

**MANAJEMEN HUMAS DPR RI DALAM MENINGKATKAN CITRA
LEMBAGA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Jurusan Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh :

ANNISA CHOIRUNNISA

NIM. 191211136

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

Joni Rusdiana, S.Sos., M.I.Kom.

DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdri. Annisa Choirunnisa

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Annisa Choirunnisa

NIIM : 191211136

Judul : Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui dan diajukan pada sidang Munaqosyah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 25 Januari 2023

Pembimbing



Joni Rusdiana, S.Sos., M.I.Kom.

NIP. 19830602201801 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Choirunnisa
NIM : 191211136
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Juli 2001
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah
Alamat : Puri Bintaro Hijau, Jl. Cendrawasih III
Blok H4/21, Parung Serab, Ciledug,
Tangerang, Banten 15153
Judul Skripsi : Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan
Citra Lembaga

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian Pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 24 Januari 2023

Yang Menyatakan



Annisa Choirunnisa

NIM. 19121113

HALAMAN PENGESAHAN
MANAJEMEN HUMAS DPR RI DALAM MENINGKATKAN CITRA
LEMBAGA

Disusun Oleh:

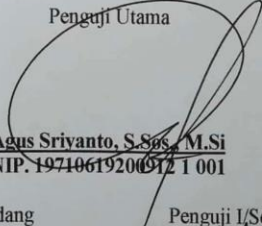
Annisa Choirunnisa

NIM. 191211136

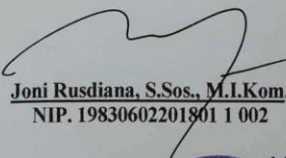
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Pada Hari Senin, Tanggal 20 Februari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna Memperoleh Gelar S.Sos

Surakarta, 06 Maret 2023

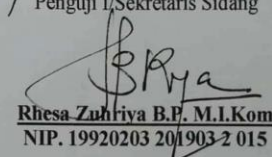
Penguji Utama


Agus Srivanto, S.Sos., M.Si
NIP. 19710619200012 1 001

Penguji II/Ketua Sidang



Joni Rusdiana, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19830602201801 1 002

Penguji I/Sekretaris Sidang


Rhesa Zuhriya B.P., M.I.Kom
NIP. 19920203 201903-2 015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. Islah, M.Ag.
NIP. 19730522 200312 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Alm. Bapak Tugiman dan Ibu Sri Endang Setyowati. Terima kasih atas segala do'a yang selalu dipanjatkan, perjuangan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
2. Kakakku Eko Fitri Adi Dwicahyo, S.M. yang selalu mendukung dan memberikan support dalam penulisan skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“Teruslah bermimpi walau kenyataannya jauh berbeda. Percayalah lelah ini hanya sementara, janganlah kamu menyerah meskipun tidak mudah”

-Annisa Choirunnisa-

ABSTRAK

Annisa Choirunnisa. 191211136, *Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga. Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. 2023.*

Citra Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) sering dianggap buruk oleh masyarakat karena beberapa hal. Adapun faktor permasalahan citra negatif DPR RI yang sangat diberitakan oleh media. Pertama, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) tidak transparan kepada masyarakat dalam membuat keputusan. Kedua, tantangan Humas DPR RI menghadapi berbagai hujatan hingga kritikan dari masyarakat untuk menjaga sekaligus meningkatkan citra baik lembaga. Ketiga, citra Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) di kalangan masyarakat tidak sepenuhnya baik. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori manajemen POAC George R. Terry. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hal ini bertujuan untuk mendukung data-data yang diperoleh peneliti maka peneliti juga menggunakan sumber primer melalui literatur lainnya yang relevan dengan pembahasan dan terpercaya yang kemudian diolah menjadi data untuk penulisan skripsi ini.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa faktor penting, salah satunya dalam mengenali lebih jauh terhadap kajian manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga. Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) berupaya meningkatkan citra lembaga dengan berbagai macam cara. Upaya yang telah dilakukan yaitu melayani publik, menerima delegasi masyarakat sebagai sarana penyerapan aspirasi, menyelenggarakan edukasi keparlemenan kepada generasi muda dan memperkenalkan DPR RI agar lebih dekat kepada masyarakat melalui kegiatan tata kelola museum. Namun hal ini dirasa masih belum maksimal. Maka perlu adanya pengelolaan agar dapat meningkatkan citra DPR RI lebih baik kedepannya sebagai lembaga perwakilan rakyat. Untuk itulah penelitian ini menjadi kajian yang menarik dengan aspek manajemen berdasarkan penelitian yang dilakukan.

Kata Kunci : Manajemen Humas, Citra, DPR RI

ABSTRACT

Annisa Choirunnisa. 191211136, Public Relations Management of the House of Representatives of the Republic of Indonesia in Improving the Image of the Institution. Islamic Communication and Broadcasting Study Program. Faculty of Ushuluddin and Da'wah Raden Mas Said State Islamic University Surakarta. 2023.

The image of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) is often considered bad by the public for several reasons. The problem factor is the negative image of DPR RI that is widely reported by the media. First, the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) is not transparent to the public in making decisions. Second, the public relations challenge of the House of Representatives of the Republic of Indonesia faces various blasphemies and criticisms from the public to maintain and improve the good image of the institution. Third, the image of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) among the public is not entirely good. The purpose of this study is for researchers to describe the management of DPR RI's public relations in improving the image of the institution.

The research method used descriptive qualitative research. Data collection techniques were obtained from the process of observation, interviews, and documentation. This research uses George R. Terry's POAC management theory. Data analysis in this study used the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This aims to support the data obtained by researchers, so researchers also use primary sources through other literature that is relevant to the discussion and reliable which is then processed into data for writing this thesis.

From the results of the research, it is known that there are several important factors, one of which is in further recognizing the study of the management of public relations of the DPR RI in improving the image of the institution. Public Relations of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) seeks to improve the image of the institution in various ways. Efforts have included serving the public, receiving community delegations as a means of absorbing aspirations, organizing parliamentary education for the younger generation and introducing DPR RI to the public through museum management activities. However, this is still not optimal. Therefore, management is needed to improve the image of the House of Representatives in the future as a representative body of the people. For this reason, this research is an interesting study with management aspects based on the research conducted.

Keywords: Public Relations Management, Image, DPR RI

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT, bahwa atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam juga senantiasa penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat beserta keluarganya. Semoga kita kelak mendapat syafa'at-Nya di yaumul akhir nanti.

Skripsi berjudul “Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga”, disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyelesaian skripsi selama enam bulan, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat, bimbingan, petunjuk, nasihat dari berbagai pihak, yaitu :

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Islah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Joni Rusdiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku Koordinator Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang senantiasa bersedia meluangkan waktu, memberikan saran dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Agus Sriyanto, S.Sos., M.Si. dan Rhessa Zuhriya B.P., M.I.Kom. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan, catatan dan koreksi terhadap skripsi sehingga menjadi lebih baik.
5. Abraham Zakky Zulhazmi, M.A.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa bersedia meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan, pengarahan, motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Minarni, S.H. selaku Kepala Bagian Humas dan Pengelolaan Museum DPR RI, Mu'ammil Rokhily, S.Sos. selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Pengelolaan Museum DPR RI dan Erna Agustina, S.Sos. selaku Kepala Bagian Sekretariat Badan Musyawarah Setjen DPR RI, Kak Indah Kurniasari, S.Sos., M.Kesos. dan Kak Leidena Sekar Negari, S.Ikom. selaku Pranata Humas DPR RI yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, memberikan banyak informasi dan support dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibunda tercinta yang telah memberikan cinta kasih, semangat, do'a restu dan dukungan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar sesuai waktu yang telah ditentukan.
8. Kakak-kakak senior, teman-teman KPI 2019 yang telah kebersamai dalam proses belajar bersama di Kampus UIN Raden Mas Said Surakarta.
9. Sahabat-sahabat dan teman terdekat penulis Amalia Karina, Ahmad Zuhdy, Ika Megayati, Chairul Anwar, Ummi, Zufirda, Ayu, Maya, Heni, Aldo Irwanda, Muh Indrianto, Ninda, Amel, Nanda yang telah banyak membantu proses penulisan skripsi ini dan senantiasa memberikan semangat, meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan sedikit ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam kepenulisan. Terima kasih.

Surakarta, 24 Januari 2023

Annisa Choirunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Permasalahan	19
C. Rumusan Masalah	20
D. Pembatasan Masalah.....	20
E. Tujuan Penelitian	21
F. Manfaat Penelitian.....	21
1. Manfaat Akademis.....	21
2. Manfaat Praktis	21
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Kajian Teori	22
1. Hubungan Masyarakat (Humas).....	22
2. Manajemen Humas	25
3. Lembaga Pemerintahan	34
4. Pengertian Citra.....	39
B. Kajian Pustaka.....	42

C. Kerangka Berpikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
B. Pendekatan Penelitian	51
C. Subjek dan Objek Penelitian	51
1. Subjek Penelitian	52
2. Objek Penelitian.....	52
D. Sumber Data.....	52
1. Data Primer	52
2. Data Sekunder	53
E. Teknik Pengumpulan Data	53
1. Observasi	53
2. Wawancara.....	54
3. Dokumentasi.....	55
F. Keabsahan Data	55
G. Teknik Analisis Data	56
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	58
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	58
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing or Verification</i>)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	60
A. Gambaran Umum Penelitian.....	60
1. Profil Humas DPR RI.....	60
2. Logo DPR RI	63
3. Visi dan Misi.....	66
4. Struktur Organisasi Humas DPR RI	66
5. Tugas dan Fungsi Humas DPR RI	68
B. Sajian Data	69
1. Program Humas DPR RI	71
2. Faktor Internal.....	73
3. Faktor Eksternal	76
C. Analisis Data	79

1. Perencanaan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga	83
2. Pengorganisasian Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga	85
3. Pelaksanaan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga	86
4. Pengawasan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga	88
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian	91
C. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Timeline</i> Penelitian.....	50
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Berita Anggota DPR RI Tidur Saat Rapat	4
Gambar 2 Berita Korupsi	5
Gambar 3 Berita Kasus Pencabulan	7
Gambar 4 Berita Omnibus Law RUU Disahkan	8
Gambar 5 Berita Kenaikan Harga BBM	10
Gambar 6 Kerangka Berpikir	48
Gambar 7 Model Analisis Interaktif	58
Gambar 8 Logo DPR RI	63
Gambar 9 Struktur Organisasi Humas Sekretariat Jendral Dan Badan Keahlian DPR RI	67
Gambar 10 Kegiatan Edukasi Parlemen	73
Gambar 11 Aplikasi Layanan Informasi Publik PPID Setjen DPR RI	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	98
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian	114
Lampiran 4 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	115
Lampiran 5 Dokumentasi Dengan Narasumber	116
Lampiran 6 Dokumentasi Lokasi Penelitian	121
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan humas di Indonesia sudah sangat berkembang pesat. Hal ini ditambah internet yang secara langsung dapat mempermudah kinerja dari humas dalam meningkatkan citra lembaga agar dapat lebih baik. Masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses internet. Hal itu dimanfaatkan oleh Humas DPR RI untuk meningkatkan dan menunjang citra DPR RI lebih baik di mata masyarakat. Tidak hanya lewat *website* yang dimiliki oleh DPR RI, sosial media juga ikut andil dalam berperan meningkatkan citra seperti instagram, facebook, twitter dan tiktok. Adapun hal krusial yang mendasari penelitian ini adalah tidak kunjung baiknya citra DPR RI sebagai lembaga negara dimata warga Indonesia. Selain kinerja DPR RI yang harus ditingkatkan, tentu saja humas menjadi halaman depan lembaga. Humas DPR RI juga berperan besar dalam membarui citra negatif menjadi citra positif.

Peran humas menjadi penting karena digunakan oleh semua institusi. Salah satu lembaga yang memaksimalkan peran humas adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI). Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan lembaga tinggi negara atau badan perwakilan rakyat dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Lembaga ini terdiri dari anggota partai politik berjumlah 575 orang yang dipilih melalui pemilihan umum dan terdapat 11 komisi sesuai dengan ruang lingkup tugas anggota DPR

RI. Salah satunya komisi VII memiliki wewenang dibidang energi dan ristek dalam menangani kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM). Secara umum tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) yaitu menyusun dan membahas Rancangan Undang-Undang (RUU), menerima Rancangan Undang-Undang (RUU) yang diajukan oleh Dewan Perwakilan Daerah (DPD) serta membahas Rancangan Undang-Undang (RUU) yang diusulkan oleh Presiden atau Dewan Perwakilan Daerah (DPD) (Mubiina, 2020).

Maka peneliti mencoba untuk menyajikan terkait manajemen humas. Salah satunya adalah Humas DPR RI yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan informasi publik terkait layanan aspirasi (pengaduan masyarakat); menerima kunjungan masyarakat; penyaluran delegasi masyarakat; dan pelaksanaan promosi atau edukasi publik tingkat siswa-mahasiswa-organisasi. Dalam struktur organisasi, bagian Humas DPR RI berada di dalam ruang lingkup Biro Protokol dan Hubungan masyarakat, di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan dan Kerjasama Antar Parlemen. Humas di sini tidak berhubungan langsung kepada Pimpinan DPR RI (Pustekinfo, 2021).

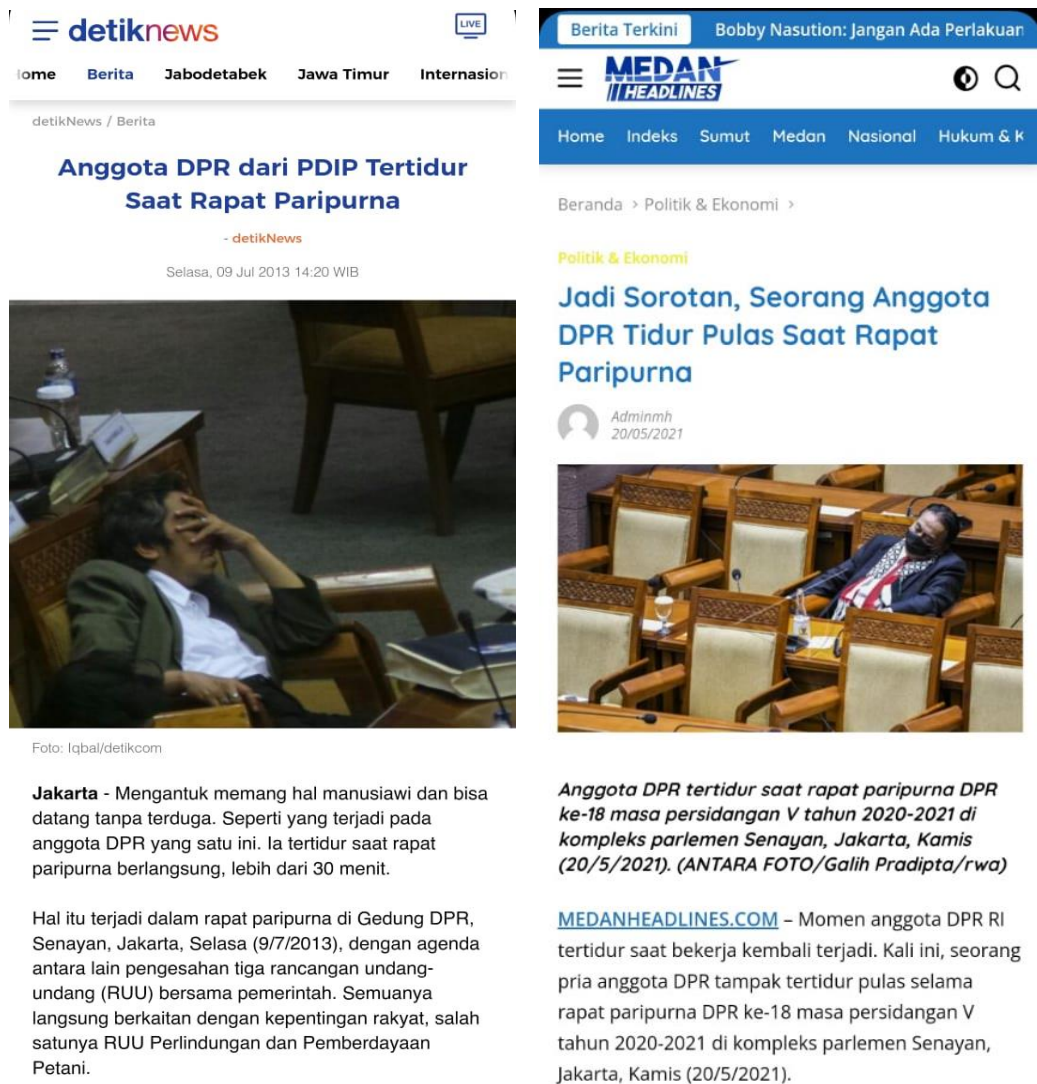
Oleh sebab itu, peneliti tidak ragu apabila Humas DPR RI sebagai penerapan *public relations*. Tentunya lembaga ini mempunyai visi misi dan program kerja yang baik dengan publiknya. Di sisi lain, Humas DPR RI memiliki jangkauan *website* yang mudah diakses untuk mengajukan dan mengirimkan segala permohonan terkait aspirasi atau pengaduan yang ingin disampaikan rakyat kepada pihak Dewan Perwakilan Rakyat Republik

Indonesia yang berwenang. Aktivitas ini menjadi salah satu tujuan dalam menjaga kuantitas serta kualitas lembaga. Dalam humas subag Pelayanan Informasi Publik (PIP) memiliki tata cara serta aturan dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat dengan menggunakan Undang-Undang.

Bagi humas, menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, prestasi, atau publikasi. Namun terletak pada bagaimana sebuah institusi bisa mencerminkan lembaga yang dipercayai. Suatu institusi juga harus mempunyai kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol serta dievaluasi (Effendy, 2017). Dapat dikatakan bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks. Untuk itulah, Humas DPR RI menyarankan kebijakan Pemerintah agar prosesnya terpenuhi oleh semua kalangan.

Citra negatif DPR RI saat ini sangat disorot oleh media karena berbagai kasus yang menimpa anggota DPR RI. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran media dalam memantau, mengawasi tindakan pemerintah dan lembaga-lembaga publik. Humas DPR RI harus bekerja keras untuk memperkuat citra dan reputasi lembaga, melalui transparansi dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memberikan informasi yang akurat, terpercaya, menjawab pertanyaan keluhan masyarakat, serta menyediakan platform untuk dialog dan kerjasama dengan publik. Dengan demikian, DPR RI dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mencegah penurunan citra buruk lembaga. Berikut ini adalah contoh kasus pertama yang dapat menyebabkan citra DPR RI dianggap buruk, yaitu channel

detiknews berjudul “Anggota DPR dari PDIP Tertidur Saat Rapat Paripurna” dan MedanHeadlines “Jadi Sorotan, Seorang Anggota DPR Tidur Pulas Saat Rapat Paripurna”.



Gambar 1

Berita Anggota DPR RI Tidur Saat Rapat

Berita di atas menyatakan bahwa posisi DPR RI sebagai lembaga legislatif yang menjalankan fungsi pemerintahan, memerlukan dukungan dan percepatan dari masyarakat agar dapat berfungsi secara optimal. Oleh karena

itu, manajemen humas memegang peran penting dalam membangun dan memelihara citra positif DPR RI di mata masyarakat. Namun, meskipun manajemen humas sudah ada sejak lama, masih terdapat banyak permasalahan yang harus diatasi agar citra lembaga tersebut dapat terus ditingkatkan. Maka perlu adanya manajemen humas untuk mengelola dengan baik dan sesuai etika (Masrum, 2014). Selain itu, ada juga kasus terkait penurunan citra lembaga lainnya di channel okenews dengan judul “KPK Periksa Mantan Anggota DPR Terpidana Korupsi Proyek KemenPUPR”.

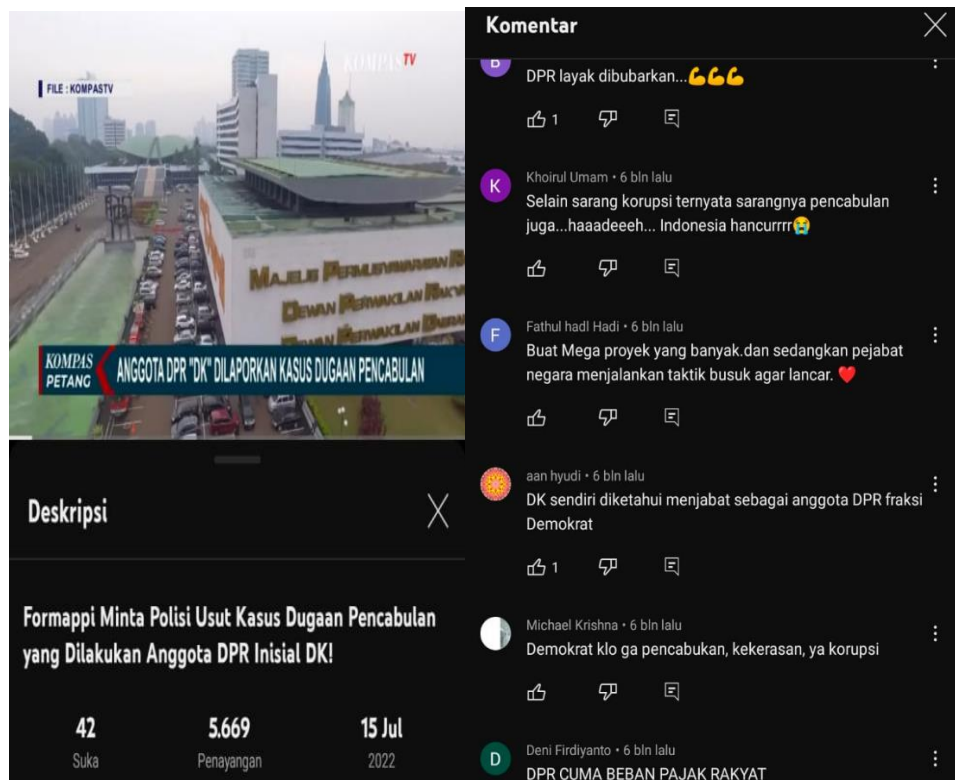


Gambar 2
Berita Korupsi

Hasil berita di atas menyatakan bahwa Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) memeriksa mantan anggota komisi V DPR RI yang terpidana korupsi proyek Kementerian PUPR, yang dimana salah satu penyelenggara diduga menerima suap dari hong Artha John Alfred, yakni mereka bersama-sama memberikan uang atau menjanjikan sesuatu kepada pegawai negeri untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan jabatannya. Berdasarkan dari gambar di atas berita korupsi yang disebarkan oleh media telah menyebabkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Selain itu, kasus tersebut juga dapat memicu aksi protes dan unjuk rasa yang mengarah pada ketidakstabilan sosial dan politik. Hal ini tentu menjadi keluhan masyarakat karena telah merugikan hak-hak warga negara Indonesia terkait kebijakan yang tidak adil dan diskriminatif. Adanya kasus tindakan korupsi tentu memperburuk citra dan mempengaruhi opini publik secara negatif.

Adapun kasus pencabulan yang dilakukan oleh anggota DPR RI berinisial “DK”. Tindakan ini jelas melanggar hukum dan merupakan bentuk kekerasan seksual. Kuasa Hukum Anggota Dewan dari fraksi partai demokrat mengatakan bahwa tuduhan pencabulan terhadap “DK” bersifat palsu. Hal ini diperkuat dengan tidak adanya bukti tuduhan pencabulan ataupun perkosaan. Forum Masyarakat Peduli Parlemen (FORMAPPI) meminta DPR RI bertindak cepat untuk mengusut kasus laporan dugaan pencabulan tersebut. Langkah ini bertujuan untuk memperjelas permasalahan, sehingga tidak mencederai citra DPR RI. Penyebaran kasus ini di media sosial menyebabkan para netizen

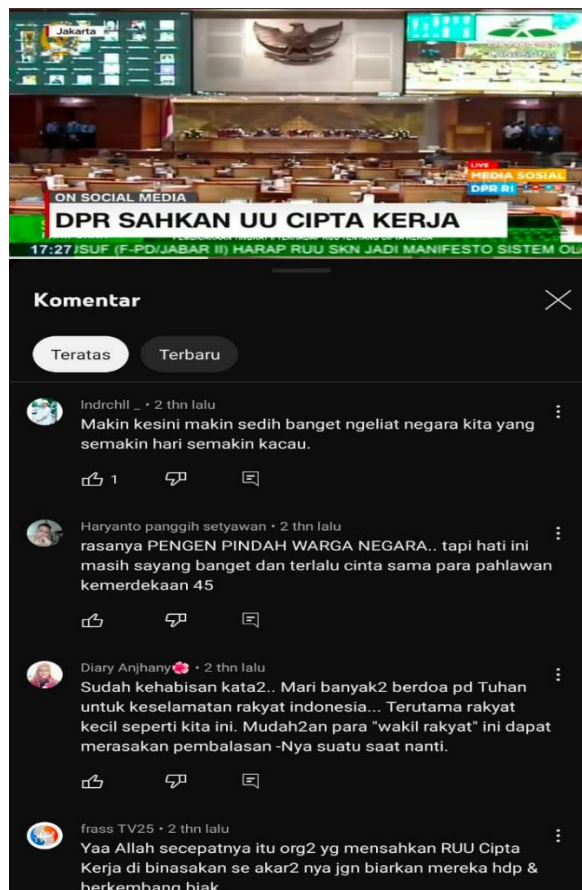
berkomentar negatif. Berikut ini akun youtube KompasTV yang membuktikan adanya kasus tuduhan pencabulan anggota DPR RI.



Gambar 3
Berita Kasus Pencabulan

Berita lainnya yang penulis ambil mengenai kasus pengesahan UU cipta kerja. Pihak DPR RI mempercepat rapat paripurna dalam rangka pengambilan keputusan terhadap Rancangan Undang-Undang (RUU) Omnibus Law Cipta Kerja. Rapat tersebut dihadiri oleh 318 anggota dewan. RUU Cipta Kerja merupakan pemangkasan sejumlah undang-undang secara besar-besaran dengan tujuan menyederhanakan perizinan dan investasi. Namun Rancangan Undang-Undang (RUU) Cipta Kerja ini menuai polemik karena dinilai merugikan kalangan pekerja. Sebelumnya DPR RI telah menyetujui RUU Cipta Kerja untuk

disahkan pada saat rapat paripurna berlangsung. Tetapi partai demokrat dan PKS menolak hal tersebut. Akun resmi youtube CNN Indonesia yang membahas terkait DPR Resmi Sahkan Omnibus Law RUU Ciptaker, yaitu:



Gambar 4
Berita Omnibus Law RUU Disahkan

Kasus terakhir membahas terkait kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) yang tidak stabil. Tantangan yang saat ini dihadapi oleh humas yaitu mengelola isu. Masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo tahun 2022 menjadi bahan kajian yang menarik untuk diteliti. Hal ini terkait dengan salah satu keputusan penting yang dianggap tepat, yaitu kasus kenaikan harga bahan

bakar minyak (BBM) bersubsidi. Bahan bakar minyak (BBM) adalah salah satu komoditas terpenting dalam perekonomian negara dan berdampak besar terhadap situasi politik. Peran Presiden dalam pengambilan keputusan menjadi sangat penting.


Dibuktikan pihak BEM seluruh Indonesia sebagai perwakilan masyarakat telah menggelar aksi unjuk rasa menolak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM). Mahasiswa tersebut mengultimatum Pemerintah agar dapat memenuhi tiga tuntutan dalam kurun waktu 7x24 jam sejak demo digelar. Pertama, menuntut dan mendesak Pemerintah untuk mencabut keputusan, terkait kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM). Kedua, menuntut dan mendesak Pemerintah menunda proyek nasional yang tidak berdampak langsung kepada masyarakat dan mengalihkan anggaran subsidi. Ketiga, menuntut dan mendesak Pemerintah untuk menerapkan regulasi pemakaian bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi secara tegas. Adanya kebijakan tersebut banyak menuai pro-kontra di kalangan masyarakat (Andry, 2022). Berikut akun berita resmi terkait kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) tahun 2022 yang terjadi di Indonesia.

KANAL **LIPUTAN 6**

Home > Bisnis > Energi & Tambang

Harga BBM Pertamina Kembali Naik di 1 November 2022, Simak Rinciannya!

Oleh **Maulandy Rizky Bayu Kencana** pada 01 Nov 2022, 08:00 WIB



Pengendara mengisi bahan bakar minyak (BBM) ke dalam kendaraannya di sebuah SPBU di Jakarta, Kamis (31/3/2022). PT Pertamina (Persero) akan memberlakukan tarif baru BBM jenis Pertamax menjadi Rp 12.500 pada 1 April 2022. (Liputan6.com/Herman Zakharia)


Kontan.co.id

Dampak Kenaikan Harga BBM Masih akan Berlanjut Hingga Akhir 2022

Oleh: Bidara Pink

Selasa, 04 Oktober 2022, 18:53 WIB

[Twitter](#) [Facebook](#) [WhatsApp](#)



KONTAN.CO.ID - JAKARTA. Dampak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) diprediksi masih akan berlanjut sampai akhir tahun 2022.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, inflasi pada September 2022 sebesar 1,17% secara bulanan atau *month over month* (mom) atau secara tahunan mencapai 5,95% secara tahunan atau *year on year* (yoy).

Inflasi ini disulut kenaikan harga BBM di bulan September 2022.


KOMPAS.com
JERNIH MELIHAT DUNIA

[K](#) [Game](#) [A](#) [Menu](#)

Keluh Kesah Setelah Harga BBM Naik, Antrean Pertalite di SPBU Mengular hingga Beralih dari Pertamina

Kompas.com, 26 September 2022, 06:54 WIB

[Like](#) [Comment](#) [Share](#) [Bookmark](#) [13](#)



[Lihat Foto](#)

[KOMPAS.com](#)
Apa Pendapatmu Tentang ...

Editor: **Larissa Huda**

JAKARTA, KOMPAS.com - Kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) untuk Pertalite, Solar hingga Pertamax pada awal September 2022, memberikan dampak kepada para pengendara.

Keluh kesah pengendara kendaraan bermotor masih terus bermunculan sejak kenaikan harga BBM ini.

Gambar 5
Berita Kenaikan Harga BBM

Jika dilihat dari gambar di atas berita kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) yang disebar oleh media telah menyebabkan liberalisasi ekonomi disektor migas. Munculnya kasus tersebut juga dapat menyebabkan antrian panjang. Hal ini menjadi salah satu keluhan masyarakat, sehingga banyak yang memilih bahan bakar pertalite dengan keterpaksaan karena jumlah dan harganya terjangkau. Banyak masyarakat yang rela mengantri lama. Berita di atas menggambarkan bahwa kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) akan berdampak pada siapa aja.

Keputusan Pemerintah menaikkan harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi merupakan langkah penghematan anggaran negara yang selama ini dinilai tidak efektif dengan subsidi. Sebagai ganti harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi yang semakin tinggi, maka Pemerintah memberikan kompensasi dan menyediakan dana tambahan untuk masyarakat. Subsidi bahan bakar minyak (BBM) diartikan sebagai bayaran yang dilakukan oleh Pemerintah kepada Pertamina dalam simulasi dimana pendapatan yang diperoleh Pertamina lebih rendah dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kenaikan subsidi dilakukan untuk membantu warga yang kurang mampu, namun disalahgunakan oleh kalangan menengah ke atas (Rakhmawati, 2014).

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat dua aspek penting mengenai kestabilan subsidi dan perekonomian. Kenaikan bahan bakar minyak (BBM) adalah suatu fenomena yang bukan pertama kali terjadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa eksistensi ekonomi saat ini bukanlah

suatu pertumbuhan yang berkorelasi dengan kesejahteraan di masyarakat. Dimana harga bahan bakar minyak (BBM) ini sangat krusial serta berpengaruh dalam keseimbangan perekonomian di masyarakat. Maka humas perlu dibekali oleh Ilmu Manajemen agar dapat mengelola permasalahan dengan baik. Khususnya dalam menyikapi persoalan kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM).

Penggabungan antara manajemen humas, citra lembaga dan media yang membangun kepercayaan masyarakat terhadap DPR RI sangat berpengaruh. Terlebih manajemen dijadikan solusi untuk mengatasi krisis yang terjadi di berbagai negara khususnya Indonesia. Aktivitas humas tersebut dijadikan sebagai jalan keluar guna mengatasi permasalahan yang muncul. Pentingnya citra lembaga dijadikan gambaran diri publik terhadap sebuah institusi guna menjalin hubungan yang baik. Hal ini mengingat bahwa manajemen terletak pada sumber daya manusia (SDM) yang beroperasi dalam mencapai kualitas kerja secara maksimal. Permasalahan terkait citra DPR RI menjadi topik utama dalam penelitian ini (Harunurrahyid, 2013).

Riset terdahulu oleh Ghilman Rozy Hrp dan Nuri Aslami di Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol. 2 No. 1 Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan tahun 2022 membuktikan bahwa apabila harga minyak mengalami kenaikan maka konsumen akan mengurangi konsumsinya terhadap pemakaian minyak. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dampak dari kebijakan perubahan harga BBM terhadap rakyat Indonesia. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan

pendekatan deskriptif. Hasil penelitian mengatakan adanya banyak faktor yang menyebabkan meningkatnya harga BBM di Indonesia seperti meningkatnya harga minyak dunia, konflik dua negara Rusia-Ukraina dan banyaknya kegagalan produksi negara penghasil minyak dunia. Meningkatnya harga BBM sangat berdampak pada masyarakat karena mengakibatkan harga bahan pangan dan sandang juga ikut menaik dan juga terjadi inflasi. Dan peran dari pemerintahan sangat penting dalam mengatasi dampak meningkatnya harga bbm seperti mengintervensi pasar agar agar harga barang dan jasa tidak menaik mengikuti harga BBM. Situasi industri nasional yang bergantung pada pasokan bahan bakar minyak (BBM), akan tergilas dengan badai krisis. Hal ini mengakibatkan adanya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) massal dan efisiensi (Rozy Hrp, Aslami, & Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, 2022).

Faktor tingginya permintaan dan terbatasnya bahan baku membuat harga bahan bakar minyak (BBM) menjadi tetap tinggi, meskipun harga minyak dunia menurun. Melonjaknya harga bahan bakar minyak (BBM) dapat dipastikan akan diikuti oleh naiknya harga bahan pokok serta barang dan jasa dimasyarakat. Dibuktikan sejak tahun 2014, masa pemerintahan Joko Widodo mengeluarkan kebijakan penghapusan subsidi untuk bahan bakar minyak (BBM) jenis Premium. Selanjutnya pada tahun 2015, bensin ini tidak lagi masuk ke dalam kategori subsidi dan dibiayai APBN. Meski begitu, harga bensin tidak lepas dari intervensi Pemerintah. Hal ini menyebabkan tingkat inflasi dalam negeri mengalami kenaikan serta mempersulit perekonomian masyarakat (Sulistya, Maximillien, Jeaneth, Brian, & Eugenia, 2022).

Apabila melihat kondisi saat ini Pemerintah seharusnya perlu mempertimbangkan beberapa aspek terkait dengan kebijakan kenaikan harga bahan bakar minyak. Dimana alasan melonjaknya harga pasar minyak bumi dunia tidak seharusnya langsung berdampak pada masyarakat. Hal ini merupakan tanggung jawab Pemerintah yang menjalankan roda pemerintahan guna menjamin penyelenggaraan kesejahteraan sosial tetap terjaga. DPR RI memberi keputusan untuk menstabilkan harga bahan bakar minyak (BBM) non subsidi untuk sedikit meringankan ekonomi masyarakat dan menstabilkan kebutuhan pokok. Saat ini DPR RI sedang berupaya untuk menstabilkan kembali harga bahan bakar minyak (BBM) agar tidak terlalu membebani perekonomian masyarakat. DPR RI juga berupaya dengan sekuat tenaga agar perekonomian menjadi stabil dan harga bahan bakar minyak (BBM) dapat kembali normal (Mangeswuri, 2022).

Peneliti menganalisis bahwa DPR RI tidak pernah terlepas dari isu negatif. Humas DPR RI berupaya meningkatkan citra lembaga dengan berbagai rancangan program kerja yaitu Parlemen Remaja (Parja), Parlemen Kampus dan Edukasi Publik. Program ini sangat berguna dalam mengenalkan, meningkatkan pemahaman mengenai kegiatan DPR RI kepada generasi muda serta meningkatkan mutu, kualitas DPR RI sebagaimana fungsi dan tugasnya. Posisi DPR RI lebih mudah disorot masyarakat dari pada Lembaga Pemerintah lainnya. Dalam hal memperbaiki dan meningkatkan citra lembaga, Humas DPR RI tidak segan untuk tetap melayani masyarakat dengan baik walaupun tidak memikul tanggungjawab. Oleh karena itu, kuantitas dan kualitas Humas

DPR RI tidak hanya berguna kepada masyarakat, melainkan meningkatkan integritas negara Indonesia dalam mewakili rakyat Indonesia. Dalam mengelola dan mengarahkan manajemen humas berkaitan dengan meningkatkan citra Lembaga DPR RI guna mengimbangi media agar bijak dalam pengelolaannya.

Terdapat riset-riset relevan yang membahas terkait citra. Pertama, penelitian yang ditulis oleh Imanuella Christabel Beverly Sahetapy dan Heri Budianto di Jurnal Universitas Tarumanegara pada tahun 2017 yang berjudul “Peran Humas DPR RI Dalam Menjaga Citra dan Kinerja DPR RI”. Dimana isinya menjelaskan tugas, fungsi dan peran humas dalam menjaga citra DPR RI. Metodologi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Sampel ditentukan secara purposive dimana informan pada penelitian ini terdiri dari Sub Bagian Penerangan Humas Setjen DPR RI dan Pranata Humas DPR RI. Data analisis berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Penyajian datanya dalam bentuk naratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas DPR RI berupaya menjaga citra Lembaga dengan mengupayakan berbagai rancangan program kerja. Hal ini guna meningkatkan mutu dan kualitas DPR RI sebagaimana fungsi dan tugas DPR RI. Maka dapat dilihat bahwa DPR RI saat mengemban tugas dan melayani aspirasi masyarakat, lebih sering disorot masyarakat dari pada di Lembaga Pemerintahan lainnya (Sahetapy, 2017).

Kedua, penelitian yang telah dilakukan oleh Veranus Sidharta, Anisti Anisti, Wenny Maya Arlena, dan Azwar di jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN Veteran Jakarta pada tahun 2021 berjudul “Strategi Komunikasi Humas Biro Pemberitaan DPR RI dalam Menjaga Citra Positif Organisasi”. Adapun isi pada penelitian ini adalah bagaimana peran Humas DPR RI dalam menjaga reputasi organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian kepustakaan, observasi, dan wawancara mendalam terkait topik yang diteliti. Analisis datanya dilakukan secara sirkuler dengan menggunakan analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial dan Teknologi) untuk melihat strategi komunikasi Humas Biro Pemberitaan DPR RI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen politik legalitas DPR RI memuat wewenang dan fungsi sebagai Lembaga penyelenggara negara dalam perencanaan program pembentukan dan perubahan Undang-Undang yang disusun secara terencana, terpadu, dan sistematis. Instrumen ekonomi dan sosial meliputi anggaran dan kebijakan ekonomi. Dimana DPR RI membahas dan memberikan persetujuan atau tidak memberikan persetujuan terhadap sebuah rancangan Undang-Undang tentang APBN yang diajukan oleh presiden. Termasuk aktor sosial yang mencakup aspek-aspek yang berhubungan dengan pemanfaatan media dalam penyebaran informasi kebijakan, layanan masyarakat dan program berbagai event. Sedangkan faktor teknologinya mencakup pada aspek ketersediaan data serta informasi tentang program Pemerintah (Sidharta, Anisti, Arlena, & Azwar, 2021).

Ketiga, penelitian yang disusun oleh Marta Sanjaya dan Anna Luvita Sari pada jurnal Ilmiah Cisoc Kajian Pendidikan Ilmu Sosial tahun 2016 yang berjudul “Strategi Media Relations Humas DPR RI Dalam Mengelola Citra Sebagai Lembaga Perwakilan Rakyat”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan oleh peneliti dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih point penting dan membuat kesimpulan. Penelitian ini menggunakan analisis manajemen POAC George R. Terry model Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Humas DPR RI dalam rangka meningkatkan citra lembaga sangatlah penting. Adanya mekanisme pengelolaan Humas DPR RI menjadi sebuah kebutuhan mendesak DPR RI untuk menghindari *miscommunication* (salah komunikasi) dan *misperception* (salah tanggapan). Salah satu fungsi Humas DPR RI sebenarnya untuk mengembalikan sesuai dengan progress yang ada. Dengan begitu, Humas DPR RI berperan sebagai solusi permasalahan masyarakat dalam mengantisipasi terjadinya komunikasi yang tidak diinginkan (Sanjaya & Luvita Sari, 2016).

Tentu humas tidak terlepas dari persoalan citra dan reputasi. Humas tidak hanya bertugas untuk pembentukan citra dan reputasi, keduanya tidak dapat terbentuk dengan sendirinya. Tetapi, citra positif tumbuh karena adanya upaya terencana yang disengaja untuk menciptakannya, sedangkan reputasi menjadi rekam jejak dalam sebuah institusi. Citra bukan hanya dilakukan oleh

seorang bagian humas saja, tetapi perilaku setiap elemen organisasi juga berkontribusi pada pembentukan citra. Perilaku buruk karyawan akan mengasumsikan institusi sebagai lembaga yang buruk. Misalnya, seorang pegawai melakukan korupsi dan ditangkap polisi. Pesan ini kemudian menyebar ke masyarakat. Meskipun hal itu tidak ada hubungannya dengan institusi tempat kerja tetapi kejadian ini berpotensi membuat nama lembaga negatif.

Selain itu, citra dan reputasi humas juga bertanggungjawab atas kinerja pegawai sebagai aset yang penting bagi setiap perusahaan, organisasi maupun instansi pemerintahan. Posisi humas sebagai fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi yang diimplementasikan ke dalam program-program humas agar dapat berjalan dengan baik. Upaya membangun citra disebut pencitraan, sehingga setiap orang perlu melakukan pencitraan. Hal ini terkait hakikat komunikasi dimana setiap tindakan yang kita lakukan, baik disengaja maupun tidak dapat berpotensi mengandung informasi kepada orang lain. Dalam hal pencitraan yang disengaja humas harus menciptakan aktivitas positif yang menarik perhatian publik. Aktivitas tersebut dapat dilakukan melalui media massa dan media sosial serta dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Jadi, pencitraan yang dilakukan akan berdampak menghasilkan citra tertentu bagi institusi. Seseorang mungkin tidak mempunyai niat pencitraan karena seseorang tersebut merupakan *public figure* yang diviralkan netizen maka dengan mudah diberitakan oleh media sehingga muncul pencitraan yang tidak disengaja. Hal ini terkait dengan munculnya dua

pendekatan *public relations* sebagai teknik dan metode komunikasi (Mulyadi, 2018).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, citra DPR RI sering dianggap buruk oleh masyarakat sehingga menimbulkan sejumlah respons. Dilihat dari potensi dan peluang yang dimiliki tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan teori manajemen POAC George R. Terry terkait Humas DPR RI, khususnya dalam meningkatkan citra lembaga. Hal ini penting untuk bahan evaluasi bagi unit DPR RI agar menjadi dasar acuan untuk menyediakan sumber daya manusia yang lebih handal dan profesional dalam bidang ilmu komunikasi. Khususnya *public relations* (humas) untuk dapat menduduki fungsi manajemen strategis organisasi di dalam pasar kerja. Baik pada organisasi komersial maupun non komersial. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Humas DPR RI dengan judul **“Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga”**.

B. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) tidak transparan kepada masyarakat dalam membuat keputusan.

2. Tantangan Humas DPR RI menghadapi berbagai hujatan hingga kritikan dari masyarakat untuk menjaga sekaligus meningkatkan citra baik lembaga.
3. Citra Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) di kalangan masyarakat tidak sepenuhnya baik.
4. Berita media yang menyorot tentang citra Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga ?

D. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, pembatasan masalah yang digunakan penulis dalam penelitian ini bertujuan memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, guna menghindari luasnya pembahasan yang tidak sesuai agar penelitian menjadi lebih terarah, spesifik, sistematis dan berhubungan dengan apa yang akan diteliti. Peneliti hanya memfokuskan dan membatasi pembahasan terhadap problematika manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari batasan masalah dan rumusan masalah di atas. Maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Harapan dari penelitian ini adalah untuk tambahan referensi dan sebagai acuan bagi studi maupun penelitian selanjutnya, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tulisan ini. Khususnya dalam pengetahuan di bidang ilmu komunikasi yang bernama Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta terutama konsentrasi *public relations*. Karena bidang tersebut memiliki keterkaitan yang erat dan berperan penting dalam kecakapan kehidupan berkomunikasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi unit Humas DPR RI dalam menjaga citra lembaga dan profesionalisme kerja. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan bagi humas DPR RI untuk meningkatkan kualitas citra lembaga. Hal ini agar tidak kalah bersaing dengan humas di instansi Pemerintah maupun swasta lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Hubungan Masyarakat (Humas)

a. Pengertian Humas

Zaman sekarang kita sering mendengar kata “Hubungan Masyarakat atau Humas” dengan menggunakan istilah “*Public Relations*”. *Public relations* atau humas mencakup bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi terkait siapa saja yang berkepentingan dengannya. Bidang *public relations* atau humas semakin maju seiring dengan berkembangnya demokrasi, dimana orang-orang mempunyai kebebasan untuk mengeluarkan pendapat dan mengambil keputusan dalam suatu organisasi atau komunitas. Aktivitas humas sebagai perantara untuk menjembatani kepentingan organisasi, lembaga, maupun perusahaan dengan publiknya (Ishaq, 2017).

Humas adalah suatu pencapaian hubungan yang harmonis antara organisasi dengan masyarakat sekelilingnya. Humas juga dapat menjamin adanya saling pengertian dan terus meningkatkan citra organisasi (Pratiwi, 2021). Humas artinya profesi yang mengurus hubungan antara suatu perusahaan dengan publiknya untuk menentukan hidup perusahaan tersebut. Selain itu, humas juga menjadi sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi trend, menggunakan

penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi (Suryanto, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa humas (*public relations*) yaitu fungsi manajemen yang menilai sifat publik, mengenali kebijakan serta mekanisme individu atau organisasi guna kepentingan perusahaan dan publik. Kegiatan merencanakan serta mengimplementasikan program tindakan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik, sehingga terbentuk kolerasi yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan publik.

b. Tujuan dan Fungsi Humas

Tujuan utama humas adalah untuk mempengaruhi publik, menentukan sejauh mana publik mengenal dan mengetahui kegiatan organisasi yang mereka wakili. Sehingga organisasi bisa dikenal dan disukai masyarakat bahkan untuk menumbuhkan citra positif.

Menurut Suprawoto (2018), tujuan humas dapat dibagi menjadi empat bidang yaitu:

- 1) Menciptakan pemahaman (*mutual understanding*) antara organisasi dengan publiknya.
- 2) Membangun citra perusahaan dengan mempengaruhi sikap publik yang mendukung dan menolak tindakan yang akan, sedang atau telah dilakukan.
- 3) Membangun opini publik yang positif dan menetralkan opini negatif.

- 4) Membangun niat baik dan bekerja sama dengan program organisasi (Suprawoto, 2018).

Selain itu Kriyantono (2021), mengemukakan tiga fungsi humas antara lain:

- 1) Menjaga komunikasi yang harmonis antara organisasi dengan publik (*maintain good communication*).
- 2) Melayani kepentingan umum dengan baik (*servicing the public interest*).
- 3) Memelihara tata krama dan moralitas organisasi dengan baik (*maintain good morals and manners*) (Kriyantono, 2021).

c. Tantangan Humas dalam Organisasi Sosial (Nonprofit)

Humas organisasi profit maupun organisasi nonprofit juga menghadapi tantangan dalam pekerjaannya (Widyawati, 2020) antara lain, yaitu:

- 1) Mendapatkan pengakuan masyarakat dalam lingkungan persaingan yang ketat.
- 2) Persaingan memperoleh sumber daya.
- 3) Menahan krisis dan skandal.
- 4) Mengelola publik yang beranekaragam.
- 5) Menyelaraskan pencapaian yang beranekaragam.
- 6) Membangun *brand* dagang dan identitas.

Dalam menentukan kesuksesan humas dalam organisasi nonprofit memiliki faktor-faktor pendukung (Widyawati, 2020) antara lain:

- 1) Fokus pada visi dan misi organisasi.
- 2) Humas internal yang kuat.
- 3) Humas eksternal yang mempersatukan.
- 4) Pesan sederhana.
- 5) Partisipasi yang aktif dari anggota dewan pengurus.
- 6) Adanya dukungan publik.

Humas organisasi membantu menciptakan lingkungan kebijakan publik, partisipasi yang bersifat sukarela, dan dukungan filantropis yang penting bagi kelangsungan hidup organisasi sosial (nonprofit).

2. Manajemen Humas

a. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen humas adalah kegiatan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan komunikasi yang disponsori oleh suatu organisasi. Kegiatan ini dapat dilakukan mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga konferensi pers internasional, multimedia, pengumuman layanan publik hingga menangani krisis (Ruslan, 2012). Mengacu kepada pendapat George R. Terry yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui upaya kelompok yang terdiri dari pemanfaatan bakat dan sumber daya manusia. Selain itu, George R. Terry juga berpendapat bahwa "*The management is the proces of getting done by the effort of other people*". Artinya manajemen adalah proses

memperoleh tindakan melalui usaha orang lain, posisi manajemen sebagai kekuatan utama dalam sebuah organisasi.

Manajemen humas diibaratkan seperti mendistribusikan semua informasi baik secara internal dan eksternal. Manajemen humas berfokus pada topik komunikasi, konferensi pers, informasi dan *public relations* (Siswanto, 2016). Manajemen Humas sebagai alat memiliki tempat yang sangat penting dalam menentukan *output* yang dihasilkan oleh humas (Karyoto, 2016). Manajemen humas adalah pengaturan terkait kehumasan baik internal maupun eksternal yang berkaitan dengan citra suatu Lembaga, agar citra dan kualitasnya tetap mendapat perhatian di mata publik (Juhji et al., 2020).

Dari uraian ketiga pakar di atas, bahwasannya manajemen humas merupakan salah satu proses dimana perencanaan, pengorganisasian, komunikasi dan koordinasi ditangani secara serius dan rasional untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah Lembaga atau organisasi.

b. Ruang Lingkup Manajemen Humas

Menurut Ruslan (2012), dalam jurnal *Idarah*, ruang lingkup manajemen humas terbagi menjadi beberapa fungsi antara lain:

1) Hubungan Internal

Hubungan internal adalah bagian khusus dari humas yang membangun, memelihara hubungan baik dan saling menguntungkan antara manajer dengan karyawan (Ruslan, 2012). Hal ini menjadi sandaran keberhasilan suatu organisasi.

2) Publisitas

Publisitas merupakan sumber informasi yang disediakan oleh humas dan digunakan oleh media. Karena informasi memiliki nilai berita tersendiri. Metode dalam penempatan pesan di media ini adalah pesan yang tidak dikontrol oleh media (*uncontrolled*). Hal ini dikarenakan sumber informasi tidak memberi bayaran kepada media untuk pemuatan informasi tersebut.

3) Iklan (*Advertising*)

Informasi yang digunakan oleh *public relations* harus menjangkau khalayak yang lebih luas. Hal ini tidak hanya untuk konsumen yang menjadi sasaran marketingnya, tetapi informasinya harus dipublikasikan di media oleh sponsor yang jelas identitasnya serta relevan dengan ruang dan waktu penempatan informasi. Aktivitas ini adalah metode terkontrol untuk menempatkan pesan pada media.

4) Penciptaan Berita

Suatu peristiwa yang layak diberitakan, diproduksi oleh suatu organisasi untuk menarik perhatian media dan mendapatkan perhatian publik. Oleh karena itu, banyak praktisi *public relations* terkadang menggunakan taktik *press agency* untuk menarik perhatian media kepada klien, organisasi, atau tujuan mereka. Akan tetapi humas lebih dari sekedar *press agency*.

5) Urusan Publik (*Public Affairs*)

Bagian khusus humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan Pemerintah dan masyarakat untuk mempengaruhi kebijakan publik (Pratiwi, 2021).

6) Lobbying

Merupakan bagian khusus dari *public relations* yang bertugas untuk membangun dan memelihara hubungan dengan Pemerintah, terutama bertujuan untuk mempengaruhi penyusunan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

7) Manajemen Isu

Sebuah proses proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menanggapi isu-isu kebijakan publik yang mempengaruhi hubungan Lembaga dengan masyarakat.

8) Hubungan Investor

Bagian dari *public relations* yang mencakup perusahaan dalam mengembangkan dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan *stakeholder* dan pihak lainnya dalam komunikasi keuangan untuk memaksimalkan nilai pasar tertentu.

c. Fungsi Manajemen Humas

Fungsi utama manajemen humas adalah menilai dan mengantisipasi dampak publik dari semua tujuan, kebijakan, rencana dan manfaat yang diusulkan dari kegiatan tersebut (Mukarom & Laksana,

2015). Artinya, manajemen harus mempertimbangkan apakah usulan atau saran tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan metode yang tepat serta efektif dari sudut pandangan humas. Kegiatan manajemen meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan komunikasi organisasi. Hal ini mencakup pertemuan kelompok kecil, konferensi pers, komunikasi media massa, kampanye politik dan layanan publik, serta manajemen krisis.

Adapun tiga fungsi manajemen humas Lembaga yang berkaitan dengan fungsi tersebut yaitu:

1) Manajemen Mekanik

Fungsi manajemen mekanik ini melalui pengamatan (*forecasting*) dimasa mendatang baik secara perencanaan maupun pengorganisasian.

2) Manajemen Dinamik

Manajemen dinamik adalah fungsi manajemen yang terdiri dari unsur-unsur, perintah dan pengarahan, koordinasi, dan pengendalian.

3) Manajemen Relasi

Manajemen relasi merupakan salah satu tugas manajemen humas yang utama dalam suatu Lembaga yakni sebagai berikut:

- a) Berupaya mendengarkan pendapat dan aspirasi publik, serta mampu untuk mengidentifikasi keinginan-keinginan publik (khalayak sasarannya).
- b) Menyampaikan saran, ide dan gagasan kreatif tertentu yang positif kepada pimpinan organisasi demi manfaat bersama bagi perusahaan atau Lembaga dan publik.
- c) Mampu menciptakan suasana iklim yang kondusif dan hubungan harmonis untuk kalangan internal perusahaan atau lembaga, mulai dari tingkat pimpinan kebawahnya atau sebaliknya, dengan membangun hubungan baik kedua belah pihak dalam suatu lembaga (Ruslan, 2012).

Hasil analisis, bahwa ada tiga unsur dalam fungsi utama manajemen humas dalam sebuah perusahaan dan Lembaga. Terutama di media sosial Humas DPR RI khususnya akun tiktok dan instagram. Desain postingannya yang menarik membuktikan keunggulan instagramnya sudah mencapai 16.300.000 followers sedangkan akun tiktoknya memiliki pengikut sebanyak 2.143.

Berdasarkan pendapat Mulyana (2016), perspektif manajemen dapat dilakukan dengan dua cara fungsi administrasi yang ada. Pertama, aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh manajer dengan karyawan, terutama dengan khalayak. Kedua, aktivitas kehumasan diwujudkan dan dilakukan secara independent oleh Lembaga tersebut. Tujuan dari kedua metode adalah untuk menciptakan dan

mengembangkan persepsi terbaik tentang sebuah institusi, organisasi atau perusahaan dan produknya di mata masyarakat umum, khususnya bagi khalayak institusional (Mulyana, 2016).

Praktisi *public relations* perlu melakukan fungsi manajemen lembaga antara lain:

- a) Komunikasi (*Communication*), yaitu melakukan pembicaraan baik secara langsung atau tidak langsung dengan pihak-pihak yang terlibat. Dalam hal ini tentunya dengan mitra kelembagaan.
- b) Hubungan (*Relationship*), yaitu membangun hubungan yang positif antara Lembaga dengan publiknya, baik secara internal maupun eksternal. Hubungan ini dibentuk dan dibangun dalam kerangka yang menciptakan pengertian, kepercayaan, dukungan, kerjasama dan toleransi antara kedua belah pihak.
- c) Manajemen Cadangan (*Back Up Management*), yaitu mendukung kegiatan administrasi manajemen seperti periklanan, pemasaran, operasional dan personalia sehingga tujuan Lembaga dapat tercapai.
- d) *Good Image Maker*, yaitu menciptakan citra positif Lembaga baik dari segi kelembagaan, produk, layanan maupun reputasinya (Ishaq, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori manajemen POAC George R. Terry. Keempat fungsi manajemen ini saling

berkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Proses manajemen yang efektif memerlukan kemampuan untuk mengimplementasikan keempat fungsi ini secara baik dan seimbang. Diketahui bahwa fungsi dari manajemen menurut George R. Terry adalah:

1) *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah proses merencanakan tujuan dan sasaran organisasi serta cara mencapainya. Tujuan ini kemudian dijabarkan dalam bentuk rencana kerja yang meliputi target kinerja, sumber daya yang dibutuhkan, dan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan. Perencanaan sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan secara matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan bermaksud untuk mencapai tujuan (Handoko, 2019).

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses mengorganisasi sumber daya manusia. Proses ini juga melibatkan pengaturan tugas-tugas dan tanggung jawab di antara staf, pembagian wewenang, tim. Pengorganisasian sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Hal ini berdasarkan pekerjaan yang sudah direncanakan (Handoko, 2019).

3) *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah salah satu fungsi manajemen yang mencakup aktivitas menggerakkan sumber daya organisasi. Kegiatan pelaksanaan ini mencakup proses mengalokasikan sumber daya dan menentukan tugas-tugas yang harus dilakukan oleh setiap anggota. Pelaksanaan sebagai cara untuk menggerakkan organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan (Handoko, 2019).

4) *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan adalah proses mengawasi dan mengevaluasi hasil kinerja untuk menilai apakah hasil tersebut sesuai dengan rencana kerja. Proses ini juga melibatkan peninjauan kembali terkait keputusan dan tindakan yang telah diambil serta membuat rencana perbaikan jika diperlukan. Kegiatan pengawasan berfungsi untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi sudah sesuai dengan rencana atau belum. Dengan melakukan fungsi pelaksanaan dengan baik, pimpinan dapat mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar dapat terpakai secara efektif dan efisien (Handoko, 2019).

d. Prinsip-Prinsip Manajemen Humas

Menurut Rhenald Kasali dalam bukunya tentang manajemen *public relations* adalah prinsip-prinsip hubungan manusia modern, yang

semakin hari semakin membutuhkan kolaborasi, keterbukaan, dan kejujuran. Hal ini berkembang dalam konteks perubahan teknologi yang dramatis. Ada lima prinsip untuk menjalankan hubungan yang harmonis secara jangka panjang antara perusahaan dengan publiknya yaitu:

- 1) Komunikasi yang jujur untuk mendapatkan kepercayaan.
- 2) Keterbukaan dan konsistensi dalam tindakan yang diambil untuk mendapatkan kepercayaan dari orang lain.
- 3) Prosedur yang tidak memihak (jujur) untuk mencapai hubungan timbal balik dan kesediaan untuk membalas (*willingness to reciprocate*).
- 4) Komunikasi dua arah yang berkelanjutan untuk mencegah keterasingan dan membangun hubungan.
- 5) Mengevaluasi dan meneliti lingkungan untuk menentukan langkah-langkah atau penyesuaian yang diperlukan guna keharmonisan sosial (*social harmony*) (Kasali, 2005).

3. Lembaga Pemerintahan

a. Pengertian Lembaga Pemerintahan

Lembaga negara adalah Lembaga Pemerintahan yang berkedudukan di pusat yang tugas, fungsi, dan kewenangannya secara tegas diatur dalam Undang-Undang. Hal ini bisa dipahami karena Pemerintah adalah agen masyarakat. Humas merupakan pintu gerbang hubungan yang harmonis antara Pemerintah dengan publik atau masyarakat. Dalam meningkatkan kemampuan, perangkat humas perlu

menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk media sosial dan menyadari kebutuhan publik (Isra, 2020).

Terdapat tiga Lembaga negara yang ada di Indonesia, yakni Lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Namun, keberadaan Lembaga negara dalam suatu negara tidak hanya dibatasi pada tiga lembaga tersebut. Keberadaan Lembaga negara di Indonesia diatur sepenuhnya oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan peraturan perundangan lainnya. Sehingga, kedudukan setiap Lembaga negara di Indonesia bergantung pada wewenang, tugas, dan fungsi yang telah diberikan oleh Undang-Undang Dasar 1945.

Indonesia selaku negara demokrasi, menjalankan Pemerintahan dengan penerapan teori *trias politika*. *Trias politika* merupakan pembagian kekuasaan Pemerintahan yang mempunyai tiga bidang dengan kedudukan sejajar. Tiga bidang tersebut meliputi:

- 1) Lembaga Eksekutif, bertugas menerapkan dan melaksanakan perundang-undangan. Di Indonesia lembaga tersebut dijalankan oleh Presiden dan Wakil Presiden beserta para Menteri.
- 2) Lembaga Legislatif, bertugas merumuskan Undang-Undang Dasar (UUD). Lembaga ini terdiri dari Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR), Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD).

3) Lembaga Yudikatif, bertugas menyelenggarakan peradilan untuk menegakkan hukum dan keadilan serta mempertahankan pelaksanaan perundang-undangan. Lembaga ini dijalankan oleh Mahkamah Agung (MA) dan Mahkamah Konstitusi (MK) (Isra, 2020).

Fungsi Lembaga negara adalah membantu Pemerintahan dalam mewujudkan tujuan untuk membangun Indonesia menjadi negara maju. Selain itu, Lembaga tersebut dapat membangun kesejahteraan masyarakat dengan memberi fasilitas yang layak untuk membuat rakyat lebih sejahtera. Lembaga negara juga berfungsi untuk membantu Pemerintahan mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia dan tugas-tugasnya yang telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Sidharta et al., 2021).

b. Peran Humas Pemerintahan

Dalam setiap organisasi atau institusi tentunya ingin berhasil dalam mencapai tujuan. Keberhasilan itu tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada organisasi atau institusi tersebut. Maka perlu adanya penerimaan, pengertian serta keikutsertaan masyarakat internal ataupun eksternal. Humas Pemerintahan merupakan institusi yang fungsional, operasional dalam upaya menyebarluaskan dan mempublikasikan terkait suatu aktivitas atau kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat.

Humas Pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Divisi humas dalam instansi Pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan

atau mempromosikan kebijakan-kebijakan. Selain itu, juga memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, dan hasil kerja institusi. Dalam memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan, segala sesuatunya berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, Humas Pemerintahan berusaha memberikan informasi dan pesan secara efektif kepada masyarakat sebagai sasaran. Kemampuan melakukan komunikasi efektif, memotivasi serta memiliki pengaruh terhadap opini yang dihasilkan publik adalah tujuan dari sebuah institusi (Kriyantono, 2021).

Secara jangka panjang humas Pemerintah memiliki peran yang sangat aktif dalam pengambilan keputusan, memberikan ide atau gagasan, dan sumbang saran yang kreatif. Peran ini dilakukan guna menyukseskan program kerja Lembaga yang terkait. Hasil yang akan dicapai mampu menunjang keberhasilan dan mendorong kerjasama serta mendapat dukungan dari publik. Peran humas Pemerintah yaitu memberikan informasi dengan kebijakan dari Lembaga terkait kepentingan publik sebagai khalayak. Adapun fungsi humas Pemerintah yaitu menyerap aspirasi atau keinginan masyarakat yang direalisasikan guna tercapainya tujuan yang diinginkan bersama (Kriyantono, 2021).

Menurut (Kriyantono, 2021), peranan manajemen humas dibagi empat kategori yaitu:

1) Tenaga Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berkemampuan tinggi dan berpengalaman mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan dari pakar *public relations (expert prescriber)*. Kaitannya dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang dihadapi oleh institusi.

2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengarkan apa yang diinginkan oleh publiknya. Disisi lain, fasilitator komunikasi harus mampu menjelaskan keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada publik. Sehingga komunikasi yang diberikan masyarakat dari *public relations* dapat terciptanya saling pengertian, menghargai, mempercayai dan toleransi antara kedua belah pihak.

3) Fasilitator Pemecah Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi sebagai penasihat (*adviser*) atau pengambil keputusan dalam mengatasi persoalan yang dihadapi secara rasional dan profesional.

4) Teknik Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident*. Hakikatnya teknik komunikasi dilakukan melalui dua arah (*two ways traffic communication*) yaitu antara organisasi dengan publik ataupun sebaliknya. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mengetahui efek (*feed back*), apakah berdampak baik bagi citra atau sebaliknya.

Hasil pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa humas Pemerintahan memiliki empat peran yang sangat penting yaitu *Expert Preciber, Communication Fasilitator, Technician Communicator dan Problem Solving Process Facilitator*. Peran tersebut dilakukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi dengan publik. Perihal ini dapat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan institusi.

4. Pengertian Citra

Lembaga sangat membutuhkan citra supaya masyarakat umum memberi apresiasi. Dalam bukunya (Ruslan, 2012), yang berjudul *management public relations dan Media Komunikasi* mengasumsikan bahwa citra yang baik sangat penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Citra merupakan reputasi yang hendak dicapai dalam suatu perusahaan atau organisasi guna ingin dilihat orang lain.

Oleh karena itu, citra Lembaga penting dan harus dijaga supaya tetap baik dimata publik. Dengan begitu, citra tidak bisa diukur secara matematis, tetapi wujudnya mampu dirasakan berdasarkan *output* evaluasi positif dan negatif. Penilaian atau tanggapan masyarakat umum berkaitan dengan timbulnya rasa hormat. Maka evaluasi tersebut bersifat pribadi masing-masing.

Citra merupakan kesan, perasaan, gambaran publik terhadap Lembaga yang sengaja diciptakan berdasarkan suatu objek, orang atau organisasi (Ishaq, 2017). Berdasarkan uraian di atas, citra terbagi kedalam enam bagian yaitu:

1) Citra Cermin (*Mirror Image*)

Merupakan perusahaan yang bersangkutan terutama para pemimpinnya yang selalu dalam merasa posisi baik tanpa mengacuhkan pesan orang luar. Setelah diadakan studi tentang tanggapan, kesan, dan citra dimasyarakat ternyata terjadi perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan citra di lapangan. Hal tersebut dapat mencerminkan citra negatifnya.

2) Citra Kini (*Current Image*)

Merupakan kesan yang baik diperoleh berdasarkan orang lain mengenai perusahaan atau Lembaga yang berkaitan dengan produknya. Berdasarkan pengalaman dan informasi yang kurang baik dari penerima dapat mengakibatkan posisi pihak humas akan menghadapi resiko yang

bersifat permusuhan, kecurigaan, prasangka buruk hingga kesalahpahaman yang mengakibatkan citra ditanggapi secara tidak adil atau bahkan memberi kesan yang negatif.

3) Citra Keinginan (*Wish Image*)

Adalah produk manajemen terhadap Lembaga atau perusahaan yang ditampilkan seperti apa yang ingin dicapai menggunakan evaluasi positif oleh publiknya atau masyarakat umum.

4) Citra Perusahaan (*Company Image*)

Berkaitan dengan bagaimana membentuk perusahaan atau Lembaga yang positif dan diterima oleh publiknya. Hal ini bisa meningkatkan pelayanan prima dan keberhasilan pada bidang marketing hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial.

5) Citra Serbaneka (*Multiple Image*)

Merupakan pelengkap dari citra perusahaan atau Lembaga yang menggunakan sosialisasi terhadap identitas, atribut logo, nama merk (*brand's name*), seragam (*inform*) para *front liner*, sosok gedung, dekorasi lobi kantor dan menampilkan para profesionalnya. Hal ini dilakukan untuk menjaga citra perusahaan atau Lembaga.

6) Citra Penampilan (*Performance Image*)

Merupakan jenis citra yang mengedepankan profesional pada Lembaga yang bersangkutan. Misalnya, dalam memberikan berbagai

macam bentuk dan kualitas pelayanan, menyambut telepon tamu dan pelanggan publik yang dimana harus memberikan kesan baik.

B. Kajian Pustaka

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan riset-riset terdahulu yang relevan sebagai literatur *review*.

1. Penelitian pertama yang sebelumnya telah dilakukan oleh M. Ahsin Manshur pada tahun 2011 di Jurnal Universitas Islam Negeri Walisongo yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi sekitar Sekolah di Madrasah Mu’allimin Mu’allimat Rembang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat internal yang efektif memberikan kontribusi terhadap kelancaran hubungan sekolah dengan masyarakat eksternal. Melalui kebebasan berkomunikasi di lingkungan internal sekolah, semua warga sekolah mempunyai kesempatan yang sama untuk berkreasi dan mengeluarkan pendapat. Dengan demikian, lahirlah sejumlah kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat untuk menggalang partisipasi masyarakat. Artinya manajemen humas dimulai dengan perencanaan partisipasi dan pengorganisasian dalam bentuk panitia pelaksanaan dengan melibatkan semua unsur sekolah yang terkait. Proses selanjutnya adalah pengaktifan dalam bentuk komunikasi dan pelaksana kegiatan. Komunikasi yang paling akrab dilakukan sekolah dengan komite sekolah bertujuan untuk menyerap aspirasi ide dan kebutuhan masyarakat. Proses terakhir manajemen humas yaitu pengendalian yang dilakukan dengan cara

membandingkan program yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan program tersebut (Manshur, 2011).

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Ira Nur Harini di Jurnal Aspirasi Manajemen Pendidikan Vol. 4, No. 4 April 2014 dengan judul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya)”. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan humasnya melibatkan semua pengelola sekolah, dilaksanakan melalui rapat program tahunan, mengagendakan semua program humas secara rinci, program kehumasan bekerjasama dengan orang tua wali. Sedangkan pelaksanaan hubungan masyarakat di SMP Al-Hikmah Surabaya dilakukan sesuai standar pelayanan sekolah, evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal dan internal sekolah. Usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya peningkatan hubungan masyarakat di SMP Al-Hikmah Surabaya yakni dengan meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat, memperbaharui informasi melalui sarana yang dimiliki sekolah seperti majalah, *website* maupun media informasi lainnya. Kegiatan ini bertujuan agar dapat mencapai hasil pencitraan sekolah yang bernilai positif (Harini, 2014).
3. Penelitian selanjutnya disusun oleh Indira Dosen Prodi Ilmu Komunikasi UNVED Bengkulu pada tahun 2015 di Jurnal Professional FIS UNIVED Vol.2 No.1 Juni 2015 berjudul “Peran Humas dalam Membentuk Citra Kota Bengkulu (Studi Kasus Humas Pemerintah Kota Bengkulu)”. Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui peran Humas Pemerintah

Kota Bengkulu dalam membentuk citra positif. Karena Humas Pemerintah Kota Bengkulu memberikan informasi-informasi mengenai pembangunan Kota Bengkulu, cenderung menggunakan komunikasi satu arah melalui media massa. Hal ini menggambarkan bahwa citra positif yang dibentuk belum terlaksana secara optimal. Sehingga eksistensi humas dimata publik sebagai Lembaga penyalur informasi tidak representatif dalam aspirasi masyarakat. Media yang digunakan humas Kota Bengkulu yaitu media massa (*pers*), media luar ruangan (baliho), pidato dan presentasi. Penelitian ini membicarakan terkait *public relations* dalam membentuk citra positif. Hal ini untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang peran humas dalam membentuk citra positif masyarakat kepada Pemerintah (Indria, 2015).

4. Penelitian selanjutnya ditulis oleh Siti Khadijah di Jurnal Kajian Komunikasi Bahasa dan Budaya pada tahun 2012 yang berjudul “Strategi Public Relations dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Membangun Hubungan Baik dengan Media dalam Upaya Meningkatkan Citra Perusahaan)”. Dijelaskan bahwa media merupakan penghubung komunikasi dan informasi antara public relations kepada stakeholders baik internal maupun eksternal perusahaan. Keberhasilan pekerjaan public relations dalam memperoleh publisitas dapat diperoleh dari hubungan yang harmonis dengan media. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi (Khadijah, 2012).

5. Penelitian dari Evawani Elysa Lubis pada tahun 2012 dalam skripsi berjudul “Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah”. Penelitian ini menjelaskan bahwa peran humas Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau dilaksanakan secara tidak langsung atau berada di balik layar, karena humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau memberikan informasi-informasi mengenai pembangunan Provinsi Riau. Media yang digunakan oleh humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau antara lain media massa (*pers*), media luar ruang (baliho dan poster) pidato atau presentasi, publikasi buku saku info Riau, majalah Puan, surat menyurat yang langsung disebarkan kepada lembaga terkait, dan acara-acara khusus seperti Forum Koordinasi Kehumasan (FKK) (Lubis, 2012).
6. Penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Rimayanti, Ruhiyat, dan Abdul Rasib dalam skripsi tahun 2018 yang berjudul “Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Perusahaan” menjelaskan bahwa proses manajemen humas yang dilakukan oleh Humas PT. Pindad (Persero) dalam rangka memelihara citra perusahaan yaitu melalui program penerimaan kunjungan industri. Artinya, manajemen yang dilakukan oleh PT. Pindad (Persero) dalam mengelola program kunjungan industri memiliki pengaruh terhadap pemeliharaan citra dan sesuai dengan konsep proses perencanaan yang menetapkan tujuan, melakukan operasionalisasi persuratan, menyiapkan tempat, membuat *schedule*, membuat *rundown* acara dan melakukan *briefing*. Proses implementasi penelitian ini menggunakan

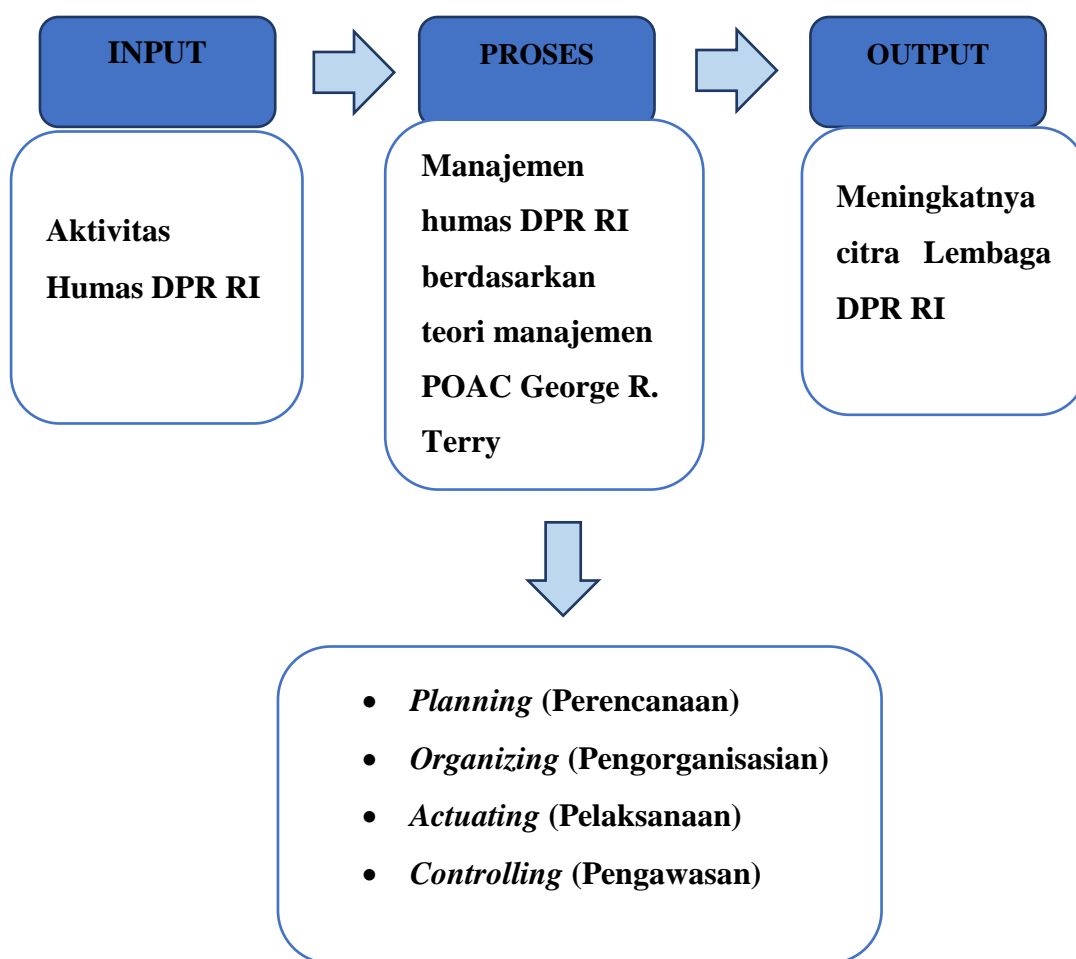
pemaparan materi dan *plant tour*. Sedangkan proses evaluasi beserta pencarian data yaitu melalui wawancara dengan pengunjung dan evaluasi tahunan perusahaan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, metode kualitatif dan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui proses pemeliharaan citra melalui kunjungan industri secara mendalam dan menyeluruh. Konsep yang digunakan yaitu *four steps public relations* dari *Cutlip, Center and Broom* dengan teknik pengumpulan data observasi partisipatori pasif dan wawancara. Teknis analisis yang digunakan adalah reduksi data dan penyajian data (Rimayanti, Ruhayat, & Rasib, 2020).

7. Penelitian terakhir ditulis oleh Adinda Prily, Citra Eka Putri, Adiella Yankie Lubis, Mukka Pasaribu pada tahun 2022 di Jurnal Cyber PR Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Volume 2, No. 1 dengan judul “Upaya Edukasi Politik Humas DPR RI Pada Generasi Muda Melalui Program Parlemen Remaja 2021”. Hasil penelitian ini menjelaskan peran sekjen Humas DPR RI sangat dibutuhkan sebagai pendukung. Artinya humas pemerintahan membutuhkan seorang praktisi humas menggunakan konsep manajemen untuk mempermudah pelaksanaan dalam tugas-tugasnya. Manajemen praktisi humas berfungsi sebagai penerapan daripada yang mendefinisikan masalah atau peluang. Melainkan humas di sini yang merencanakan dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan humas dalam melakukan pendekatan politik kepada generasi muda. Dapat ditarik lebih dalam tentang pemaknaan humas di atas merupakan bentuk kepedulian

terhadap masyarakat tentang permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Memberikan sebuah pemahaman kepada remaja termasuk proses pembuatan kebijakan publik serta institusi pendukungnya, mendidik, dan meningkatkan kemampuan remaja tentang pentingnya demokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan jenis triangulasi sumber (Prily, Putri, Lubis, & Pasaribu, 2022).

C. Kerangka Berpikir

Penyusunan kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah memberi gambaran tentang berbagai kondisi atau situasi yang berkaitan dengan manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga. Hal ini guna menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, atau gambaran tentang kondisi objek penelitian tersebut.



Gambar 6
Kerangka Berpikir

Metode penelitian yang akan dilakukan untuk mengamati manajemen Humas DPR RI yaitu dengan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman berdasarkan teori manajemen POAC George R. Terry. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *input* yang diambil adalah manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Lalu proses yang akan dilalui penelitian ini adalah mengamati dan menggambarkan manajemen Humas DPR RI menggunakan analisis data Miles and Huberman berdasarkan teori

manajemen POAC George R. Terry yang terdiri dari empat komponen meliputi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan) (Mulyana, 2016). Selanjutnya, *output* yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah meningkatnya citra Lembaga DPR RI.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, terhitung mulai September 2022 sampai Februari 2023. Adapun tempat penelitian ini dilakukan di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang beralamat Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan, Jakarta 10270.

Tabel 1
Timeline Penelitian

No.	<u>Kegiatan</u>	September 2022	<u>Oktober</u> 2022	November 2022	<u>Desember</u> 2022	<u>Januari</u> 2023	<u>Februari</u> 2023
1	<u>Pengajuan</u> <u>Judul</u>						
2	<u>Pra Penelitian</u>						
3	<u>Penyusunan</u> Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	<u>Penelitian</u>						
6	<u>Munaqosyah</u>						

Sumber: Data diolah oleh peneliti

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman berdasarkan teori manajemen POAC George R. Terry. Metode deskriptif kualitatif merupakan paradigma penelitian *post-positivisme* dimana pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun (Creswell, 2019).

Metode deskriptif adalah proses memecahkan suatu masalah yang akan diteliti, dengan cara mendeskripsikan keadaan dari objek yang hendak diteliti dengan merujuk kepada fakta-fakta yang muncul (Jaya, 2020). Pusat perhatian dari penelitian kualitatif terletak pada prinsip umum yang mendasari dari terwujudnya sebuah makna, gejala-gejala maupun pengalaman di ruang lingkup *public relations*. Adapun tujuan penelitian yaitu untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji hipotesis guna mengembangkan prinsip-prinsip umum. Penelitian ini bersifat deskriptif karena data-data yang diperoleh dari analisis berupa kata-kata hasil observasi. Sehingga penelitian ini termasuk dalam kategori deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak atau sumber tempat yang dijadikan sampel untuk memperoleh keterangan penelitian (Moleong, 2016).

Objek adalah keseluruhan gejala yang akan dibahas dan diteliti melalui riset (Fitrah & Luthfiyah, 2007). Maka dapat dikatakan bahwa objek dalam

penelitian kualitatif disebut dengan situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen di antaranya tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.

Adapun subjek dan objek penelitian yang diteliti penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra Lembaga.

D. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data penelitian. Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dari informan yang sudah disesuaikan dengan penelitian ini (Rijali, 2019).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk data primer berupa wawancara terhadap empat informan yaitu Erna Agustina, S.Sos. selaku

Kepala Bagian Sekretariat Badan Musyawarah Sekretariat Jenderal DPR RI, Mu'ammil Rokhily, S.Sos. selaku Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Jenderal DPR RI, Indah Kurniasari, S.Sos.,M.Kesos. selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI, dan Leidena Sekar Negari, S.I.Kom. selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI. Informasi yang didapatkan mengenai pemahaman tentang manajemen humas dalam meningkatkan citra Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati bagaimana manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra lembaga.

2. Data Sekunder

Data sekunder dari penelitian ini adalah melalui literatur yang mendukung berupa jurnal, artikel, buku maupun penelitian terdahulu. Hal ini untuk melengkapi penelitian dari data teks tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk kepentingan penelitian ini, peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data, pengamatan dan mendeskripsikan tingkah laku subjek yang digunakan pada penelitian kualitatif. Observasi difokuskan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena penelitian. Keunggulan dari metode ini adalah data yang dikumpulkan mencakup interaksi dan percakapan. Pernyataan tersebut,

dapat dikatakan bahwa metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap subjek dengan indera penglihatan (Sugiyono, 2019).

Peneliti menggunakan metode observasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data pada penelitian kualitatif. Hal ini sudah dibuktikan peneliti bahwa peneliti mengobservasi terkait aktivitas kehumasan, pengelolaan *website* dan menganalisis citra buruk Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi secara lebih dalam. Wawancara dilakukan dengan bertatap muka antara peneliti dengan objek penelitian (Moleong, 2016).

Pada metode ini untuk mengukur keabsahan data tersebut, peneliti menggunakan metode wawancara (*interview*) sebagai acuan melalui gambaran umum manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra lembaga.

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai sebanyak empat informan di antaranya Erna Agustina, S.Sos. selaku Kepala Bagian Sekretariat Badan Musyawarah Sekretariat Jenderal DPR RI, Mu'ammil Rokhily, S.Sos. selaku Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Jenderal DPR RI, Indah Kurniasari, S.Sos.,M.Kesos. selaku Pranata Humas Sekretariat

Jenderal DPR RI, dan Leidena Sekar Negari, S.I.Kom. selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra Lembaga.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya patung, film, gambar, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode, observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019).

Pendokumentasian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data berupa tulisan-tulisan, catatan-catatan, majalah, foto-foto, dan arsip-arsip Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang dibutuhkan dalam bahasan penelitian ini.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian perlu dilakukan. Hal ini untuk menentukan valid atau tidaknya temuan atau data yang dimuat peneliti dengan apa yang terjadi di lapangan sesungguhnya (Rijali, 2019).

Dalam penelitian kualitatif ini, penulis menemukan keabsahan data dengan menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan kegiatan pengecekan data melalui berbagai macam sumber, teknik, dan waktu. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif (Moleong, 2018).

Adapun teknik Triangulasi yang digunakan peneliti merupakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah metode triangulasi yang dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber berupa buku atau media sosial lainnya (Sugiyono, 2019). Hal ini dibuktikan dengan peneliti yang akan menggunakan beberapa sumber dari Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, data primer maupun data sekunder.

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Setelah data terkumpul kemudian akan disusun secara terstruktur. Hasil data yang didapatkan melalui proses observasi, wawancara dan analisis data. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode kualitatif dimana analisis data tersebut tidak bisa diangkakan. Namun, metode penelitian ini lebih menggunakan deskripsi untuk hasil analisisnya. Dalam rumusan masalah peneliti menggunakan kata “bagaimana”. Oleh sebab itu, pola pertanyaan “bagaimana” dapat digunakan peneliti untuk berusaha menggali bahasan penelitian secara mendalam.

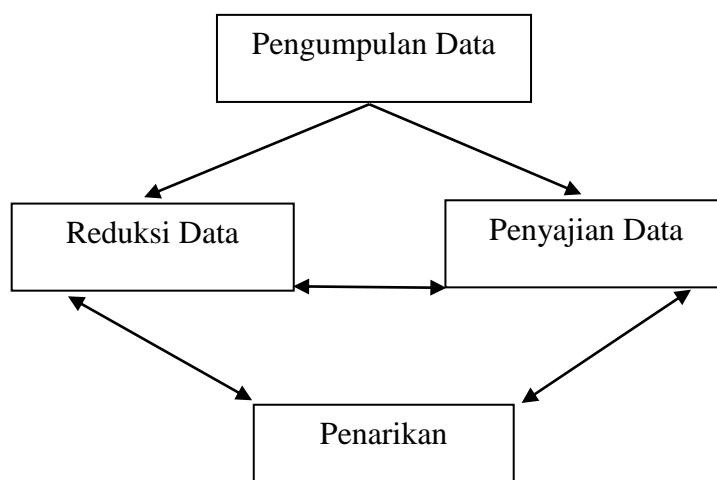
Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah data, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2018). Proses analisis data memerlukan upaya untuk memaknai data dalam bentuk teks atau gambar (Creswell, 2019). Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data guna dianalisis, mengembangkan pemahaman data yang lebih baik, dan membuat interpretasi lebih luas. Creswell menjabarkan langkah-langkah analisis data menjadi enam bagian, antara lain:

1. Mengolah dan mempersiapkan data.
2. Membaca keseluruhan data.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data.
4. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan hal-hal yang akan dianalisis.
5. Penyajian deskripsi dan tema dalam laporan naratif atau kualitatif.
6. Interpretasi data.

Metode analisis data kualitatif merupakan metode pengumpulan data yang tidak berbentuk angka melainkan data yang bersifat subjektif (Rijali, 2019). Peneliti memperoleh data dari banyak sumber melalui hasil observasi, wawancara, dan literatur.

Dalam penelitian ini, proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam

analisis data berupa data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing* atau *verification* (Sugiyono, 2019). Berikut merupakan gambar proses model analisis interaktif:



Gambar 7
Model Analisis Interaktif

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif dengan cara merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, mencari tema serta polanya. Dalam mereduksi data, penulis dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai (Sugiyono, 2019).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan bentuk data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Teks yang disajikan bersifat deskripsi. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan pada bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2019).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing or Verification*)

Kesimpulan penelitian kualitatif adalah temuan baru yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat serta mendukung ditahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, apabila konklusi awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang belum jelas dan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian. Data tersebut berupa hipotesis atau teori dan hubungan kausal atau interaktif (Sugiyono, 2019).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Profil Humas DPR RI

Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia disebutkan bahwa sistem pendukung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia adalah Sekretariat Jenderal (Winantuningtyastiti, 2016). Dalam struktur organisasi, Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum berada di dalam ruang lingkup Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat, dibawah koordinasi Deputy Bidang Persidangan dan Kerjasama Antar Parlemen. Humas di sini tidak berhubungan langsung pada pimpinan DPR RI. Di lembaga ini publik-publiknya meliputi Pemerintah, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang berjumlah 575 orang, dan masyarakat umum. Adapun tugas serta fungsi Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum DPR RI tertuang pada Pasal 173 terkait layanan kunjungan sebagai berikut, antara lain:

- a. Pelaksanaan pelayanan informasi publik dan menerima kunjungan masyarakat.
- b. Penyaluran delegasi masyarakat.

- c. Pelaksanaan promosi, diseminasi, dan edukasi publik (siswa atau mahasiswa atau organisasi).
- d. Pembinaan dan pengelolaan museum Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Bagian Humas DPR RI Indonesia juga menyediakan layanan kunjungan guna memudahkan akses, informasi bagi masyarakat melalui interaksi yang cepat, akurat, aman dalam proses permohonan kunjungan untuk edukasi ataupun museum bahkan saat menyalurkan aspirasi mengenai hal yang berkaitan dengan mekanisme, tugas dan fungsi kedewanan. Dengan adanya *website* Humas DPR RI, diharapkan lebih memudahkan bagi masyarakat untuk mengetahui tahap serta alur ketika akan mengajukan permohonan kunjungan program edukasi parlemen, layanan museum ataupun aspirasi. Kegiatan ini bertujuan untuk lebih efektif dan efisien. Terdapat tiga jenis program kunjungan masyarakat, yaitu:

- 1) Program Edukasi Parlemen

Program ini dikemas dalam konsep *edutainment (education plus entertainment)*, sehingga rangkaian kegiatan dibuat semenarik mungkin dan melibatkan partisipasi peserta dalam proses pembelajaran. Kegiatan diskusi, observasi dan simulasi dilaksanakan untuk menjadikan peserta sebagai subjek pembelajaran. Secara umum rangkaian kegiatan diskusi dan simulasi dilaksanakan di ruangan Abdul Muis (*operation room*) kemudian dilanjutkan dengan observasi mengunjungi museum DPR RI dan ruang Sidang Paripurna I di komplek Gedung Nusantara (gedung

kubah hijau) yang dipandu oleh Pamong Budaya Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Program ini dilakukan melalui dua cara, yaitu *luring* (datang langsung) dan *daring* (virtual).

2) Program Layanan Museum

Program ini merupakan kegiatan operasional museum DPR RI yang membuka kunjungan untuk publik dihari dan jam operasional yang ditetapkan dengan layanan serta fasilitas edukasi, berupa panduan dari pemandu, buku panduan museum, brosur museum, dan media-media penyampaian edukasi lainnya baik dalam bentuk konvensional maupun digital. Program ini dilakukan secara *luring* (datang langsung) dan *daring* (virtual).

3) Program Kunjungan Masyarakat

Program ini memfasilitasi hak masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia guna meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi berdasarkan prinsip *check and balances*, dilandasi oleh prinsip penyelenggaraan Pemerintah yang bersih dan berwibawa, meningkatkan kewibawaan serta kepercayaan masyarakat terhadap fungsi representasi lembaga perwakilan yang memperjuangkan aspirasi masyarakat. Data yang diperoleh dari gambaran umum DPR RI ini didapatkan dari *website* resmi lembaga dan hasil wawancara.

2. Logo DPR RI



Gambar 8
Logo DPR RI

Bentuk lambang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) terdiri dari tiga bagian antara lain:

- a. Garuda di tengah-tengah
- b. Padi dan kapas melingkari garuda
- c. Pita dengan huruf-huruf DPR RI

Sedangkan perisai garuda berwarna-warni sesuai dengan warna aslinya menurut peraturan perundang-undangan lambang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia berbentuk bulat dengan batasan sebagai berikut :

- a. Sebelah kanan : gambar kapas berjumlah tujuh belas (17) buah
- b. Sebelah kiri : gambar padi berjumlah empat puluh lima (45) buah
- c. Sebelah bawah : gambar tangkai padi dan kapas diikat dengan pita dan di atasnya terdapat pita lain yang bertuliskan

DPR RI

Berikut ini adalah makna dari logo Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) :

- 1) Makna dari Garuda digantungi perisai dengan paruh, sayap, ekor dan cakar mewujudkan bahwa lambang tenaga pembangunan. Di tengah-tengah perisai yang berbentuk jantung terdapat sebuah garis hitam tebal yang maksudnya melukiskan katulistiwa. Terdapat lima buah ruang pada perisai tersebut dan masing-masing mewujudkan dasar Pancasila.
 - a) Dasar Ketuhanan yang Maha Esa, terlukis dengan Nur Cahaya diruang tengah berbentuk Bintang yang bersudut lima.
 - b) Dasar Kemanusiaan yang adil dan beradab, dilukiskan dengan lambang tali rantai bermata bulatan dan persegi.
 - c) Dasar Persatuan Indonesia, dilukiskan dengan pohon beringin, tempat berlindung.
 - d) Dasar Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan atau perwakilan yang dilukiskan dengan kepala banteng sebagai lambang tenaga rakyat.
 - e) Dasar Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, dilukiskan dengan lambang kapas dan padi sebagai tanda tujuan kemakmuran.
- 2) Makna dari gambar kapas dan padi yaitu:
 - a) Gambar pada kapas yang berjumlah 17 (tujuh belas) buah melambangkan kemakmuran rakyat dibidang (pakaian).

- b) Gambar padi yang berjumlah 45 (empat puluh lima) buah melambangkan cita-cita kemakmuran rakyat di bidang pangan (makanan).
- 3) Makna dari pita dengan huruf-huruf DPR RI ditengahnya melambangkan suatu kesinambungan proses perkembangan dari Lembaga Perwakilan Rakyat yang tidak terlepas atau tidak terpisah dari sejarah perjuangan politik dan ketatanegaraan bangsa dan Negara Republik Indonesia.
- 4) Disamping warna dasar kuning emas, nampak dua warna dari bendera kebangsaan kita yaitu Merah-Putih yang melambangkan kedaulatan dan tanda kehormatan Republik Indonesia. Secara ringkasnya warna Merah-Putih dan Hitam pada lambang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), maka ini tidak lain melambangkan keteguhan hati dewan sebagai alat perjuangan untuk senantiasa membela dan mempertahankan kedaulatan serta kehormatan Republik Indonesia.
- 5) Makna dari lambang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan suatu kesatuan lingkaran yang bulat serta melambangkan prinsip musyawarah untuk mufakat.
- 6) Dari keseluruhan makna lambang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) yaitu melambangkan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) sebagai tenaga pembangun dalam melaksanakan tugas pokoknya dengan senantiasa harus berlandaskan amanat penderitaan rakyat yang berjiwa Pancasila untuk mewujudkan

cita-cita perjuangan Bangsa dan Negara Republik Indonesia sebagaimana tercantum pada dalam Undang-Undang Dasar 1945.

3. Visi dan Misi

Dalam rencana strategis (Renstra) Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia disebutkan bahwa visi untuk kedepannya adalah “Menjadi Sekretariat Jenderal yang profesional dan modern dalam mendukung visi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”.

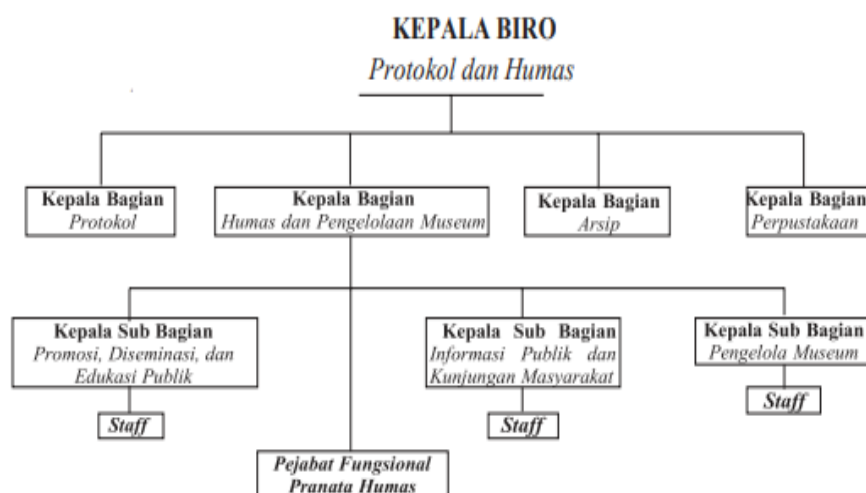
Adapun misi Sekretariat Jenderal DPR RI antara lain:

- a. Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- b. Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang professional, baik, dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- c. Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

4. Struktur Organisasi Humas DPR RI

Instansi pemerintahan harus memiliki struktur organisasi dan uraian tugas yang secara jelas mengenai batasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai, masih dibutuhkan pula kemampuan pimpinan tertinggi pemerintahan dalam mengarahkan dan mengendalikan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki organisasi dengan baik guna

mengembangkan rencana organisasi agar dapat bertahan dan terus berkembang. Pimpinan DPR RI saat ini terdiri dari Dr. (H.C.) Puan Maharani selaku Ketua, H. Lodewijk F. Paulus selaku Wakil Ketua I, Dr. Ir. Sufmi Dasco Ahmad, SH. MH. Selaku Wakil Ketua II, Rachmad Gobel selaku Wakil Ketua III dan Drs. A. Muhaimin Iskandar, M.Si. selaku Wakil Ketua IV. Adanya struktur organisasi yang baik memungkinkan penetapan serta pemisahan wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam seluruh jenjang organisasi sehingga tugas-tugasnya dapat dilaksanakan secara efektif, terarah, dan penuh tanggung jawab. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan suasana kerja yang mendukung, nyaman, dan terjadinya komunikasi yang baik antar setiap karyawan.



Gambar 9
Struktur Organisasi Humas Sekretariat Jendral Dan Badan Keahlian DPR RI

5. Tugas dan Fungsi Humas DPR RI

Humas Setjen DPR RI memiliki dua tugas utama, yakni Subag Penerangan dan Subag Pelayanan Informasi Publik. Subag Penerangan bertugas untuk menerima kunjungan masyarakat. Masyarakat yang berkunjung untuk tujuan studi wisata dan masyarakat yang ingin mengambil foto kenangan di Gedung DPR RI akan diterima oleh Humas Subag Penerangan.

Kunjungan yang berupa studi wisata akan diterima di ruang *Operation Room*, Gedung Nusantara, dan akan diberi penjelasan mengenai Mekanisme Kerja Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Setelah acara di *Operation Room* selesai masyarakat akan dipandu untuk keliling gedung DPR RI (*tour building*) khususnya ke Museum DPR RI dan Ruang Sidang Paripurna. Selama melakukan *tour building* masyarakat diberikan penjelasan tentang sejarah DPR RI, sejarah gedung dan arti hiasan-hiasan atau ornamen yang terdapat pada gedung DPR RI. Masyarakat yang biasanya datang untuk melakukan studi wisata berasal dari sekolah (SD, SMP, SMA atau SMK), perguruan tinggi (mahasiswa), instansi lainnya seperti kelompok karang taruna dan lain-lain. Adapun jadwal kunjungan masyarakat dari hari Senin hingga Kamis pada pukul 09.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB.

Kemudian Subag Pelayanan Informasi Publik (PIP) mempunyai tugas pemberian layanan informasi publik kepada masyarakat dan pelaksanaan tata usaha bagian Humas. Subag Pelayanan Informasi Publik

(PIP) melakukan pelayanan melalui portal *website* DPR RI yakni www.portal.dpr.go.id atau masyarakat yang datang langsung ke Humas Setjen DPR RI sebagai pengaju pemohon data. Adapun jenis data yang biasa diminta oleh masyarakat yakni Draft, Risalah, Rancangan Undang-Undang (RUU) dan Undang-Undang (UU). Humas Subbag Pelayanan Informasi Publik (PIP) mempunyai tata cara dan aturan dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat menggunakan Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Selain itu tugas utama di Sub Bagian Penerangan dan Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik, Humas Setjen DPR RI setiap tahun selalu mengadakan *event* dan bazar. *Event* tersebut yakni parlemen remaja dan parlemen kampus. Kegiatan ini bertujuan untuk mengadakan simulasi ke sekolah-sekolah dan kampus untuk *cosplay* sebagai anggota dewan. Dimana pelajar dan mahasiswa dapat merasakan langsung jika menjadi seorang legislator. Sedangkan kegiatan bazar bertujuan untuk mengenalkan tentang produk-produk DPR RI seperti risalah rapat, buku-buku kajian legislasi dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), majalah, *website* dan foto-foto. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan agar masyarakat dapat merasakan lebih dekat dan mengetahui wawasan tentang parlemen di DPR RI.

B. Sajian Data

Data yang disajikan pada bab ini akan diuraikan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah sumber

daya manusia (SDM) dibagian Humas DPR RI sebanyak kurang lebih 32 orang. Setiap karyawan memiliki bagian yang berbeda sesuai dengan ruang lingkupnya saat menjalankan tugas. Dalam mengkomunikasikan pesan-pesan dari DPR RI, semua sarana komunikasi yang diterapkan masih belum maksimal. Secara umum bagian humas memiliki delapan fungsi antara lain menyusun rencana kerja dan anggaran bagian humas dan pengelolaan museum, penyusunan bahan kegiatan di bidang kehumasan dan pengelolaan museum, pelaksanaan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat di kompleks DPR RI, pelaksanaan penyaluran delegasi masyarakat, promosi, diseminasi dan edukasi publik, pembinaan dan pengelolaan museum, pengelolaan museum DPR RI, pelaksanaan tata usaha bagian humas, melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas, Humas DPR RI meliputi Subbagian Informasi Publikasi dan Kunjungan Masyarakat bertugas melakukan pelayanan informasi publik dan pelaksanaan penerimaan dan penyaluran kunjungan masyarakat. Kedua, Subbagian Promosi Diseminasi dan Edukasi Publik bertugas melakukan kegiatan promosi, diseminasi informasi serta memberikan edukasi terkait pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan pelaksanaan tugas Sekretariat Jenderal. Ketiga, Subbagian Pengelolaan Museum memiliki tugas untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, perawatan, pengamatan dan pemanfaatan museum serta pelaksanaan tata usaha bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan

Museum. Terakhir, Kelompok Jabatan Fungsional bertugas untuk melakukan kegiatan sesuai dengan orientasi fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Agar lebih terarah maka penulis akan mengemukakan data berdasarkan pokok-pokok bahasan, yaitu sebagai berikut:

1. Program Humas DPR RI

Dalam meningkatkan citra lembaga, Humas DPR RI memiliki beberapa program kerja. Pertama, program edukasi untuk masyarakat tentang tugas dan fungsi DPR RI. Kegiatan ini dilakukan melalui seminar, *workshop*, dan sosialisasi. Kedua, program kemitraan dengan pihak luar (pemerintah, masyarakat, dan organisasi) melalui kerjasama proyek bersama. Humas DPR RI pertahunnya mengadakan sebanyak 20 *event* dengan jumlah peserta 100 orang per-*event*nya. Selain itu, Humas DPR RI pertahunnya melakukan 10 kali kerja sama dengan pihak luar dalam penyelenggaraannya. Ketiga, program publikasi media untuk memperkenalkan tugas dan fungsi DPR RI melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial. Dijelaskan bahwa jumlah siaran yang dikeluarkan Humas DPR RI dalam pertahun berjumlah 500 siaran, jumlah pertemuan sebanyak 100, jumlah wawancara media 200 pertahun, dan kunjungan media pertahunnya berjumlah 50 kali. Seperti yang dikatakan oleh informan wawancara tiga Indah Kurniasari selaku Pranata Humas DPR RI sebagai berikut:

“Melakukan kegiatan berupa menjaga hubungan baik dengan masyarakat yaitu memberikan pelayanan informasi kepada publik mengenai tugas dan fungsi dari pada DPR RI, melakukan kegiatan kunjungan masyarakat baik dari dalam maupun luar daerah untuk memberikan edukasi politik mengenai DPR RI, melakukan kegiatan delegasi masyarakat baik dari dalam negeri maupun luar negeri seperti menerima dengan baik kunjungan delegasi dari parlemen negara lain guna menjalin hubungan baik antara kedua negara, melakukan kegiatan sosialisasi dengan mengadakan kegiatan parlemen remaja dan parlemen kampus yang berfungsi memberikan pemahaman kepada generasi muda mengenai tugas dan fungsi DPR RI, melakukan kegiatan simulasi sidang yang diikuti sertakan oleh mahasiswa atau mahasiswi agar dapat merasakan langsung menjadi anggota dewan dan melakukan klarifikasi permasalahan terkait isu tertentu atas persetujuan pimpinan”.





Gambar 10
Kegiatan Edukasi Parlemen

Oleh karena itu, Humas DPR RI melakukan pengembangan anggota guna memperkuat kompetensi anggota dewan. Program ini sangat membantu dalam membangun citra positif lembaga. Program pengembangan anggota ini dilakukan melalui pelatihan dan *workshop*. Selain itu, dibutuhkan penelitian untuk mengevaluasi hasil kerja DPR RI melalui survei dan riset.

2. Faktor Internal

Humas DPR RI mempunyai pengaruh besar dalam melayani masyarakat. Salah satunya menguatkan internal dalam berupaya meningkatkan citra lembaga. Adanya struktur organisasi yang baik dan terorganisir dapat membantu DPR RI dalam menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, sehingga mempengaruhi citra positif DPR RI di mata masyarakat. Kualitas anggota DPR RI yang baik dan memiliki integritas tinggi juga dapat mempengaruhi citra lembaga secara positif.

Tujuannya akan membuat masyarakat merasa yakin dan mempercayai DPR RI.

a. Faktor Pendukung

- 1) Adanya kolaborasi *stakeholder* internal.
- 2) Adanya partisipasi antara Pranata Humas dengan Biro Pemberitaan Parlemen.
- 3) Sumber daya manusia (SDM) dan keahlian yang digunakan secara optimal oleh DPR RI .
- 4) Hubungan antar *stakeholder* yang kuat.
- 5) Pihak-pihak yang terikat dengan Program Edukasi Parlemen merupakan pihak-pihak yang terpilih yang memang sudah memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Hal ini tentu membantu dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) dan lebih menggunakan untuk menjalankan Program Edukasi Parlemen.

b. Faktor Penghambat

- 6) Kurangnya keterampilan dan pengalaman dari staf Humas DPR RI dapat menghambat kegiatan mereka, seperti kesulitan dalam membuat materi promosi atau mengorganisir suatu acara.
- 7) Adanya perbedaan pendapat terkait kegiatan Humas DPR RI dapat menyebabkan kontroversi di masyarakat maupun antara anggota dewan.

Berdasarkan data yang diperoleh informan wawancara dua Mu'ammil Rokhily selaku Kepala Subbagian Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yaitu:

“Faktor internal yang berperan adalah dengan cara menjalankan tugas dan fungsi kehumasan DPR RI dengan baik. Salah satunya menjaga hubungan baik antara internal, baik dengan anggota dewan maupun dengan divisi lainnya. Tujuannya agar menciptakan keselarasan dan kesinambungan sehingga pengelolaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik serta dapat menciptakan citra positif DPR RI. Ada dua faktor lain yang berperan antara kualitas dan kuantitas. Dimana sedikitnya kualitas sumber daya manusia yang bekerja di Humas DPR RI yang memahami betul tentang humas pemerintahan, padahal dengan tingginya kualitas dari pada sumber daya manusia yang bekerja sebagai humas akan mempengaruhi hasil kerja. Adapula segi kuantitas dimana sangat diperlukannya sumber daya manusia yang bekerja di Humas DPR RI sebagai humas, agar dapat menunjang semuanya. Karena sangat banyak masyarakat yang datang dan tidak jarang semua orang yang menangan menjadi kualahan seperti tiga orang harus menghadapi 75 hingga 400 orang dari Senin hingga Jum'at setiap harinya. Dengan menambah jumlah humas yang bekerja hal ini dapat memaksimalkan kinerja humas terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan pengelolaan citra positif DPR RI di masyarakat”.

Adanya banyak dukungan oleh internal, maka Humas DPR RI mampu mendorong para anggota untuk senantiasa mengupayakan yang terbaik bagi masyarakat terutama dalam segi komunikasi dan informasi. Selain itu, program dan kegiatan yang berkualitas dan menjalin kerjasama yang baik dengan pihak luar akan memiliki dampak positif bagi masyarakat sehingga membuat publik merasa lebih terlibat. Kaitannya dengan transparansi dan akuntabilitas yang baik akan membuat masyarakat merasa lebih terbuka dan mempercayai DPR RI.

3. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar lembaga dan mempengaruhi citra lembaga tersebut. Faktor tersebut dapat mempengaruhi citra lembaga dengan cara memberikan tekanan dan tantangan bagi lembaga untuk memperbaiki kinerjanya. Disisi lain faktor internal juga dapat membantu lembaga dalam memperkuat citranya dengan cara memberikan peluang dan dukungan bagi lembaga untuk berkembang dan berinovasi.

a. Faktor Pendukung

- 1) Adanya keterlibatan masyarakat.
- 2) Partisipasi masyarakat yang meningkat.
- 3) Penggunaan media sosial memberikan dampak yang signifikan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, media-media yang memberitakan tentang DPR RI.
- 4) Pemberitaan informasi juga diberikan oleh Humas DPR RI yang selalu menyalurkan kepada pimpinan (stakeholder) mengenai berbagai permasalahan DPR RI.

b. Faktor Penghambat

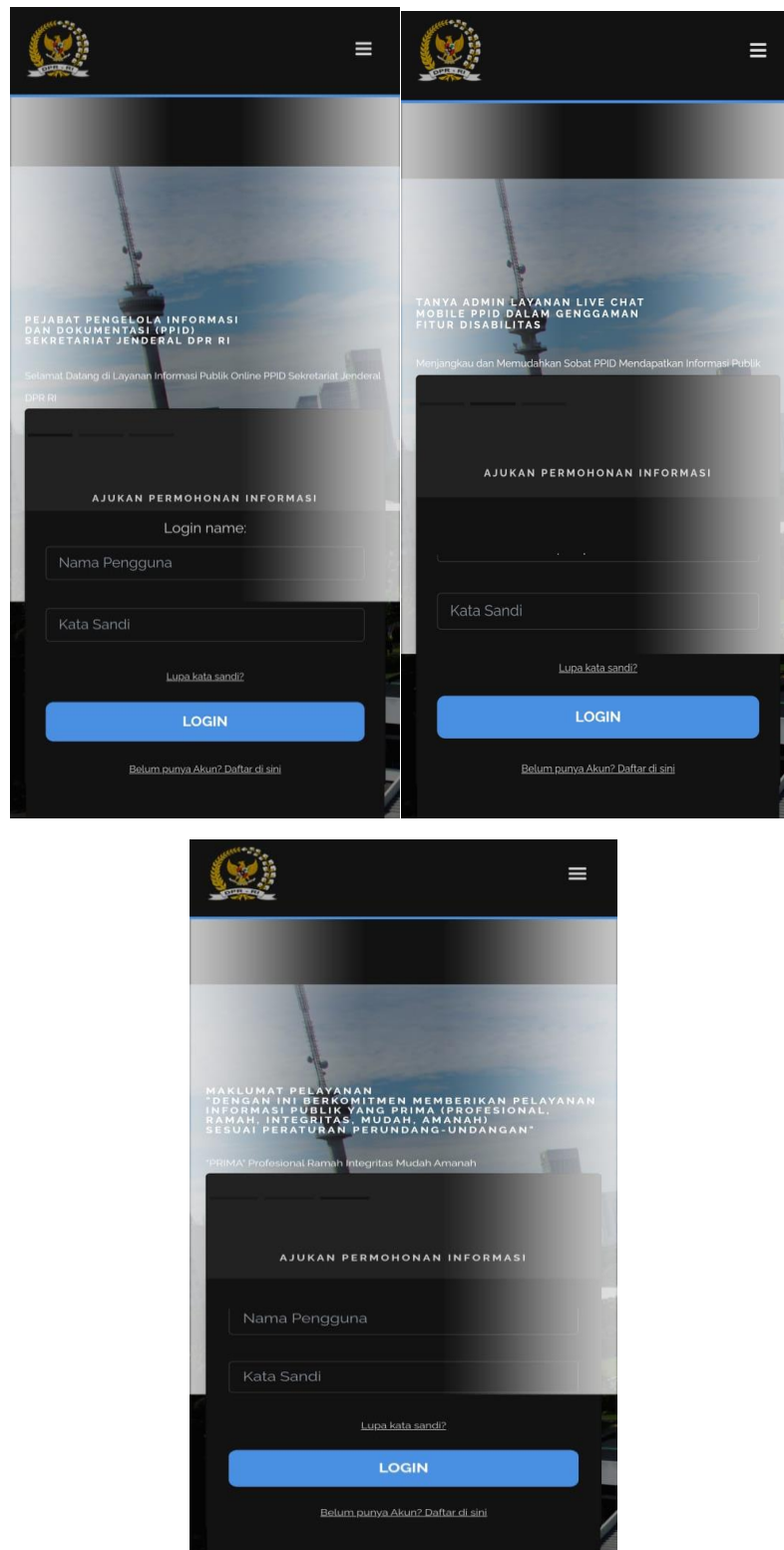
- 5) Adanya keterbatasan anggaran sangat berpengaruh besar untuk dapat melaksanakan kegiatan program kerja. Jika anggaran terbatas, maka kegiatan Humas DPR RI dapat terhambat.

- 6) Kegiatan Humas DPR RI sangat tergantung pada keterbukaan informasi dari anggota DPR RI, sehingga jika terdapat masalah keterbukaan informasi, kegiatan Humas DPR RI dapat terhambat.
- 7) Terbatasnya akses media dapat memberikan liputan yang luas dan mendalam pada kegiatan Humas DPR RI, sehingga pesan yang ingin disampaikan tidak dapat tersampaikan secara efektif.

Berikut hasil wawancara informan empat dengan Leidena Sekar

Negari selaku Pranata Humas DPR RI:

“Perkembangan masyarakat dan tren yang terjadi dapat mempengaruhi citra lembaga. DPR RI harus memperhatikan perkembangan masyarakat dan memastikan bahwa strategi yang digunakan sesuai dengan perkembangan tersebut. Tidak hanya itu, sosial media juga memegang peran penting dalam hal publikasi media. Dimana DPR RI harus memanfaatkan sosial media sebagai alat untuk membangun dan memelihara citra positif DPR RI. Kami di sini harus memastikan bahwa publikasi media yang diterima oleh masyarakat dapat memperlihatkan citra lembaga yang positif. Berbeda dengan permasalahan politik dan konflik yang terjadi. Hal ini tentu dapat mempengaruhi citra lembaga. Di sinilah tugas DPR RI harus memastikan bahwa terjadinya politik dan konflik tidak mempengaruhi citra lembaga negatif”.



Gambar 11
Aplikasi Layanan Informasi Publik PPID Setjen DPR RI

Oleh karena itu, faktor eksternal memainkan peran penting dalam peningkatan citra lembaga. Pihak lembaga juga harus memperhatikan dan mengatasi faktor eksternal ini secara efektif untuk mencapai citra yang positif.

C. Analisis Data

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti melakukan observasi langsung dengan cara mengamati tugas yang berhubungan dengan manajemen humas di Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia merupakan suatu instansi yang bertugas mensosialisasikan kebijakan lembaga, memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan atau informasi serta mengedukasi masyarakat tentang kebijakan dan program kerja instansi. Peneliti mendapatkan data-data berupa wawancara yang kemudian hasilnya diolah menjadi analisis. Peneliti menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian terkait kasus ini di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang berhubungan dengan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga.

Pencapaian Anggota Dewan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya merupakan faktor penting yang turut meningkatkan citra DPR RI yang baik di mata masyarakat. Jika anggota DPR RI dapat memenuhi harapan publik melalui kebijakan yang efektif dan efisien, maka reputasi DPR RI dapat terjaga dengan baik. Posisi DPR RI sebagai badan legislatif yang harus menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya. Jika DPR RI dapat memenuhi kriteria tersebut,

publik akan lebih percaya dan menghormati operasional DPR RI. Selain itu, Humas DPR RI juga memperkuat hubungan dengan masyarakat dalam beberapa hal, antara lain keterbukaan publik, melaksanakan program advokasi dan membangun rasa pengertian, bekerja sama dengan media. Hal ini dapat membantu terciptanya citra positif DPR RI di mata masyarakat.

DPR RI juga perlu memperkuat sinergi dengan lembaga publik lainnya seperti pemerintah, kepolisian dan swasta lainnya. Hal ini dapat membantu meningkatkan citra DPR RI di mata publik. Dimana Lembaga DPR RI dipandang sebagai bagian penting dari sistem demokrasi yang berjalan dengan baik. Badan Legislasi DPR RI harus peka terhadap isu-isu kepentingan publik seperti korupsi, penegakan hukum, kesehatan dan lingkungan. Dalam menanggapi isu-isu tersebut, DPR RI dapat meningkatkan citra baiknya di mata publik karena DPR RI peduli dan peka terhadap kebutuhan masyarakat.

Saat terjadi unjuk rasa komite terkait DPR RI yang bertanggungjawab untuk konsultasi dengan pemerintah secara langsung adalah pimpinan dan anggota dewan. Di sini pihak DPR RI berpendapat bahwa sinergi DPR RI dengan pemerintah dalam fungsi pengawasan, legislasi dan anggaran tetap mengedepankan isu-isu tersebut. Kegiatan ini bertujuan untuk kepentingan bangsa dan negara serta kesejahteraan rakyat. Humas DPR RI melakukan komunikasi dengan cara mempublikasikan hasil kinerja DPR RI kepada masyarakat. Bahkan komunikasi ini dilakukan melalui berbagai sarana komunikasi. Di antaranya adalah penerbitan bulletin

dan majalah parlementaria, berita di *website* DPR RI, bekerja sama dengan media elektronik sebagai *blocking rubric*, publikasi melalui Televisi Parlemen (TVP) dan konferensi pers mingguan. Namun masyarakat umum masih belum mengetahui publikasi yang terjadi, sehingga pembentukan citra dan reputasi kinerja anggota DPR RI belum terbentuk melalui media. Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pihak kehumasan bertujuan untuk mensosialisasikan kinerja anggota dewan yang masih memiliki banyak kekurangan.

Kegiatan mencari data atau informasi dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung oleh informan dalam penelitian ini. Adapun data yang diolah dalam penelitian ini adalah tentang manajemen Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra lembaga. Informan dalam penelitian ini merupakan tiga pegawai Humas dan satu pegawai Sekretariat Badan Musyawarah. Dari hasil penelitian telah terkumpul data yang diperlukan, data identitas informan, dan tanggapan informan tentang judul penelitian ini. Tahap akhir didapatkan melalui dokumentasi.

Terdapat sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam mengalokasikan delegasi masyarakat terkait dengan protes dan sejenisnya. Dalam hal ini, orang-orang dari pemerintah daerah sebelumnya terlibat dan akhirnya dilebur ke dalam Humas DPR RI. Untuk meringankan tekanan publik maka dibuatlah posisi baru, yaitu pelatihan kehumasan dan analisis informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan kehumasan di DPR RI. Dalam

kasus kenaikan harga BBM tahun 2022, terdapat kebijakan dan konteks terkait kenaikan harga di pasar minyak dunia atau dampak Covid-19 dan juga penurunan permintaan masyarakat terhadap bahan bakar minyak (BBM). Apabila terjadi kenaikan harga BBM pada tahun 2022, Pemerintah memiliki strategi penanggulangan yang menguntungkan dan merugikan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memposting berita terlebih dahulu baru mulailah dengan menjelaskan isu kenaikan harga BBM hingga faktor-faktor yang mendorong harga BBM. Dengan begitu, masyarakat secara tidak langsung bisa menebak atau mengetahui akan ada kasus kenaikan BBM tahun 2022. Demo tahun sebelumnya tidak sebesar tahun 2022 karena masyarakat sudah mengetahuinya sejak awal, sehingga tidak terlalu menimbulkan kehebohan di masyarakat.

Setelah data diolah dan disajikan baik dalam bentuk penjelasan maupun uraian, langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah menganalisis data tersebut sehingga dapat diperoleh hasil yang sesuai dari setiap data yang disajikan dalam penelitian ini. Peneliti mengemukakan berdasarkan pernyataan di atas, peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman teori manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) untuk mengetahui bagaimana manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga. Adapun data yang didapat oleh peneliti terkait dengan manajemen Humas DPR RI yang menggunakan empat fungsi manajemen menurut George R. Terry, sebagai berikut:

1. Perencanaan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Sebelum menjalin hubungan dengan masyarakat dan mendapat citra baik di hati mereka, Humas DPR RI membutuhkan perencanaan agar kegiatan humas menjadi terarah. Tidak dipungkiri suatu lembaga apapun bentuknya pasti membutuhkan perencanaan yang matang dan terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tujuannya agar perencanaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sebelum proses pelaksanaan berlangsung untuk mencapai tujuan, ada sebuah perencanaan, begitupun dengan merencanakan manajemen Humas DPR RI. Perencanaan yang dilakukan Humas DPR RI berupa kegiatan parlemen remaja dan parlemen kampus yang dimana para peserta diajarkan cara simulasi sidang dan diberikan satu atau dua pasal. Kemudian mereka ada yang berperan sebagai pimpinan, anggota dewan dan pemerintah.

Perencanaan di program keparlemenan Humas DPR RI dimulai dengan meeting satu minggu sekali untuk koordinasi terkait materi-materi yang akan disampaikan kepada peserta. Dalam *meeting* tersebut kemudian menyusun kepanitian dan menentukan tema. Setelah itu mendiskusikan terkait lokasi, anggaran dan konsumsi. Tahap selanjutnya masing-masing divisi melakukan pembagian tugas sesuai dengan *jobdisk*. Hal ini dipersiapkan selama kurang lebih tiga bulan sebelum acara dilaksanakan.

Proses perencanaan di sini juga melibatkan seluruh karyawan humas yang ada di DPR RI, melibatkan kepala bagian dan kepala subbagian. Karena tanpa adanya Kerjasama yang berkesinambungan tidak akan

tercetus perencanaan yang baik dan matang agar dapat menciptakan program kerja yang berkualitas. Sumber daya manusia kehumasan DPR RI terdapat Kepala Bagian, Kepala Subbagian dan Pranata Humas. Review program yang dilakukan oleh bagian Humas DPR RI seperti kegiatan parlemen remaja, parlemen kampus, Pengelola Pejabat Informasi dan Dokumentasi (PPID), keterbukaan informasi publik dan lokakarya pembelajaran. Terdapat perbedaan antara Humas DPR RI dengan humas di lembaga pemerintah pada umumnya. Perbedaan tersebut terletak pada pemisahan fungsi Humas DPR RI yang hanya sebagai unit edukasi parlemen kepada masyarakat diberbagai kalangan. Selain itu humas juga bertanggungjawab terhadap pengelolaan museum DPR RI.

Adapun fungsi dalam melawan berita negatif tentang DPR RI ditugaskan kepada Speaker yaitu Ketua DPR RI dan unit teknisnya adalah Biro Pemberitaan Parlemen. Dimana bagian ini merupakan unit di luar Humas DPR RI. Humas sudah seharusnya menjadi penghubung untuk melakukan titik tengah yang pas dan mampu meningkatkan citra positif baik secara internal maupun eksternal. Fungsi Humas DPR RI di sini bukan hanya menginformasikan tetapi juga mengingatkan akan pentingnya menjaga serta meningkatkan citra lembaga yang baik dan mengayomi masyarakat luas.

2. Pengorganisasian Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Pengorganisasian adalah suatu proses pengelompokan pembagian kerja dalam tugas-tugas kepada orang sesuai dengan kemampuannya. Dalam rangka efektifitas pencapaian tujuan organisasi maka perlu dilakukan cara mengalokasi sumber daya serta mengkoordinasikannya. Tercapainya tujuan dalam sebuah organisasi maka dibutuhkan pengorganisasian. Humas menjadi unit atau personal yang dinamis, hal ini memerlukan kerja keras dan kerja cerdas dalam mendapatkan kepercayaan publik. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Humas DPR RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu memberikan informasi, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Kegiatan tersebut harus memiliki nilai keakuratan yang tinggi.

Selain itu, humas juga harus memiliki *sense* agar dapat melakukan penyebaran informasi di waktu yang tepat. Adapun tujuan yang hendak dicapai agar setiap informasi dari kebijakan, kinerja pemerintah dapat tersampaikan secara efektif. Hal ini diwujudkan dalam bentuk bagan organisasi yang kemudian dipecah menjadi berbagai jabatan. Pada setiap jabatan biasanya memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan uraian jabatan (*Job Description*). Semakin tinggi suatu jabatan biasanya semakin tinggi tugas, tanggung jawab, wewenangnya dan semakin besar penghasilannya. Adanya pembagian tugas tersebut maka pekerjaan menjadi ringan. Seperti kata pepatah “Berat sama dipikul, ringan sama dijinjing”.

Salah satu prinsip dari manajemen yaitu membagi tugas sesuai dengan keahliannya masing-masing. Pengorganisasian dalam manajemen humas berfungsi sebagai proses mengatur tugas, wewenang dan tanggungjawab pada setiap individu yang berkaitan dengan perusahaan atau organisasi. Kemudian akan menjadi satu kesatuan untuk mencapai rencana dan tujuan yang telah diinginkan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, Humas DPR RI sebaiknya mengarahkan sesuai bidangnya masing-masing dengan pendekatan pribadi yang tidak menimbulkan konflik antar masyarakat umum.

3. Pelaksanaan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Humas DPR RI dituntut untuk mengembangkan segala potensinya agar dapat berkontribusi dalam mengkomunikasikan kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah kepada masyarakat. Jika dilihat dalam paradigma, humas merupakan salah satu fungsi manajemen di bidang informasi dan komunikasi pada instansi. Maka humas di sini harus menerapkan sikap yang persuasif, efektif, dan efisien dalam menjalankan fungsi manajemen. Di dalam penerapan terdapat suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap (selesai). Tentu hal ini bertujuan untuk membangun serta meningkatkan citra lembaga. Akan tetapi, dalam bidang kehumasan sering terdapat tantangan atau hambatan dari segi pola komunikasi, pola koordinasi, kelembagaan,

kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur dan masih kurangnya komitmen dari pimpinan.

Fungsi humas adalah suatu pendukung dalam lingkup lembaga DPR RI yang dijalankan oleh aparatur sipil negara (ASN). Hal ini bertujuan untuk membantu menfilterasi masukan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat guna diteruskan kepada pimpinan atau ketua lembaga. Dimana mereka lebih berhak untuk menjawab semua pertanyaan yang masuk. Tantangan Humas DPR RI dalam membuat program kerja yakni menjalankan agar bagaimana kegiatan tersebut bisa sukses, idealnya kegiatan parlemen remaja dan parlemen kampus disebut dengan sosialisasi yang diadakan setiap tahun. Adapun kegiatan pendukung lainnya seperti parlemen *goes to school* yang belum terlaksana karena disebabkan oleh kendala mengenai anggaran kegiatan. Tujuan dari kegiatan tersebut guna memberi penjelasan kepada pelajar yang pemikirannya sudah sedikit maju.

Inilah mengapa pentingnya peran Humas DPR RI dalam memberikan pemahaman tentang DPR RI lebih dalam terutama kepada pelajar dan mahasiswa. Posisi Humas DPR RI harus memberikan ruang dan pengarahannya agar nantinya program kerja tersampaikan dengan baik. Manajemen Humas DPR RI melakukan penerapannya dengan cara penggerakan (*actuating*). Artinya membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar dapat berusaha keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas dan serasi. Kegiatan ini harus disesuaikan dengan perencanaan serta usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4. Pengawasan Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Pengawasan berperan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Adanya pengawasan menjadi kunci keberhasilan suatu perencanaan, dimana fungsi ini dapat membantu instansi memenuhi target dan mencapai tujuan. Pengawasan dilakukan guna menghindari tindakan penyelewangan dan penyimpangan dalam instansi. Pengawasan di sini merupakan bentuk kontrol pihak atasan kepada pihak bawahan selama melakukan pekerjaan. Adapaun contoh kegiatan yang dilakukan saat melakukan pengawasan.

Pertama, melakukan evaluasi apakah target organisasi berhasil dicapai atau tidak. Evaluasi dilakukan dengan melihat indikator yang telah ditentukan seperti jumlah sumber daya manusia yang bekerja sama, waktu memenuhi target atau tidak serta dukungan organisasi agar target dapat terpenuhi. Kedua, melakukan tindakan koreksi ketika ditemukan suatu penyimpangan. Tindakan koreksi ini bisa berupa teguran ataupun sanksi. Ketiga, memberikan solusi ketika ada permasalahan yang menimpa instansi, yang dimana masalah tersebut memiliki potensi mengancam tercapainya target organisasi. Salah satu sasaran potensinya adalah anak muda. Peran anak muda di sini menjadi target paling utama dalam menyesuaikan zaman di tengah kemajuan teknologi yang berkembang.

Pengawasan yang dilakukan oleh Humas DPR RI yaitu di handle oleh Kepala Bagian Humas DPR RI, karena bertanggungjawab mengawasi mulai dari pra acara hingga pasca acara. Kepala Bagian mengkoordinir

ketua panitia dan sie acara. Kepala Bagian juga sering mengadakan meeting dan juga tindakan koreksi kepada bawahannya dengan tujuan sejauh mana program tersebut berjalan dengan lancar. Tidak hanya itu, Kepala Sub Bagian Humas DPR RI juga ikut serta dalam mengawasi dan mengawal proses gladi dengan seluruh panitia sebelum acara dilaksanakan. Proses gladi ini harus diawasi oleh Kepala Bagian Humas DPR RI dan Kepala Sub Bagian Humas DPR RI, karena yang mengetahui dan menemani saat kegiatan berlangsung. Disisi lain juga mengetahui permasalahan teknis atau kekurangan pada saat pelaksanaan kegiatan. Dengan ini, atasan mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul Manajemen Humas DPR RI Dalam Meningkatkan Citra Lembaga. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen Humas DPR RI mampu mengenalkan layanan kepada publik. Selain itu, Humas DPR RI juga berusaha meningkatkan citra lembaga dengan maksimal melalui kegiatan edukasi parlemen dan program kerja kehumasan. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala anggaran yang diberikan oleh pimpinan. Hal ini menjadikan keterbatasan untuk menyelenggarakan program keparlemenan setiap bulan. Sasaran kegiatan ini ditujukan kepada siswa-siswi dan mahasiswa seluruh Indonesia. Dengan itu, program kehumasan DPR RI sudah menerapkan empat fungsi manajemen dari George R. Terry di antaranya *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan).

Pertama, perencanaan yang dilakukan oleh Humas DPR RI pada proses awal yaitu koordinasi dengan mengadakan rapat terkait susunan kepanitian dan pengelolaan anggaran. Kedua, pengorganisasian yang diterapkan dalam proses melaksanakan program keparlemenan dilakukan secara terstruktur sesuai dengan tanggungjawab yang telah diberikan pada saat rapat, tersusun rapi sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap divisi. Ketiga, Pelaksanaan yang dilakukan oleh Humas DPR RI kepada peserta edukasi

parlemen yaitu mengajarkan tata cara simulasi sidang mengenai perpolitikan di Indonesia. Keempat, Pengawasan dilakukan oleh Kepala Bagian Humas DPR RI dan Kepala Subbagian Humas DPR RI dengan mengawasi setiap proses awal hingga akhir kegiatan.

Anggota parlemen remaja dan parlemen kampus akan merasakan bagaimana menjadi anggota dewan dengan berbagai dinamika pengambilan keputusan. Dalam acara ini akan dipaparkan materi mekanisme kerja DPR RI terlebih dahulu. Selanjutnya, berkunjung ke museum DPR RI sekaligus dijelaskan tentang sejarah DPR RI dan melakukan sesi diskusi guna menyatakan pendapat dan mengajukan pertanyaan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi generasi muda tentang prinsip-prinsip dasar demokrasi. Karena humas di sebuah instansi memiliki peranan yang cukup vital sebagai ujung tombak lembaga dalam berkomunikasi dengan pihak lain. Dalam memberi edukasi serta menjawab pertanyaan dari masyarakat, humas dituntut untuk bisa memfilter dan memberikan jawaban yang masuk akal agar dapat diterima oleh masyarakat.

B. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini telah dilakukan dengan prosedur ilmiah. Kegiatan ini diupayakan semaksimal mungkin sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Namun dengan demikian masih adanya keterbatasan penelitian yang tidak dapat dihindari antara lain :

1. Adanya kesulitan dalam mencari informasi dan menggali informasi kepada anggota DPR RI mengenai objek penelitian, karena akses untuk menemuinya tidak mudah.
2. Keterbatasan dalam penelitian ini kurangnya informasi yang diketahui oleh pegawai humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sehingga jawaban yang diberikan masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan.

C. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengemukakan saran kepada pegawai Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang berkaitan dengan Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan citra lembaga, yaitu :

1. Bagi peneliti yang sedang mencari referensi untuk penelitian, agar dapat mencari literatur yang lain sebagai pembanding dan untuk memperkuat landasan penelitiannya. Penelitian ini tentang manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga seperti ini sebaiknya menggunakan proses observasi, wawancara dan dokumentasi secara mendalam agar penelitian lebih detail dan rinci.
2. Bagi pembaca yang mungkin lebih paham mengenai manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga agar dapat memberikan kritik dan saran yang membangun pada penelitian ini. Karena hasil tersebut masih jauh dari kata sempurna agar kedepannya lebih baik lagi.

3. Peneliti menyarankan untuk memodifikasi struktur organisasi DPR RI dimana humas dapat menempati posisi yang lebih strategis dan bersifat politis agar humas dapat berkomunikasi langsung dengan anggota DPR RI.
4. Menerapkan konsep humas lembaga negara khususnya lembaga legislatif dan harus ada komunikasi antara anggota dewan dengan lembaga DPR RI. Hal ini bertujuan agar humas dapat menciptakan pesan yang akan disampaikan ke publik.
5. DPR RI seharusnya lebih transparan kepada masyarakat dalam membuat keputusan serta perlu adanya pengelolaan agar kedepannya Humas DPR RI dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap citra buruk DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, N. (2022, September). BEM SI Kembali Demo Tolak Kenaikan Harga BBM di Istana Hari Ini. *CNN Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220915072212-20-848055/bem-si-kembali-demo-tolak-kenaikan-harga-b>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (T. Surjaman, Ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Malang: CV Jejak.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen*. Yogyakarta: bPEF-Yogyakarta.
- Harini, I. N. (2014). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya). *Aspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8–20.
- Harunurrasyid. (2013). Pengaruh Perubahan Harga Bahan Bakar Minyak (Bbm) Terhadap Tingkat Inflasi Di Indonesia. *Ekonomi Pembangunan, Universitas Sriwijaya, Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan*, 11, 78–90.
- Indria. (2015). Indria, Indria. "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Kota Bengkulu (Studi Pada Humas Pemerintah Kota Bengkulu). *Professional: Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2.
- Ishaq, R. El. (2017). *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Isra, S. (2020). Lembaga Negara Konsep, Sejarah, Wewenang, dan Dinamika Konstitusional. In E. Tiur (Ed.), *Fiksi*. Depok: Rajawali Pers.
- Juhji, Nadeak, B., Arifudin, O., Mustafa, M., Choiriyati, W., Hanika, I. M., ... Adiarsi, G. R. (2020). *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan Tinggi* (A. S. Bahri, Ed.). Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Karyoto. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi dan Konsep* (Nikodemus, Ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kasali, R. (2005). *Manajemen Public Relations* (A. K. & A. S. Abadi, Ed.). Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, R. (2021). *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.

- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Mangeswuri, D. R. (2022). Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak Pertamina. *Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, XIV(7), 13–18.
- Manshur, M. A. (2011). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi sekitar Sekolah di Madrasah Mu'allimin Mu'allimat Rembang. *Universitas Islam Negeri Walisongo*.
- Masrum, A. (2014). Pengaruh Pengurangan Subsidi Bahan Bakar Minyak (Bbm), Kenaikan Harga Minyak (Icp) Dan Inflasi Terhadap Pdb Riil. *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya*.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (35th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mubiina, F. A. (2020). Kedudukan Fraksi di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Pasca Reformasi. *Jurnal Konstitusi*, 17(2), 437. <https://doi.org/10.31078/jk17210>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relation: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, S. (2018). Perencanaan Humas dan Usaha Membangun Citra Lembaga yang Unggul. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 2(2), 121. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v2i2.566>
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (20th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, R. Z. B. (2021). *Manajemen Public Relations: Seni Memahami Organisasi dan Publik* (I; P. Y. Senja, Ed.). Sukoharjo: EFUDEPRESS Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.
- Prily, A., Putri, C. E., Lubis, A. Y., & Pasaribu, M. (2022). Upaya Edukasi Politik Humas DPR RI Pada Generasi Muda Melalui Program Parlemen Remaja 2021. *Jurnal Cyber PR*, 2(1), 60–74. Retrieved from <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/cyberpr/article/view/2126%0Ahttps://journal.moestopo.ac.id/index.php/cyberpr/article/download/2126/975>
- Pustekinfo. (2021). Profil Humas DPR RI. Retrieved from <https://humas.dpr.go.id>
- Rakhmawati, A. (2014). *Liberalisasi Energi Pada Masa Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (Sby) Tahun 2004-2009 Dan 2009-2014 (Studi Kasus Kenaikan Harga Bbm Melalui Pengurangan Subsidi)*. University of Muhammadiyah Malang.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rimayanti, R., Ruhayat, R., & Rasib, A. (2020). Manajemen Humas dalam

- Memelihara Citra Perusahaan. *Reputation: Jurnal Hubungan Masyarakat*, 2(1), 21–40. <https://doi.org/10.15575/reputation.v2i1.39>
- Rozy Hrp, G., Aslami, N., & Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, P. (2022). Analisis Damfak Kebijakan Perubahan Publik Harga BBM terhadap Perekonomian Rakyat Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1464–1474.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sahetapy, I. C. B. (2017). Peran Humas DPR RI Dalam Menjaga Citra Dan Kinerja DPR RI. *Doctoral Dissertation, Universitas Tarumanagara*.
- Sanjaya, M., & Luvita Sari, A. (2016). Strategi Media Relations Humas DPR RI Dalam Mengelola Citra Sebagai Lembaga Perwakilan Rakyat. *Ilmiah Cision Kajian Pendidikan Ilmu Sosial, III*, 117–122.
- Sidharta, V., Anisti, A., Arlena, W. M., & Azwar, A. (2021). Strategi Komunikasi Humas Biro Pemberitaan Dpr Ri Dalam Menjaga Citra Positif Organisasi. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 106–113. <https://doi.org/10.33822/jep.v4i1.2337>
- Siswanto. (2016). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistya, N. M., Maximillien, J., Jeaneth, Y., Brian, F., & Eugenia. (2022). Kacamata Driyarkara merupakan program kerja dari Kementerian Sosial Politik dan Kajian Strategis Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sanata Dharma 2022 Kabinet Berani Beraksi yang berupa kajian komprehensif mengenai isu-isu sosial dan politik yang dikaj. *Kementerian Sosial Politik Dan Kajian Strategis BEM USD 2022*.
- Suprawoto. (2018). Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia. In Nursodik Gunarjo (Ed.), *Fiksi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suryanto. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Widyawati, W. N. (2020). Aktivitas Humas Palang Merah Indonesia (Pmi) Kota Surakarta Dalam Mensosialisasikan Griya Pmi Surakarta (Doctoral Dissertation, Iain Surakarta). (*Doctoral Dissertation, IAIN SURAKARTA*).
- Winantuningtyastiti. (2016). *Selayang pandang gedung DPR Republik Indonesia*. Jakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara 1

A. Identifikasi dari informan

1. Nama : Erna Agustina, S.Sos
2. Alamat : Jakarta
3. Jabatan : Kepala Bagian Sekretariat Badan Musyawarah Setjen DPR RI

B. Pertanyaan

1. Peneliti : Apa visi dan misi dari Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)?

Informan : Visi dari Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yaitu “Menjadi Sekretariat Jenderal yang profesional dan modern dalam mendukung visi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”. Sedangkan misi dari Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia adalah memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang profesional, baik, dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; serta menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

2. Peneliti : Bagaimana sejarah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)?

Informan : Pada masa penjajahan Belanda, terdapat lembaga semacam parlemen, dibentuk oleh penjajah Belanda yang dinamakan Volksraad. Pada tanggal 8 Maret 1942 Belanda mengakhiri masa penjajahannya selama 350 tahun di Indonesia. Pergantian penjajahan dari

Belanda kepada Jepang mengakibatkan keberadaan Volksraad yang secara otomatis tidak diakui lagi dan hingga akhirnya bangsa Indonesia memasuki masa perjuangan kemerdekaan. Adanya sejarah DPR RI dimulai sejak dibentuknya Komite Nasional Indonesia (KNIP) oleh presiden di gedung Kesenian, Pasar Baru Jakarta pada tanggal 29 Agustus 1945. Dimana pada saat itu bertepatan dengan 12 hari setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. Tepat pada tanggal peresmian Komite Nasional Indonesia (KNIP) dijadikan sebagai hari lahir Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI). Dalam sidang Komite Nasional Indonesia (KNIP) yang pertama dipimpin oleh Mr. Kasman Singodimedjo selaku Ketua, Mr. Sutardjo Kartohadikusumo selaku Wakil Ketua I, Mr. J. Latuharhary selaku Wakil Ketua II, Adam Malik selaku Wakil Ketua III.

3. Peneliti : Apa yang menjadikan Humas DPR RI berbeda dengan humas di instansi pemerintah lainnya?

Informan : Terdapat kesalahpahaman tentang peran Humas DPR RI. Peran Humas DPR RI di sini berbeda dengan lembaga pemerintah lain. Jika di lembaga pemerintah lain, peran Humas adalah sebagai speaker. Seperti untuk meng-counter berita negatif di luar terhadap sebuah Lembaga. Namun di DPR RI tidak seperti itu. Speaker DPR RI adalah Ketua DPR RI dan Wakil Ketua DPR RI (Pimpinan) serta satuan kerja yang bertugas meng-counter berita-berita negatif di DPR RI di antaranya Biro Pemberitaan Parlemen, bukan Humas. Selain itu Biro Pemberitaan Parlemen juga mengeluarkan *release* resmi DPR RI kepada media maupun publik secara umum.

4. Peneliti : Apa saja fungsi DPR RI?

Informan : DPR RI memiliki 3 fungsi di antaranya fungsi legislasi bertujuan membentuk Undang-Undang yang dibahas bersama Presiden untuk mendapatkan persetujuan bersama, fungsi anggaran bertujuan menetapkan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) bersama Presiden dengan pertimbangan DPR RI, dan fungsi pengawasan bertujuan

melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Undang-Undang, APBN serta kebijakan pemerintah.

5. Peneliti : Mengapa kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) begitu disorot oleh media?

Informan : Karena bahan bakar minyak adalah suatu komponen yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga dengan adanya kasus tersebut sudah pasti akan menyulut inflasi mengingat jumlah pengguna bahan bakar subsidi solar dan pertalite sangat tinggi di kalangan masyarakat. Pemerintah sangat disorot dalam kasus kenaikan harga BBM tahun 2022 dan harus bertanggungjawab agar tidak menimbulkan rasa kekecewaan masyarakat terhadap Pemerintah. Hal ini media juga sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam menyampaikan keluh kesahnya agar pemerintah sadar akan permasalahan yang mereka alami terkhusus bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah.

6. Peneliti : Bagaimana Humas DPR RI dalam menyikapi masyarakat yang melakukan aksi demo?

Informan : Kami akan mengakomodir semua aspirasi masyarakat yang melakukan unjuk rasa di depan Gedung DPR RI. Kemudian nantinya kami akan sampaikan kepada pihak komisi-komisi yang lebih berwenang untuk dibicarakan dengan pemerintah. Salah satu kasusnya adalah kenaikan harga bbm yang terjadi di Indonesia. Dalam menindaklanjuti kasus tersebut, pimpinan DPR RI juga meminta pemerintah untuk bersungguh-sungguh dalam melaksanakan penyesuaian harga BBM ini, jangan sampai dikemudian hari membuat rakyat menjadi lebih susah atau menjadi lebih sulit.

7. Peneliti : Bagaimana dampak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) 2022 yang dialami oleh masyarakat?

Informan : Dengan adanya kasus kenaikan BBM akan berpotensi meningkatkan angka pengangguran yang tentunya juga menambah tingkat kemiskinan di Indonesia. Jika dilihat dari sisi ekonomi, kenaikan harga BBM jelas akan mendorong kenaikan biaya produksi. Munculnya

kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) secara otomatis diikuti oleh kenaikan harga bahan pangan, hal inilah yang dinamakan inflasi. Selain itu juga bukan hanya sekedar memperbesar beban masyarakat kecil pada umumnya tetapi bagu dunia usaha khususnya.

Transkrip Wawancara 2

A. Identifikasi dari informan

1. Nama : Mu'ammil Rokhily, S.Sos
2. Alamat : Jakarta
3. Jabatan : Kepala Sub Bagian Humas DPR RI

B. Pertanyaan

1. Peneliti : Bagaimana profil Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)?

Informan : Berdasarkan Persekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, tugas dan fungsi Bagian Humas adalah menerima kunjungan masyarakat, penyaluran delegasi masyarakat, promosi, diseminasi, dan edukasi publik, serta pengelolaan museum DPR RI. Salah satunya adalah membuat Program Edukasi Parlemen yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada publik terkait pelaksanaan tugas, fungsi, wewenang dan mekanisme kerja Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Program ini dikemas dalam konsep *edutainment*, sehingga rangkaian kegiatan yang ada dibuat semenarik mungkin dan melibatkan partisipasi peserta dalam proses pembelajaran. Secara umum rangkaian kegiatan meliputi diskusi dan simulasi yang dilaksanakan di Ruang Abdul Muis dan dilanjutkan dengan observasi dengan mengunjungi Museum DPR RI dan Ruang Sidang Paripurna 1 di Gedung Nusantara yang dipandu oleh Pamong Budaya Sekretariat Jenderal DPR RI. Kegiatan tersebut dilakukan secara *luring* dan *daring*.

2. Peneliti : Bagaimana perencanaan Humas DPR RI dalam meningkatkan citra Lembaga?

Informan : Dengan membentuk parlemen remaja dan parlemen kampus yang dimana para peserta diajarkan cara simulasi sidang dan diberikan satu atau dua pasal. Kemudian mereka ada yang berperan

sebagai pimpinan, anggota dewan dan pemerintah. Setelah parlemen remaja dan parlemen kampus selesai dilaksanakan lalu melakukan communicating terkait bagaimana pola komunikasi yang dijalankan pada program ini agar tepat sasaran. Kemudian mengadakan evaluasi untuk penilaian apakah tujuan itu sudah tercapai atau belum. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan analisa mengenai data hasil survei yang diadakan secara kontinyu, melalui media, tokoh masyarakat atau laporan-laporan. Adanya kegiatan evaluasi nantinya dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi dan justru dapat meningkatkan program ini menjadi lebih baik. Sehingga program ini bisa terus berjalan dan menjadi program tahunan yang terus diselenggarakan oleh Humas DPR RI untuk mengedukasi politik generasi muda Indonesia.

3. Peneliti : Mengapa Humas DPR RI begitu penting dalam penerapannya?

Informan : Karena humas adalah suatu pendukung (*support system*) dalam lingkup lembaga DPR RI yang dijalankan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk membantu memfilterisasi masukan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat guna diteruskan kepada pimpinan lembaga atau ketua lembaga dimana mereka lebih berhak untuk menjawab semua pendapat yang masuk.

4. Peneliti : Apa tantangan Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga?

Informan : DPR RI merupakan lembaga politik yang berasal dari wakil-wakil rakyat dan mempunyai hak suara masing-masing. Dalam satu partai mesti berbeda individunya. Hal ini menunjukkan bahwa humas harus bijak tanpa menyudutkan lembaga atau satu bagian dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat. Meskipun bukan tanggung jawab humas, jadi humas di sini hanya sebagai *support system* di dalam lembaga DPR RI. Tantangan lain yang dihadapi dalam kegiatan kehumasan yaitu ketersediaan anggaran terbatas. Di sini humas hanya dapat menjalankan bagaimana kegiatan tersebut bisa sukses. Idealnya kegiatan parlemen

kampus seharusnya diadakan sesering mungkin dalam setahun. Didukung kegiatan lainnya seperti parlemen *goes to school* guna memberi penjelasan kepada pelajar yang pemikirannya sudah sedikit maju. Berhubung terkendala dengan anggaran maka kegiatan tersebut belum bisa dilakukan.

5. Peneliti : Bagaimana cara Humas DPR RI menyikapi keluhan masyarakat terhadap kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) 2022?

Informan : Tentunya dengan cara meyakinkan masyarakat bahwa apa yang sudah diputuskan oleh pemerintah melalui persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sudah dipikirkan secara matang. Baik dari besar kecilnya rupiah yang dibebankan untuk masyarakat. Dan kebijakan tersebut tidak akan dilakukan jika harga minyak dunia tidak mengalami kenaikan. Karena pastinya harga bahan bakar minyak (BBM) akan mengikuti harga minyak dunia. Dalam penyampaiannya humas memberikan jawaban kepada masyarakat yang masuk akal sehingga bisa diterima oleh mereka. Jika tidak ada perhitungan yang matang maka tidak mungkin harga bahan bakar minyak (BBM) dinaikkan.

6. Peneliti : Bagaimana manajemen Humas DPR RI dalam meningkatkan citra Lembaga?

Informan : Kita harus mempersiapkan jawaban-jawaban yang masuk akal tentang pertanyaan masyarakat yang masuk ke DPR RI. Otomatis dalam menjawab kita tidak asal memberikan jawaban melainkan dengan koordinasi terlebih dahulu dengan atasan atau kepala bagian. Karena dalam hal ini DPR RI hanya menyetujui, eksekutornya adalah Pemerintah. Hal ini bertujuan untuk meredam gejolak di masyarakat.

7. Peneliti : Bagaimana pengorganisasian Humas DPR RI dalam meningkatkan citra Lembaga?

Informan : Humas DPR RI diisi oleh pemuda-pemuda yang berpikiran luas dan tidak gagal teknologi. Karena humas perlu mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya, baik dari luar maupun dari dalam. Oleh karena itu, humas disebut sebagai corong. Karyawannya

diharapkan mampu menguasai teknologi, berpengetahuan luas dan memiliki tenaga muda yang masih semangat untuk bekerja guna untuk membangun serta meningkatkan citra DPR RI. Hal ini dilakukan bukan semata-mata memilih tetapi agar kedepannya bisa terus lebih baik sesuai dengan apa yang diinginkan.

8. Peneliti : Bagaimana peran faktor internal Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga?

Informan : Faktor internal yang berperan adalah dengan cara menjalankan tugas dan fungsi kehumasan DPR RI dengan baik. Salah satunya menjaga hubungan baik antara internal baik dengan anggota dewan maupun dengan divisi lainnya. Tujuannya agar menciptakan keselarasan dan kesinambungan sehingga pengelolaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik serta dapat menciptakan citra positif DPR RI. Ada dua faktor lain yang berperan antara kualitas dan kuantitas. Dimana sedikitnya kualitas sumber daya manusia yang bekerja di Humas DPR RI yang memahami betul tentang humas pemerintahan, padahal dengan tingginya kualitas dari pada sumber daya manusia yang bekerja sebagai humas akan mempengaruhi hasil kerja. Adapula segi kuantitas dimana sangat diperlukannya sumber daya manusia yang bekerja di Humas DPR RI sebagai humas, agar dapat menunjang semuanya. Karena sangat banyak masyarakat yang datang dan tidak jarang semua orang yang menangani menjadi kualahan seperti tiga orang harus menghadapi 75 hingga 400 orang dari senin hingga jum'at setiap harinya. Dengan menambah jumlah humas yang bekerja hal ini dapat memaksimalkan kinerja humas terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan pengelolaan citra positif DPR RI di masyarakat.

Transkrip Wawancara 3

A. Identifikasi dari informan

1. Nama : Indah Kurniasari, S.Sos., M.Kesos
2. Alamat : Jakarta
3. Jabatan : Pranata Humas Setjen DPR RI

B. Pertanyaan

1. Peneliti : Apa peran dan fungsi Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)?

Informan : Berperan untuk mengawal dan mewujudkan tata kelola negara yang bersih, profesional dan berwibawa. Bahkan humas di sini tidak hanya sebagai corong lembaga semata, akan tetapi sebagai media komunikatif yang menghubungkan lembaga dengan masyarakat, sehingga menghasilkan timbal-balik yang positif dan saling menguntungkan. Sedangkan fungsi humas untuk menyosialisasikan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan atau informasi serta mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan hingga program-program kerja lembaganya kepada masyarakat dan sebagai komunikator publik.

2. Peneliti : Bagaimana cara Humas DPR RI menyikapi keluhan masyarakat terhadap kinerja anggota dewan yang dapat menyebabkan penurunan citra DPR RI?

Informan : Dalam menyikapi keluhan masyarakat terkhusus menangani kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) tahun 2022 ini, humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia melakukan Sumber Daya Manusia (SDM) mapping. Dimana bagian humas di sini terbagi menjadi tiga sub yaitu promosi, diseminasi, dan edukasi publik; informasi publik dan kunjungan masyarakat; serta pengelolaan museum.

3. Peneliti : Bagaimana cara Humas DPR RI meningkatkan citra lembaga di hadapan publik?

Informan : Cara meningkatkan citra lembaga dilakukan dengan terfokus pada tiga cara, yaitu :

- a. Kegiatan promosi, diseminasi, dan edukasi publik yang bertujuan untuk mengedukasi mekanisme kerja Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ke masyarakat luas, mengoptimalkan pengelolaan sosial media, mengedukasi keparlemenan kepada generasi muda pelajar, dan menyelenggarakan pameran program-program kehumasan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
 - b. Kegiatan informasi publik dan kunjungan masyarakat bertujuan untuk optimalisasi layanan informasi publik yang nantinya menghasilkan output berupa penganugerahan predikat “informatif” dari komisi informasi pusat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan informasi yang transparan dan akuntabel. Selain itu juga menerima delegasi masyarakat sebagai salah satu sarana penyerapan aspirasi masyarakat.
 - c. Kegiatan tata kelola museum yang bertujuan untuk memperkenalkan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia lebih dekat kepada masyarakat.
4. Peneliti : Apa yang menjadikan Humas DPR RI berbeda dengan Humas di Instansi Pemerintah lainnya?
- Informan : Yang menjadikan *point differences* di sini yaitu *spokesperson* tidak hanya bertumpu pada satu orang. Namun semua anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia merupakan *spokesperson* resmi lembaga.
5. Peneliti : Siapa saja yang terlibat dalam upaya meningkatkan citra Humas DPR RI?
- Informan : Tentunya seluruh *stakeholder* di lingkungan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
6. Peneliti : Dalam menentukan peran untuk meningkatkan citra Humas DPR RI. Apa saja tahapan yang harus dilakukan sebagai praktisi humas?

Informan : Tahapan yang dilakukan oleh praktisi Humas DPR RI untuk meningkatkan citra lembaga yaitu diseminasi informasi yang akurat dan transparan.

7. Peneliti : Saluran dan media apa yang digunakan Humas DPR RI dalam menanggapi keluhan atau aspirasi masyarakat?

Informan : Sosial media Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang terdiri dari facebook, twitter, youtube, Instagram dan tiktok. Namun pihak humas lebih condong menggunakan Instagram untuk menanggapi keluhan masyarakat karena aksesnya mudah.

8. Peneliti : Faktor apa saja yang menjadi pendukung kegiatan Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga?

Informan : Faktor pendukung yang dilakukan adalah berkolaborasi dengan seluruh *stakeholder*, khususnya *stakeholder* internal dan berpartisipasi serta keterlibatan masyarakat.

Transkrip Wawancara 4

A. Identifikasi dari informan

1. Nama : Leidena Sekar Negari, S.Ikom
2. Alamat : Jakarta
3. Jabatan : Pranata Humas Setjen DPR RI

B. Pertanyaan

1. Peneliti : Apa yang melatarbelakangi Humas DPR RI sehingga bisa berkembang pesat hingga saat ini?

Informan : Terdapat SDM yang tergabung dalam penyaluran delegasi masyarakat dalam mengurus demonstrasi. Jadi SDM yang ada di dalam humas itu orang-orang bekas pamdal yang secara fisik sudah kurang meyakinkan dan akhirnya terbentuk jabatan baru yaitu pranata humas yang terdiri dari enam orang dan ditambah lagi dengan tenaga tambahan seperti Pegawai Pemerintah Non Aparatur Sipil Negara (PPNASN) bagian humas dan analisis informasi. Agar dapat dikenal oleh masyarakat maka humas DPR RI melakukan berbagai macam cara di antaranya melakukan evaluasi atau mengontrol diri dengan mengikuti beberapa Indonesia *awards*, anugerah Indonesia, anugerah media humas dan menyelesaikan *e-monev* keterbukaan informasi publik.

2. Peneliti : Bagaimana tanggapan Humas DPR RI terhadap kasus kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) 2022?

Informan : Kasus kenaikan BBM adalah suatu kebijakan pemerintah maupun pihak legislatif. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berhak melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Salah satunya yaitu menaikkan harga BBM yang nantinya perlu disosialisasikan kepada masyarakat. Kasus ini disebabkan oleh harga pasar minyak dunia mengalami kenaikan, pengaruh covid ataupun permintaan pasar berkurang. Aksi unjuk rasa tahun ini tidak begitu ricuh dibandingkan

dengan tahun sebelumnya dikarenakan informasi dari Humas DPR RI cukup membantu masyarakat seperti memberi pemberitaan jauh-jauh hari. Dampak kenaikan harga BBM tentunya sangat berpengaruh bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah (buruh, pedagang dan pengusaha industry dibidang otomotif dan sektor keuangan pedagang eceran).

3. Peneliti : Berapakah jumlah sumber daya manusia (SDM) di Humas DPR RI?

Informan : SDM di kehumasan DPR RI berjumlah kurang lebih 32 orang yang terdiri dari kepala bidang data, bagian humas museum dan pengelola museum. Dimana khusus bagian Humas DPR RI sendiri terdiri dari 9 orang pranata humas dan 5 orang bagian analisis informasi publik.

4. Peneliti : Selama dalam upaya membentuk dan meningkatkan citra, bagaimanakah evaluasi yang telah dilakukan oleh Humas DPR RI selama ini?

Informan : Dalam hal ini evaluasi yang dilakukan adalah *review* program, seperti kegiatan parlemen remaja, parlemen kampus, pengelola pejabat informasi dan dokumentasi (PPID). Adanya hal tersebut dapat menunjang pendekatan Humas DPR RI kepada masyarakat dan keterbukaan informasi publik.

5. Peneliti : Bagaimana cara Humas DPR RI melakukan pengawasan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan citra Lembaga?

Informan : Terdapat sikap yang memaparkan kerja dan kinerja di setiap tahunnya. Selain itu kami juga membentuk suatu *event* keparlemenan yang nantinya dari pelaksanaan awal hingga akhir akan dilakukan evaluasi.

6. Peneliti : Kenapa DPR RI memiliki citra yang buruk di mata masyarakat?

Informan : Karena tidak perlu dipungkiri bahwa DPR RI adalah sebuah organisasi yang *sexy*. *Sexy* dalam arti lebih sering mendapat tanggapan negatif dibanding tanggapan positif. Itulah lembaga parlemen

karena hal tersebut tidak hanya terjadi di Indonesia saja. Tetapi di beberapa negara lain juga mengalami citra yang negatif. Hal tersebut bisa terjadi karena memang yang mengawasi lima ratus lebih orang DPR RI adalah presiden, sedangkan yang mengawasi DPR RI lebih dari 200 juta penduduk Indonesia.

7. Peneliti : Bagaimana cara Humas DPR RI menyampaikan informasi resmi kepada publik?

Informan : Humas DPR RI memberikan informasi kepada masyarakat secara langsung. Hal ini bertujuan untuk meluruskan isu-isu agar lebih akurat sehingga tidak terjadi berita hoax. Namun kembali lagi kepada penilaian masyarakat mengenai benar atau tidaknya atas berita yang humas sampaikan.

8. Peneliti : Apa yang menjadikan Humas DPR RI berbeda dengan humas di instansi pemerintah lainnya?

Informan : Salah satu perbedaannya adalah Humas DPR RI mengembangkan produk digital yaitu terdapat pelayanan online Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hingga aplikasi terbaru berbasis telepon pintar (dpr now) yang dapat dimanfaatkan masyarakat luas untuk mengetahui kinerja DPR RI sekaligus memahami kelengkapan dewan. Dimana DPR RI merupakan rumah rakyat sehingga ke depannya agar bisa mendekatkan DPR RI kepada rakyat.

9. Peneliti : Bagaimana faktor eksternal Humas DPR RI dalam meningkatkan citra lembaga?

Informan : Perkembangan masyarakat dan tren yang terjadi dapat mempengaruhi citra lembaga. DPR RI harus memperhatikan perkembangan masyarakat dan memastikan bahwa strategi yang digunakan sesuai dengan perkembangan tersebut. Tidak hanya itu, sosial media juga memegang peran penting dalam hal publikasi media. Dimana DPR RI harus memanfaatkan sosial media sebagai alat untuk membangun dan memelihara citra positif DPR RI. Kami di sini harus memastikan bahwa publikasi media yang diterima oleh masyarakat dapat

memperlihatkan citra lembaga yang positif. Berbeda dengan permasalahan politik dan konflik yang terjadi. Hal ini tentu dapat mempengaruhi citra lembaga. Di disinilah tugas DPR RI harus memastikan bahwa terjadinya politik dan konflik tidak mempengaruhi citra lembaga negatif.

LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN**SURAT IZIN PENELITIAN**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telp. (0271) 781516 Fax. (0271) 782774
Homepage : www.iain-surakarta.ac.id E-mail: fud.uin@iain-surakarta.ac.id

Nomor : B- 4246/Un.20/F.I/PP.01.1/11/2022 Surakarta, 14 November 2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Mu'ammil Rokhily, S.Sos
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Islah., M. Ag
NIP : 19730522 200312 1 001
Pangkat : Pembina/(IV/a)
Jabatan : Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
UIN Raden Mas Said Surakarta

Memohon izin Penelitian bagi mahasiswa kami:

Nama : Annisa Choirunnisa
NIM : 191211136
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Waktu Penelitian : Desember 2022 - Januari 2023
Lokasi : **Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia**
Judul Penelitian : Manajemen Humas DPR RI dalam Menjaga Citra Lembaga
(Studi Kasus Kenaikan Harga BBM).

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,

Dr. Islah, M. Ag

NIP. 19730522 200312 1 001

LAMPIRAN 3 SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN**SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN**

**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP (021) 5715 349 FAX (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE: www.dpr.go.id

Nomor : B/872A/DL.01.04/11/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Konfirmasi Perizinan Penelitian

Jakarta, 21 November 2022

Yth.
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said
di
Surakarta.

Menindaklanjuti Surat yang telah kami terima dengan Nomor: B-4246/Un.20/F.I/PP.01.1/11/2022 tanggal 14 November 2022, perihal Permohonan Izin Penelitian untuk Mahasiswa atas nama:

Nama : Anisa Choirunnisa
NIM : 191211136
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Permohonan Izin Penelitian di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI atas nama Mahasiswa tersebut di atas dapat **diterima**.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan perkenannya, terima kasih.

Kepala Subbagian Promosi,
Diseminasi, dan Edukasi Publik
Bagian Humas dan Pengelolaan
Museum

Mu'ammil Rokhily, S.Sos.

LAMPIRAN 4 SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP (021) 5715 349 FAX (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE: www.dpr.go.id

Nomor : B/20A/DL.01.04/1/2023 Jakarta, 10 Januari 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan

Yth.
Dekan Fakultas Ushuuddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said
di
Surakarta.

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Mahasiswa atas nama:

Nama : Anisa Choirunnisa
NIM : 191211136
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

telah selesai melaksanakan kegiatan Penelitian di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI pada tanggal 6 Januari 2023 dalam rangka memperoleh kelengkapan data penelitian dengan judul "**Manajemen Humas DPR RI dalam Menjaga Citra Lembaga (Studi Kasus Kenaikan Harga BBM)**".

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan perkenannya, terima kasih.

Kepala Subbagian Promosi,
Diseminasi, dan Edukasi Publik
Bagian Humas dan Pengelolaan
Museum.

Mu'ammil Rokhily, S.Sos.

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI DENGAN NARASUMBER**DOKUMENTASI DENGAN NARASUMBER**

Foto bersama Ibu Erna Agustina selaku Kepala Bagian Sekretariat Badan Musyawarah Sekretariat Jenderal DPR RI pada Kamis (06/01/2023) di rumah narasumber tepatnya Perumahan Taman Surya Buana, Kreo, Larangan, Kota Tangerang



Foto bersama Bapak Mu'ammil Rokhily selaku Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Jenderal DPR RI pada Kamis (05/01/2023) di Ruang Humas DPR RI





Foto bersama Ibu Indah Kurniasari selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI pada Kamis (06/01/2023) di Ruang Humas DPR RI



Foto bersama Ibu Indah Kurniasari selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI pada Kamis (06/01/2023) di Ruang Humas DPR RI



Foto bersama Ibu Leidena Sekar Negari selaku Pranata Humas Sekretariat Jenderal DPR RI pada Kamis (05/01/2023) di Ruang Humas DPR RI

LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI LOKASI PENELITIAN

DOKUMENTASI LOKASI PENELITIAN



Foto Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada Rabu
(28/12/2022)



Foto Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada Rabu (28/12/2022)



Foto Ruangan Biro Hubungan Masyarakat DPR RI pada Jum'at (30/12/2022)



Foto Museum DPR RI pada Jum'at (30/12/2022)

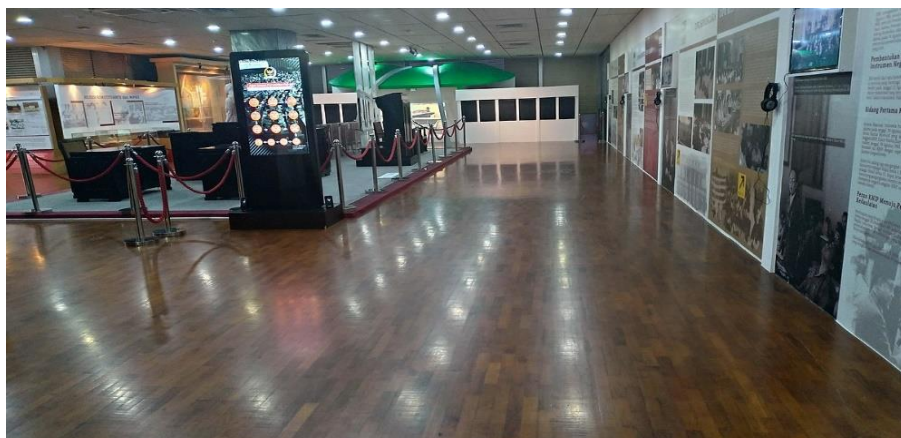


Foto Ruangan Museum Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada Jum'at (30/12/2022)

LAMPIRAN 7 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Annisa Choirunnisa
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Juli 2001
Alamat : Puri Bintaro Hijau, Jl. Cendrawasih III
Blok H4/21, Parung Serab, Ciledug,
Tangerang, Banten 15153
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Hobi : Travelling dan Menulis
Nomor Handphone : 0895332273092
E-mail : annisachoirunnisa91@gmail.com
Instagram : annisa_choirunnisa

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Risanti Jakarta Barat
Sekolah Dasar : SDN 03 Meruya Selatan Jakarta Barat
SLTP : Madrasah Tsanawiyah Negeri 27 Jakarta Barat
SLTA : SMAS YADIKA 5 JOGLO Jakarta Barat (Ilmu
Pengetahuan Alam)

C. Pengalaman Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Humas dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

D. Prestasi

1. Juara II Lomba Essai Nasional
2. Juara II Lomba Buku Ber-ISBN
3. Juara III National Opinion Writing Competition
4. Penulis Buku PBAK 2022
5. Penulis Buku Antologi 2022
6. Publikasi Artikel Ilmiah “Strategi Dakwah IPPNU Sukoharjo Dalam Menguatkan Moderasi Beragama” di An-Nida Jurnal Komunikasi Islam Vol 14 No:2, 2023