sumsel Babel

### **C. Komisi III**

Komisi III mempunyai tugas mengatur di bidang Pembangunan, dengan mitra kerja :

1. Dinas pekerjaan umum cipta karya dan perumahan;
2. Dinas pekerjaan umum bina marga dan pengelolaan sumber daya air;
3. Dinas kebersihan;
4. Dinas penerangan jalan, pertamanan dan pemakaman;
5. Dinas tata kota;
6. Badan pendangkulangan bencana dan pemadam kebakaran;
7. Badan perencanaan pembangunan daerah;
8. Badan lingkungan hidup;
9. Bagian pembangunan; dan
10. Bagian umum dan perlengkapan.

### **D. Komisi IV**

Komisi IV mempunyai tugas mengatur dibidang Kesejahteraan Rakyat, dengan mitra kerja :

1. Dinas pendidikan pemuda dan olahraga;
2. Dinas tenaga kerja

3. Dinas kesehatan;
4. Dinas sosial;
5. Dinas kebudayaan dan pariwisata;
6. Badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan;
7. Badan pemberdayaan masyarakat kelurahan;
8. Bagian sosial kemasyarakatan;
9. Bagian kesejahteraan rakyat;

Pembagian komisi-komisi DPRD Kota Palembang dengan jumlah total pegawai keseluruhan 48 orang.

**Tabel 1.7 Jumlah Pegawai Berdasarkan Komisi**

No.	Komisi	Jumlah pegawai
1.	Komisi I	12 Orang
2.	Komisi II	12 Orang
3.	Komisi III	12 Orang
4.	Komisi IV	12 Orang
Total		48 Orang

Sumber : SubBagian Tata usaha DPRD Kota Palembang Sumsel

### **C. Badan Musyawarah (BANMUS)**

Badan musyawarah merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap dan dibentuk oleh DPRD pada awal masa jabatan keanggotaan DPRD. Badan Musyawarah terdiri atas unsur-unsur fraksi berdasarkan perimbangan jumlah anggota dan paling banyak  $\frac{1}{2}$  (setengah) dari jumlah anggota DPRD. Masa keanggotaan badan musyawarah ditetapkan selama  $1\frac{1}{2}$  (Satu setengah) tahun.

Badan musyawarah mempunyai tugas :

1. Menetapkan agenda DPRD untuk 1 (satu) tahun sidang, 1 (satu) masa persidangan, atau sebagian dari suatu masa sidang, perkiraan waktu penyelesaian suatu masalah, dan jangka waktu penyelesaian rancangan daerah, dengan tidak mengurangi rapat paripurna untuk mengubahnya.
2. Memberikan pendapat kepada pimpinan DPRD dalam menentukan garis kebijakan yang menyangkut pelaksanaan dan tugas wewenang DPRD;
3. Meminta dan/atau memberikan kesempatan kepada alat kelengkapan DPRD yang lain untuk memberikan keterangan/ penjelasan mengenai pelaksanaan tugas masing-masing.
4. Menetapkan jadwal acara rapat DPRD;
5. Memberikan saran/pendapat untuk memperlancar kegiatan
6. Merekomendasikan pembentukan panitia khusus; dan
7. Melaksanakan tugas lain yang diserahkan oleh rapat paripurna kepada Badan Musyawarah.

#### **D. Badan Anggaran**

Badan anggaran merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap dan dibentuk oleh DPRD pada awal masa jabatan keanggotaan DPRD. Anggota Badan Anggaran diusulkan oleh masing-masing fraksi dengan mempertimbangkan keanggotaannya dalam tiap-tiap komisi dan paling  $\frac{1}{2}$  (Setengah) dari jumlah anggota DPRD dan masa jabatan Badan anggaran ditetapkan  $1\frac{1}{2}$  (satu setengah) tahun.

Badan Anggaran mempunyai tugas :

1. Memberikan saran dan pendapat berupa pokok-pokok pikiran DPRD kepada walikota dalam mempersiapkan rancangan anggaran pendapatan dan belanja daerah selambat-lambatnya lima (5) bulan sebelumnya ditetapkan anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Melakukan konsultasi yang dapat diwakili oleh anggotanya kepada komisi terkait untuk memperoleh masukan dalam rangka pembahasan rancangan kebijakan umum APBD serta prioritas dan plapon anggaran sementara.
3. Memberikan saran dan pendapat kepada walikota dalam mempersiapkan rancangan peraturan daerah tentang perubahan APBD dan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD.
4. Melakukan penyempurnaan rancangan peraturan daerah tentang APBD dan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban pelaksanaan

APBD berdasarkan hasil evaluasi gubernur bagi DPRD Kota bersama tim anggaran pemerintah daerah.

5. Melakukan pembahasan bersama tim anggaran pemerintah daerah terhadap rancangan kebijakan umum APBD serta rancangan prioritas dan plafon anggaran sementara yang disampaikan oleh kepala daerah; dan
6. Memberikan saran kepada pimpinan DPRD dalam penyusunan anggaran belanja DPRD.

#### **E. Badan Kehormatan**

Badan kehormatan dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. Pembentukan badan kehormatan ditetapkan dengan keputusan DPRD. Pimpinan badan kehormatan terdiri dari atas 1 (satu) orang ketua dan 1 (satu) orang wakil ketua dan 5 (lima) orang anggota :

Badan kehormatan mempunyai tugas :

1. Memantau, mengevaluasi disiplin dan/atau kepatuhan terhadap moral, kode etik, dan/ atau peraturan tata tertib DPRD dalam rangka menjaga martabat, kehormatan citra dan kredibilitas DPRD;
2. Meneliti dugaan pelanggaran yang dilakukan anggota DPRD terhadap peraturan tata tertib dan/atau kode etik DPRD;
3. Melakukan penyelidikan, verifikasi, dan klarifikasi atas pengaduan pimpinan DPRD, anggota DPRD, dan/atau masyarakat; dan

- Melaporkan keputusan badan kehormatan atas hasil penyelidikan, verifikasi, dan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf c kepada rapat paripurna DPRD;

#### **F. Pimpinan DPRD**

Pimpinan DPRD merupakan salah satu alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap, sebagai kolektifitas dan merupakan wakil dari fraksi-fraksi. Dibentuk pada awal masa keanggotaan DPRD. Masa jabatan pimpinan DPRD adalah 5 tahun, sesuai dengan keanggotaan DPRD. Pimpinan DPRD hasil dari pemilu 2009 terdiri atas 4 orang, yaitu 1 orang ketua dan 3 wakil ketua, yang penetapannya berdasarkan hasil pemilu.

**Tabel 1.8 Daftar Nama Pimpinan DPRD Kota Palembang 2009**

No	Pimpinan	Nama	Dapil	Partai
1.	Ketua DPRD	H. Darmawan, SH	1	PDIP
2.	Wakil Ketua	Muliadi, S.pd.,MM	1	Demokrat
3.	Wakil Ketua	M.Adiansyah, SH	1	Golkar
4.	Wakil Ketua	Ir. Sri Wahyuni	1	Gerindra

Sumber : DPRD Kota Palembang

Pimpinan DPRD mempunyai tugas :

- Memimpin sidang DPRD dan menyimpulkan hasil sidang untuk diambil keputusan;

2. Menyusun rencana kerja pimpinan dan mengadakan pembagian kerja antara ketua dan wakil ketua;
3. Melakukan koordinasi dalam upaya mensinergikan pelaksanaan agenda dan materi kegiatan dari alat kelengkapan DPRD;
4. Menjadi juru bicara DPRD
5. Melaksanakan dan memasyarakatkan keputusan DPRD;
6. Mewakili DPRD dalam berhubungan dengan lembaga/instansi lainnya;
7. Mengadakan konsultasi dengan kepala daerah dan pimpinan lembaga/instansi lainnya sesuai dengan keputusan DPRD;
8. Mewakili DPRD di pengadilan
9. Melaksanakan keputusan DPRD berkenaan dengan penetapan sanksi atau rehabilitasi anggota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Menyusun rencana anggaran DPRD bersama sekretariat DPRD yang pengesahannya dilakukan dalam rapat paripurna; dan
11. Menyampaikan laporan kinerja pimpinan DPRD dalam rapat paripurna DPRD yang khusus diadakan untuk itu.

#### **G. Alat Kelengkapan Lain**

Dalam hal yang diperlukan, DPRD dapat membentuk alat kelengkapan lain yang diperlukan berupa panitia khusus. Panitia khusus

merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tidak tetap. Panitia khusus dibentuk dalam paripurna DPRD atas usul anggota setelah mendengar pertimbangan Badan Musyawarah. Pembentukan Panitia Khusus ditetapkan dengan keputusan DPRD.

#### **4. Sekretariat DPRD**

Sekretariat DPRD merupakan instrument kelembagaan yang mana sangat penting bagi DPRD agar ia dapat melaksanakan semua fungsi dan tugasnya secara efisien dan efektif. Namun, dewan seringkali mengabaikan kenyataan-kenyataan yang ada dalam sekretariat. Bahkan di beberapa daerah para anggota dan alat kelengkapan Dewan merasa bahwa mereka berhak menentukan hal-hal apa saja yang dapat atau tidak dapat dilaksanakan oleh sekretariat. Sekretaris DPRD dapat menyediakan tenaga ahli dengan tugas memberikan pelayanan untuk kelancaran kegiatan DPRD, mempersiapkan persidangan, menyiapkan produk perundang-undangan, kegiatan kehumasan, pelayanan umum dan kelancaran kegiatan DPRD dan melaksanakan kegiatan DPRD memberikan pelayanan administrative kepada anggota DPRD.

Sekretariat DPRD juga mempunyai fungsi, kewenangan dan kedudukan sebagai berikut :

a) Fungsi Sekretariat DPRD Kota Palembang

1. Memfasilitasi rapat anggota DPRD
2. Melakukan pelaksanaan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas anggota DPRD.
3. Mengelola Tata Usaha DPRD
4. Penyiapan penyelenggaraan rapat-rapat dan peninjauan DPRD, Pembuatan surat Risalah dan catatan rapat DPRD.
5. Perumusan Rancangan Produk Dewan, penyiapan bahan perundang-undangan, pengkajian peraturan dan penyelenggaraan perpustakaan.
6. Peraturan keprotokolan dan pengurus perjalanan Dinas DPRD, pengurusan penerimaan Delegasi masyarakat dan tamu DPRD serta pelaksanaan kegiatan kehumasan.
7. Kerumahtanggaan dan keamanan dalam, perlengkapan, pengurusan ketatausahaan serta kepegawaian.
8. Perencanaan dan pengelolaan Administrasi Keuangan DPRD.

b) Kewenangan Sekretariat DPRD

1. Mengkoordinasi dalam arti mengatur dan membina kerjasama, mengintegrasikan dan mensinkronisasikan seluruh penyelenggaraan tugas sekretariat DPRD.

2. Melakukan perencanaan dalam arti menyiapkan rencana, mengelolah, menelaah, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan pemimpin DPRD.
  3. Menyelenggarakan persidangan dan pembuatan risalah rapat yang diselenggarakan oleh DPRD.
  4. Memelihara dan membina ketertiban dan keamanan.
- c) Kedudukan Sekretariat DPRD
1. Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD dalam menyelenggarakan hak dan kewajiban.
  2. Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris DPRD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD secara administrasi dibina oleh Sekretaris Daerah.

#### **4.5 Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kota Palembang**

Pada sekretariat DPRD Kota Palembang dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD, Sekretaris mempunyai fungsi:

1. Memimpin kegiatan kesekretariatan.
2. Penyelenggaraan kebijakan teknis administrasi kepada pimpinan dan anggota DPRD.
3. Penyelenggaraan fasilitasi persidangan dan rapat-rapat DPRD.
4. Penyelenggaraan urusan rumah tangga DPRD.

5. Pengelolaan anggaran DPRD dan secretariat DPRD
6. Penyelenggaraan koordinasi dan kerja sama antar lembaga
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota.

Dalam melaksanakan tugasnya sekretaris DPRD dibantu oleh :

1. Kepala Bagian Umum, terdiri dari:
  - a) Sub bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
  - b) Sub bagian Rumah Tangga
  - c) Sub Bagian Perlengkapan
2. Kepala Bagian Persidangan dan Risalah, terdiri dari:
  - a) Sub bagian Persidangan
  - b) Sub bagian Risalah
  - c) Sub bagian Perlengkapan
  - d) Sub bagian Hukum dan Perundang-undangan
3. Kepala Bagian Keuangan, terdiri dari :
  - a) Sub bagian Anggaran
  - b) Sub bagian Penatausahaan Keuangan
  - c) Sub bagian Perjalanan Dinas
4. Kepala Bagian Informasi dan Protokol (HUMAS), terdiri dari :
  - a) Sub bagian Informasi dan Perpustakaan

- b) Sub bagian Protokol
- c) Sub bagian Pelayanan Aspirasi Masyarakat

#### 4.6 Makna Lambang DPRD Kota Palembang

Gambar 3 Lambang DPRD Kota Palembang



Sumber : SubBagian Tata usaha DPRD Kota Palembang Sumsel

Makna lambang Dewan Perwakilan Rakyat Kota Palembang:

1. Bangunan sirih yaitu rumah Palembang warna asli merah tua coklat penggirannya keemasan berikuti  $2 \times (4+5) = 18$  tanduk lembaran daun teratai. Ditengah atasannya terdapat kembang melati yang belum mekar, berikuti sinar yang melambangkan kerukunan kekeluargaan dan kesejahteraan Kota Palembang disegala zaman.
2. Puncak rebung warna kuning keemasan melambangkan kemuliaan dan keangungan. Jumlah 8 buah, melambangkan bulan agustus yang bersejarah, bulan proklamasi yang mengingatkan perjuangan

kemerdekaan RI. Segi tiga ialah bewarna hijau berikut sinar keemasan, melambangkan tanggal 17 hari proklamasi kemerdekaan RI. Bukit siguntang adalah tempat kesucian dimasa zaman purbakala yaitu abad VII s.d XIII terdapat kumpulan candi-candi, kuil-kuil dan perguruan tinggi yang dikunjungi oleh pendeta-pendeta dan pelajar-pelajar diseluruh asia. Bukit siguntang berasal dari kata-kata DAPNTAHIYANG = YANG dipertuan dewa yang akhir-akhir ini disingkat dengan kata-kata DAPUTANG atau SEGUNTANG. Ia merupakan suatu daerah yang suci dizaman abad ke-VII, Penuh dengan candi-candi dan kuil-kuil diantaranya terdapat taman perpustakaan untuk mendapatkan segala pengetahuan dan ilmu sejati. Lingkaran-lingkaran memanjang berwarna biru laut adalah sungai, 4 diantaranya sungai besar yang bertemu di kota Palembang yaitu Komering Ogan, Lematang dan Musi dan Lima lainnya sungai itu bertemu diluar Kota Palembang. Kesembilannya berkumpul menjadi satu. Induk dan airnya mengalir di kota Palembang dengan tenaganya melambangkan.

- a) Kota Palembang adalah pusat perhubungan, pelabuhan, perdagangan, akhir-akhir ini menjadi pula kota perindustrian dengan masyarakat yang tenag bijaksana.
- b) Tahun 1945 yaitu tahun proklamasi. Bunga teratai bewarna putih melambangkan agama yang suci disegala zaman dahulu,

kini dan yang akan datang. Lima lembar dari bunga teratai melambangkan rukun 5 agama islam.

3. Dibawah lambang tertulis PALEMBANG DJAJA, disegala zaman ia jaya
4. Padi melambangkan kesuburan dibidang pangan. 17 butir padi melambangkan tanggal kemerdekaan RI. Warna padi kuning melambangkan jiwa susila.
5. Kapas melambangkan kemakmuan dibidang sandang. 8 buah kapas melambangkan bulan Kemerdekaan RI. Warna putih kapas melambangkan jiwa suci beprilaku adil dan jujur.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dijelaskan data temuan hasil wawancara dari informan dan observasi lapangan mengenai peran humas sekretariat DPRD Kota Palembang dalam menjalankan fungsi pengelolaan aspirasi masyarakat, dalam penelitian ini akan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan. Pembahasan ini berdasarkan data yang peneliti kumpulkan secara langsung berdasarkan wawancara dengan *key informant* peneliti yaitu Kabbag Informasi dan Protokol, Kasubbag Pelayanan Aspirasi Masyarakat dan Kasubbag Informasi dan Perpustakaan serta observasi lapangan pada kegiatan tahap seleksi wawancara.

DPRD Kota Palembang memiliki peran yang sangat penting bagi kemajuan Kota Palembang. sudah menjadi tanggung jawab para anggota dewan dalam mewakili suara rakyat. karena mereka pun dipilih atas dasar pemilihan langsung yang menggunakan suara rakyat yang dibagi melalui daerah pemilihan atau dapil dimana anggota dewan mencalonkan diri mereka.

Hubungan antara legislatif dan media tidaklah mempunyai hubungan struktural yang mengharuskan adanya keterkaitan secara lembaga. Namun demikian, kedua lembaga ini saling membutuhkan dalam hal membangun

hubungan kemitraan. Terutama dalam membangun hubungan kemitraan dibidang informasi, komunikasi dan kontrol sosial.

Mengamati dan mempelajari tentang aspirasi yang terdapat dalam masyarakat sudah menjadi tugas humas. Humas tidak hanya berbicara bagaimana tatacara surat menyurat saja melainkan memberikan nasihat atau sumbangan saran dalam membangun citra lembaga itu sendiri. Dalam hal ini membangun citra DPRD Kota Palembang agar dapat benar-benar mewakili setiap golongan atau elemen masyarakat Kota Palembang.

Menjadi media informasi kepada masyarakat tentang setiap program kerja, visi dan misi, dan semua hasil kerja DPRD Kota Palembang baik berupa pengambilan keputusan atau rapat degar pendapat (RDP) antara anggota dewan dengan masyarakat dan hasil rapat paripurna. Humas bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang akan diambil oleh DPRD. Upaya tersebut dapat disampaikan humas melalui *press release* ke pada publik agar menumbuhkan hubungan yang baik antara DPRD dan publik mengenai apa yang mereka kerjakan.

Keberadaan humas sekretariat DPRD Kota Palembang sudah sangat sesuai dengan upaya mendukung tercapainya program pemerintah serta dalam upaya menyikapi perubahan organisasi untuk memperoleh pengertian publik serta pendapat umum yang membangun citra baik terhadap DPRD Kota Palembang.

Dengan demikian, kegiatan dalam suatu organisasi yang bertujuan mentransfer pesan atau informasi dari organisasi kepada masyarakat harus berdasarkan hubungan yang saling menguntungkan agar masyarakat paham tindakan *action* yang dilakukan DPRD Kota Palembang kepada publiknya.

Ada beberapa pola komunikasi humas DPRD Kota Palembang yang penulis amati pada lokasi penelitian. Pertama, komunikasi kebawah dalam penyampaian pesan atau informasi kepada bawahan dalam pelaksanaan kegiatan yang bersifat umum misalnya instruksi, surat edaran, pedoman kerja, dan penyusunan Renja. Kedua, komunikasi keatas dalam pertanggungjawaban antar hubungan pimpinan dan staf humas dalam hal Laporan Pelaksanaan Tugas (LPT), informasi unjuk rasa, peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan DPRD Kota Palembang.

Ketiga, komunikasi horizontal yaitu komunikasi secara mendatar yakni antara kepala bagian dengan kepala bagian dan staf humas dengan staf lainnya mengenai, undangan kegiatan pimpinan, rapat-rapat, siding-sidang, bimbingan teknis, kegiatan reses, kunjungan kerja dan kunjungan lokasi. Keempat, komunikasi diagonal disebut komunikasi silang yaitu komunikasi antara kepala bagian dengan staf bagian lain dilingkungan sekretariat DPRD Kota Palembang.

Kajian ini menggukan teori peranan humas dari Lawrence D.Brenan, sebagai acuan untuk melihat serta menganalisis peranan humas DPRD Kota

Palembang dalam mengelola informasi manajemen. Menurut Lawrence D. Brennan memiliki empat proses peranan humas yang harus dilakukan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Keempat aspek tersebut yaitu : (1) *Communicator*, (2) *Relationship*, (3) *Back up management*, (4) *Good image maker*. Keempat aspek tersebut merupakan elemen penting yang mempengaruhi peran humas dalam pengelolaan aspirasi masyarakat yang kemudian akan dianalisis sesuai dengan kajian pada lokasi penelitian.

## **5.1 Communicator**

### **5.1.1 Protokoler Aspirasi Masyarakat**

Didalam kegiatan humas selain menjadi komunikator tugas lain yang mencakupnya adalah menjadi protokoler. Protokol bukan orang, tapi sistem atau aturan, Protokoler memiliki aspek penting dalam hal mengatur tata tempat, dan persiapan baik acara formal maupun non formal. Protokoler Aspirasi masyarakat itu sendiri diartikan sebagai merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan. Manjadi protokoler dalam aspirasi masyarakat humas DPRD kota Palembang tidak hanya dituntut untuk menjadi seorang yang koordinator acara atau menyiapkan seluruh kebutuhan tetapi juga mampu menjadi seorang komunikator yang handal sehingga hal ini mampu memberikan kesan opini yang baik kepada masyarakat untuk tidak takut untuk memberikan aspirasi kepada DPRD Kota Palembang.

Protokoler muncul sebagai alat untuk memfasilitasi kegiatan komunikasi dan juga sebagai alat untuk masyarakat menyampaikan keluhan kepada pejabat daerah. Adapun syarat menjadi seorang protokoler menurut Syarat-syarat Menjadi Protokoler Melihat uraian di atas, maka seorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat. Syarat untuk menjadi protokoler dalam Zulkarnaen Nasution (2006:160) adalah:

1. Disiplin dan loyalitas tinggi
2. Pengelola yang efektif, koordinatif dan berwibawa
3. Menghayati bidang tugasnya
4. Menguasai segala permasalahan tapi bukan berarti harus melaksanakan sendiri.
5. Memiliki wawasan.
6. Memiliki penampilan, etiket, dan kemampuan berbahasa yang baik

Hal ini juga dikatakan oleh kabbag infomasi dan protokol humas sekretariat DPRD Kota Palembang mengatakan.

“tugas humas di sekretariat DPRD sebagai protokoler adalah memfasilitasi segala macam bentuk pelayanan yang ada. Adapun syarat menjadi protokler yaitu mampu dalam bidang tersebut dalam artian menguasai bidang protokoler, memiliki wawasan serta mampu mengelola aspirasi dengan baik.”

Dari pernyataan diatas bahwasanya humas sebagai protokoler di DPRD Kota Palembang bertugas memfasilitas dimana fasilitas dalam hal ini adalah melayani semua kegiatan aspirasi masyarakat yang berarti humas sebagai

jembatan antara masyarakat dan dewan kemudian selain menjadi jembatan antara masyarakat dan dewan humas juga bertanggung jawab sebagai pengawas dimana melihat bagaimana perkembangan situasi dilapangan ketika adaya aspirasi, kemudian humas membantu dalam memberikan solusi yang dapat diterima masyarakat agar tercapainya sebuah solusi antara kedua belah pihak dengan cara pengumpulan data yang ada. Kemudian melakukan diskusi diruangan agar kedua belah pihak mendapat hasil yang baik, hal ini sesuai dengan dokumentasi yang ada dalam tugas pokok dan fungsi pasal 15 menjelaskan pelayanan informasi, hubungan kemasyarakatan dan keprotokolan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, mengelola perputakaan dan dokumentasi serta memfasilitasi pelayanan aspirasi masyarakat.

Selain mengatur jalannya aspirasi masyarakat humas juga membantu dalam pengambilan keputusan yang ada, dimana humas mengumpulkan data yang akan diberikan kepada dewan agar saat proses diskusi dan pengambilan keputusan dewan dapat berdiskusi dengan baik. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kassubbag informasi dan protokol:

“peran humas selain mengatur aspirasi juga mengumpulkan bahan informasi kemudian membuat penyusunan rencana dan tetap memberikan pelayanan informasi kepada anggota DPRD agar aspirasi berjalan sesuai dengan yang diinginkan kedua belah pihak.”

Hal ini dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi pada sub bagian informasi protokoler pada ayat 1 yang mengatakan bahwa penyusunan rencana,

penyusunan rumusan, penghimpunan data dan bahan informasi, pemberian layanan yang dibutuhkan. Dari penjelasan tersebut humas sudah menjalankan.

### **5.1.2 Mediator**

Humas juga berperan sebagai penengah antara organisasi dan publik. salah satu kegiatan humas sebagai perantara komunikasi adalah menjadi seorang mediator atau penengah dalam suatu kegiatan koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi juga dokumentasi. Sebagaimana tugas mediator Humas DPRD Kota Palembang adalah membantu Dewan atau bidang lain yang membutuhkan humas DPRD Kota Palembang untuk memberikan solusi pemecahan masalah yang ada. Karena humas merupakan bidang yang menjadi jembatan antara instansi dengan masyarakat. Bentuk dari menjadi mediator humas disini merupakan penanganan terhadap yang menyalurkan aspirasinya melalui demonstrasi, sebagaimana diketahui masyarakat sekarang sering sekali melakukan aksi demonstrasi untuk menyampaikannya keinginannya.

Fungsi humas bertindak sebagai mediator yaitu berarti menjadi penengah salah satu hal yang harus dilakukan humas sebagai mediator adalah Aspirasi (demo) membantu mempersiapkan semua keperluan pihak eksternal seperti pihak pendemo ingin bertemu dengan ketua DPRD maka humas bertanggung jawab untuk menghadirkan ketua DPRD kedalam forum yang diminta masyarakat, pihak humas juga membantu memberikan penerangan dan

pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan instansi baik berupa pengambilan keputusan maupun penyampaian informasi secara terbuka, jujur dan obyektif.

Salah satu fungsi dari humas pemerintahan yaitu sebagai mediator yang berhungan langsung antara organisasi / instansi dan publiknya. ( Ruslan 2014 : 110 ) menyatakan fungsi pokok Humas Pemerintah yaitu menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi / atau opini publik (masyarakat) di lain pihak.

Sebagai mediator humas sangat berkaitan dengan aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan unsur utama yang terkandung di dalamnya. Komunikasi itu sendiri menurut Raymond Ross ( Effendy, 2002: ) komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol – simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Selanjutnya sebagai mediator aspirasi masyarakat humas harus melihat betul apa yang disampaikan oleh masyarakat, kelengkapan surat izin untuk melakukan demonstrasi sangat diperlukan bagi humas untuk mencari tau keluh kesah apa yang terjadi dimasyarakat sehingga memutuskan untuk melakukan demonstrasi. Selain mencari tau penyebab humas juga harus segera mencari solusi untuk kedua belah pihak.

Gambar 2



Gambar pertama ini merupakan kegiatan masyarakat demonstrasi yang menunggu ketua DPRD Kota Palembang untuk mendatangi mereka serta terjun langsung kepada masyarakat mendengarkan keluhan yang disampaikan.



Gambar kedua ini merupakan kegiatan humas dimana humas memanggil Ketua DPRD Kota Palembang untuk bergabung dan membahas masalah masyarakat demonstrasi.

Menjadi seorang mediator merupakan kegiatan yang dilakukan oleh humas di sekretariat DPRD Kota Palembang, akan tetapi humas lebih berperan ke internal dibandingkan eksternal. Tetapi tetap saja humas menjalankan fungsi mediator dalam aspirasi masyarakat hal ini seperti yang dikatakan oleh kabag informasi dan protokoler.

“ iya tentu saja kami menjadi penengah yang baik ketika adanya aspirasi masyarakat karena tugas kami memfasilitasi penyaluran aspirasi sesuai dengan tupoksi dibuku panduan yang ada”

hal serupa juga dikatan oleh kasubbag protokol beliau mengatakan

“ iya memang tugas humas disini sebagai penengah antara dewan dan masyarakat walaupun kami humas pemerintah yang lebih aktif diinternal tetapi kami juga tetap mejadi penengah antara dewan dan publik.”

Berdasarkan data wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa Humas DPRD Kota Palembang humas sudah menjalankan seperti konsep ruslan mengatakan humas pemerintah adalah komunikator dan sekaligus mediator yang proaktif antara organisasi dan publiknya, selain itu pada kegiatannya humas juga sudah melakukan sesuai dengan peraturan humas pemerintah yang ada. Hal ini diperkuat dengan dokumentasi yang ada dalam tugas dan fungsi aspirasi masyarakat ayat 1 dan 2 dimana peran humas sebagai memfasilitasi penyaluran aspirasi masyarakat.

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

Setelah menjadi protokoler rapat dan mediator, tahapan selanjutnya adalah koordinasi. Koordinasi dilakukan sebagai proses tindak lanjut dari protokoler dan mediator yang telah dilakukan. Koordinasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan untuk memberikan informasi dan bersama mengatur atau menyepakati sesuatu, sehingga di satu sisi proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang satu tidak mengganggu proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang lainnya. Tugas humas pemerintah selain menjalankan fungsinya melayani masyarakat dan mediator yang handal juga bertugas mengatur dan mengonsepan suatu kegiatan, koordinasi dengan orang-orang penting juga merupakan tugas humas dan harus diatur seteliti mungkin, kabbag infromasi dan protokoler mengatakan bahwa

“sesuai dengan peraturan yang ada ketika adanya aspirasi masyarakat kami langsung menghubungi dan berkoordinasi dengan instansi yang terkait yang diminta datang oleh masyarakat itu sendiri”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa humas DPRD Kota Palembang dalam mengkoordinasikan pimpinan dan masyarakat dilakukan dengan mencari tau terlebih dahulu permasalahan yang ingin disampaikan oleh masyarakat ke dewan perwakilan rakyat. Setelah itu setelah mengetahui permasalahan yang ada humas menghubungi pihak-pihak yang

terkait secepat mungkin agar dapat berdiskusi secara bersama-sama dengan masyarakat didalam satu ruangan. Hal ini telah sudah sesuai dengan data dokumentasi dimana sub bagaian pelayanan aspirasi masyarakat pasal 18 menjelaskan bahwa tugas humas melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi yang terkait dengan pengaduan masyarakat.

Melakukan suatu proses koordinasi dibutuhkan suatu tindakan manajemen yang tepat. Koordinasi yang tepat membantu humas maksimal dalam mengerjakan tugasnya yang bertujuan untuk menindak lanjuti penyelesaian permasalahan masyarakat. Dengan menerapkan manajemen dan koordinasi yang baik dapat berdampak pada keberhasilan pembentukan citra yang baik oleh humas.

## **5.2 Relationship**

### **5.2.1 Memberikan Informasi**

Sebelum membuat hubungan atau yang sering disebut *relationship* baik itu internal maupun eksternal, akan dilakukan sebuah perencanaan agar suatu hubungan tetap berjalan dengan baik. tahap dalam membangun *relationship* yaitu memberikan informasi. Semua data yang didapat pada tahap pertama yaitu untuk membentuk sebuah hubungan humas harus menjadi seorang *communicator* yang handal.

Dalam praktik teori komunikasi, *relationship* atau hubungan komunikasi langsung antara internal dan eksternal humas DPRD Kota Palembang dapat

memudahkan berjalannya arus pesan dan memudahkan dalam penyampaian maupun penerimaan pesan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dapat menimbulkan rasa saling menghargai satu sama lain.

Hubungan komunikasi langsung secara tatap muka antara internal dan eksternal juga dikatakan sebagai hubungan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang sangat penting diterapkan pada saat penyampaian pesan. Kedua belah pihak dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan, dan kesan terhadap lawan bicara sehingga humas dapat menimbulkan pemahaman terhadap gagasan, perasaan, dan kesan yang disampaikan oleh publik kemudian dapat mempermudah humas dalam membuat informasi untuk di informasikan kekhlayak.

## **1. Menjelaskan Program**

Menjelaskan program merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi kepada masyarakat sebagaimana Visi Misi Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang

### **1. Visi**

- a. Visi sekretariat DPRD Kota Palembang adalah mewujudkan pelayanan prima dalam membantu penyelenggaraan tugas dan wewenang DPRD Kota Palembang.

### **2. Misi**

- a. Misi Sekretariat DPRD Kota Palembang adalah terwujudnya optimalisasi pelayanan administrasi anggota Legislatif.
- b. Terwujudnya System informasi manajemen yang handal.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Visi Misi merupakan salah satu pedoman yang harus diterapkan oleh humas di DPRD Kota Palembang dalam melayani masyarakat terutama menangani masalah informasi. Visi misi ini mencerminkan sikap yang seharusnya dimiliki oleh setiap humas di DPRD Kota Palembang. Salah satu hal yang menjadi alasan mengapa humas DPRD Kota Palembang selalu melayani masyarakat secara tatap muka dikarenakan dalam penerapan pelayanan yang diberikan oleh humas selalu menerapkan visi dan misi yang ada.

Informasi merupakan satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh humas. Setiap masyarakat memiliki respon yang tidak sama terhadap kondisi yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan dan informasi yang diterimanya. Selain itu berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang mengatur tentang memberikan informasi, dijelaskan dalam sub bagian informasi dan perpustakaan pada ayat 1 dan 2 bahwa menyiapkan bahan pemberitaan kegiatan DPRD Kota Palembang untuk disebar luaskan, memelihara hubungan kemitraan dengan wartawan dan mengadakan kerjasama dengan lembaga publik dan lembaga informasi. menurut informan kasubag informasi dan protokol yang mengatakan

“kami sebagai humas pemerintah hanya menjalankan fungsi humas pemerintah saja dan untuk menjaga hubungan yang baik kami menyiapkan bahan pemberitaan kalau ada aspirasi, menjaga hubungan dengan wartawan meskipun kami hanya memberikan data saja. dan melayani masyarakat internal dan eksternal”

Berdasarkan data wawancara dan dokumen yang ada diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa peran humas sebagai relationship memberikan informasi adalah menyiapkan bahan pemberitaan dan memelihara hubungan baik. Akan tetapi humas pada bagian ini belum menjalankan fungsinya secara ideal dikarenakan hal ini belum berjalan seperti tugas yang ada pada tugas pokok dan fungsi sub bagian informasi dan perpustakaan ayat 1 dan 2.

## **2. Press release**

Press release merupakan wadah komunikasi atau media komunikasi yang dilakukan untuk memberikan informasi berupa berita atau kegiatan lainnya melalui media yang dirilis baik komunikasi tertulis ataupun terekam. Tujuan dari pembuatan press release untuk memberikan publisitas atas peristiwa yang telah terjadi, dalam pemeritahan sendiri press release digunakan untuk memberitahu media tentang kegiatan yang sudah dilakukan oleh humas DPRD Kota Palembang meskipun pada dasarnya media sudah meliput kejadian secara langsung tetapi tetap memerlukan release dari pihak humas sebagai bahan publisitas. hal ini seperti yang dikatakan oleh Kabbag informasi dan protokol

“ humas membuat press release dan digunakan sebagai bahan untuk membuat pemberitaan agar dapat menjadi informasi dikelola untuk masyarakat”

Hal ini tentu saja dapat disimpulkan bahwa humas sudah melakukan publikasi melalui press release secara baik dan telah menjalankan fungsi pengelolaan berdasarkan tugas dan fungsi pokok sub bagian informasi guna memberikan kepastian informasi bagi masyarakat dan perpustakaan ayat 1 dan 2.

### **5.2.2 Pelayanan Publik**

Tahapan selanjutnya adalah pelayanan publik, Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang pada menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk layanan dalam Moenir (2001:190) terbagi menjadi tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan, memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :
  - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah. Meski dalam keadaan "sepi" tidak "berbincang-bincang" dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Layanan melalui tulisan, layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberi/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Layanan berbentuk perbuatan, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam buku pedoman DPRD Kota Palembang kebijakan Pelayanan Publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan

yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sub bagian aspirasi masyarakat pasal 18 mengatur lebih rinci tentang tugas pokok dan fungsi humas dimana dijelaskan bahwa tugas pokok mengatur kegiatan penyampaian aspirasi masyarakat ini dijelaskan lebih rinci oleh kasubbag Protokol.

“ peran humas dalam merespon opini publik, humas hanya mengatur kegiatan penyampaian aspirasi dan melakukan koordinasi tetapi tidak merespon dan berpendapat secara langsung itu adalah tugas dewan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasubbag protokol dapat dijelaskan bahwa humas sudah menjalankan informasi yang baik namun humas karena disini mereka adalah humas pemerintah jadi mereka hanya mengatur kegiatan dan mengatur tidak berpendapat secara langsung. Juga dari pembahasan tentang pelayanan publik humas di DPRD Kota Palembang sudah melaksanakan sesuai dengan pemerintahan yang ada akan tetapi menurut konsep dari Moenir hanya dua yang dijalankan yaitu layanan berbetuk perbuatan yang dimaksud adalah humas mampu melayani keluhan yang masuk melalui humas meskipun segala keputusan tergantung dewan kemudian yang kedua humas DPRD Kota Palembang menkalanka layannan dega lisan dimana ketika adanya demo humas segera membuat berita untuk dimuat dimedia cetak sebagai informasi kepada khalayak.

### **5.3 Back Up Manajemen**

Tahap ketiga dalam fungsi pengelolaan sistem informasi manajemen dalam humas DPRD Kota Palembang terhadap internal informasi yaitu dengan melakukan back up manajemen. Back Up manajemen dilakukan sebagai tahap awal setelah proses sebelumnya. Back Up manajemen dilakukan dalam pembuatan informasi berupa dokumentasi kegiatan.

Adapun hal yang disampaikan oleh salah satu Tim humas sekretariat DPRD Kota Palembang yaitu :

“ Semua Kegiatan yang ada di DPRD Kota Palembang ataupun yang berkaitan dengan dewan disini adalah tanggung jawab humas.”

Berdasarkan pernyataan tim humas DPRD Kota Palembang bahwa kegiatan memback up sangat penting dilakukan dalam melayani DPRD Kota Palembang terutama dalam pengarsipan berkas. Kegiatan ini sangat perlu diterapkan didalam sebuah lembaga pemerintahan karena dokumentasi yang dibuat dapat menjadi acuan untuk lebih baik lagi dari tahun ke tahun selanjutnya. Adapun indikator yang akan dianalisis yaitu Pengarsipan, Dokumentasi Kegiatan, Penyediaan Data.

#### **5.3.1 Pengarsipan**

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi

manajemen. Salah satu sumber informasi yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi adalah arsip. Maka itulah perlu adanya pengelolaan arsip agar mudah di dapatkan oleh pihak yang membutuhkan.

Arsip perlu dikelola menggunakan pengelolaan arsip yang baik dan benar, sehingga apabila ada pihak yang membutuhkan arsip tersebut akan disajikan dengan cepat dan tepat. Banyak faktor yang mempengaruhi agar kearsipan mempunyai citra yang positif antara lain adalah kerapian penyimpanan, petugas yang terdidik dan terampil, kemudahan untuk menyimpan, menemukan kembali arsip, terjaminnya keamanan arsip dan sebagainya. Tetapi arsip tidak hanya sekedar untuk disimpan saja, arsip juga perlu perawatan supaya keberadaan arsip tersebut tetap baik khususnya keberadaan arsip dinamis aktif yang terdapat dalam kantor tersebut harus diperhatikan karna ini termasuk arsip yang masih sering dipergunakan dalam kantor (Rahmi, 2012 : 2)

Humas sekretariat DPRD Kota Palembang membuat pengarsipan melalui dua hal yaitu pembuatan kliping dan buku tahunan dimana keduanya merupakan hal yang penting untuk dilakukan sebagai arsip. Hal ini disampaikan oleh Kabag infomasi da prtokoler yang mengatakan bahwa:

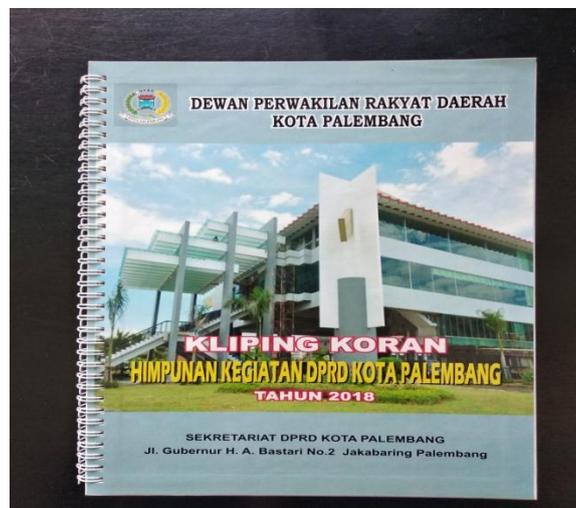
“ pembuatan kliping merupakan salah satu bentuk pengarsipan dimana isi dari kliping itu adlah kegiatan dewan dari media cetak kami jadikan satu menjadi kliping”

Berbeda dengan kliping buku tahunan dimuat seperti buku dengan kegiatan dan penjelasan yang detail dan rapi. seperti yang dikatakan oleh kasubbag infromasi dan perpustakaan.

“ pembuatan buku tahunan dilakukan untuk doumentasi kegiatan dimana setiap acar disusun dengan rapi sesuai dengan tanggal dan dicetak rapi sebagai arsip kegiatan tahunan di DPRD Kota Palembang, juga sebagai bentuk evaluasi kegiatan”

Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa back up manajemen arsip dilakukan dengan melalui kliping buku tahunan . dimana diketahui bahwa kliping bertujuan untuk memuat informasi yang didapat dari media cetak dan buku tahunan disusun rapi sebagai arsip.

Gambar . Kliping DPRD Kota Palembang



(Sumber: Dokumentasi Lapangan pada ruang sekretariat humas DPRD Kota Palembang)

Kegiatan humas ini membantu dalam pengelolaan informasi tahunan, sebagaimana diketahui bahwa sebuah arsip merupakan informasi yang akurat dengan melakukan pengarsipan ini humas telah melaksanakan unsure penting dalam terciptanya pelayanan prima yang diberikan humas DPRD Kota Palembang. Seperti yang dikatakan oleh Barthos dalam jurnal Rahmi (2012 : 12) menyatakan bahwa Tujuan kearsipan ialah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan.

Kegiatan humas dilakukan dengan arsip merupakan cara humas DPRD Kota Palembang untuk menyampaikan informasi yang di khususkan untuk internal organisasi tapi jika dibutuhkan oleh eksternal organisasi juga akan diberikan karena hal ini merupakan salah satu pengelolaan informasi manajemen yang dilakukan humas DPRD Kota Palembang dan juga sebagai bentuk pelayanan publik.

Jadi dari uraian diatas diketahui bahwa humas di DPRD Kota Palembang telah melakukan kearsipan yang baik juga sama seperti konsep yang dijelaskan oleh Rahmi dimana dalam konsepnya ia mengataka arsip perlu dikelola meggunakan pengelolaan arsip yang baik dan benar agar ketika dibutuhkan dapat disajikan dengan benar.

### 5.3.2 Dokumentasi Kegiatan

Setiap lembaga/organisasi mempunyai tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkannya terlebih dahulu. Seberapa jauh berhasil atau tidaknya tergantung dari usaha serta kemampuan yang telah dilakukan pengelola lembaga/organisasi, khususnya peranan humas sangat diperlukan. Hal ini dapat dilihat dari fungsi humas dalam suatu kegiatan adalah dokumentasi.

Dokumentasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data, setelah mendapatkan data dari suatu kegiatan maka langkah selanjutnya adalah membuat dokumentasi kegiatannya. Dalam membuat dokumentasi kegiatan suatu lembaga /organisasi meliputi foto.

Kegiatan humas DPRD Kota Palembang dalam back up manajemennya adalah juga membuat dokumentasi kegiatan. Dokumentasi kegiatan sendiri merupakan sebuah arsip juga tapi dalam bentuk lain. Dokumentasi yang dimaksud disini adalah foto. Dokumentasi berupa foto ini dilakukan untuk melihat bagaimana moment yang ada diabadikan dalam sebuah gambar warna dan dijadikan sebagai arsip tetapi dalam bentuk lain.

Dokumentasi berupa foto ini dijelaskan oleh kabbag informasi dan protokoler

“Humas menjadikan mading sebagai alat komunikasi satu arah, atau internal di DPRD Kota Palembang. Humas rutin membuat mading dengan foto-doto

kegiatan DPRD dan lumayan rutin kami lakukan tergantung adanya kegiatan yang ada di DPRD Kota Palembang.”

Hal yang sama dikatan oleh Kassubag infromasi dan perpustakaan yang mengatakan

“Fungsi mading disini sebagai alat komunikasi internal di DPRD Kota Palembang. Kami rutin mengganti foto-foto yang kami jadikan mading disetiap sudut DPRD Kota Palembang”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa selain adanya kliping humas juga membuat mading foto yang ditempel di beberapa sudut kantor DPRD Kota Palembang, tujuan dari pembuatan mading sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik eksternal selain itu juga sebagai media hiburan yang mudah, murah dan sederhana tapi berkesan untuk dinikmati oleh tamu yang berkunjung.



Gambar mading DPRD Kota Palembang

(Sumber: Dokumentasi Lapangan pada ruang sekretariat humas DPRD Kota Palembang)

Dokumentasi kegiatan berupa foto merupakan kekuatan gambar yang melebihi kata-kata. Suryanto, Syarifudin (2016: 128) Mengatakan foto selalu memberi dampak otetik. Meskipun foto dapat direkayasa tetapi orang biasa menerima foto dari pada hanya kata-kata saja. Juga dalam humas foto sangat diperlukan sebagai bahan publikasi, laporan, berita, iklan, maupun kepentingan arsip/ dokumentasi. Oleh karena itu, humas harus dapat mengusahakan foto yang baik. Hal ini merupakan salah satu cara untuk back up yang baik dengan menggunakan media humas dan dapat membuat media informasi untuk publik, mengurangi bahasa-bahasa yang kadang tidak dimengerti oleh sebagian publik eksternal juga sebagai alat untuk menyampaikan apa yang dilakukan oleh DPRD berupa fakta. Dalam melakukan publik eksternal humas DPRD Kota Palembang perlu memperhatikan tata cara dokumentasi, terlebih lagi bahwa media sendiri ditujukan untuk publik eksternal yang berkunjung ke DPRD Kota Palembang agar meminimalisir terjadinya kesalah pahaman antara pihak internal dan eksternal organisasi. Opini yang baik akan tercipta bila terjadinya komunikasi yang efektif salah satunya dengan memperhatikan penyampaian pesan pada saat melakukan kegiatan untuk memberikan informasi.

Penggunaan media sebagai salah satu alat komunikasi kepada pihak eksternal merupakan faktor penting dalam menciptakan hubungan baik antara internal dan eksternal organisasi.

#### **5.4. Good Image Maker.**

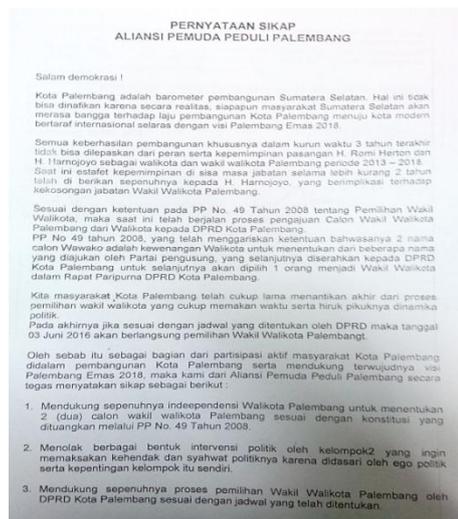
### **5.4.1 Publikasi**

Publikasi merupakan Kegiatan rutin humas yang dilakukan dengan bertujuan membuat citra membaik atau stabil. Posisi humas merupakan penunjang dalam tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi. Publikasi bertujuan menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat atau publik baik internal maupun eksternal agar citra yang dibangun mampu menjadi harmonis dan selaras dengan tujuan awal organisasi itu sendiri.

Dalam pelaksanaan kinerja humas terutama dalam publikasi sebuah informasi penulis seringkali melihat bahwa ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil oleh DPRD Kota Palembang ditanggapi salah oleh masyarakat. Hal ini diindikasikan terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan kebijakan tersebut.

Frank Jeffkins dalam Jefkin Yadin 2004:19 mengatakan publisitas dan publikasi sebagai dampak dari sebuah informasi. Oleh karena itu citra tidak selamanya memunculkan kenyataan atas suatu hal. Hal itu juga terjadi karena tidak semua orang mendapat informasi yang benar dan akurat, tidak memihak, legkap dan tepat.

Aspirasi masyarakat merupakan salah satu cara humas memberikan informasi kepada masyarakat melalui media cetak berupa press release. berikut salah satu contoh press release ditahun 2016.



Gambar diatas merupakan Press release yang di buat dari pihak demonstran sebagai laporan kepada humas DPRD Kota Palembang untuk sebagai media yang akan dikelolamanjadi informasi melalui media cetak Kota Palembang. Dimana isi dari press release tersebut mendukung sepenuhnya idenpedensi walikota Palembang untuk menentukan dua calon wakil walikota Palembang sesuai dengan konstitusi yang

dituangkan melalui PP NO.49 tahun 2008, menolak berbagi untuk intervensi politik oleh kelompok-kelompok yang ingin memaksakan kehendak politiknya karena didasari oleh ego serta kepentingan kelompok itu sendiri.

Kegiatan publikasi merupakan tugas humas di DPRD Kota Palembang hal ini sesuai dengan pasal 16 bagian informasi dan protokol pada ayat 1 dan 2 dimana dijelaskan bahwa pelitpitan kegiata DPRD baik melalui media cetak maupun elektronik. seperti yang dikatakan kassubbag informasi dan perpustakaan DPRD Kota Palembang.

“humas melakukan publikasi melalui media cetak dan elektronik tapi kami lebih kepada media cetak agar dapat kami kelola kembali menjadi arsip.”

Jadi, berdasarkan hal wawancara dan dokumentasi yang ada peran humas seperti *good image maker* dalam publikasi adalah melakukan publisitas kegiatan DPRD Kota Palembang melalui media cetak dan elektronik tetapi saat ini humas lebih aktif melakukan publisitas ke media cetak dari pada elektronik. hal ini seharusnya harus diseimbangi agar publikasi informasi dapat benar-benar terinformasikan dengan baik kepada masyarakat agar tak salah dalam menanggapi setiap kebijakan publik yang dilahirkan oleh DPRD Kota Palembang.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat di DPRD Kota Palembang adalah :

1. Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang memiliki peran yang penting sebagai fungsi pengelolaan aspirasi masyarakat melalui fungsi communicator, relationship, backup manajemen, 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 pada sub bagian informasi dan perpustakaan ayat 1 dan 2.
2. Masih banyak masyarakat yang belum mengerti bagaimana SOP penyampaian aspirasi yang baik dan benar di DPRD Kota Palembang. Hal inilah yang dapat 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 Palembang menangkap dan merespon setiap aspirasi masyarakat.

## 6.2 Saran

Setelah dilaksanakannya penelitian tentang pelaksanaan peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat, peneliti mempunyai saran sebagai berikut:

1. Humas sekretariat DPRD Kota Palembang sebaiknya melakukan proses pengambilan keputusan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sama agar terciptanya tertib administrasi yang rapi dalam setiap aspirasi masyarakat yang masuk. dengan begitu humas mampu merespon dan menanggapi setiap aspirasi yang masuk ke DPRD Kota Palembang.
2. Diharapkan humas mampu lebih berperan dalam relationship. Agar mampu memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan tugas pokok fungsi yang ada.
3. Dalam back up manajemen, pengarsipan klipng dan mading telah dijelaskan sebagi salah satu tugas pokok dan fungsi humas. Oleh karena itu keduanya harus lebih dioptimalkan lagi karena pengarsipan menjadi sangat penting dalam menjaga setiap dokumen tersimpan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kecana
- Efendy, Onon Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*.  
Banndung: 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
- Mukarom, Zainal. 2015. *Manajemen Public Relation*. Bandung : CV  
Pustaka Setia
- Moennir.H.A.S.2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:  
BUMI AKSARA
- Nasution, Zulkarnaen. 2006 . *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*.  
Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*.  
Jakarta: PT Rajagrafindo persada
- Ristanto, T. (2014), *Peran humas pemerintah Kota Balik Papan dalam  
mengimplemantasikan konsep smart city di Kota balik Papan*, vol.  
4/no.1.397
- Rahmi, H. (2012). *Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Badan  
Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat*. vol. 1.,No.1:2
- Sari, Betty. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI

Siswanto, BDL., Abraham, FZ., (2016), *Peran Humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi pada biro humas pemprov Kalimantan Selatan*, vol. 19/No.1. 66

Tamher, RS., HM,N,2(2011) Peranan Hubunga Masyarakat dalam Manajemen Krisis pasca kasus kebakaran Pasar inpres Kota tual, vol. 1/No.3. 280

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**

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**MATRIX TRANSKRIP WAWANCARA**

Dimensi	Indikator	Deskripsi	Jumlah Pertanyaan	Key Informant			Dokumentasi	Integritas
				Kabag informasi dan protokoler	Kasubag informasi dan perpustakaan	Kasubag Protokol		
Communicator	Protokoler Aspirasi Masyarakat	Mengatur Jalannya aspirasi masyarakat sebagai fungsi pengawasan	Bagaimana cara humas mengatur jalannya aspirasi masyarakat?	Tugas humas saat mengatur jalannya aspirasi adalah memfasilitasi. memfasilitasi dalam bentuk pelayanan dan dokumentasi kegiatan yang ada di DPRD Kota Palembang.	Humas berperan dalam mengatur aspirasi dengan memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.	Dalam protokoler humas itu selain memfasilitasi juga mengatur kegiatan yang ada, melayani serta mendokumentasikan. Tapi yang paling penting adalah melayani masyarakat.	Peran Humas sekretariat DPRD Kota Palembang menurut buku panduan tupoksi bagian informasi dan protokol pasal 15 di DPRD Kota Palembang adalah: 1. pelayanan Informasi 2. hubungan kemasyarakatan dan keprotokolan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD 3. mengelola perpustakaan dan dokumentasi serta memfasilitasi pelayanan aspirasi masyarakat yang ditunjukkan kepada DPRD.	Dari penjelasan key informant dapat disimpulkan bahwa humas di DPRD kota Palembang hanya menjalankan dua tupoksi yang ada yaitu memfasilitasi pelayanan, mengatur aspirasi, dan mendokumentasikan kegiatan DPRD Kota Palembang.
		Pengambilan Keputusan	Bagaimana peran humas dalam membantu	Cara humas dalam membantu keputusan itu	Peran humas dalam pengambilan keputusan	Dalam protokoler humas memang	Tupoksi fungsi sub bagian informasi dan perpustakaan pasal 16 ayat 1	Dari semua informan yang ada dan berdasarkan dokumen yang ada,

			pengambilan keputusan aspirasi masyarakat?	yaitu pengumpulan data sebagai bahan informasi nanti kemudian membuat penyusunan rencana dan tetap memberikan pelayanan informasi kepada anggota DPRD agar aspirasi berjalan sesuai yang diinginkan kedua belah pihak.	ketika aspirasi masyarakat itu biasanya selain memfasilitasi juga memberikan informasi kepada pimpinan sesuai keperluannya .	membantu proses pengambilan keputusan tetapi tidak semua keputusan diambil hanya beberapa saja atau tidak sama sekali karena dalam protokoler humas hanya mengumpulkan data saja.	menjelaskan bahwa: 1. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang informasi dan perputakaan. 2. penyusunan rumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan informasi dan perpustakaan 3. penghimpunan data dan bahan informasi sesuai kebutuhan 4. pemberian layanan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dan anggota DPRD sesuai keperluannya.	bahwasanya tidak semua informan mengetahui dengan jelas apa tugas dan fungsi humas dalam membantu pengambilan keputusan hal ini dapat dilihat dari empat dokumentasi humas hanya menjalankan dua tupokasi yang dijalankan yaitu penghimpunan data da pemberian layanan informasi.
	Mediator	Menjadi penengah ketika adanya aspirasi masyarakat	Apakah humas sudah menjadi penengah yang baik ketika aspirasi masyarakat?	Iya, tentu saja kami menjadi penengah yang baik ketika adanya aspirasi karena tugas kami merupakan memfasilitasi	Iya kami menjalankan fungsi kami ketika adanya demo kami menjadi penengah dari dewan dan	Iya memang tugas humas disini menjadi penengah walaupun kami tidak dapat berbuat	Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Aspirasi masyarakat ayat 1 dan 2 tentang: 1. Memfasilitasi penyaluran aspirasi masyarakat ke	Dari semua informasi yang ada dan berdasarkan dokumentasi yang ada bahwa dalam mediator atau penengah yang baik humas telah melaksanaka sesuai

				penyaluran aspirasi itu berarti kami harus menjadi jembatan antara dewan dan masyarakat.	masyarakat. kami memfasilitasi masyarakat dan kami juga memfasilitasi dewan agar dapat berdiskusi dengan perwakilan pihak domo.	banyak untuk masyarakat karena kami humas pemerintah tetapi kami tetap memfasilitasi aspirasi yang baik antara dewan dan masyarakat.	DPRD sesuai dengan bidang tugasnya	dengan tupoksi yang ada yaitu memfasilitasi penyaluran aspirasi masyarakat.
	Mengadakan rapat dengan pihak lain.	Apa saja tugas humas sebagai mediator?	Tugas humas sebagai mediator disini sebagai fungsi pengawasan penerimaan tamu, jadi penengah yang baik antar masyarakat dan dewan menyusun acara untuk dewan.	Tugas humas di DPRD sebagai mediator itu mengatur jalannya aspirasi, mengurus penerimaan tamu.	Tugas humas sebagai mediator dalam aspirasi menjadi penengah, pengadaan rapat dgn pihak terkait atau yang bersangkutan, penyusunan rapat dewan.	Pada sub bagian protokol pasal 16 menjelaskan bahwa: 1. sub bagian protokol, mempunyai tugas pokok mengatur hubungan antar lembaga, kegiatan keprotokolan, mengatur ketertiban penerimaan tamu DPRD dan menyusun rancangan jadwal acara dan agenda kegiatan DPRD dan Sekretariat DPRD	Berdasarkan iforman dan dokumentasi bahwa Humas melaksanakan tugas-tugas humas di DPRD Kota Palembang tetapi dari dokumentasi yang ada humas hanya menjalankan mengatur dan menjadi penengah untuk pihak yang terkait.	

	Koordinasi pimpinan DPRD, tokoh masyarakat, Aparat keamanan dan panitia setempat	Megatur dan mengonsepan suatu kegiatan yang akan dilaksanakan	Apa tugas humas dalam mengatur ketika adanya aspirasi masyarakat?	Sesuai dengan tupoksi yang ada ketika adanya aspirasi kami langsung menghubungi dan berkoordinasi instansi yang terkait yang diminta datang oleh masyarakat itu sendiri.	Tugas humas dalam mengatur aspirasi itu paling kalau adanya demo kami langsung menghubungi pihak yang bersangkutan dan melakukan koordinasi sesuai dengan surat izin yang mereka buat.	Tugas humas menghubungi instansi yang terkait dalam demo untuk berkoordinasi kepada pihak yang bersangkutan.	Pada sub bagian Pelayanan aspirasi masyarakat pasal 16 ayat 1 menjelaskan bahwa: 1. tugas pokok sub bagian pelayanan aspirasi masyarakat adalah melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi yang terkait dengan pengaduan masyarakat.	Dari semua informant yang ada dan berdasarkan dokumentasi yang ada bahwasanya humas dalam mengatur aspirasi masyarakat telah melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan dokumentasi yang ada hal ini dapat dilihat bahwa humas melakukan koordinasi untuk pihak yang bersangkutan.
Relationship	Memberikan informasi	Menjelaskan Program	Bagaimana cara humas mejalin hubungan yang baik kepada publik?	Humas pemerintah itu lain dengan humas perusahaan kami menjalankan seperti peraturan yang ada cara kami menjaga	Cara menjaga hubungan baik yaitu memberikan pelayanan yang baik, memelihara hubungan baik dengan media, dan menyiapkan	Cara menjaga hubungan publik dengan publik itu dengan memberikan pelayanan yang baik, baik	Berdasarkan sub bagian informasi dan perpustakaan tugas dan fungsi pada ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa: 1. menyiapkan bahan pemberitaan kegiatan DPRD	Berdasarkan informasi dan dokumentasi yang ada dalam bagaimana cara humas menjalin hubungan baik kepada publik dapat disimpulkan bahwa dari 3 dokumentasi yang ada humas

				hubungan yang baik adalah menyiapkan bahan pemberitaan kalau ada aspirasi, menjaga hubungan dengan wartawan meskipun kami hanya memberikan data saja, dan melayani masyarakat internal dan eksternal.	bahan pemberitaan untuk data informasi.	langsung maupun tidak langsung.	Kota Palembang untuk disebarluaskan. 2. memelihara hubungan kemitraan dengan wartawan baik media maupun elektronik. 3. mengadakan kerjasama dengan lembaga publik dan lembaga informasi lainnya dalam mempublikasikan kegiatan DPRD.	hanya menjalankan 2 tupoksi yang ada yaitu menyiapkan bahan pemberitaan dan memelihara hubungan baik dengan media.
		Press release	Apakah press release sudah dijalankan dengan baik dibagian humas DPRD Kota Palembang?	Iya tentu saja, humas membuat press release sebagai data untuk bahan pemberitaan dan dapat diolah agar menjadi informasi untuk masyarakat.	Iya, sudah berjalan dengan baik karena itu salah satu data untuk media agar dapat diolah jadi berita.	Iya, sejauh ini press release di humas sudah dilaksanakan dengan karena press release merupakan salah satu data yang disiapkan agar menjadi berita untuk	Berdasarkan tupoksi sub bagian informasi dan perputakaan ayat 1 dan 2 mengatakan bahwa salah satunya tugas humas sekretariat DPRD Kota Palembang: 1. Menyiapkan bahan pemberitaan kegiatan DPRD untuk disebar luaskan.	Dari semua informasi yang dan dan berdasarkan dengan dokumen yang ada pada humas memberikan press release sudah berjalan dengan baik, humas sudah melakukan sesuai dengan dokumentasi yang ada yaitu menyiapkan bahan pemberitaan dalam bentuk press release.

						masyarakat luas.		
	Pelayanan publik	Penerimaan aspirasi masyarakat (merespon opini publik)	Bagaimana peran humas dalam merespon opini publik?	Dalam penerimaan opini publik humas mengatur kegiatan yang ada penyampaian aspirasi, tetapi kami tidak berpendapat karena humas pemerintah hanya mengatur kegiatan dalam aspirasi dan koordinasi.	Dalam pelaksanaan peran kami dalam opini publik kami hanya mengatur kegiatan yang berkaitan dengan aspirasi dan mengatur koodinasi kalau opini publik kami hanya memberikan data bukan berpendapat.	Peran humas dalam merespon opini publik, humas hanya mengatur kegiatan penyampaian aspirasi dan melakukan koordinasi tidak merespon dan berpendapat secara langsung itu tugas dewa.	Sub bagian pelayanan aspirasi masyarakat pasal 16 ayat 1 dan 2 menjelaskan: 1. sub bagian pelayanan aspirasi masyarakat, mempunyai tugas pokok mengatur kegiatan penyampaian aspirasi masyarakat, melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi yang terkait dengan pengaduan masyarakat.	Berdasarkan informan dan dokumentasi yang ada peran humas dalam merespon opini publik sudah sesuai dengan dokumentasi yang ada yaitu mengatur kegiatan penyampaian informasi dan koordinasi.
		Sebagai media informasi	Apa fungsi humas sebagai bentuk pelayanan publik?	Fungsi humas sebagai pelayanan publik untuk memberikan pelayanan informasi,	Fungsi humas sebagai pelayanan publik, pengelola informasi,	Fungsi humas sebagai pelayanan publik, memberikan informasi	Sub bagian informasi dan perpustakaan pasal 16 menjelaskan bahwa: 1. sub bagian informasi dan	Berdasarkan informan dan dokumentasi, humas sudah melakukan sesuai dengan dokumentasi yang ada. Namun, tidak

				dokumentasi pengarsipan sebagai media informasi, dan memberikan pemberitaan kegiatan DPRD.	dokumentasi.	dan menyiapkan bahan sebagai bentuk pelayanan publik.	perpustakaan mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan informasi, dokumentasi, perpustakaan dan menyiapkan bahan pemberitaan kegiatan DPRD.	semua informasi megetahui tugas pokok dan fungsi secara lengkap.
Back Up Manajement	Pengarsipan	Pembuatan Kliping	Apakah pembuatan kliping sebagai pengarsipan sudah efektif?	Iya efektif karena itu merupakan bagian dari kegiatan kami yaitu sebagai arsip.	Pembuatan kliping efektif untuk internal dan sebagai arsip kegiatan di DPRD Kota Palembang.	Iya efektif karena itu pembuatan merupakan kegiatan humas di sekretariat DPRD itu sendiri.	Sub bagian informasi dan perpustakaan pasal 16 mempunyai tugas memberikan pelayanan informasi, dokumentasi, perpustakaan dan menyiapkan bahan pemberitaan DPRD.	Menurut informasi dan berdasarkan data yang ada pembuatan kliping sebagai pengarsipan, kliping dokumentasi yang dibuat humas tetapi tidak diejelaskan pasti dalam tupoksi yang ada.
		Pembuatan buku tahunan	Apa tujuan humas mengelola buku tahunan?	Humas mengelola pembuatan buku tahunan itu dibuat sebagai dokumentasi kegiatan akhir tahun untuk	Buku tahunan dilakukan sebagai dokumentasi kegiatan yang terjadi selama satu tahun dan	Cara mengelola buku tahunan kami buat setiap tahun perbarui terus menerus	Berdasarkan tugas pokok dan fungsi pada sub bagian informasi dan protokol ayat 1 dan 2 yaitu: 1. menghimpun dan menyimpan bahan	Menurut informasi dan berdasarkan dokumentasi yang ada humas sudah menjalankan dokumentasi sesuai dengan dokumentasi yang ada

				menyimpan bahan dokumentasi kegiatan dewan	bahan dokumentasi kegiatan dewan.	sesuai dengan kegiatan dan dokumentasi yang ada.	dokumentasi kegiatan dewan	
	Dokumentasi kegiatan	Mading	Apa fungsi mading sebagai alat komunikasi di DPRD Kota Palembang?	Kami disini menjadikan mading sebagai alat komunikasi satu arah, atau kami membuat mading dengan foto-foto kegiatan DPRD. lumayan rutin kami lakukan disini tergantung ada kegiatan apa yang terjadi di DPRD.	Iya, mading merupakan salah satu alat komunikasi internal di DPRD Kota Palembang. Kami rutin mengganti foto-foto yang kami jadikan mading disetiap sudut DPRD kota Palembang.	Fungsi mading disini sebagai alat komunikasi dan dokumentasi kegiatan. Dimana mading disini untuk penyebar luasan kegiatan melalui foto.	Berdasarkan tugas pokok dan fungsi ayat 1 dan 2 pada bagian humas protokol mengatakan: 1. peyusunan dokumentasi dibidang dokumentasi kegiatan berupa foto dan video visual.	Berdasarkan infroman dan dokumenntasi humas sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang ada, namun dalam tupokasi yang ada tidak dijelaskan secara rinci bahwa dokumentasi berupa foto tersebut merupakan mading.
Good Image Maker	Publikasi	Pihak DPRD Kota Palembang bekerja sama dengan media.	Bagaimana cara humas melakukan publikasi?	Humas melakukan publikasi ke media, media yang paling sering dipakai yaitu media cetak.	humas melakukan publikasi kegiatan melalui media cetak dan eletronik tapi kami lebih kepada media cetak agar dapat	Humas melakukan publikasi melalui media cetak dan elektronik.	Pasal 16 sub bagian informasi dan protokol pada ayat 1 menjelaskan bahwa: 1. Peliputan kegiatan DPRD baik melalui media cetak maupun eletronik	Menurut infroman dan dokumentasi yang ada humas sudah melakukan publikasi melalui media cetak dan eletronik sesuai dengan dokumentasi yang ada.

					kami kelola kembali menjadi asrip.			
--	--	--	--	--	------------------------------------	--	--	--

## RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Rabu, 1 Juni 2016  
Waktu : 09.00 Wib s.d selesai  
Tempat : Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo Pernyataan sikap Aliansi Pemuda Peduli Palembang  
Pendemo : Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)  
Jumlah : ± 100 orang.  
Koordinator Aksi : Rubi Indiartha, SE  
Koordinator Lapangan : Ruben Alkatiri, Sthi  
Diterima oleh : Bapak H. Muliadi, S.Pd, MM selaku Wakil Ketua DPRD Kota Palembang  
Pencatat : Anderian, SH

Permasalahan yang dibahas :

- *Mengingatkan Panitia pemilihan Wakil Walikota untuk tetap konsisten menjalankan amanah konstitusi sebagaimana tertuang didalam undang-undang dan PP No. 49 tahun 2008, bersikap serta bertindak independen, tidak terkooptasi dengan kepentingan-kepentingan politik yang ingin melakukan pemerkosaan terhadap semangat demokrasi.*
- *Meminta kepada DPRD Kota Palembang untuk untuk transparan dalam proses pemilihan wakil Walikota Palembang dengan cara menyampaikan ke media yang ada di Palembang tentang proses tersebut.*

Jalannya Rapat :

- *Rubi indiartha, SE, selaku koordinator aksi mengatakan dalam proses pemilihan wakil Walikota kita salurkan aspirasi kita jangan sampai masuk kuping kanan keluar kuping kiri agar kedepan proses pemilihan wakil walikota Palembang ini supaya berjalan sesuai dengan PP No.49 tahun 2008 maka kita sampai hari jumat akan terus mendatangi wakil Walikota maka dari itu kedepan jangan sampai kita terpecah belah dengan isu-isu. Kita sangat rindu dengan adanya wakil Walikota Kota Palembang barometer pembangunan yang mana kedepan akan ada kegiatan-kegiatan Internasional tapi kita hanya mempunyai Walikota, tidak ada yang membantu Walikota dalam bekerja yang akan melayani kita semua. Semoga pemilihan wakil Walikota Palembang dapat berjalan lancar.*

Tanggapan :

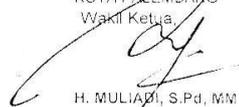
- H. Muliadi S.Pd, MM, selaku wakil ketua DPRD kota Palembang mengucapkan terima kasih kepada kalian semua, kami atas nama pimpinan DPRD Kota Palembang skali lagi mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan, bapak-bapak, ibu-ibu, saudara-saudara yang telah sudi menyampaikan aspirasi kepada kami, karena kami adalah

wakil bapak, ibu sekalian oleh sebab itu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan lembaga DPRD Kota Palembang baik itu pimpinan maupun anggota panitia pemilihan wakil walikota Palembang, kami telah melaksanakan sesuai aturan yaitu PP No. 49 tahun 2008 perlu kami sampaikan kepada saudara bapak-bapak, ibu-ibu ketahui terutama rekan, adek kami Rubi, kami telah melaksanakan tahapan-tahapan, doakan kami semoga kami sehat selalu sampai dengan tanggal 3 Juni tepat pada waktunya. Alhamdulillah kemarin kami telah melaksanakan verifikasi sesuai dengan aturan dan ketetapan kesepakatan panitia pemilihan, sekali lagi doakan kami semoga kami melaksanakan kerja sesuai dengan peraturan dan aturan yang ada di DPRD Kota Palembang maupun di lembaga pemerintahan. Percayalah kami bekerja dengan aturan yang disepakati, doakan kami sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan mudah-mudahan berjalan dengan lancar dan sukses.

**Kesimpulan :**

- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PALEMBANG  
Wakil Ketua



H. MULIADI, S.Pd, MM

## RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Kamis, 2 Juni 2016  
Waktu : 09.00 Wib s.d selesai  
Tempat : Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo Pernyataan sikap Aliansi Pemuda Peduli Palembang  
Pendemo : Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)  
Jumlah : ± 100 orang.  
Koordinator Aksi : Rubi Indiarta, SE  
Koordinator Lapangan : Ruben Alkatiri, Sthi  
Diterima oleh : Bapak M. Adiansyah, SH, MM selaku Wakil Ketua DPRD Kota Palembang  
Pencatat : Anderian, SH

### Permasalahan yang dibahas :

- Mendukung sepenuhnya proses serta tahapan yang saat ini dilaksanakan oleh Panitia Pemilihan Wakil Walikota Palembang, sesuai jadwal telah ditetapkan.
- Mengingatkan Panitia Pemilihan Wakil Walikota untuk tetap konsisten menjalankan amanah konstitusi sebagaimana tertuang didalam undang-undang dan PP No. 49 tahun 2008, bersikap serta bertindak independen, tidak terkooptasi dengan kepentingan-kepentingan politik yang ingin melakukan pemerkosaan terhadap semangat demokrasi.
- Mengingatkan semua pihak terutama kelompok-kelompok yang membuat provokasi dengan muatan issue sentiment primordialisme, yang bisa memancing reaksi kami pendukung Romi Hertan-Harjonojo
- Memperingatkan dengan tegas kepada kelompok yang mendiskreditkan dan melecehkan kehormatan keluarga H. Romi Hertan untuk berhenti memprovokasi masyarakat jika tidak ingin berhadapan dengan pendukung setia H. Romi Hertan.
- Meminta kepada DPRD Kota Palembang untuk transparan dalam proses pemilihan Wakil Walikota Palembang, dengan cara menyampaikan ke media yang ada di Palembang tentang proses tersebut.
- Jangan rusak tatanan demokrasi di negeri ini hanya karena kepentingan orang maupun kelompok yang tidak diakomodir ambisi politiknya.

### Tanggapan :

- M.Adiansyah, SH, selaku wakil ketua DPRD kota Palembang mengucapkan terima kasih kepada kalian semua, demi proses politik yang ada DPRD Kota Palembang dalam pemilihan wakil walikota Palembang telah sesuai dengan UU dan Tata Tertib

kalau pun syarat yang kurang calon Wakil Walikota sudah dilengkapi dan hari ini kami akan mengkoscek kembali.

- Terima kasih telah mengawal proses demokrasi kami (Anggota DPRD Kota Palembang) semoga kegiatan tertib dan lancar.

**Kesimpulan :**

- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PALEMBANG  
Wakil Ketua

  
M. ADIANSYAH, SH

## RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Jumat, 3 Juni 2016  
Waktu : 09.00 Wib s.d selesai  
Tempat : Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo Pernyataan sikap Aliansi Pemuda Peduli Palembang  
Pendemo : Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)  
Jumlah : ± 100 orang.  
Koordinator Aksi : Rubi Indiartha, SE  
Koordinator Lapangan : Ruben Alkatiri, Sthi  
Diterima oleh : Bapak M. Adiansyah, SH, MM selaku Wakil Ketua DPRD Kota Palembang  
Pencatat : Anderian, SH

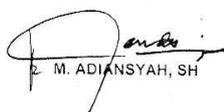
### Permasalahan yang dibahas :

- Mendukung sepenuhnya proses serta tahapan yang saat ini dilaksanakan oleh panitia pemilihan Wakil Walikota Palembang DPRD Kota Palembang, sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- Mendukung apapun hasil dari proses pemilihan Wakil Walikota Palembang yang dilakukan DPRD Kota Palembang.
- Siapa pun terpilih menjadi Wakil Walikota Palembang siap mengamankan dan mengawal proses sesuai aturan yang berlaku.

### Kesimpulan :

- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PALEMBANG  
Wakil Ketua,

  
M. ADIANSYAH, SH

## RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Selasa, 03 Mei 2016  
Waktu : 12.<sup>00</sup> Wib s.d selesai  
Tempat : 1. Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
2. Ruang Rapat BANMUS DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo GM PT. PLN WS2JB mematuhi UU No. 30 tahun 2009  
Pada Pasal 44.  
Pendemo : Rajawali Independen Center.  
Jumlah : ± 50 orang  
Koordinator Aksi : Sukma Hidayat  
Koordinator Lapangan : Avir Jumpiro  
Diterima oleh : Bpk. H. Syahril Eddy, SH selaku Wakil Ketua Komisi II DPRD  
Kota Palembang (Daftar Hadir terlampir ).  
Pencatat : Anderian, SH

### **Permasalahan yang dibahas :**

1. Mendesak PT. PLN WS2JB dan Pelaksana Pembangunan Gardu Jaringan Listrik harus bertanggung jawab terhadap kerusakan Jalan Tanjung Barangan Kecamatan Ilir Barat 1
2. Mendesak GM PT. PLN WS2JB untuk mundur dari jabatannya apabila tidak mampu dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan jalan Tanjung Barangan Kecamatan Ilir Barat I.
3. Meminta DPRD Kota Palembang untuk memanggil GM PT. PLN WS2JB.

### **Jalannya Rapat :**

#### **H. Syahril Eddy, SH (Wakil Ketua Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Rapat dibuka, dan mempersilahkan perwakilan menyampaikan aspirasi.

#### **Sukma Hidayat (Ketua Rajawali Independen Center)**

- Aktifitas Pembangunan Gardu Jaringan Listrik di Jalan Tanjung Barangan Kecamatan Ilir Barat I Palembang, bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 93 tentang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, dan Pasal 105 setiap orang yang menggunakan jalan wajib:
  - a. Berprilaku tertib dan/atur:

b. Mencegah hal-hal yang dapat merintang, membahayakan keamanan dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan atau yang dapat menimbulkan kerusakan jalan.

- Dari permasalahan ini wilayah/jalan kami hancur dikarenakan aktifitas tersebut, kiranya bapak dapat memberikan solusi seperti perbaikan jalan atau Memanggil pihak PLN.

**H. Syahril Eddy, SH (Wakil Ketua Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Saya persilahkan anggota Komisi II DPRD Kota Palembang untuk menanggapi

**H. Suardi (Anggota Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Aktifitas perbaikan Gardu sudah selesai ?

**Sukma Hidayat (Ketua Rajawali Independen Center)**

- Belum pak

**H. Suardi (Anggota Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Untuk perbaikan belum bisa, karena masih ada aktifitas pemasangan gardu PLN, kalau udah diperbaiki pasti hancur lagi
- Perbaikan jalan di Jalan Tanjung Barangan dapat dilakukan, tetapi prosedur pengajuan melalui daerah pemilihan V dan dapil V menyampaikan ke komisi yang berkaitan dengan perbaikan jalan seperti ini prosedurnya.

**Siti Suhaepah, SE (Anggota Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Diwilayah Tanjung Barangan apakah satu kelurahan?

**Sukma Hidayat (Ketua Rajawali Independen Center)**

- Tidak satu kelurahan, tapi akses jalan tersebut satu-satunya jalur keluar ke jalan Sukarno Hatta dan tembus ke Gendus.

**Siti Suhaepah, SE (Anggota Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Permasalahan ini kami tampung.
- Kami akan memanggil PLN.

**H. Syahril Eddy, SH (Wakil Ketua Komisi II DPRD Kota Palembang)**

- Apa yang disampaikan oleh Ibu Siti Suhaepah adalah saran.
- Untuk di ketahui juga, kegiatan di bulan ini padat yaitu ada pembahasan LKPJ dan Pembahasan LPU jadi kami janji akan memanggil PLN tetapi selosa kegiatan tersebut.

## RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Senin, 30 Mei 2016  
Waktu : 10.30Wib s.d selesai  
Tempat : Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo Meminta DPRD Kota Palembang Menolak dengan tegas usulan dua nama Bakal Calon wakil walikota yang diusulkan Walikota Harnojoyo  
Pendemo : Forum Independen LSM Bersih Sumatera Selatan (FILBS)  
Jumlah : ± 200 orang  
Koordinator Aksi : Andang Supriyadi  
Koordinator Lapangan : M. Pasaribu  
Diterima oleh : Bapak H.Darmawan selaku Ketua DPRD Kota Palembang  
Pencatat : Anderian, SH

### Permasalahan yang dibahas :

- *Meminta DPRD Kota Palembang Menolak dengan tegas usulan dua nama Bakal Calon Wakil Walikota yang diusulkan Walikota Harnojoyo karena kedua nama bakal calon tersebut tidak mencerminkan aspirasi dan komposisi dukungan partai pengusung pasangan walikota dan wakil walikota Palembang di legislatif saat ini ini serta tidak mencerminkan aspirasi dari masyarakat kota Palembang yang mengharapkan hadirnya sosok pemimpin yang bersih memiliki kemampuan bukan orang yang ambisius terhadap kekuasaan dan tidak terkait dan berhubungan erat dengan keluarga/ kolega/ kroni dari seorang terpidana korupsi*

### Jalannya Rapat :

- *Andang Supriyadi selaku koordinator aksi menyampaikan bahwa Menolak dengan tegas (usulan) 2 (dua) nama bakal calon wakil walikota yang diusulkan Walikota Harnojoyo karena kedua bakal calon tersebut tidak mencerminkan aspirasi dan komposisi dukungan partai pengusung pasangan Walikota dan Wakil Walikota Palembang di Legislatif saat ini serta tidak mencerminkan aspirasi dari masyarakat Kota Palembang yang mengharapkan hadirnya sosok pemimpin yang bersih, memiliki kemampuan, bukan orang yang ambisius terhadap kekuasaan dan tidak terkait dan berhubungan erat dengan keluarga/ kolega/ kroni dari seorang terpidana korupsi. juga meminta DPRD kota Palembang untuk mengingatkan Walikota Harnojoyo agar konsisten dalam berpolitik dengan mengusulkan nama calon Wakil Walikota dari partai yang paling berhak yaitu dari Partai pengusung Walikota pada Pemilu lalu (Bukan Calon dari Partai pendukung) dan telah mendapat rekomendasi yang resmi dan sah dari pimpinan partainya.*

- **M. Pasaribu selaku koordinator Lapangan**, Meminta DPRD Kota Palembang untuk secara tegas mempertanyakan posisi dan independensi Harnojoyo sebagai Walikota Palembang yang telah definitif dan sah menurut Hukum namun diduga masih sepenuhnya dikendalikan dan diatur oleh mantan Walikota Romi Herton dari balik jeruji penjara Sukamiskin Bandung, sehingga masyarakat menilai setiap kebijakan Walikota Harnojoyo bersifat "Banci" alias tidak tegas dan ia tak punya keberanian untuk menolak setiap tekanan.

**Tanggapan :**

- H Darmawan,SH, selaku Ketua DPRD Kota Palembang mengatakan bahwa Bapak Walikota Palembang Bapak H.Harnojoyo telah definitif sebagai Walikota Palembang Pada tanggal 10 September 2014 karena proses Mendagri undang-undang no 28 tahun 2015 belum ada PP nya akhirnya dengan kebijakan voice mereka baik Mendagri ataupun Gubernur menggunakan PP 49 tahun 2008 untuk itu pada 13 Mei 2016 kami melaksanakan rapat partai jadi Bapak M.Pasaribu perlu kalian ketahui bahwa kita menjalankan amanah undang-undang dan dalam menjalankan amanah undang-undang ini tentu nya kami harus dengan jeli supaya bijak pada hukum dan dalam memutuskan tidak salah langkah. Dalam pemilihan ini ada mekanisme tahapan-tahapan dimana pak Walikota memberikan dua nama bakal calon Wakil Walikota Palembang Kepada DPRD Kota Palembang kemudian kita baca kita surati untuk melengkapi data-data dan pada hari ini tahapan kita memeriksa atau disebut verifikasi administrasi mereka berdua, untuk itulah mohon dukungannya supaya DPRD Kota Palembang dalam hal ini di koordinator oleh saya selaku ketua DPRD Kota Palembang ini menjalani amanah sebaik-baiknya yakinlah kami tidak akan menyimpang dari koridor-koridor hukum menurut perundang-undangan Indonesia maupun tata tertib no 1 Tahun 2014 DPRD Kota Palembang. Demikianlah atas nama DPRD Kota Palembang Kami mengacungkan jempol untuk Apresiasi ini, sekali lagi sampaikan salam kami untuk keluarga dirumah bahwa Aspirasi kalian kami terima dengan baik dan santun untuk itu mohon doa dan dukungannya supaya kami menjalani amanah ini dengan baik terima kasih saudara Andang Supriadi dan Bang M.Pasaribu karena Aksi damai berjalan seperti yang kita harapkan terima kasih Wassalamualaikum Wr.Wb

**Kesimpulan :**

- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
u DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PALEMBANG  
Ketua,



### RISALAH DEMO

Hari / Tanggal : Senin, 30 Mei 2016  
Waktu : 09.00 Wib s.d selesai  
Tempat : Halaman Kantor DPRD Kota Palembang  
Acara : Demo Pernyataan sikap Aliansi Pemuda Peduli Palembang  
Pendemo : Aliansi Pemuda Peduli Palembang (AP.3)  
Jumlah : ± 200 orang.  
Koordinator Aksi : Rubi Indiarta, SE  
Koordinator Lapangan : Ruben Alkatiri, Sthi  
Diterima oleh : Bapak H. Darmawan selaku Ketua DPRD Kota Palembang  
Pencatat : Anderian, SH

#### Permasalahan yang dibahas :

- *Menolak berbagai bentuk intervensi politik oleh kelompok-kelompok yang ingin memaksakan kehendak syahwat politiknya karena didasari oleh ego politik serta kepentingan kelompok itu sendiri.*

#### Jalannya Rapat :

- *Rubi indiarta, SE selaku koordinator aksi mengatakan kami datang kesini hanya ingin mendengarkan bahwa proses pemilihan Wakil Walikota akan berjalan-sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan pada saatnya nanti kami sudah memiliki Wakil Walikota Palembang, Kami sudah menulis pernyataan bahwa DPRD Kota Palembang tidak lagi menunda-nunda proses ini karena sudah hampir beberapa tahun kami tidak memiliki Wakil Walikota. Untuk itu mohon pengertian DPRD Kota Palembang karena sampai detik ini dengan niat yang bersih semoga semua berjalan dengan lancar*
- *Ruben alkatiri, selaku koordinator lapangan mengatakan bahwa mendukung sepenuhnya proses pemilihan Wakil Walikota Palembang oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan mendukung sepenuhnya independensi Walikota Palembang untuk menentukan 2 (Dua) calon Wakil Walikota sesuai dengan konstitusi yang dituangkan melalui PP No. 49 Tahun 2008.*

#### Tanggapan :

- H Darmawan, SH, selaku Ketua DPRD Kota Palembang mengatakan kami atas nama pimpinan DPRD kota Palembang dan seluruh anggota menyambut baik aspirasi yang disampaikan oleh bapak-bapak, ibu-ibu, adik-adik selaku warga Kota Palembang yang taat aturan dan taat hukum. Kronologis kebelakang bapak Walikota bapak H. Harnojoyo dilantik tanggal 10 September 2014, kekosongan Wakil Walikota lebih kurang 7 sampai 8 bulan, disinilah tahapan-tahapannya bukan Dewan menghambat dan juga bukan Pemerintah Kota menghambat namun UU. No. 8 tahun 2015 belum

menggunakan PP No. 49 Tahun 2008, itulah kebijakan Mendagri maupun Gubernur. Kita sudah terjadwal agenda Pemilihan Wakil Walikota mudah-mudahan dinamika politik di Palembang tetap kondusif. Untuk itu kami sangat mendukung dan menerima aspirasi dari masyarakat. Walikota dalam hal ini tidak punya wakil dan Sekda juga tidak ada pengganti. 2 nama calon wakil Walikota yang diajukan walikota yaitu Fitrianti Agustinda, SH dan H. Suhaely Ibrahim, Lc, Untuk itulah kami mempelajari dulu perengkapannya dan perengkapannya sejauh mana supaya tidak ada penyimpangannya. Insya Allah kami akan bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mohon doanya agar Dewan dapat menjalankan amanah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tanggal 3 Juni nanti pemilihan wakil Walikota berlangsung dan semoga semua dapat berjalan dengan lancar.

**Kesimpulan :**

- Bahwa semua aspirasi yang disampaikan akan ditampung dan akan ditindaklanjuti oleh DPRD Kota Palembang sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku.

Mengetahui,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA PALEMBANG  
Ketua,

  
H. DARMAWAN, SH











