

PERAN HUMAS DPRD KOTA SURAKARTA DALAM MENANGGAPI ASPIRASI MASYARAKAT MELALUI WEBSITE

Wahyuning Chumaesoan¹

¹Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Teknik Informatika, Universitas Boyolali

ABSTRAK

Penting bagi pemerintah daerah untuk menyediakan situs *website* yang dapat memenuhi kebutuhan layanan publik. Keberadaan *website* DPRD Kota Surakarta merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi dalam mendukung proses penyampaian informasi dewan kepada masyarakat melalui medianya sendiri. Banyak manfaat dari penggunaan *website*, salah satunya adalah untuk menampung aspirasi masyarakat melalui webside, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran humas DPRD kota Surakarta melalui Websidenya menanggapi atau menampung aspirasi masyarakat

Tipe penelitian menggunakan metode kualitatif. Penentuan subjek penelitian maupun informan menggunakan teknik *Purposive*. Pada penelitian ini yang menjadi informan peneliti adalah Kabag Humas, Staff Humas, dan Perwakilan Anggota DPRD Kota Surakarta. Sedangkan Objek dari penelitian ini adalah Implementasi Situs *Website* DPRD dalam mempublikasikan aktivitas anggota DPRD Kota Surakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan internet searching. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Tehnik pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa situs *website* DPRD Kota Surakarta berperan sebagai *Communicator, Relationship, back up management, good image maker*, *website* DPRD Kota Surakarta sudah berjalan dengan lancar dan selalu terupdate sebagai informan yang dapat diandalkan dalam memberikan informasi kepada publik. Wbsite DPRD Kota Surakarta menggambarkan bagaimana peran Relationship humas dijalankan dan berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik. Melalui Kolom Aspirasi Warga tersebut masyarakat bisa menyampaikan usulan ataupun keluhan kepada Anggota DPRD Kota Surakarta. Dengan tersedianya fasilitas internet/jaringan computer di DPRD Kota Surakarta. maka Kolom Aspirasi Warga yang ada di Website DPRD Kota Surakarta dapat memudahkan Masyarakat, pemerintah dan DPRD Kota Surakarta dalam kebutuhan Informasi, dan Informasi seputar Kota Surakarta dapat diketahui oleh Masyarakat, Pemerintah dan Anggota DPRD Kota Surakarta Secara cepat.

Kata kunci : Peran, Humas DPRD, Website, ASpirasi

PENDAHULUAN

Kesuksesan sebuah institusi sangat ditentukan oleh keberhasilan seorang humas atau public relations dalam mempertahankan reputasi, citra positif di masyarakat. Seperti saat ini, keterbukaan akan informasi ke pada publik menjadi hal yang sudah umum adanya. Namun, tentunya peran humas sangat krusial. Dalam hal ini humas harus memberikan informasi berdasarkan fakta dan keakuratan tentang segala informasi dalam sebuah organisasi. Tentunya dengan penyampaian yang benar dan tetap menjunjung tinggi etika, maka informasi itu akan bisa diterima dengan mudah oleh publik.

Di era digital saat ini, praktisi humas dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi khususnya internet dalam menjalankan tugasnya seperti berkomunikasi dengan masyarakatnya. Selain itu dengan adanya internet akan dapat mempermudah kegiatan humas. Kegiatan humas juga dapat dilakukan secara online dengan menggunakan e-mail, website, sosial media dan lain sebagainya.

Pertumbuhan pengguna internet terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menjadikan internet sebagai kebutuhan dan membuat masyarakat membutuhkan teknologi dalam kegiatan sehari-hari karena semua kegiatan sudah berbasis internet. Masyarakat akan semakin mudah mendapatkan informasi hanya dengan menggunakan handphone sehingga dapat menjadikan masyarakat menjadi lebih kritis dan menyebabkan terjadinya perubahan pada masyarakat.

Dengan demikian, humas dituntut bergerak lebih cepat untuk menyesuaikan kondisi dan mengikuti arus informasi yang mengandalkan internet. Kondisi ini membuat institusi harus dapat memenuhi keinginan masyarakat dalam membagikan informasi yang terkini. Oleh karena itu, humas harus mampu memberikan informasi yang dapat menarik minat publik agar tertarik untuk menerima informasi tersebut, demikian pula dengan Humas DPRD Surakarta.

Selain itu dengan memanfaatkan internet humas DPRD Surakarta dapat melakukan pengumpulan aspirasi masyarakat dengan mudah. Aspirasi rakyat tidak boleh dicegah dan dilarang, tetapi diberi ruang dan dijaga agar aspirasi itu bisa sampai kepada pengambil kebijakan. Sehingga komunikasi antara pemerintah dengan rakyatnya bisa berjalan lancar, yakni dengan memberi ruang berekspresi bagi rakyat untuk menyampaikan aspirasinya.

Berawal dari aspirasi, suatu kebijakan pemerintah kadang bisa membawa prestasi yang membanggakan. Pemerintahan yang demokratis, harus banyak menyerap aspirasi dari rakyat. Karena dari aspirasi itu, akan diketahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan rakyat.

Aspirasi menjadi penyeimbang pemerintah. Bisa dikatakan bahwa aspirasi merupakan harapan dan tujuan untuk keberhasilan pemerintah yang akan datang. Pengertian aspirasi rakyat adalah keinginan segenap penduduk suatu negara yg disampaikan kepada wakilnya, atau pemerintah untuk keberhasilan yang akan datang.

Perlu ada kolaborasi yang kuat antara rakyat dengan humas DPRD Surakarta. Kehadiran website DPRD Surakarta semestinya menjadi kebahagiaan bagi rakyat, sebab dengan adanya website tersebut menjadi peluang untuk menyalurkan aspirasi akan menjadi semakin mudah. Masyarakat memiliki peluang untuk menyampaikan aspirasi dan tuntutan, serta adanya peluang yang luas bagi anggota DPRD Surakarta untuk mendengar, menghimpun dan memperjuangkan aspirasi masyarakat untuk menjadi program-program yang mampu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Untuk itu para elit politik khususnya anggota DPRD Surakarta yang berkewajiban untuk menyerap aspirasi masyarakat harus lebih dekat dengan masyarakat dan tidak lagi memandang masyarakat sebagai objek dari pembangunan, agar dapat membuat program yang bisa memecahkan masalah yang ada bukan memperbanyak masalah yang ada di masyarakat.

Pada penelitian ini penulis memilih website sebagai bahan penelitian karena website DPRD Surakarta mudah diakses, dan jangkauannya luas. Humas DPRD Surakarta menggunakan website sebagai sarana untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan dan informasi mengenai anggota dewan supaya masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai DPRD Kota Surakarta secara menyeluruh, serta di dalam website tersebut terdapat kolom aspirasi yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya. Bersama dengan itu pula peneliti ingin mengetahui bagaimana cara humas DPRD Surakarta dalam menanggapi aspirasi untuk mendukung proses komunikasi tersebut apakah sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan masyarakat atau belum

KERANGKA TEORI

A. Peran Humas

Pada dasarnya *Public Relation* atau yang sering disebut dengan Humas merupakan profesi atau pekerjaan yang dibutuhkan oleh setiap jenis perusahaan, organisasi, bahkan pemerintahan. Sebagai saluran komunikasi baik internal maupun eksternal. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi citra positif suatu organisasi adalah hubungan masyarakat, kebutuhan dan kehadirannya yang tidak dapat dihindarkan. Definisi umum dari hubungan masyarakat, atau *public relations*, seperti yang dikemukakan oleh John E. Maiston adalah "hubungan masyarakat merupakan komunikasi persuasif yang direncanakan yang bertujuan untuk mempengaruhi publik luas" (Kasali, 2012). Konsep manajemen Danny Grinsworld digunakan dalam *Public Relations News* (International Public Relations Weekly for Executives), dimana tugas *Public Relations* atau Humas adalah: "Mengidentifikasi kebijakan dan proses seseorang atau perusahaan kepada publik, serta perencanaan dan pelaksanaan kampanye komunikasi untuk memenangkan pemahaman dan penerimaan publik dalam semua aspek manajemen (Kasali, 2012).

Selain itu, Rex F. Harlow memberikan definisi humas atau PR dalam bukunya "*A model for Public Relations Education for Professional Practice*": "Humas adalah fungsi manajemen yang unik yang mendukung penciptaan dan pemeliharaan kesamaan antara organisasi dan publiknya, yang melibatkan komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kegiatan kerjasama; melibatkan manajemen dalam isu atau masalah, membantu manajemen untuk menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi tren berdasarkan riset" (Ruslan, 2018).

Humas di kantor pemerintah berbeda dengan humas di kantor swasta atau perusahaan karena tidak ada transaksi komersial yang terjadi. Namun, menggunakan teknik periklanan dan publikasi, keduanya digunakan untuk menginformasikan kepada publik atau masyarakat umum tentang hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pada instansi yang bersangkutan, humas di kantor pemerintahan tidak jauh berbeda dengan humas di kantor swasta atau perusahaan.

Humas dalam pemerintahan harus dimanfaatkan dan dikembangkan secara profesional karena pemerintah mempunyai tugas yang sulit: memutuskan program-program yang berorientasi pada masyarakat, dan di saat bersamaan, berhadapan dengan masyarakat dengan kepentingan yang kompleks yang terkait erat oleh karakteristik masing-masing program atau

tindakan administratif (Frida Kusumastuti, 2012).

Humas Pemerintah memiliki kode etik yang harus ditegakkan yang mengacu Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/Kep/M. Kominfo/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan. Kode etik humas pemerintah diantaranya ialah: anggota humas pemerintahan menjunjung tinggi kehormatan sebagai pegawai instansi pemerintah, anggota humas pemerintahan mengutamakan kompetensi. Selain itu juga humas pemerintah wajib untuk menjunjung objektivitas, kejujuran, serta menjunjung tinggi integritas dan norma-norma keahlian serta menyadari konsekuensi tindakannya, anggota humas pemerintahan memegang teguh rahasia negara, sumpah jabatan, serta wajib mempertimbangkan dan mengindahkan etika yang berlaku agar sikap dan perilakunya dapat memberikan citra yang positif bagi pemerintahan dan menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu komponen yang diperlukan oleh setiap organisasi atau instansi adalah humas. Kehadiran humas dalam instansi dapat menentukan keberlangsungan sebuah instansi. Ruslan (2012), mengklasifikasikan bahwa peran humas adalah sebagai berikut:

- a. *Communicator*, artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik internal dan eksternal.
- b. *Relationship*, artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
- c. *Back up management*, artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.
- d. *Good image maker*, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

Humas dalam sebuah instansi mempunyai peranan yang penting dalam berlangsungnya instansi tersebut. Humas memiliki peranan untuk menjalankan sebuah instansi. Humas adalah penghubung antara instansi dengan publik. Terbentuknya *image* positif suatu instansi adalah tujuan pelaksanaan humas, sehingga apabila instansi melakukan suatu peran dan belum berhasil maka humas dianggap belum melaksanakan perannya dengan baik.

Adapun menurut John D. Millet dalam bukunya *Management Public Service the Quest For Effective Performance*, yang artinya Humas atau PR dalam instansi atau lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).
2. Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi apa yang sebaiknya dilakukan oleh instansi/ lembaga pemerintah seperti yang di kehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang di peroleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring statisfactory contact between public and government official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/ instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Humas harus menyadari bahwa komunikasi yang baik dengan masyarakat merupakan alat yang tepat untuk melaksanakan tugas-tugas seorang humas. Seorang humas harus mampu menciptakan hubungan baik antara instansinya dengan masyarakat.

B. Website

Website adalah salah satu media yang paling sering untuk diakses dan digunakan dalam mencari berbagai informasi dan sarana komunikasi. Contoh website yang sering digunakan dalam kehidupan sehari – hari, yaitu Google, Twitter, Facebook, Detik, dan lain sebagainya. Tentu saja dari berbagai website yang tersedia, memiliki fungsi dan fitur yang berbeda pula, ada yang bergerak di bidang e-commerce, media sosial, bisnis, media informasi, dan lain – lain. Situs web adalah sekumpulan halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berada pada peladen (server) yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti Internet, ataupun jaringan area lokal (LAN) melalui alamat Internet yang dikenali sebagai URL.

Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di Internet disebut pula sebagai World Wide Web atau lebih dikenal dengan singkatan WWW. Meskipun setidaknya halaman beranda situs Internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada praktiknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota, atau bahkan meminta pembayaran untuk dapat menjadi anggota untuk dapat mengakses isi yang terdapat dalam situs web tersebut. Pembatasan-pembatasan ini umumnya dilakukan karena alasan keamanan, menghormati privasi, atau karena tujuan komersial tertentu.

C. Aspirasi Masyarakat

Aspirasi adalah harapan dan tujuan keberhasilan pada masa yang akan datang, beraspirasi, bercita-cita, berkeinginan, berhasrat serta keinginan yang kuat untuk mencapai sesuatu, seperti keberhasilan dalam tujuan keinginan tersebut. Aspirasi dalam bahasa Inggris ‘aspiration’ berarti cita-cita. Aspiration menurut kata dasarnya, aspire berarti cita-cita atau juga berkeinginan Echols (1983). Sedangkan menurut Poerwadarminta (1976) aspirasi adalah gairah (keinginan atau harapan yang keras).

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia, yang disebut cita-cita adalah keinginan, harapan, tujuan yang selalu ada dalam pikiran. Disadari atau tidak semua orang tentu mempunyai rencana hidup. Sehubungan dengan rencana hidup, Hurlock (1974) menyatakan Setiap orang mempunyai rencana hidup yang ingin dicapai sebagai hasil hubungan fisik dan sosial dengan lingkungannya. Rencana hidup ini sedikit banyak ikut menentukan kegiatan yang dilakukan sekarang.

Aspirasi masyarakat juga bisa diartikan sebagai pendapat atau opini masyarakat yang berarti berpikir atau menduga dan pilihan atau harapan. Sedangkan kata *masyarakat* mempunyai arti, “milik orang banyak atau bersama”. Dengan demikian, hubungan antara kedua kata itu, menyangkut hal seperti dugaan, perkiraan, harapan dan pilihan yang dilakukan orang banyak.

Definisi aspirasi masyarakat itu berhubungan erat dengan opini publik sikap manusia yaitu sikap secara pribadi maupun sebagai anggota suatu kelompok. Lebih jauh mengemukakan bahwa yang membentuk aspirasi masyarakat adalah sikap pribadi seseorang ataupun sikap kelompoknya. Komunikasi persuasi bila dihubungkan dengan aspirasi masyarakat, aspirasi

masyarakat itu sifatnya akan tetap *latent* (terpendam) dan baru memperlihatkan sifatnya yang aktif apabila *issue* itu timbul dalam sesuatu kelompok atau lingkungan. Suatu *issue* itu timbul kalau terdapat konflik, kegelisahan atau frustrasi.

Aspirasi masyarakat adalah kumpulan pendapat individu terhadap masalah tertentu yang mempengaruhi suatu kelompok orang-orang (masyarakat). Pendapat lain menyebutkan bahwa aspirasi masyarakat mewakili suatu kesepakatan, dan kesepakatan dimulai dengan sikap orang-orang terhadap isu yang masih tanda tanya. Mencoba untuk mempengaruhi suatu sikap yang dimiliki individu bagaimana tanggapan terhadap suatu pokok permasalahan yang dihadapi merupakan suatu fokus utama dari kegiatan Public Relations.

Menurut Amirudin (2003) secara definitif merumuskan, konsep dari aspirasi mengandung dua pengertian, aspirasi di tingkat ide dan aspirasi di tingkat peran struktural. Di tingkat ide, konsep berarti sejumlah gagasan verbal dari lapisan masyarakat manapun. Ditingkatkan peran dalam struktur adalah keterlibatan langsung dalam suatu kegiatan yang diadakan pemerintah. Dengan munculnya aspirasi masyarakat bisa dicermati, siapakah yang memiliki keterbukaan itu dan sejauh mana keterbukaan tersebut bisa tampak pada kualitas aspirasi masyarakat itu. Aspirasi masyarakat tersebut akan menunjukkan kualitas dan akan mempunyai arti untuk mengadakan perbaikan, sekaligus perkembangan organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik atau utuh. (Moleong, 2010:4).

Metode kualitatif ini berusaha untuk memahami dan menafsirkan suatu peristiwa, peran website DPRD Kota Surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif yakni karena ingin memahami secara mendalam peran website DPRD Kota Surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Penulis melaporkan realita di lapangan secara jujur dan mengandalkan pada pengamatan tampilan website DPRD Kota Surakarta dan pemaknaan informan. Penulis berhubungan langsung dengan yang diteliti dengan mengamati informasi dan wawancara dengan informan dalam periode waktu tertentu.

Menggunakan metode deskriptif berarti peneliti menganalisa data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2010:11). Subjek dari penelitian ini adalah lima remaja berusia 18-21 tahun yang aktif menggunakan media sosial instagram.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Pada metode observasi, langsung mengamati subjek dan objek. Dengan metode ini dimungkinkan melihat perilaku serta kejadian yang sebenarnya. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Kriyantono, 2009:98). Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian baik dari buku, jurnal, surat kabar, majalah, foto, rekaman, video, ataupun internet.

Data yang diperoleh dari metode dokumentasi yang diharapkan dapat mendukung dalam

proses analisis data. Studi pustaka yang digunakan adalah studi berkenaan dengan komunikasi massa dan media elektronik. Peneliti menggunakan analisis interactive model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

DISKUSI

A. Analisa Peran Humas DPRD Surakarta melalui Webside

Peran atau dengan kata lain maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan pada bagian Humas Sekretariat DPRD Kota Surakarta yang nampak di Website adalah sebagai berikut :

- a) *Communicator*, artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik internal dan eksternal.

Sesuai dengan tugas pokok Humas DPRD Kota Surakarta yang berkaitan dengan perannya sebagai Komunikator adalah menyiapkan berbagai bahan publikasi, pembuatan Press Realese mengenai kegiatan dan informasi tentang DPRD Kota Surakarta yang disampaikan kepada rekan-rekan wartawan media cetak dan elektronik, selain langsung memuat berita tersebut ke Website. Dengan melihat website DPRD Kota Surakarta maka akan terlihat bukti bahwa Humas DPRD Kota Surakarta telah bertindak sebagai Komunikator yang perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik karena website DPRD Kota Surakarta di kelola langsung oleh Humas DPRD Kota Surakarta, yang setiap saat selalu menyampaikan berbagai informasi keijaksanaan dan kegiatan Anggota DPRD.

- b) *Relationship*, artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.

Humas DPRD Kota Surakarta melaksanakan fungsi strategis dalam melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan publik. Dalam kegiatannya sehari-hari, humas melakukan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik, dengan tujuan untuk menciptakan pengertian dan dukungan bagi tercapainya maksud, kegiatan, jasa layanan, serta kebijakan lembaga.

Prinsip komunikasi dua arah merupakan proses penyampaian suatu pesan seseorang atau kelompok untuk memberi tahu atau mengubah sikap opini dan perilaku kepada seseorang atau kelompok lain, baik berhadapan langsung maupun lewat media massa sehingga penyampaian pesan untuk mencapai target maupun tujuan akan tercapai. Dalam hal ini, reputasi positif lembaga induk akan diterima masyarakat luas. *Back up management*, artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.

Pejabat humas DPRD Kota Surakarta telah bersikap profesional. Mereka mampu berkomunikasi dengan baik, efektif, efisien, baik dengan berbagai media massa seperti koran, majalah, radio, televisi, maupun pidato langsung. Disamping itu juga menunjukkan sebagai pejabat humas yang berkualitas, yaitu mampu menghadapi semua orang yang memiliki aneka ragam karakter dengan baik; mampu berkomunikasi dengan baik, yakni menjelaskan segala sesuatu dengan jelas, lugas baik lisan maupun tertulis atau bahkan secara visual; pandai mengorganisasi segala sesuatu termasuk perencanaan prima; memiliki integritas personal baik dalam profesi maupun pribadi; mempunyai imajinasi; dan serba tahu dalam hal ini adalah akses informasi yang seluas-luasnya. Selain itu, yang lebih penting lagi adalah sebagai lembaga yang mendukung secara penuh kebijakan dan komitmen Pimpinan DPRD Kota Surakarta

sebagai pimpinan puncaknya. Dari contoh pada kolom erita Dewan terbaru yang tersebut diatas nampak bahwa Humas DPRD Kota Surakarta memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.

c) *Good image maker*, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

Humas DPRD Kota Surakarta menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, presentasi, publikasi, dan seterusnya, tetapi terletak pula pada bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol, dievaluasi, dan dapat dikatakan bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks. Di sini menunjukkan adanya citra secara langsung atau citra yang telah dipengaruhi, citra yang mendapat berbagai pengaruh. Kalau seorang sudah bisa mendapat berbagai macam atau bentuk gambaran atau citra, Berita yang menggambarkan bagaimana sikap Anggota DPDR Kota Surakarta khususnya Ketua Komisi IV yang sangat peduli terhadap persoalan sarana pendidikan bagi masyarakat, dengan dimunculkannya berita tersebut maka dapat menggambarkan bagaimana humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

B. Pern Humas DPRD Surakarta dalam Menanggapi Aspirasi Masyarakat melalui Webside

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. DPRD Kota Surakarta berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah dalam urusan pemerintahan, kemasyarakatan, ekonomi, budaya, pendidikan, sarana dan prasarana. DPRD Kota Surakarta sendiri pelayanan publik masih ada yang bersifat langsung juga masih ada yang artinya menerima pengaduan dimana masyarakat harus datang langsung untuk melaporkan dan menyampaikan aspirasi ke pemerintah kabupaten dan Komisi DPRD terkait.

Untuk mengikuti perkembangan jaman, menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahnya perlu adanya suatu fasilitas yang lebih moderen sesuai dengan perkembangan jaman. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah Kota Surakarta seefektif dan seefisien mungkin. Maka dibuatlah Website DPRD Kota Surakarta

Website merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. Penting bagi pemerintah daerah untuk menyediakan situs *website* yang dapat memenuhi kebutuhan layanan publik. Keberadaan *website* DPRD Kota Surakarta merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi dalam mendukung proses penyampaian informasi dewan kepada masyarakat melalui mediana sendiri. Penggunaan *website* DPRD Kota Surakarta dapat mempermudah kerja Humas dan Protokol, seperti saat menginformasikan agenda kegiatan Dewan yang harus diperbaharui setiap waktu.

Jika menggunakan media konvensional informasi agenda kegiatan Dewan yang disiarkan terbatas, karena Humas dan Protokol harus menulis padapapan kegiatan yang memiliki ukuran terbatas. Adanya *website* DPRD Kota Surakarta yang lengkap pun dapat mempengaruhi anggaran pembiayaan yang berasal dari APBD, karena berita bisa langsung di unggah di website dan rekan-rekan wartawan media massa yang lainnya bisa langsung mengaksesnya.

Hal tersebut nampak pada Website – Aspirasi Warga yang menampung berbagai informasi pengaduan ataupun usulan dari warga masyarakat Kota Surakarta. Kolom Aspirasi Warga yang

ada di Website DPRD Kota Surakarta menggambarkan bagaimana peran Relationship humas dijalankan dan berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik. Melalui Kolom Aspirasi Warga tersebut masyarakat bisa menyampaikan usulan ataupun keluhan kepada Anggota DPRD Kota Surakarta Bertolak pada hal di atas, serta sesuai dengan tersedianya fasilitas internet/jaringan computer di DPRD Kota Surakarta. maka Kolom Aspirasi Warga yang ada di Website DPRD Kota Surakarta diharapkan dapat memudahkan Masyarakat, pemerintah dan DPRD Kota Surakarta dalam kebutuhan Informasi, dan Informasi seputar Kota Surakarta dapat diketahui oleh Masyarakat, Pemerintah dan Anggota DPRD Kota Surakarta Secara cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Humas DPRD Kota Surakarta dalam menjalankan aktivitasnya tidak jauh berbeda dengan peran humas pada umumnya yaitu *Communicator* yang artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi timbal balik atau dua arah dengan publik internal dan eksternal, *Relationship* artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik, *back up management* artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi, *good image maker* artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik. Humas DPRD Kota Surakarta sudah melakukan segala upaya dalam implementasi situs *website* DPRD Kota Surakarta, seperti memberikan informasi tentang tugas pokok, fungsi DPRD dan kesekretariatan, rapat paripurna, rencana raperda, berita-berita terkini serta aspirasi masyarakat pun sudah diberikan kepada publik. Tidak hanya itu, humas juga sudah melakukan sosialisasi agar website ini benar-benar bisa bermanfaat untuk publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Anggoro, M, L. (2008). *Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia* (Edisi 1 cetakan 5). Jakarta: Bumi Kasara
- Cutlip, dkk. (2011). *Effective Public Relations*. (Edisi Kesembilan). Cet. Ke-4. Jakarta: Prenada Media Group
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom & Muhibudin (2015). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saputra, W., & Nasrullah, R. (2011). *Public Relations 2.0: Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber 2000*. Jakarta: Gramedia Publishing.
- Soemirat, S. dkk. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.