

**PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI  
SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI  
TUNTUTAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

Oleh

**TRY HANDIKA**

**NPM 1603110096**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**KONSENTRASI PUBLIC RELATION**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2020**

**BERITA ACARA PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : TRY HANDIKA  
NPM : 1603110096  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, Tanggal : Rabu, 14 Oktober 2020  
Waktu : 10.00 Wib s/d Selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom (.....)  
PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom (.....)  
PENGUJI III : LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom (.....)

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

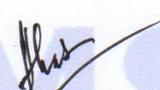
Nama : TRY HANDIKA  
NPM : 1603110096  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI  
SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI  
TUNTUTAN MASYARAKAT

Medan, 14 Oktober 2020

PEMBIMBING

  
**LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom**

DISETUJUI OLEH  
KETUA PROGRAM STUDI

  
**NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom.**

  
DEKAN  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP**

## PERNYATAAN



Dengan ini saya, TRY HANDIKA, NPM 1603110096, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 14 Oktober 2020  
Yang Menyatakan



**TRY HANDIKA**  
NPM. 1603110096

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa shalawat dan salam kepada Rasullullah SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul “Peran Komunikasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan S-1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis berharap adanya penelitian lanjutan pada penelitian ini nantinya. Dalam penelitian ini tentunya banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, patutnya kiranya penulis mengucapkan terimah kasih kepada :

1. Kedua orang tua, abah Rahmat, dan ibu Sumiem yang selalu memberikan kasih sayang, support materil dan non materil kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh Siregar selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.kom Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Wakil dekan 3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Abhar Adhani, S.Sos., M.I.kom Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos.,M.I.kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi waktu, arahan, bantuan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Yang selalu memberikan semangat dan dukungan seluruh BPH PK IMM FISIP UMSU P.A 2018-2019.
10. Dosen-dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Untuk Ajran Afdholi Marbun, Heri Gunawan, Azka Ghilman, Yudhanto

Dwi Andhika, yang selalu mengingatkan untuk ssegera menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk Stambuk 2016 yang selalu mensupport dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Dan semua yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata penulis ucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bai kita semua dan senantiasa tetap dalam lindungan Allah SWT.

Medan, Oktober 2020

Try Handika

# **PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT**

**TRY HANDIKA**

**1603110096**

## **ABSTRAK**

Biro Humas dan Keprotokolan adalah seorang Humas harus mampu memberikan Informasi, mendidik, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu untuk membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Humas juga dapat diartikan sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam menciptakan solusi antar berbagai komunikasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi atau Pemerintah. Humas juga berperan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Kinerja Humas Pemerintah biasanya membantu dalam menjalankan suatu program Pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan pemerintah. Humas berperan dalam memberikan Informasi kebijakan Pemerintah, memberikitan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan Pemerintah kepada masyarakat. Tujuan penelian ini untuk mengetahui Peran Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui Web dan media sosial yang dimiliki oleh Humas. Metode yang digunakan oleh penulis menggunakan metode dekriftif kualitatif, untuk Informan yang dibutuhkan penulis sejumlah empat orang untuk menjadi yang dibutuhkan penulis, teknik pengumpulan data yang digunakan ada beberapa yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang digunakan oleh penulis. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini adalah bahwa Humas selalu merespon tuntutan masyarakat melalui media dengan melakukan kinerja Humas dalam bentuk memberikan jawaban atau tuntutan masyarakat dimedia sosial Pemprov secara cepat yaitu satu hari setelah masyarakat menyampaikan keluhan atau tuntutan dimedia sosial Pemprov. Disamping itu Humas juga memfollowup tuntutan masyarakat tersebut dengan menyampaikannya kepada pimpinan

**Kata Kunci :** Peran komunikasi Humas, Media

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pengertian Komunikasi .....	9
2.2 Komunikasi Massa .....	14
2.3 Definisi Dan Ruang Lingkup Humas .....	18
2.4 Peran Dan Fungsi Humas.....	24
2.5 Tugas Humas,Tujuan Humas Dan Sasaran Humas.....	27
2.6 Humas Pemerintahan .....	28
2.7 Program Dan Media Metode Humas.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Kerangka Konsep .....	32
3.3 Definisi Konsep.....	32

3.4 Kategorisasi.....	34
3.5 Narasumber .....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	38
3.9 Deksripsi Lokasi Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN WAWANCARA .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.2 Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

3.1.1 Kerangka Konsep.....	32
3.1.2 Tabel Kategorisasi.....	34
3.1.3 Daftar Nama Narasumber .....	35
3.1.3 Struktur Organisasi Biro Humas Dan Keprotokolan .....	43
4.14 Daftar Nama Narasumber .....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Wawancara dengan Sosial Media Spesialist .....	45
4.2 Website Humas Sumut .....	46
4.3 Wawancara dengan Staff TU Humas .....	47
4.4 Wawancara dengan Kasubag Hubungan Antar Lembaga.....	49
4.5 Akun Instagram Humas Sumut .....	50
4.6 Ruang Kerja Tim Pelayanan Media dan Informasi .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada tanggal 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia. Dalam mendukung semangat keterbukaan informasi, Provinsi Sumatera Utara telah ditetapkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang ditindaklanjuti dengan penetapan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/764/KPTS/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara.

UU KIP telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang dalam memperoleh informasi publik. UU KIP mengamanatkan setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana. Untuk memberikan pelayanan informasi, setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Salah satu tugas PPID adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID Provinsi Sumatera Utara menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara melalui Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor

188.44/765/KPTS/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Dengan adanya SOP ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif, sehingga hak dan kewajiban badan publik maupun pemohon informasi dapat dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan tujuan UU KIP.

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut dengan *Public Relation* (PR), menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintah, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik dan memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam menciptakan dan meningkatkan citra pemerintahan.

Posisi Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi sedangkan citra adalah tujuan dari suatu organisasi. sebagai sebuah profesi, seorang Humas harus mampu memberikan informasi, mendidik, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu untuk membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Humas juga dapat diartikan sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam menciptakan solusi antar berbagai komunikasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi atau pemerintah. Seorang Humas pemerintah juga harus dapat memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini

bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publik.

Humas juga berperan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Kineja Humas Pemerintah biasanya membantu dalam menjalankan suatu program Pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh Pemerintah. Selain itu, peran humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan meberikan informasi baik secara internal dan eksternal. Bila dilihat secara eksternal, biasanya Humas berperan dalam memberikan informasi kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan Pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan Pemerintah kepada masyarakat.

Keberadaan kehumasan secara fungsional merupakan keharusan dan secara operasional upaya menyebarluaskan suatu kegiatan atau aktivitas dari instansi yang bersangkutan. Yang ditunjukkan baik untuk membina hubungan kedalam organisasi itu sendiri, maupun kepada masyarakat luas. Humas menjadi salah satu alat atau saluran "*the public relations as tools or channels of goverment publication*", untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi. Menjalankan kegiatannya, maka Humas membutuhkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat. Tanpa adanya dukungan dan peran serta dari masyarakat, maka kegiatan kehumasan dalam pemerintah tidak akan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kantor Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Gubernur Provinsi Sumatera Utara merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berbagai program kegiatan maupun fasilitas yang dimilikinya, instansi ini senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya anggota Biro Humas. Banyak masyarakat yang tidak menyadari betapa sangat pentingnya instansi ini. Kantor Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Sumatera Utara menyimpan beragam informasi dalam bentuk arsip dan dokumentasi yang bisa diakses oleh publik. Namun yang terjadi sekarang adalah, masyarakat hanya menilai bahwa instansi ini hanyalah sebagai tempat sarana tentang kegiatan gubernur, pimpinan daerah dan pemeritahan saja bukan dijadikan sebagai lumbung informasi untuk masyarakat Sumatera Utara.

Humas bagian Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintahan terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan, yang bersifat membangun. Humas bidang Pengaduan memiliki bentuk-bentuk pengaduan yaitu, Pertama melalui Media Cetak seperti Buletin Sumut, Kedua, melalui media online ke salah satu media sosial yang dimiliki pemerintah Sumatera Utara yaitu instagram Humas Sumut dan juga bisa melalui pengaduan dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-Lapor). Ketiga, Masyarakat bisa melakukan pengaduan dengan cara melakukan menelpon ke Customer Service dengan No Telepon (061) 4156000 atau melalui email [sumuthumas@gmail.com](mailto:sumuthumas@gmail.com), Keempat, masyarakat bisa langsung melakukan

pengaduan langsung Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris daerah yang berada di Jalan Pangeran Diponegoro No.30 Kecamatan Medan Polonia.

Seiring dengan perkembangan era reformasi dan keterbukaan informasi publik, peran Humas semakin strategis. Sebagai komunikator publik, fungsi humas pemerintah harus mensosialisasikan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan, menyebarkan pesan atau informasi serta mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan hingga program-program kerja lembaganya kepada masyarakat. Humas juga bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak, dan berperan menciptakan suasana yang kondusif.

Ada beberapa data yang diperoleh dari media online proses tuntutan masyarakat atau pengaduan masyarakat dalam upaya untuk mendapatkan bantuan dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, data yang diperoleh dari media [TribunMedan.com](http://TribunMedan.com), memperoleh data 232 tuntutan atau pengaduan masyarakat dan satu lagi mendapatkan data dari Diskominfo Medan 962 tuntutan masyarakat atau pengaduan masyarakat.

Untuk itu Humas Pemerintah harus dapat mengenali jati dirinya sebagai produser informasi dengan mengembangkan konten informasi yang profesional terhadap publik, utamanya mengenai kinerja lembaganya. Pada hakikatnya, pemerintah harus menjalankan fungsi publiknya secara produktif, efektif dan efisien. Humas Pemerintah juga dituntut bersinergi dan berkoordinasi menjaga

citra pemerintah secara keseluruhan. Publik akan menilai baik atau buruknya citra pemerintah secara keseluruhan, tidak parsial.

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga menghasilkan uraian yang sistematis, maka penelitian membatasi masalah yang akan diteliti. Pembatasan masalah ditunjukkan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas terarah, sehingga tidak memsulitkan penelitian. Adapun pembatasan masalah yang akan diteliti adalah :

Aktivitas komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui Web Humas Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan alamat web [humas.sumutprov.go.id](http://humas.sumutprov.go.id) dan media sosial instagram yang dipunyai humas sumut yaitu dengan nama instagram humas sumut.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana peran komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat?”.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Peran Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui web Humas dan Keprotokolan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dan media sosial milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang dikelola oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat untuk menambah pengetahuan dan wawasan.
2. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan menambah penelitian di bidang Humas Pemerintahan.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peningkatan dan perbaikan peran Humas dalam menyikapi masyarakat.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian yang berjudul peran komunikasi pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat adalah:

## BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

## BAB II: URAIAN TEORITIS

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan komunikasi dan peran humas, dan komunikasi organisasi

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, teknik pengumpulan data, kategorisasi, narasumber, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

## BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pengumpulan data, dan analisis data hasil penelitian.

## BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Pengertian Komunikasi

##### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan baik secara verbal atau non verbal melalui media yang menimbulkan efek. Komunikasi ada dimana-mana, dirumah ketika anggota keluarga berbincang-bincang, di pasar ketika orang menjual dan membeli barang-barang, dikantor ketika bertukar pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan, dikampus ketika mahasiswa berdiskusi. Bahkan, sebuah penelitian mengungkapkan bahwa 70% waktu bangun manusia dipergunakan untuk berskomunikasi secara verbal maupun non verbal. Everett M. Rogers (1998) menyebutkan bahwa sejarah komunikasi diperkirakan dimulai sejak sekitar 35.000 tahun sebelum Masehi (SM), yang zaman ini disebut Cro-Magnon, diperkirakan pada sekitar 22.000 SM, para ahli prasejarah menemukan lukisan-lukisan dalam gua yang diperkirakan merupakan karya komunikasi manusia pada zaman tersebut.

Kata atau istilah ‘Komunikasi’ merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “Communication” yang dikembangkan di Amerika Serikat dan komunikasi pun berasal dari unsur persuratkabaran, yakni *journalism*. Komunikasi menurut bahasa

atau etimologi dalam “Ensiklopedi umum” diartikan sebagai “Perhubungan”. Pengertian komunikasi secara etimologi ini memberi pengertian bahwa komunikasi yang dilakukan hendaknya dengan lambang-lambang atau bahasa yang mempunyai kesamaan arti antara yang memberi pesan dengan orang yang menerima pesan. Adapun pengertian komunikasi menurut istilah (terminologi) banyak yang mengemukakan antara lain (Roudhonah, 2019 : 21-24):

- a. Carl I Hovland, mengatakan bahwa komunikasi adalah “*the process by which an individuals (the communicator) transmit stimuli (usually verbal symbols) to modify the behavior of other individuals (communicant)*”. Proses dimana seseorang (Komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang-orang lain (Komunikan).
- b. William Albiq, mengatakan dalam bukunya *public opinion* bahwa komunikasi adalah “proses pengoperan lambang-lambang yang berarti diantara individu-individu”.
- c. Hovland, Janis dan Kelley (1953) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (Komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lain (khalayak).
- d. Berelson dan Steiner (1964) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain

melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka dan lain-lain.

- e. Laswell (1960) mengatakan bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa’, ”mengatakan apa”, ”dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat atau hasil apa” (*who?says what?in wchich channel?to whom?whit what effect?*).
- f. Everett M.Rogers mengemukakan bahwa “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide diahlikan suatu sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah laku mereka.

## 2.Unsur-unsur komunikasi

Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol), ada beberapa macam unsur komunikasi ((Roudhonah, 2019 :55-57):

- a. Komunikator pelaku/orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain.
- b. Pesan adalah berupa kata-kata, lambang-lambang, isyarat, tanda-tanda atau gambar yang disampaikan.
- c. Komunikan adalah orang yang menerima pesan.
- d. Media adalah alat yang digunakan untuk berkomunikasi, agar hasil komunikasi dapat mencapai sasaran yang lebih banyak dan luas.

- e. *Feedback* adalah tanggapan/umpan balik/jawaban atau respons komunikan kepada komunikator, bahwa komunikasinya dapat diterima dan berjalan.
- f. Efek adalah perubahn yang terjadi di pihak komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui komunikasi.

### 3. Tujuan komunikasi

Tujuan komunikasi di sini menunjuk kepada suatu harapan atau keinginan yang dituju oleh pelaku komunikasi. secara umum Harold D. Laswell menyebutkan bahwa tujuan komunikasi ada empat (Roudhonah, 2019 :65) :

- a. *Social change* (perubahan sosial), seseorang mengadakan komunikasi dengan orang lain diharapkan dengan adanya perubahan sosial dalam kehidupannya, seperti halnya kehidupannya akan lebih baik dari sebealum berkomunikasi.
- b. *Attitude change* (perubahan sikap) seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahn sikap.
- c. *Opinion change* (perubahan pendapat) seseorang dalam berkomunikasi mempunyai harapan untuk mengadakan perubahan pendapat.
- d. *Behavior change* (perubahan perilaku) seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan perilaku.

#### 4. Pesan dan Makna

Pesan dapat diartikan sebagai suatu kumpulan pola-pola isyarat-isyarat atau simbol-simbol. Baik pola isyarat maupun simbol itu sendiri tidak mempunyai makna karena hanya berupa perubahan-perubahan wujud perantara yang berguna untuk komunikasi. Bagi seseorang yang tidak mengenal sandi (kode) atau ketentuan-ketentuannya, hanya akan dapat menerka saja makna simbol-simbol tersebut. Orang-orang tidak akan mempunyai makna yang tepat sama untuk simbol-simbol atau tanda-tanda yang sama, tetapi masing-masing makna yang dimiliki oleh mereka akan cukup mirip dan mereka akan dapat menggunakan pesan yang sama itu bersama-sama dan dengan begitu mereka “berkomunikasi”.

Broadbeck (1963) mengemukakan tiga pengertian tentang konsep makna yang berbeda-beda, yaitu seperti berikut:

- a. Makna refensial, yakni makna suatu istilah atau objek, pikiran, ide atau konsep yang ditunjukkan oleh istilah itu. Pengertian makna ini serupa dengan aspek “semantik” bahasa dari Moris (1946) hubungan lambang dengan reference (yang ditunjuk).
- b. Arti istilah itu atau lambang yang “berarti” sejauh ia berhubungan secara “sah” dengan istilah yang lain, konsep lain. suatu istilah dapat saja memiliki arti “reference” dalam pengertian yang pertama yakni mempunyai “reference”, tetapi karena ia tidak dihubungkan dengan berbagai konsep yang lain, ia tidak mempunyai arti.

- c. Makna Internasional dalam arti bahwa arti istilah atau lambang tergantung pada apa yang dimaksudkan pemakai dengan arti lambang itu. Makna yang berkaitan dengan komunikasi manusia adalah “kebersamaan”. Makna yang relevan dengan komunikasi pada hakikatnya merupakan fenomena sosial.

## 2.2 Komunikasi Massa

### 1. Pengertian komunikasi massa

Banyak definisi tentang komunikasi massa yang telah dikemukakan para ahli komunikasi. Banyak ragam dan titik tekan yang dikemukakannya. Namun, dari sekian banyak definisi itu ada benang merah kesamaan definisi satu sama lain. Pada dasarnya komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa (media cetak dan media elektronik). Sebab, awal perkembangannya saja, komunikasi massa berasal dari perkembangan kata *media of mass communication* (media komunikasi massa). Komunikasi massa adalah komunikasi yang ditujukan kepada massa, kepada khalayak meliputi seluruh penduduk atau semua orang yang membaca atau semua orang yang menonton televisi, agaknya ini tidak berarti pula bahwa khalayak itu besar dan pada umumnya agak sukar untuk di definisikan.

Menurut ahli Jay Black dan Frederick C. Whitney (1998), komunikasi massa adalah sebuah proses dimana pesan-pesan yang diproduksi secara massal/tidak sedikit itu disebarkan kepada massa penerima pesan yang luas, anonim, dan heterogen. Dengan demikian, media massa adalah alat-alat komunikasi yang bisa menyebarkan pesan secara serempak, cepat kepada audience yang luas dan

heterogen. Kelebihan media massa dibanding dengan jenis komunikasi lain adalah ia bisa mengatasi hambatan ruang dan waktu. Bahkan media massa mampu menyebarkan pesan hampir seketika pada waktu yang tak terbatas.

Sebagai saluran komunikasi, media massa memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan media lainnya. Beberapa karakteristik media massa meliputi. Pertama, komunikator terlembagakan, pihak yang mengelola media massa melibatkan banyak individu baik sebagai wartawan, *lay-out*, kameramen dan sebagainya. Kedua, media massa menimbulkan keserempakan, kelebihan komunikasi massa dibandingkan komunikasi lainnya adalah jumlah sasaran khalayak yang dicapainya relatif banyak dan tidak terbatas. Bahkan lebih dari itu, khalayak yang banyak tersebut secara serempak pada waktu yang bersamaan memperoleh pesan yang sama pula. Ketiga, komunikasinya heterogen, khalayak dari media massa bisa siapa saja karena terdiri dari berbagai lapisan masyarakat yang berbeda. Keempat, komunikasi massa bersifat satu arah, karena komunikasinya melalui media massa, maka komunikator dan komunikan tidak dapat melakukan kontak langsung. Kelima, umpan balik tertunda dan tidak langsung, artinya komunikasi massa tidak dapat dengan segera mengetahui bagaimana reaksi khalayak terhadap pesan yang disampaikan. (Elvinaro, 2007 : 6-12).

### 1. Elemen-Elemen Komunikasi Massa

Elemen komunikasi pada komunikasi secara umum juga berlaku bagi komunikasi massa. Secara ringkas proses sederhana komunikasi meliputi

komunikator mengirimkan pesan melalui saluran kepada komunikan (penerima).

Adapun beberapa elemen dalam komunikasi massa antara lain:

- a. Komunikator dalam komunikasi massa sangat berbeda dengan komunikator dalam bentuk komunikasi yang lain. Komunikator disini meliputi jaringan, stasiun, lokal, direktur, dan staf teknis yang berkaitan dengan sebuah acara televisi. Jadi, komunikator merupakan gabungan dari berbagai individu dalam sebuah lembaga media massa
- b. Isi masing-masing media massa mempunyai kebijakan sendiri-sendiri dalam pengelolaan isinya. Sebab, masing-masing media melayani masyarakat yang beragam juga menyangkut individu atau kelompok sosial. Bagi Ray Eldon Hiebert dkk (1985) isi media setidaknya bisa dibagi kedalam lima kategori yakni; 1. Berita dan informasi, 2. Analisis dan interpretasi, 3. Pendidikan dan sosialisasi, 4. Hubungan masyarakat dan persuasi, 5. Iklan dan bentuk penjualan lain, dan 6. Hiburan.
- c. Audience yang dimaksud dalam komunikasi massa sangat beragam, dari jutaan penonton televisi, ribuan pembaca buku, majalah, koran atau jurnal. Masing-masing audience berbeda satu sama lain diantaranya dalam hal berpakaian, berpikir menanggapi pesan yang diterimanya, pengalaman dan orientasi hidupnya.
- d. Umpan balik ada dua umpan balik (*feedback*) dalam komunikasi, yakni umpan balik langsung (*immediated feedback*) dan tidak langsung (*delayed*

*feedback*). Umpan balik langsung terjadi jika komunikator dan komunikan berhadapan langsung atau ada kemungkinan bisa berbicara langsung

- e. Gangguan dalam saluran komunikasi massa biasanya selalu ada. Didalam media gangguan berupa sesuatu hal, seperti kesalahan cetak, kata yang hilang, atau paragraf yang dihilangkan dari surat kabar. Hal itu juga termasuk gambar tidak jelas dipesawat televisi, gangguan gelombang radio, baterai yang sudah aus, atau langganan majalah yang tidak datang. Kenyataannya, semakin kompleks teknologi yang digunakan masyarakat, semakin besar peluang munculnya gangguan.
- f. Istilah *gatekeeper* ini pertama kali dikenalkan oleh Kurt Lewin dalam bukunya *Human Relations* (1947), seorang ahli psikologi dari Australia pada tahun 1947. Kata tersebut merupakan sebuah istilah yang berasal dari lapangan sosiologi, tetapi kemudian dalam lapangan penelitian komunikasi massa.
- g. Pengatur ada pola hubungan yang saling terkait antara media massa dengan pihak lain. Pihak lain yang dimaksud adalah pemerintahan dan masyarakat. Hubungan ini biasanya selalu berjalan tidak harmonis sebab masing-masing pihak berbeda tuntutan dan saling menguasai satu sama lain.
- h. Filter adalah kerangka pikir melalui mana audience menerima pesan. Filter ibarat sebuah bingkai kaca tempat audience bisa melihat dunia. Hal ini berarti dunia riil yang diterima dalam memori sangat tergantung dari

bingkai tersebut. Ada beberapa filter antara lain fisik, psikologis, budaya, dan yang berkaitan dengan informasi.

## 2.3 Definisi Humas dan Ruang Lingkup Humas

### 1. Pengertian Humas

Humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non-komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren pun memerlukan humas. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kata menyukai atau tidak, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif, arti penting humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan banjir informasi seperti saat ini.

Definisi mengenai humas mulai memasukan aspek komunikasi atau hubungan dua arah (*two-way communications*). Definisi mengenai humas kemudian memasukan kata-kata seperti *reciprocal* (timbal balik) *mutual* (saling) dan *between* (antara). Dengan demikian, pengertian humas sudah mengandung pengertian aksi timbal balik. Menurut para ahli Frank Jefkins, humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Menurut Rudy (2005:26) Humas, yang merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relations* atau PR, kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian, itu terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya. Setiap orang juga pada dasarnya juga mengalami humas, kecuali jika ia adalah sejenis tarzan yang tidak pernah bertemu dan menjalin kontak dengan manusia lainnya. Istilah dasar ini acap kali kabur dan tidak semua orang memahaminya. Karena begitu banyaknya definisi yang berkembang dari banyak tokoh, maka para praktisi *public relations* / humas yang berasal dari berbagai negara di dunia, yang tergabung dalam “*The International Public Relations Association*” menarik kesimpulan mengenai definisi tersebut.

Dimana definisi tersebut diharapkan dapat diterapkan dan dipraktikkan secara bersama-sama. Defenisinya adalah sebagai berikut :“Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien”.

Secara umum, para profesional hubungan masyarakat adalah manajer komunikasi yang mengatur dan mengintegrasikan aktivitas komunikasi, atau

teknisi komunikasi yang menulis dan membangun pesan kehumasan kepada publik.

Broom dan Smith dan Dozier dan Broom mengidentifikasi dua peran humas yang paling dominan di dalam buku (Suwatno, 2018 : 135-136) yaitu sebagai berikut :

- *The Communication Manager*

Tugas dari manajer komunikasi adalah merencanakan dan mengelola program-program humas, memberikan *advice* kepada pihak manajemen, membuat kebijakan komunikasi dan memonitor pelaksanaannya.

- *The Communication Technician*

Tugas dari teknisi komunikasi adalah sebagai pelaksana program-program humas di wilayah teknis dan operasional, seperti menulis *press realese*, mengorganisasi kegiatan dan membuat konten *website*.

Profesi dan Profesional Humas (syarifuddin, suyanto, 2019 : 185)

- Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas serta didukung pengalaman yang diresapi.
- Mempunyai kode etik yang dituangkan secara formal, tertulis dan normatif.
- Memiliki tanggung jawab profesi dan integritas pribadi yang tinggi, baik sebagai penyandang profesi humas., publik, iklim, pimpinan, organisasi,

penggunaan media massa, hingga menjaga nama martabat serta nama baik bangsa dan negara.

- Memiliki jiwa pengabdian kepada publik dan dengan penuh dedikasi profesi luhur.
- Otonomisasi organisasi profesional, yaitu memiliki kemampuan untuk mengelola dengan atribut perencanaan program kerja yang jelas, strategis dan mandiri.
- Aktif dalam organisasi humas sekaligus sebagai wacana komunikasi dan membangun solidaritas sesama anggota.

#### Pratik Media Relations

Ada anggapan keliru tentang, bagaimana praktik media *relations* dilakukan dewasa ini. Anggapan ini berupa, media *relations* sebatas mengirimkan siaran pers, konferensi pers, dan memublikasikan informasi lewat media internal.

Pratik keliru itu akan menghantarkan pelaku *public relations* atau kehumasan pada kegagalan menjalin hubungan dengan media. Pratik ideal dalam media *relations* sesungguhnya berawal dari pemetaan *stakeholder* kehumasan. Pemetaan ini penting untuk memastikan pendekatan atau formulasi yang harus digunakan dalam manajemen strategis kehumasan. Pola ini merupakan perencanaan awal sebelum melakukan media *relations*. Sehingga, pekerja humas atau *public relations* dapat mengetahui detail kondisinya. S (*Situation Analysis*), O (*Objectives*), S (*strategy*), T (*Tactics*), A (*action plan*), dan C (*Control*).

Pada tahap awal, sejatinya menganalisis situasi yang terjadi. Hal ini termasuk bagaimana memahami kondisi relasi jalur koordinasi *public relations* dengan *top management* (pimpinan tertinggi) dan pimpinan unit kerja dilembaga atau perusahaan tertentu. Selain jalur koordinasi, perlu juga memastikan kewenangan seorang kepala humas atau *public relation officer*.

Berbeda lembaga, berbeda pula kewenangan seseorang kepala humas atau sebutan lainnya. Tidak jarang seorang kepala humas hanya menjalankan fungsi kehumasan, namun dilembaga tertentu, kehumasan dan keprotokolan menjadi satu divisi dan menjalankan fungsi kedua bidang yang sangat berbeda tersebut (Sambo, 2019 : 9).

## 2. Ruang lingkup Humas

Pembahasan mengenai ruang lingkup humas memberikan pandangan kepada kita, bahwa pekerjaan humas saat ini sudah terpesiliasasi. Setiap humas dapat dibagi menjadi khalayak internal yaitu mereka yang terlibat dalam pekerjaan internal organisasi misalnya karyawan dan keluarga karyawan serta khalayak eksternal, yaitu khalayak yang berada diluar organisasi misalnya masyarakat sekitar, konsumen, pemerhati lingkungan, investor dan lain sebagainya.

Organisasi atau perusahaan pasti selalu berhubungan dengan khalayaknya. namun demikian, dewasa ini praktisi humas sudah harus memfokuskan pekerjaannya kepada khalayak tertentu saja, ini berarti tidak semua khalayak harus dilayani. Khalayak humas, yaitu kelompok atau orang-orang yang berhubungan atau berkomunikasi dengan perusahaan, baik khalayak internal

maupun eksternal, pada dasarnya sangat luas dan tidak mungkin semuanya bisa dilayani. (Morissan , 2010 : 9-10).

*Media relations* bisa diartikan, ”merupakan bagian dari *public relations* eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antar organisasi dan publik-publiknya untuk mencapai tujuan organisasi”. Dari sisi organisasi, membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa itu paling tidak berarti memenuhi dan menanggapi kebutuhan dan kepentingan media massa terhadap organisasi tersebut. Hubungan media dan pers merupakan sebagai alat, pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas berbagai kegiatan program kerja untuk kelancaran aktifitas komunikasi humas dengan publik. (Ruslan ,2016 : 167).

Aktivitas Humas antara lain (Ruslan,2010 : 39):

- a. Pencarian fakta/permasalahan (*fact finding*)
- b. Perencanaan (*planning*)
- c. Komunikasi (*communication*)
- d. Evaluasi (*evaluating*)

Relasi Dalam Humas

Kata relasi dalam humas menunjukkan adanya hubungan yang setara atau timbal balik diantara pihak-pihak yang berkepentingan. Masing-masing pihak,

baik yang berkepentingan sama maupun berbeda melakukan kontak komunikasi baik untuk mencapai tujuan masing-masing maupun tujuan bersama. Disini hubungan dijalin antara organisasi dengan publiknya yang beragam untuk mencapai tujuan organisasi namun dengan tidak mengabaikan juga tujuan publik. Bahkan bisa juga untuk pencapaian tujuan bersama dan tujuan yang sama yang hendak dicapai organisasi dan publiknya-publiknya (Iriantara, 2007 : 9).

### Proses Humas

Bila dilihat relasi antara organisasi dan publiknya seperti dilukiskan diatas, yang selalu mengalami pasang surut, maka dengan sendiri kita bisa menyimpulkan kegiatan humas bukanlah kegiatan seperti yang dilakukan petugas pemadam kebakaran. Humas tidak hanya dijalankan pada masa kritis atau genting saja, pada masa-masa tenang pun humas bekerja. Ibarat petani yang telaten memelihara tanamannya, staf humas pun bekerja dengan telaten untuk menjaga relasi organisasi publiknya. Oleh karena itu dalam berbagai buku humas selalu ditekankan bahwa proses humas bersifat siklis, artinya proses humas berjalan terus selama organisasi ada (Iriantara, 2007 : 9).

## **2.4 Peran dan Fungsi Humas**

### 1. Fungsi Humas

Humas, sebagai ujung tombak suatu organisasi/perusahaan memiliki bermacam-macam dan sangat kompleks. Dimana fungsi tersebut secara umum adalah sama antara humas disuatu organisasi/perusahaan dengan organisasi/perusahaan lainnya. Hanya saja akan berbeda dalam pelaksanaannya di

lapangan, karena disesuaikan dengan tujuan dari organisasi tersebut. Fungsi humas menurut Cutlip (2006 : 33), sebagaimana tercantum dalam bukunya “*Effective Public Relations*”, adalah sebagai berikut:

- a. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan beserta operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik- publik tersebut.
- b. Menasehati *management* mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat diterima secara maksimal oleh publik.
- c. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.

## 2. Peran Humas

Peran Humas atau yang lebih dikenal dengan public relations tentu sangat krusial bagi sebuah organisasi. humas memiliki peran dalam menciptakan citra baik organisasi, mengkomunikasikan segala bentuk informasi tentang organisasi baik kepada publik klien ataupun para investor. Ia harus memahami secara detail seluk beluk dan segala informasi yang terkait dengan organisasi sehingga ini harus tercermin dari tampilan dan tata bahasa yang teratur.

Seorang Humas harus menciptakan poin positif sehingga akan dapat meningkatkan penjualan atau citra positif sebuah organisasi dimata publik. Bagian kehumasan selalu berkaitan dengan dunia luar sehingga ia akan lebih banyak menghabiskan kegiatan di luar ruangan atau lapangan. Ia bertugas mengedukasikan kepada khalayak serta memperkenalkan kelebihan serta keunggulan sebuah organisasi. Yang pada akhirnya akan menarik minat sehingga banyak yang akan bergabung pada organisasi itu.

Kesuksesan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan seorang humas atau public relations dalam mempertahankan reputasi, citra positif di masyarakat. Seperti saat ini, keterbukaan akan informasi ke publik menjadi hal yang sudah umum adanya. Namun, tentunya peran humas harus memberikan informasi berdasarkan fakta dan keakrutan tentang segala informasi dalam sebuah organisasi. tentunya dengan penyampaian yang benar dan tetap menjunjung tinggi etika maka informasi itu akan bisa diterima dengan mudah oleh publik. Ada 7 peran humas dalam menjaga antara organisasi dengan stakeholder dan masyarakat terkait antara lain:

1. Strategi komunikasi publik.
2. Mengelola keadaan darurat.
3. Sarana marketing yang handal.
4. Hubungan media.
5. Menjangkau kegiatan.

6. Mengelolal media sosial.
7. Mengetahi dan mengevaluasi opini publik.

## **2.5 Tugas Humas, Tujuan Humas dan Sasaran Humas**

### **1. Tugas Humas**

Humas memiliki lebih lanjut tugas pokok humas antara lain:

- a. Mengumpulkan dataa untuk keperluan informasi.
- b. Mengelolah data.
- c. Menyajikan data sehingga siap digunakan.
- d. Mengharsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali.
- e. Melayani kebutuhan data bagi yang memerlukan.
- f. Membuat kliping dari seluruh media massa. (Widjaja, 2008 : 57-58).

### **2. Tujuan Humas**

Tujuan humas mengembangkan yang harmonis dengan pihak lain yakni public (umum, masyarakat). Dengan tujuan Humas adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik. (Widjaja, 2008 : 55).

### 3. Sasaraan Humas

Sasaran humas meliputi dua hal yaitu:

- a. Sasaran yang berupa internal, yang dimaksud dengan publik adalah kelompok masyarakat yang harus selalu dihubungi dalam melaksanakan humas. Sasaran ini berada di lingkungan sendiri, yaitu seluruh pegawai mulai dari karyawan terendah sampai dengan karyawan tertinggi.
- b. Sasaran yang berupa publik eksternal, sasaran ini berupa orang-orang yang berada di luar lingkungan/jajaran, misalnya para anggota masyarakat dan wartawan. (Widjaja, 2008 : 59)

## 2.6 Humas Pemerintahan

1. Tugas Humas pemerintah ada dua bagian:
  - a. Tugas strategis yaitu ikut serta dalam decision making process.
  - b. Tugas taktis : - memberikan informasi, - memberikan motivasi, - menjalankan komunikasi timbal balik, - membuat citra
2. Aparat dalam kehumasan pemerintah
  - a. Membina, pengertian kepada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan, baik kepada khalayak intern maupun ekstern. Pembinaan pengertian kepada khalayak termasuk pemberian dan pelayanan informasi.

- b. Menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah, terutama yang menyangkut publikasi.
- c. Memonitor, dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat.
- d. Mengumpulkan, data dan informasi yang datang dari berbagai sumber. Bentuk produk humas yang dihasilkan seperti majalah, buletin, press release, poster, folder, pamflet, selebaran dan lain-lain. (Widjaja, 2008 : 63-65).

## **2.7 Program Humas dan Media Metode Humas**

### **1. Program Humas**

Sesuai peranannya sebagai pengabdian untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka program humas dititik beratkan pada:

- a. Program layanan, program ini berupa pelayanan data/informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggara display tetap dan pameran.
- b. Program mediator, program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggara konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain
- c. Program dokumentator, program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain.

## 2. Media dan Metode Humas

Media memegang peranan penting dalam mensukseskan upaya humas, terlebih-lebih bila dilihat populasi jagkauan humas sangat luas dan banyak jumlahnya. Setiap media memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing, namun dengan digunakan secara terpadu akan saling melengkapi. Oleh karena itu media yang digunakn humas selama ini adalah sebagai berikut:

- a. Media tradisional dengan metode tatap muka,komunikasi tatap muka diselenggarakan dalam berbagai bentuk media tradisional, misalnya pameran, ceramah, diskusi, kunjungan bersama-sama pers dan lain-lain.
- b. Media massa dengan metode tidak langsung,media yangnng digunakan humas berupa yaitu:pertama, media elektronik:RRI, TVRI, FILM, VIDIO, SLIDE. Kedua, media cetak: harian, mingguan, bulanan, triwulanan, leaflet, poster, spanduk, stiker.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan, memaparkan dan menginterpretasikan objek yang diteliti dengan sistematis sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana peran Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah dalam menyikapi tuntutan masyarakat melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap informan.

Menurut Sugiyono (2012:13) karakteristik penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

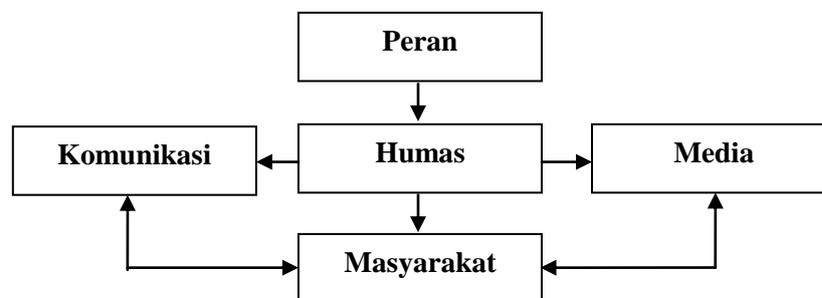
1. Dilakukan pada pondasi alamiah (sebagai lawannya eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deksritif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

### 3.2 Kerangka konsep

Berdasarkan uraian teori maka konsep yang akan diteliti adalah peran humas untuk mempermudah rujukan terhadap konsep penelitian ini maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut.

**Tabel 3.1.1**

#### **Kerangka Konsep**



### 3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan atau individu yang terjadi pusat perhatian ilmu sosial. dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti, yaitu:

- a. Peran adalah aspek dinamis kedudukan (status). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling tergantung satu sama lain. Tidak ada peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa peranan. Setiap orang

mempunyai peranan sesuai dengan pola pergaulan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat dan serta kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan menjadi sangat penting karena mengatur perilaku seseorang, peranan dapat membuat seseorang menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang dikelompoknya.

- b. Humas adalah kegiatan yang menyangkut baik individu kedalam maupun individu keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi.
- c. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik secara verbal atau non verbal melalui media yang menimbulkan efek. Komunikasi ada di mana-mana, di rumah, di pasar, di sekolah, di kantor dan lain-lain.
- d. Media adalah segala bentuk saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan. Media dapat didefinisikan sebagai sarana untuk menyampaikan suatu pesan.
- e. Masyarakat adalah sekelompok orang dalam sebuah sistem semi tertutup atau terbuka yang sebagian besar interaksinya adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut.

### 3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas bagaimana isi yang dikategorikan, dan apa yang menjadi kategorisasi penelitian tersebut. penyusunan kategorisasi yang ditentukan merupakan dari beberapa indikator yang sudah ditentukan sebelumnya.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

**Tabel 3.1.2**

**Tabel Kategorisasi**

<b>Konsep Teoritis</b>	<b>Konsep Operasional</b>
<b>Peran Komunikasi Humas</b>	1. Peran 2. Humas 3. Media 4. Masyarakat

### 3.5 Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang peran komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat. Menurut Moeleong (2007:200), penelitian kualitatif berbeda dengan

penelitian non kualitatif, pada penelitiannya sample dipilih dari suatu populasi, sedangkan pada penelitian kualitatif, sample sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Narasumber pada penelitian ini ditentukan dengan metode Purposive. Adapun Kriteria Narasumber adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Pemprov yang ditugaskan untuk menjadi operator Web Pemprov.
2. Pegawai Pemprov yang ditunjuk sebagai pengelola web.

**Tabel 3.1.3**

**Daftar Nama Narasumber**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Reza Prima,S.TP,M.SP	Kasubag TU
2.	Surya Rahmadhan	Staff TU
3.	Salman,S.Sos,M.AP	Kasubag Hubungan Antar Lembaga
4.	Parada Al Muqtadir	Sosial Media Specialist

### **3.6 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,2007:24).

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendukung hasil penelitian sebagai berikut:

#### **a. Data primer**

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari data sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, sumber data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai kebutuhannya.dengan demikian, data primer diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.

#### **1.) Wawancara**

Wawancara adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih mengenai suatu hal untuk memperoleh penjelasan yang dilakukan secara tatap muka. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan untuk memperoleh informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

## 2.) Observasi

Observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (naturalistik). Observasi digunakan sebagai suatu alat pengumpulan data, perlu dilakukan secara cermat, jujur dan objektif, terfokus pada data yang relevan, dan mampu membedakan “kategori” dari setiap objek pengamatan. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan observasi adalah saat narasumber melihat beberapa tuntutan masyarakat atau spirasi dari masyarakat.

### b. Data Sekunder

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan dokumentasi yang ada di lokasi penelitian serta sumber yang relevan dengan obyek penelitian.

## **3.7 Teknik analisis data**

Menurut Moleong (2007:239) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain sebagaimana yang telah dijelaskan, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan analisis datanya bersifat kualitatif. Namun sebelum mengolah dan menganalisis data yang terkumpul, terlebih dahulu melakukan pengecekan ulang. Setelah data yang diperlukan sudah terkumpul semua, kemudian penulis mengolahnya dengan

teknik deskriptif yaitu teknik yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atas satu fenomena terhadap objek yang diteliti.

### **3.8 Lokasi dan waktu penelitian**

Adapun lokasi tempat penelitian ini yaitu Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara tepatnya yang diteliti merupakan Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah, bertepatan di jalan Pangeran Diponegoro No.30, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia. Adapun penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 18 April 2020-4 Mei 2020.

### **3.9 Deskripsi lokasi penelitian**

Keberadaan Kantor Gubernur Sumatera utara ini berhubungan dengan kiprah seorang pengusaha Belanda bernama Jacob Nienhuys dalam penanaman tembakau yang dilakukan di daerah Deli, Sumatera Utara pada tahun 1863. Sejak saat itu, pembukaan lahan-lahan perkebunan dengan menyewa tanah konsesi dari Kesultanan Deli maupun masyarakat semakin meluas. Pada Maret 1864, contoh tanaman tembakau dikirim ke Rotterdam di Belanda untuk menguji kualitasnya. Ternyata daun tembakau Deli berkualitas tinggi untuk pembukus cerita. Akhirnya, tembakau Deli menjadi komoditas utama dari perkebunan di Sumatera Utara yang sangat digemari oleh orang-orang Eropa.

Dua tahun setelah dilakukan perjanjian tembakau antara Belanda dengan Sultan Deli pada tahun 1865, Jacob Nienhuys dengan Peter Wilhelm Janssen, A. Clemen dan Jacob Theodor Cremer mendirikan N.V. Verenigde Deli Maatschappij, suatu badan usaha milik pengusaha swasta Belanda yang

membawahi sekitar 75 daerah perkebunan di Sumatera Timur yang berasal dari usahawan mancanegara seperti Jerman, Inggris, Swiss, Belgia dan Amerika.

Pada tahun 1869, kantor pusat Deli Maatschappij dipindahkan dari Labuan, Deli ke Kampung Medan. Perpindahan ini akhirnya diikuti pula oleh sejumlah perusahaan perkebunan lainnya. Dengan pengalihan ini, Medan dengan cepat berkembang menjadi pusat kegiatan pemerintahan dan perdagangan. Seiring itu pula, muncul sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh tanaman tembakau, seperti serangan hama atau kerusakan kebun tembakau. Hal ini menyebabkan Deli Maatschappij mendirikan sebuah lembaga yang bekerjasama Kebun Raya Bogor pada tahun 1894. Sebuah penyakit pada bibit tanaman memicu penelitian botani secara ilmiah. Pada waktu itu hal ini masih menemui kendala, karena penyakit tanamannya berada di daerah Deli akan tetapi penelitiannya berada di Bogor.

Pada tahun 1906 Deli Maatschappij menjadikan lembaga tadi menjadi lembaga independen yang juga meneliti tumbuhan lainnya selain tembakau.. Lembaga independen tersebut diberi nama Deli Proestation voor Tabak te Medan (Pusat Penelitian Tanaman Tembakau di Medan). Deli Proefstation berasal dari gabungan dua kata, yaitu Deli dan Proefstation. Deli menunjukkan daerah di mana perkebunan tembakau itu berada, sedangkan Proefstation berarti laboratorium tempat percobaan dalam lapangan pertanian. Jadi, Deli Proefstation adalah laboratorium atau tempat penelitian dalam bidang pertanian di daerah Deli.

Awalnya, bangunan yang digunakan masih sederhana. Kemudian pada tahun 1913 mulailah dibangun gedung Deli Proefstation yang besar, dan selesai pada

tahun 1916. Gedung tersebut menggunakan gaya arsitektur Neo-Klasik yang dipengaruhi gaya renaissance. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan balustrade pada puncak atap bangunan sebagai buffer dari panas matahari dan masing-masing jendela dilengkapi folding awning yang terbuat dari bahan tekstil yang didukung dari bahan konstruksi kayu.

Pada tahun 1926 bangunan Deli Proefstation ini difungsikan sebagai dan pada tahun 1936 sampai saat ini bangunan tersebut difungsikan sebagai Kantor Gubernur Sumatera Utara. Lalu, pada waktu muncul kebijakan nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik asing di Indonesia pada tahun 1960, lahan beserta bangunan yang sudah menjadi Kantor Gubernur Sumatera Utara menjadi milik PT. Perkebunan Nusantara II. Namun, sesuai isi prasasti yang terdapat dalam bangunan tersebut, sejak 15 Desember 2008 Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) selaku kuasa pemegang saham PT. Perkebunan Pertanian II (Persero) Tanjung Morawa menyerahkan tanah dan bangunan (eks. Eigendom Verponding No. 42 atas nama N.V. Verenigde Deli Maatschappij) kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk tetap digunakan sebagai Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Visi dan Misi

- Visi

" Sumatera Utara Yang Maju, Aman dan Bermartabat "

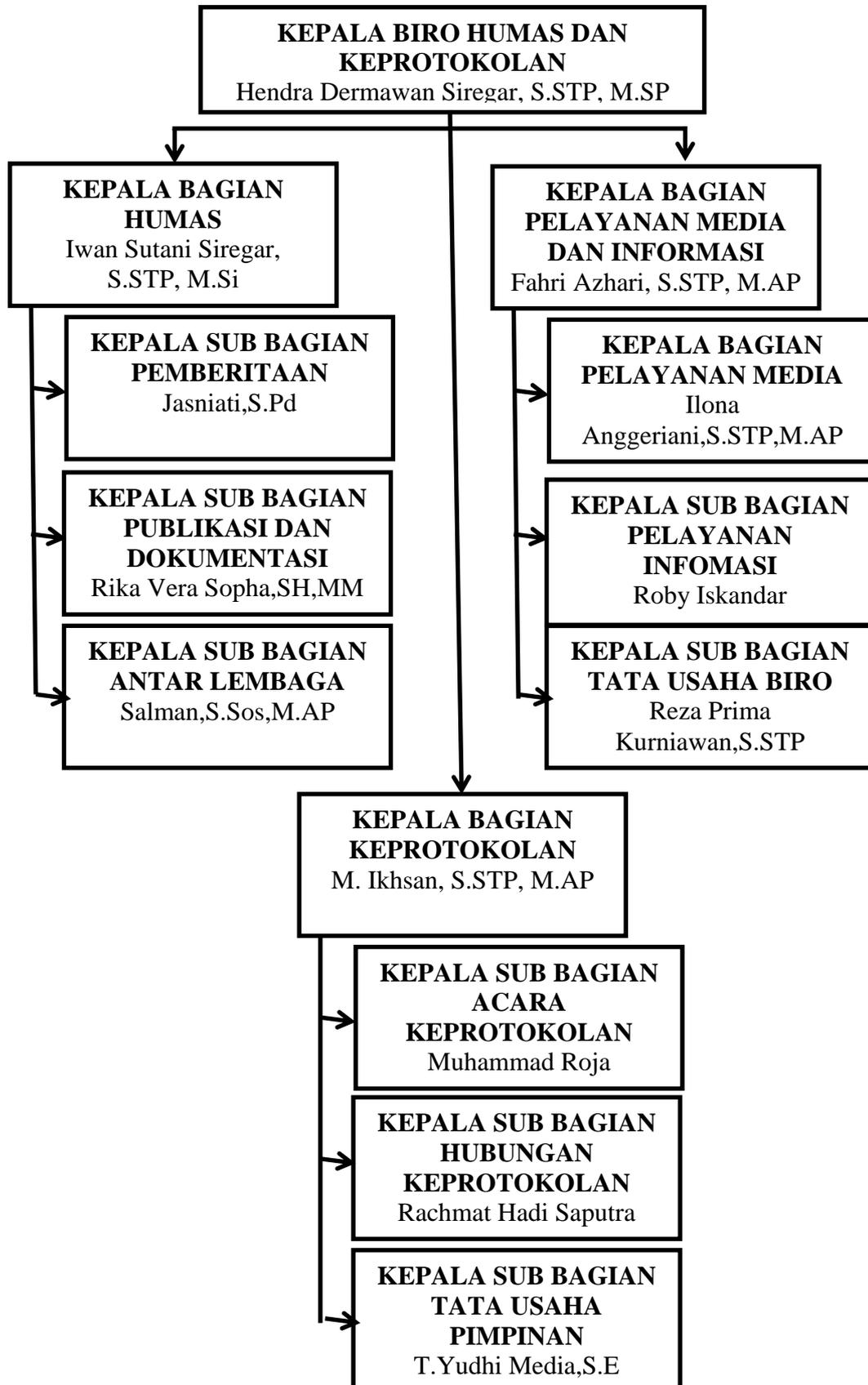
- Misi

1. Mewujudkan Masyarakat Sumatera Utara Yang Bermartabat Dalam Kehidupan karena memiliki iman dan taqwa, tersedianya sandang pangan yang cukup, rumah yang layak, pendidikan yang baik, kesehatan yang prima, mata pencaharian yang menyenangkan, serta harga-harga yang terjangkau.
2. Mewujudkan Masyarakat Sumatera Utara Yang Bermartabat Dalam Politik dengan adanya pemerintahan yang bersih dan dicintai, tata kelola pemerintah yang baik, adil, terpercaya, politik yang beretika, masyarakat yang berwawasan kebangsaan, dan memiliki kohesi sosial yang kuat serta harmonis.
3. Mewujudkan Masyarakat Sumatera Utara Yang Bermartabat Dalam Pendidikan karena masyarakatnya yang terpelajar, berkarakter, cerdas, kolaboratif, berdaya saing, dan mandiri.
4. Mewujudkan Masyarakat Sumatera Utara Yang Bermartabat Dalam Pergaulan karena terbebas dari judi, narkoba, prostitusi, dan penyeludupan, sehingga menjadi teladan di Asia Tenggara dan Dunia.
5. Mewujudkan Masyarakat Sumatera Utara yang Bermartabat Dalam Lingkungan karena ekologi yang terjaga, alamnya yang bersih dan indah, penduduknya yang ramah, berbudaya, berperikemanusiaan, dan beradab.

Berdasarkan Visi dan Misi tersebut, maka telah ditetapkan pula Prioritas Pembangunan yang ditunjukkan pada :

1. Peningkatan kesempatan kerja dan berusaha melalui penyediaan lapangan pekerjaan.
2. Peningkatan dan pemenuhan akses pendidikan.
3. Pembangunan infrastruktur yang baik dan berwawasan lingkungan.
4. Penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas.
5. Peningkatan daya saing melalui sektor agraris dan pariwisata.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Biro Humas Dan Keprotokolan Sekretaris Daerah



## BAB IV

### HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Data Informan

Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi langsung ke lapangan dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap orang yang mempunyai kapasitas dalam objek penelitian ini sejumlah 4 orang. 2 orang kepala Sub bagian, 2 orang Staff Biro Humas dan Keprotokolan.

**Tabel 4.1.1**

**Tabel Nama Narasumber**

No	Nama	Jabatan
1.	Reza Prima,S.TP,M.SP	Kasubag TU
2.	Surya Rahmadhan	Staff TU
3.	Salman,S.Sos,M.AP	Kasubag Hubungan Antar Lembaga
4.	Parada Al Muqtadir	Sosial Media Specialist

#### **4.1.2 Peran Humas**

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dengan cara medatangi langsung kelapangan setiap Informan yang diwawancarai. Humas sebagai wadah masyarakat untuk menerima segala tuntutan masyarakat, dari hasil wawancara dengan Narasumber Bapak Parada Al Muqtadir Humas selaku Sosial Media Specialist, bagaimana cara dalam menyikapi tuntutan masyarakat dalam media, Biro Humas dan Keprotokolan memiliki Web secara resmi Nama web tersebut <https://humas.sumutprov.go.id/> sudah diresmikan sejak Tahun 2017. Web tersebut dikelola oleh tim layanan media dan Informasi yang di naungi Biro Humas sendiri, Web tersebut merupakan fungsinya untuk memberikan layanan publik dan web tersebut memberikan Informasi yang terkait mengenai pembangunan yang dilakukan oleh Provinsi Sumatera Utara, peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemimpin Kepala Daerah, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemimpin Kepala Daerah, dan mengenai kebudayaan. Untuk di Web tersebut fitur yang dibanyak dimanfaatkan oleh masyarakat yaitu Fitur Profil dan Fitur E-KLIPING yang banyak dikunjungi oleh masyarakat di Fitur Web tersebut.



Gambar 4.1 Wawancara dengan Sosial Media Spesialist

Dari Hasil wawancara dengan Narasumber Parada Al Muqtadir selaku Sosial Media Spesialist Data yang diketahui perata-rata pengaduan masyarakat sekitar 500 - 800 orang perbulannya, proses pengaduan masyarakat yang diterima oleh Humas yaitu berupa dari kolom komentar yang ada di Web tersebut, dalam menyampaikan kritik ke Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 4.2 Website Humas Sumut

Humas sebagai wadah untuk masyarakat Humas selalu memberikan Respon kepada masyarakat atas kritik yang diberikan masyarakat. Menurut Narasumber Surya Rahmadhan selaku Staff TU Humas, dalam Mekanisme Humas dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui Web, Humas akan memberikan respon dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat ,setiap pertanyaan yang masyarakat berikan akan segera dijawab perharinya atau bisa juga perminggunya untuk menjawab kelulahan masyarakat yang di Web tersebut, masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menerima jawaban dari Humas Pemprov karena sudah ada yang mengelolah Web tersebut untuk menjawab pertanyaan yang masyarakat berikan kepada Humas



Gambar 4.3 Wawancara dengan Staff TU Humas

Terkait proses pengaduan masyarakat yang di Web ingin melakukan pengaduan kepada Operasi Perangkat Daerah (OPD) atau Dinas-Dinas tertentu,

maka Humas siap untuk memproses dan menindaklanjuti agar disampaikan kepada OPD atau Dnas-Dinas terkait jika mempunyai masalah dalam kebijakan tertentu atau peraturan tersebut. Humas segera memproses dan menyampaikan masalah tersebut kepada OPD atau Dinas-Dinas yang masyarakat inginkan agar segera menerima jawaban dan menyelesaikan masalah tersebut dengan masyarakat dan menyikapi tuntutan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Sama dengan Narasumber kedua diatas, Narasumber ketiga Bapak Salman selaku Kasubag Hubungan antar Lembaga ini juga mengatatakan hal yang sama dengan Narasumber kedua sama, Mekanisme Humas dalam menyikapi tuntutan masyarakat dalam Media ini akan berusaha untuk selalu merespon kritik dari masyarakat dengan secepat mungkin, karena Humas selalu memberikan layanan Informasi, dan layanan publik kepada masyarakat, di zaman teknologi seperti saat ini Humas selalu memudahkan masyarakat untuk memberikan sarana kritikan masyarakat melalui media Web yang disediakan oleh Humas sendiri.

Dari Narasumber Bapak Salman selaku Kasubag Hubungan antar Lembaga, Humas akan mengevaluasi apa-apa aja yang masyarakat inginkan dalam menyamapaikan kritikan yang di Web melalui kolom komentar,maka dari itu Humas melakukan evalusi seminggu sekali, gimana perkembangan dan dalam memberikan Informasi dan layanan Publik kepada masyarakat agar menjadi lebih baik lagi. Dalam menyikapi tuntutan masyarakat Humas bekerja keras agar selalu bisa dapat menjadi wadah bagi masyarakat yang menyampaikan kritikan dan aspirasi kepada Pemimpin Kepala Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Humas selalu bersedia menerima keluhan dari masyarakat sendiri,baik dari Web

maupun secara langsung dalam menyampaikan kritikan dan aspirasinya kepada Pemimpin Kepala Daerah, selain itu masyarakat juga sering menyampaikan kritikan ke OPD atau dinas-dinas terkait disini peran Humas untuk bisa membantu masyarakat dengan mengkoordinasikan ODP atau Dinas-Dinas tersebut.

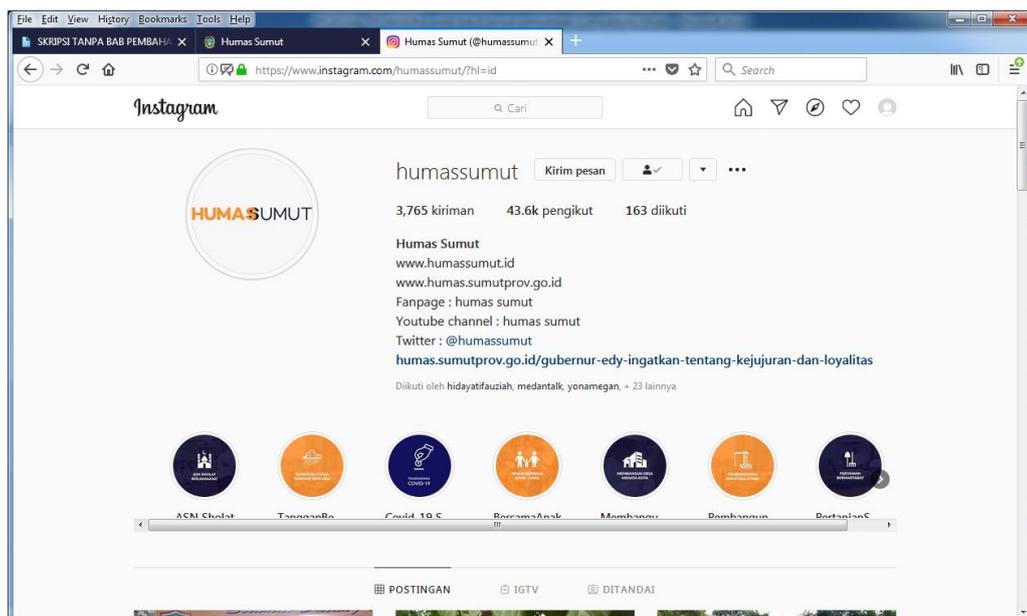


Gambar 4.4 Wawancara dengan Kasubag Hubungan Antar Lembaga

#### **4.1.3 Peran Komunikasi Humas Dalam Media Sosial**

Selain media web, Humas juga mempunyai media sosial, baik berupa instagram, twitter, facebook bahkan youtube juga ada. Humas harus selalu mengikuti zamannya teknologi saat ini, Humas selalu memberikan sarana dan kemudahan untuk masyarakat menyamapaikan keluhan dan kritiknya kepada pemerintah Daerah melalui media sosial yang dimiliki oleh Humas. Humas memiliki Instagram yang nama yaitu Humas sumut, Instagram itu dibuat pada tahun 2017, tim Layanan Media dan Informasi yang mengelolah akun tersebut.

Menurut Narsumber Parada Al Muqtadir selaku Sosial Media Specialist Fungsi Instagram tersebut dibuat untuk memberikan Informasi dan Layanan Publik, Layanan Informasi seperti, kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur dan kebijakan-kebijakan dan Pembangunan-pembangunan yang ada yang dibuat oleh kepala Daerah akan di posting melalui akun Instagram tersebut. Selain memberikan Informasi tersebut, di akun Instagram Humas Sumut juga memberikan informasi tentang bencana alam dan memberikan isu lainnya juga, tidak hanya itu Humas juga membahas tentang kebudayaan lokal yang ada di Sumatera Utara ini.



Gambar 4.5 Akun Instagram Humas Sumut

Masyarakat bisa memberikan kritiknya lewat Dm Instagram dan di kolom komentar, terkait apa yang disampaikan, sedangkan di media sosial sendiri Humas akan membalas secepat mungkin untuk dapat memproses atau membalas

kritikan tersebut kepada masyarakat, dalam hal ini masyarakat harus menunggu jawaban dari Humas itu sekitar hitungan jam agar mendapat respon dari Humas melalui Instagram, respon di Instargam ini berbeda dengan Web, karena di Instagram ini lebih cepat memberikan respon melalui media sosial Instagram ini. Agar masyarakat tetap mempercayai Humas sebagai wadah untuk pengaduan masyarakat kepada pemerintah Daerah. Menurut Narumber Parada Al Muqtadir Instagram tersebut sudah memenuhi standard dan peraturan-peraturan yang ada dalam memberikan Layan Informasi dan Layanan Publik untuk masyarakat.

Dalam menyikapi tuntutan masyarakat Humas juga memilih kritikan yang membangun untuk Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, jadi Humas bukan menerima semua tuntutan masyarakat yang disampaikan melalui kritikan kepada Pemerintah Daerah. Di media sosial ini Humas selalu merespon baik masyarakat yang memberikan kritiknya untuk Pemerintah agar Pemerintah Daerah dapat lebih memperhatikan lagi masyarakatnya. Jika tidak direspon kritikan masyarakat oleh Huma berarti kritikan tersebut merupakan sangat tidak dapat memberikan solusi dari kritikan tersebut hanya menjelek-jelekan saja makannya kritikan atau tuntutan tersebut hanya di abaikan saja oleh humas dan tim Layanan Media Informasi tersebut.

Menurut Narasumber Reza Prima, Mekanisme Humas untuk menyikapi tuntutan masyarakat melalui media sosial, Humas akan memberikan jawaban perhari untuk menjawab dari tuntutan masyarakat tersebut. Humas selalu koordinasikan kepada OPD atau Dinas-Dinas yang dirujuk oleh Masyarakat dalam menyelesaikan masalah atau isu-isu yang ada didalam masyarakat, Humas

selalu bersedia melakukan audiensi kepada masyarakat jika ada masalah yang pada masyarakat, baik audiensi secara tatap muka ataupun melalui media sosial agar masalah atau isu-isu yang ada di masyarakat dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Humas akan mengevaluasi kinerja dari pegawai agar tetap memberikan Layanan Informasi melalui media sosial ini yang terbaik kepada masyarakat, Humas memantau setiap ada masalah di masyarakat dan Humas akan segera memproses tuntutan masyarakat dan akan melaporkan kejadian atau kritikan apa saja yang disampaikan oleh masyarakat, evaluasi ini akan dilaporkan kepada pimpinan dan pimpinan akan melaporkan hasil evaluasi ini kepada kepala Daerah. Dengan adanya evaluasi masyarakat tetap mempercayai Humas sebagai wadah tempat pengaduan masyarakat dan tempat kritikan kepada pemerintah dan Humas tetap dipercaya oleh masyarakat dengan kinerja yang bagus.

Dengan adanya Humas, masyarakat bisa mendapatkan Layanan Informasi dan layanan Publik, Humas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa dapat mempercayai Pemerintahan kepala Daerah. Humas harus menerima segala tuntutan masyarakat yang diinginkan masyarakat, dan Humas bisa menjadi wadah yang terbaik untuk masyarakat, karena Humas yang akan menyampaikan ke pimpinan kepala Daerah dan Dinas- Dinas yang terkait bermasalah dalam masyarakat menyampaikan permasalahan atau isu-isu yang ada. Tanda adanya dukungan dan peran dari masyarakat maka segala kegiatan yang dilakukan Humas tidak akan dapat bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas pembahasan dalam penelitian ini adalah Humas berperan dalam membina dalam membangun harmonis dengan masyarakat, guna memperoleh kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara sangat berperan aktif terhadap memberikan Layanan Informasi dan Layanan Publik ke masyarakat. Humas dalam memberikan Layanan dan Informasi dan Layanan Publik Humas menggunakan media sosial, menggunakan web dan menggunakan media cetak, Humas juga berperan dalam memberikan Informasi kebijakan Pemerintah dan memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan dan pembangunan yang dilakukan yang oleh Pemerintah dan akan disampaikan ke masyarakat.

Pelayanan Informasi merupakan bentuk kinerja humas yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna Informasi. Humas memberikan pelayanan Informasi kepada masyarakat sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan, hal ini ditujukan agar pelayanan Informasi memiliki nilai serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Informasi Publik adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan yang sesuai dengan Undang-Undang dan yang berkaitan dengan kepentingan Publik.



Gambar 4.6 Ruang kerja tim pelayanan Media dan Informasi

Humas merupakan wadah untuk pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Daerah dan Dinas-Dinas terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan dan lain-lain yang bersifat untuk membangun, dan bersifat hal yang positif. Humas menyampaikan komunikasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik dan memiliki peranann penting untuk dalam wadah masyarakat, untuk saat ini hubungan ke masyarakat masih sangat baik karena humas tetap menjaga harmonis dan selalu mengontrol isu-isu yang ada dimasyarakat, Humas juga memberikan Informasi mengenai kebudayaan yang ada di Sumatera Utara ini.

Broom dan Smith dan Dozier dan Broom mengidentifikasi dua peran humas yang paling dominan di dalam buku (Suwatno, 2018 : 135-136) yaitu sebagai berikut :

- *The Communication Manager*

Tugas dari manajer komunikasi adalah merencanakan dan mengelola program-program humas, memberikan *advice* kepada pihak manajemen, membuat kebijakan komunikasi dan memonitor pelaksanaannya.

- *The Communication Technician*

Tugas dari teknisi komunikasi adalah sebagai pelaksana program-program humas di wilayah teknis dan operasional, seperti menulis *press realese*, mengorganisasi kegiatan dan membuat konten *website*.

Humas menunjukkan adanya hubungan yang setara atau timbal balik diantara pihak-pihak yang berkepentingan, masing-masing pihak yang berkepentingan sama maupun yang berbeda selalu melakukan kontak komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan bersama. Humas menjalin hubungan yang beragam untuk menjalin yang tertentu untuk masyarakat namun juga tidak mengabaikan tujuan publik dan Informasi kepada masyarakat.

Dalam hal ini Humas bertanggung jawab untuk selalu memberikan keterbukaan Layanan Informasi kepada masyarakat, dan kinerja Humas Pemerintah selalu membantu dalam menjalankan suatu program pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditargetkan Pemerintah, setelah itu lalu Humas menyajikan Informasi kepada masyarakat\ apa-apa saja yang ingin Pemerintah buat untuk membangun Sumatera Utara ini. Humas juga melakukan kinerjanya dalam unsur - unsur komunikasi , didalam buku (Roudhonah 2019 : 55-57). Ada beberapa unsur – unsur komunikasinya itu merupakan, komunikator,

pesan, komunikasi, media, *feedback*, efek. Itulah yang juga Humas gunakan dalam melaksanakan kinerja Humas untuk masyarakat dalam menyampaikan Informasi.

Humas memiliki tugas pokok Humas antara lain, dalam buku (Widjaja, 2008 : 57-58). Tugasnya yaitu pertama, mengumpulkan data untuk keperluan Informasi. Kedua, mengelolah data. Ketiga, menyajikan data sehingga siap digunakan. Keempat, mengharsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali. Kelima, melayani kebutuhan data bagi yang memerlukan. Keenam, membuat kliping dari seluruh media massa. Dari tugas pokok tersebut Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Sumatera Utara, sudah melakukannya dari beberapa tugas pokok tersebut sehingga masyarakat bisa melihat Informasi apa saja yang Humas sajikan untuk untuk masyarakat.

Tugas Humas Pemerintahan meliputi ada dua bagian didalam buku ( Widjaja, 2008 : 63-65) yaitu:

1. Tugas Humas pemerintah: a. Tugas strategis yaitu, ikut serta dalam decision making proses, b. Tugas taktis yaitu, memberikan Informasi, memberikan motivasi, menjalankan komunikasi timbale balik, membuat citra.
2. Aparat dalam kehumasan Pemerintah, a. Membina, pengertian kepada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan, baik kepada khalayak internal maupun eksternal. Pembinaan pengertian kepada khalayak termasuk pemberian dan pelayanan Informasi, b. Menyelenggarakan

dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah terutama yang menyangkut publikasi, c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat, d. Mengumpulkan, data dan Informasi yang datang dari berbagai sumber, bentuk Humas yang dihasilkan seperti majalah, bulletin, press release, poster, pamphlet, selebaran dan lain-lain.

Untuk mensukseskan kinerja Humas ini, Humas bekerja sama dengan seluruh Media yang ada di Sumatera Utara agar bisa dapat memudahkan kinerja Humas. Karena dengan bekerja sama dengan media, masyarakat tambah lebih mudah lagi untuk mendapatkan Informasi mengenai Pemerintahan Daerah Sumatera. Hubungan dengan wartawan yang ada di Sumatera Utara sangat baik dalam bekerja sama untuk membantu masyarakat supaya dapat mengetahui tentang kebijakan-kebijakan dan pembangunan yang dibuat Pemerintah Daerah Sumatera Utara.

Dalam hal ini, Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara memiliki tanggung jawab untuk melayani Informasi dan Publik. Publik disini tidak hanya masyarakat saja tetapi juga media, Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara melakukan hubungan baik dengan media hal ini dilakukan untuk melayani Publik dibidang Informasi, terutama untuk masyarakat karena melalui media, Humas dapat dengan mudah memberikan Informasi kepada masyarakat

Dalam menyelesaikan masalah Humas sering melakukan Konferensi Pers dengan Media dan Humas juga membuat *Press Realese* untuk menyebarkan Informasi kepada masyarakat, kerja sama antara Humas dengan media tentunya

saling menguntungkan, karena media membutuhkan Informasi untuk diberitakan dan Humas bisa menyampaikan Informasi kepada masyarakat.

Dalam hal ini hasil penulis wawancara dengan Humas, cara Humas untuk menyelesaikan masalah yang ada, pertama Humas mencari dulu apa masalah yang ada dimasyarakat, kedua Humas menganalisa permasalahan yang ada dimasyarakat, ketiga Humas melakukan evaluasi hasil pengamatan yang sudah dilakukan dari pertama tadi, keempat Humas menindak lanjuti hasil permasalahan tadi sampai selesai supaya tidak ada lagi permasalahan yang baru nantinya.

Peran Humas sebagai komunikator merupakan peran humas dalam menyampaikan Informasi kepada Publiknya, di dalam proses komunikasi terdapat komponen-komponen komunikasi yaitu komunikator, pesan, media komunikasi, komunikan dan umpan balik (*feedback*). Humas menjalankan peran dari salah satu komponen komunikasi tersebut yaitu sebagai komunikator. Peran Humas sebagai komunikator dapat dikatakan berhasil apabila dapat menunjukkan kredibilitas atau kepercayaan kepada Publiknya.

Humas sebagai wadah masyarakat dalam menjalankan perannya sebagai komunikator harus tambak adanya kejujuran serta keterbukaan dan konsistensi terhadap informan yang disampaikan agar memperoleh kepercayaan dari Publik internal dan eksternal, yang berpengaruh terhadap Opini Publik yang positif terhadap masyarakat. Penyampain Informasi ditujukan kepada publik internal dan eksternal sebagai sasaran Humas, Publik internal adalah masyarakat yang berada didalam lingkungan pegawai Humas. Sedangkan Publik eksternal adalah

masyarakat Sumatera Utara atau pihak-pihak yang terkait dan yang mempunyai hubungan dengan masyarakat.

Hubungan kepada masyarakat bukan semata-mata diciptakan dengan pemberian hadiah, tetapi hubungan yang baik juga dapat tercipta atau terwujud dengan cara masyarakat dapat mengetahui bahwa Humas adalah bagian dari wadah masyarakat yang akan selalu berusaha untuk berbuat sebaik mungkin kepada masyarakat, agar Humas bisa dapat di percaya oleh masyarakat Sumatera Utara.

Keberadaan Biro Humas dan Keprotokolan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara tidak hanya menjalankan kegiatan kehumasan saja, tetapi juga melaksanakan kegiatan Keprotokolan. Kerjanya Protokol itu mengatur dan mengelola setiap kegiatan acara sacra dan membuat teks pidato Gubernur dan Wakil Gubernur di Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Biro Humas dan Keprotokolan menjalankan tugasnya sebagai member Informasi dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara kepada masyarakat dan sebaliknya.

Dalam hal ini penulis mengharapkan agar Humas tetap konsisten untuk tetap memberikan Informasi dan Layanan Publik kepada masyarakat, untuk diharapkan kepada agar cepat merespon komenan komenan yang ada di instagram agar masyarakat di mempercayai dan selalu memberikan dukungan kepada Humas, karena Humas ini sebagai wadah untuk masyarakat dalam mengontrol dan pengaduan jika masyarakat butuhkan nanti, untuk memberikan gagasan dan kritikan kepada Pemerintah Daerah Sumatera Utara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul Peran Komunikasi Pemerintah Sumatera Utara Dalam Menyikapi Tuntutan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Peran komunikasi Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat di Web dan di Media Sosial, masyarakat menyampaikan tuntutan yang menggunakan Web ini masyarakat hanya bisa menyampaikan tuntutannya melalui komentar saja yang ada dipemberitaan Web tersebut. Setelah masyarakat memberikan komentarnya, maka proses yang dilakukan Humas untuk membalas komentarnya hanya jangaka satu hari saja untuk membalas komentar tersebut, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respon dari humas tersebut karena sudah ada tim media dan Layanan Informasi yang akan menanggapi tuntutan apa saja yang diinginkan oleh masyarakat. Tidak ada fitur khusus yang di Web tersebut untuk menyampaikan tuntutan masyarakat atau menyampaikan kritikan dan saran untuk pemerintah Daerah Sumatera Utara

2. Peran komunikasi Humas Pemerintah Daerah Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat di Media Sosial Instagram, masyarakat hanya bisa menyampaikan tuntutannya melalui komentar dan pesan atau biasanya disebut dengan DM Instagram yang tersedia di Instagram tersebut. Di instagrm ini masyarakat bisa melihat Informasi apa saja yang disampaikan Humas dengan menggunakan media sosial ini. Untuk proses masyarakat menyampaikan tuntutannya di Instagram ini, Humas akan merespon satu hari setelah masyarakat menyampaikan tuntutan atau kritikan kepada Humas, dalam hal ini yang dilakukan Humas selalu merespon berbagai tuntutan yang masyarakat berikan. Disisi lain Humas dalam memberikan Layanan Informasi dan Layanan Publik berupa kegiatan-kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur, kebijakan-kebijakan dan pembangunan yang Pemerintah lakukan. Humas juga memberi pengetahuan tentang kebudayaan yang ada di Sumatera Utara agar masyarakat bisa mengetahui berbagai macam kebudyaaan yang ada di Sumatera Utara ini. Dalam hasial penelitian yang penulis lakukan, Humas selalu aktif diberbagai macam media sosial lainnya, Humas juga akan mengevaluasi satu minggu sekali apa saja yang di Instagram yang masyarakat inginkan dalam menyampaikan kritik dan saran dan Humas merespons dengan memberika jawaban di kolom komentar dan membalas DM Instaragm dari masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis mengajukan saran kepada Biro Humas dan Keprotokolan Sekretaris Daerah Sumatera Utara:

1. Besar harapan dari penulis dalam penelitian ini, penulis berharap supaya Humas tetap konsisten dan mau merespons tanggapan dari masyarakat baik dari Web dan Instagram dalam menyikapi tuntutan masyarakat, Humas sebagai wadah masyarakat, harus tetap memberikan Layanan Informasi dan Layanan Publik yang akurat dan terpercaya.
2. Besar harapan dari penulis, penulis berharap agar lebih cepat lagi dalam memberi respon media Web, karena dengan menunggu satu hari itu terlalu lama untuk menunggu respon dari humas, penulis mengharapkan dalam hitungan jam agar humas segera memberikan responnya di media Web
3. Besar harapan dari penulis, agar Humas membuat berupa aplikasi untuk masyarakat melakukan pengaduan atau kritikan terhadap Pemerintah Daerah supaya masyarakat bisa menerima tuntutan masyarakat yang diinginkan, dan Humas bisa lebih mudah untuk memproses tuntutan masyarakat melalui berupa aplikasi yang dibuat nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, M.S. 2006. *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.
- Elvinaro. 2007. *Komunikasi Massa: Suatu pengantar, Edisi Revisi*. Bandung: Simbiosis
- Iriantara. 2007. *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morrisan. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Prenada Media Grup.
- Nurudin. 2014. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Raudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Depok : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Sambo. 2019. *Media Relations Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. 2018. *Pengantar Public Relation*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Syarifuddin, Suryanto. 2019. *Public Relations*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Widjaja. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Internet:

[www.humas.sumutprov.go.id](http://www.humas.sumutprov.go.id) Diakses pada tanggal 23 Februari 2020

[www.sumutpemprov.go.id](http://www.sumutpemprov.go.id) Diakses pada tanggal 23 Februari 2020

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/7-peran-humas-dalam-organisasi-yang-perlu-diketahui-61> Diakses pada tanggal 23 Februari 2020

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Peranan> Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-media.html> Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Masyarakat> Diakses pada tanggal 23 Febuari 2020

## LAMPIRAN

### Panduan Wawancara

1. Apakah Pemprov memiliki Web Pemprov secara resmi?
2. Apa Nama Webnya?
3. Kapan Web tersebut mulai di resmikan?
4. Apa tujuan pengelolaan Web?
5. Siapa yang ditunjuk secara resmi untuk mengelolah Web?
6. Apa fungsi Web tersebut?
7. Apakah Web tersebut fungsinya untuk memberikan layanan publik?
8. Bagaimana bentuk layanan publik yang ada di dalam Web?
9. Apakah data pengunjung web bisa di ketahui setiap hari?
10. Apa yang paling banyak fitur di Web yang dimanfaatkan oleh masyarakat?
11. Fitur layanan apakah yang banyak dikunjungi oleh masyarakat?
12. Berapa rata-rata pengaduan masyarakat perbulannya?
13. Bagaimana mekanisme Pemprov dalam menanggapi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui Web?
14. Bagaimana cara Humas menyampaikan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan bahwa keluhan mereka sudah ditindak lanjuti atau sudah ditanggapi oleh Humas Pemprov?
15. Apakah Pemprov memiliki akun Instagram?
16. Apa Nama Instagramnya?
17. Kapan instagram tersebut dibuat?
18. Siapa yang ditunjuk secara resmi untuk mengelolah instagram?
19. Apa fungsi instagram tersebut?
20. Apakah instagram tersebut fungsinya untuk memberikan layanan publik?
21. Bagaimana mekanisme Pemprov dalam menanggapi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui instagram?

Ace Bahari  
Humas.com

B - 2017-20



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 443/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2020  
 Lampiran : --  
 Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 04 Dzulhijjah 1441 H  
 25 Juli 2020 M

Kepada Yth : Gubernur  
 Provinsi Sumatera Utara  
 di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **TRY HANDIKA**  
 N P M : 1603110096  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020  
 Judul Skripsi : **PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
 Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



**Dr. ARIEIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Cc : File.



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan P. Diponegoro Nomor 30 Telephone (061) 4538549  
Medan Kode Pos 20153

Medan, 06 Agustus 2020

Nomor : 423.4/1561 /BHK/VIII/2020  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian  
Mahasiswa**

Kepada Yth,  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK  
UMSU**  
Di-  
Tempat

Sesuai dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 443/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020 tanggal 25 Juli 2020 Hal Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa atas nama **Try Handika** (NPM. 1603110096) Program Studi Ilmu Komunikasi, maka dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan menerima mahasiswa tersebut. Dalam pelaksanaan penelitian nanti, mahasiswa yang bersangkutan wajib menaati segala ketentuan dan aturan yang berlaku di Instansi kami.

Demikian kami sampaikan untuk dilaksanakan dan terima kasih.

a.n. GUBERNUR SUMATERA UTARA  
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
u.b.

KEPALA BIRO HUMAS DAN  
KEPROTOKOLAN SETDA PRUVSU

**HENDRA DERMAWAN SIREGAR, S.STP, M.SP**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19761030 199701 1 002

052-16-311



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

PERMOHONAN-PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-I

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 13 Februari 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : TRY HANDIKA  
NPM : 16.03.110096  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Tabungan sks : 142 sks, IP Kumulatif 3,36

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diajukan	Status
1	Peran komunikasi pemerintah provinsi Sumatera Utara dalam menyikapi tuntutan masyarakat	✓ 25/2/2020
2	Strategi komunikasi politik dalam mencegah terjadinya golput dalam Pilkada tahun 2020 yang dilakukan oleh KPU Medan	
3	Hubungan dan peran komunikasi organisasi kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai ditantik balai diklat teungan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal.\*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. ....20....

Ketua,

*[Signature]*

*[Signature]*  
(TRY HANDIKA)

PB: LUFFI BASIT



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 052.16.311/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **13 Februari 2020** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **TRY HANDIKA**  
 N P M : 1603110096  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020  
 Judul Skripsi : **PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT**  
 Pembimbing : LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 13 Februari 2021.**

Ditetapkan di Medan,

Medan, 25 Jumadil Akhir 1441 H  
 19 Februari 2020 M

Dekan  
  
**Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 5 Maret ..... 2020

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : TRY HANDIKA  
N P M : 1603110096  
Jurusan : Ilmu komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. .... /SK/IL.3/UMSU-03/F/20..... tanggal 5 Maret 2020..... dengan judul sebagai berikut :

Peran komunikasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara  
dalam Menyikapi Tuntutan Masyarakat

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :  
Pembimbing

(Lutfi Basri.....)

Pemohon,

(Try Handika.....)

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 217/KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Jum'at, 03 April 2020  
 Waktu : 09.00 WIB s/d. Selesai  
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU  
 Pemimpin Seminar : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	TRY HANDIKA	1603110096	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT
2	IMAM HARI	1603110019	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	MANAJEMEN PENYIARAN PROGRAM ACARA NGOPI AJA DALAM MEMENUHI KEPUASAN PENDENGAR (STUDI DESKRIPTIF DI RADIO KISS FM MEDAN)
3	PRILIA RIZKI	1603110067	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP.	KESIAPAN HUMAS PEMKO MEDAN DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0
4	RIKA ANDRIANI HARAHAP	1603110048	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	Drs. BHRUM JAMIL, M.AP.	PENGARUH KOMUNIKASI SENIOR VICE PRESIDENT (SVP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)
5	BAYDURA	1603110208	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI DAKWAH KOMUNITAS AKSI (AKADEMI SAHUR INDONESIA)

Medan, 07 Sya'ban 1441 H

01 April 2020 M

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Unggulkan Cerdas dan Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : TRY HANDIKA  
NPM : 1603110096  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DALAM MEUYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	Rabu, 26-02-2020	Bimbingan Bab I - II - III	
2.	Jumat, 28-02-2020	Revisi Bab, I - II - III	
3.	Sabtu, 28-03-2020	Acc Bab, I - II - III	
4.	Senin, 20-07-2020	Bimbingan Draft wawancara	
5.	Sabtu, 21-07-2020	Acc Draft wawancara	
6.	Sabtu, 28-08-2020	Bimbingan Bab IV, V	
7.	Sabtu, 1-09-2020	Revisi Bab IV, V	
8.	Rabu, 2-09-2020	Acc Bab IV, V	

Medan, 03-09-2020

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : .....

(.....)

(.....)

(Lutfi Basri)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 613/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 14 Oktober 2020  
Waktu : 10.00 s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomer Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	ADINDA NOOR KHAIIRAH	1603110115	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	Drs. BAHRUM JAMIL, MAP	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	DAMPAK KOMUNIKASI PEMASARAN CAMP KUPHI DI GRABFOOD UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN
2	ARGUANDA PRIBADI	1603110175	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Drs. BAHRUM JAMIL, MAP	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP KELANGSUNGAN PROFESI PUBLIC RELATIONS DI ERA DISRUPSI
3	TRY HANDIKA	1603110096	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENYIKAPI TUNTUTAN MASYARAKAT
4	MELLA REFINA SIREGAR	1603110139	LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Drs. BAHRUM JAMIL, MAP	AKTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN DINAS PARIWISATA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN SI ISTANA MAIMUN
5	RIKA ANDRIANI HARAHAP	1603110048	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Drs. BAHRUM JAMIL, MAP	PENGARUH KOMUNIKASI SENIOR VICE PRESIDENT (SVP) TERHADAP XINERJA KARYAWAN PT. PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)

Notulis Sidang: *Priani*  
12.10.20

Medan, 24 Sha'ar 1442 H

12 Oktober 2020 M

Ditandatangani oleh:

a.n. Rektor  
Wakil Rektor I  
  
Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Data Pribadi**

Nama : Try Handika  
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 18 Juni 1998  
NPM : 1603110096  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl.Keluarga No.82 H

**Pendidikan Formal**

1. SD Negeri 064977 Medan
2. SMP Negeri 27 Medan
3. SMA SWASTA Al-Fattah Medan

**Data Orang Tua**

Ayah : Rahmat  
Ibu : Sumiem  
Pekerjaan Ayah : Pensiunan TNI  
Pekerjaan Ibu : Aparatur Negeri Sipil  
Alamat : Jl.Keluarga No.82 H