

## **Citra DPRD Kota Surakarta yang Dibentuk melalui Karakteristik Opini Publik dalam Peran Humas sebagai Communicator**

**Lalita Vistara Devi<sup>1\*</sup>, Rahmat Wisudawanto<sup>2</sup>, Dyah Retno Pratiwi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta

e-mail: vistaradevi@gmail.com

### **Abstrak**

Humas memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan baik dengan publik baik intern maupun ekstern sebuah perusahaan, lembaga ataupun kantor pemerintahan. Peran Humas dalam sebuah institusi tidak dapat dikesampingkan mengingat Humas memiliki peran yang sangat besar dalam pembentukan opini disebuah institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dalam peran Humas sebagai communicator. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembentukan citra yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Surakarta melalui media sosial Instagram mempunyai pengaruh positif, tidak memiliki pengaruh negatif dan mempunyai pengaruh yang positif terhadap instansi tersebut.

**Kata Kunci:** Karakteristik Opini Publik, Citra, DPRD Kota Surakarta, Instagram

### **Abstract**

Public relations have an essential role in establishing good relations both of internal and external public from a company, institution, or government. The role of public relations in an institution is essential since public relations have a huge role in creating opinions in an institution. This study aims to determine the image of DPRD Surakarta is built through the characteristics of public opinion in the role of public relations as a communicator. This research belongs to a qualitative descriptive approach. The results indicate that the image carried out by the public relations of DPRD Surakarta through social media Instagram has a positive impact on the institutions.

**Key words:** Characteristic of Public Opinion, Image, DPRD Surakarta, Instagram.

### **Pendahuluan**

Setiap kantor pemerintahan membutuhkan tenaga terampil di bidang komunikasi untuk menangani berbagai masalah yang berkaitan dengan publik internal atau eksternal agar citra pemerintahan baik di masyarakat. Citra pemerintahan yang baik dapat dibentuk oleh seorang Humas sehingga pemerintahan membutuhkan Hubungan Masyarakat atau Humas sebagai mediator antara pemerintah dengan masyarakat untuk menjalin komunikasi dan penyampaian



informasi yang berkesinambungan dalam setiap hal. Hal ini sejalan dengan pendapat Hastuti (2018) yang menyatakan Humas atau yang biasa disebut Public Relation menjadi hal yang ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu, Humas pemerintah juga berperan penting didalam setiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan ataupun lembaga perusahaan.

Hubungan masyarakat atau Humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya yang bisa memberikan dampak positif terhadap keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi. Humas memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan baik dengan publik baik intern maupun ekstern sebuah perusahaan, lembaga ataupun kantor pemerintahan. Ada beberapa peranan Humas agar berjalan dengan baik yakni: menjaga agar pihak eksternal selalu mendapat informasi terbaru seputar institusi, melaporkan kepada pihak internal mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh pihak eksternal yang kemudian dilakukan audit komunikasi, dan selalu aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial. dengan demikian, peran Humas dalam sebuah institusi tidak dapat dikesampingkan mengingat Humas memiliki peran yang besar dalam pembentukan opini sebuah institusi.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau DPRD merupakan salah satu sarana penghubung antara masyarakat dengan pemerintahan. Masyarakat dapat menyampaikan segala aspirasinya melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Hanya saja, masyarakat kurang mempercayai DPRD sepenuhnya karena image seorang DPRD yang sering dianggap malas- malasan atau tidak pernah bekerja. Berbagai pendapat dan opini juga sering muncul menanggapi kinerja DPRD tersebut.

Istilah opini publik dapat dipergunakan untuk menandakan setiap pengumpulan pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat. Pembentukan opini publik sangat bergantung pada proses komunikasi dan salah satu media yang dapat dimanfaatkan untuk berkomunikasi adalah media online. Media online dapat membentuk opini publik untuk membawanya pada perubahan yang signifikan. Unsur-unsur opini publik merujuk pada pernyataan yang kontroversial mengenai suatu hal yang bertentangan dan reaksi pertama atau gagasan baru.

Inspeksi mendadak atau sidak merupakan salah satu kinerja DPRD Kota Surakarta yang dipun dipublikasikan. Humas DPRD Kota Surakarta memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mempermudah interaksi dan reputasi khalayak yang lebih luas dan lebih kompleks. Pada konteks ini, Humas DPRD Kota Surakarta menggunakan media online seperti Instagram. Pada postingan Instagram DPRD Kota Surakarta dapat dilihat bahwa para anggota DPRD Kota Surakarta melakukan sidak ke berbagai tempat untuk memantau perkembangan pembangunan yang sedang dilaksanakan di Kota Surakarta. Oleh karena itu, pemanfaatan Instagram oleh Humas

DPRD Kota Surakarta diharapkan dapat menjalin hubungan atau kedekatan dengan khalayak agar membangun kepercayaan dan citra yang positif.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini menggambarkan atau menguraikan citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dalam peran Humas sebagai communicator. Selain itu, penelitian ini disebut penelitian deskriptif kualitatif karena tidak meneliti hubungan karakteristik opini publik dan citra organisasi dengan melakukan uji hipotesis. Selanjutnya penelitian ini menggunakan data yang berasal dari screenshot dan caption pada salah satu media online DPRD Kota Surakarta yaitu Instagram dan pemaparan dengan data kuesioner dari responden.

Sumber data adalah subyek dimana suatu data yang diperoleh (Arikunto, 1998). Pencatatan sumber data melalui pengamatan dan hasil kuesioner, merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Sumber data dalam penelitian ini adalah akun Instagram DPRD Kota Surakarta. Adapun alasan pemilihan media Instagram adalah sebagai berikut:

1. Bentuk media sosial yang dapat digunakan untuk berkomunikasi.
2. Mudah digunakan dan diakses.

Berikut jenis-jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinnya (Sugiyono, 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah screenshot data yang berasal dari Instagram DPRD Kota Surakarta.

b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi (Sugiyono, 2009). Data ini menjadi data sekunder dalam penelitian guna melengkapi data primer yang sudah didapatkan sebelumnya. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner citra kepada pengikut Instagram DPRD Kota Surakarta.

Dalam penelitian ini tidak semua postingan di media online DPRD Kota Surakarta akan dianalisa. Karena penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk melakukan analisa datanya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah simak catat dan kuesioner. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode simak dan teknik catat. Metode simak dilakukan dengan

menyimak penggunaan bahasa, metode simak digunakan karena obyek penelitian ini berupa bahasa tulis atau teks (Mahsun, 2005). Penyimakan dilakukan dengan membaca caption pada postingan di media sosial. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono 2014). Proses pengambilan hasil kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat kerangka pokok-pokok pertanyaan yang akan ditanyakan dalam kuesioner. Adapun kuesioner secara tertulis dilakukan kepada responden yang mengikuti akun Instagram DPRD Kota Surakarta.

Untuk menguji validitas data yang terkumpul peneliti menggunakan teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data tersebut digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2012). Triangulasi metode dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan metode observasi.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis interaktif. Artinya data yang diperoleh dari penelitian disajikan apa adanya kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai fakta yang ada dilapangan. Analisis dilakukan pada seluruh data yang telah diperoleh dari hasil simak catat, kuesioner, dan dokumentasi.

Pada penarikan kesimpulan, penelitian awal dari pengumpulan data dan mencari dari arti data yang telah dikumpulkan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argument membandingkan data dan mencari hubungan antara suatu komponen dengan komponen yang lain. Oleh karena itu data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang valid hasil dari proses reduksi dan penyajian data.

## Pembahasan

Pada sub bab pembahasan ini akan disajikan terkait dengan klasifikasi karakteristik opini publik dan citra yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel IV-1 Klasifikasi Karakteristik Opini Publik

Karakteristik Opini Publik	Nomor Data	Jumlah	Presentase
Opini Mempunyai Isi	01-12	12	100%
Opini Publik Mempunyai Arah	01-12	12	100%
Intensitas	01; 02; 03; 05; 12	5	41,67%
Kontroversi	04; 05; 10; 12	4	33,33%
Volume Penyebaran Opini	01; 02; 03; 05; 12	5	41,67%
Persistensi	01; 02; 11; 12	4	33,33%
Kekhasan	01; 02; 04; 05; 11; 12	6	50%

Tabel IV-1 Klasifikasi Karakteristik Opini Publik

Karakteristik Opini Publik	Nomor Data	Jumlah	Presentase
Opini Mempunyai Isi	01-12	12	100%
Opini Publik Mempunyai Arah	01-12	12	100%
Intensitas	01; 02; 03; 05; 12	5	41,67%
Kontroversi	04; 05; 10; 12	4	33,33%
Volume Penyebaran Opini	01; 02; 03; 05; 12	5	41,67%
Persistensi	01; 02; 11; 12	4	33,33%
Kekhasan	01; 02; 04; 05; 11; 12	6	50%

Berdasarkan gambar tabel diatas dapat diamati bahwa terdapat 7 karakteristik opini publik yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Surakarta. Karakteristik opini publik yaitu opini mempunyai isi, opini publik mempunyai arah, intensitas, kontroversi, volume penyebaran opini, persistensi dan kekhasan. Adapun distribusi data terhadap karakteristik opini publik yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Surakarta berturut-turut yaitu: Opini mempunyai isi (100%), opini publik mempunyai arah (100%), intensitas (41,67%), kontroversi (33,33%), volume penyebaran opini (41,67%), persistensi (33,33%), dan kekhasan (50%). Selanjutnya, opini mempunyai isi dan opini publik mempunyai arah merupakan karakteristik opini publik yang paling dominan pada Humas DPRD Kota Surakarta. Sebanyak 12 data dari total data postingan Instagram DPRD Kota Surakarta yang berkaitan dengan inspeksi mendadak merupakan karakteristik opini publik memiliki isi dan mempunyai arah. Adapun, karakteristik opini publik memiliki persistensi dan kontroversi merupakan paling sedikit yang dibentuk oleh Humas DPRD Kota Surakarta dengan 4 data dari keseluruhan data pada penelitian ini.

Tabel IV-3 Citra DPRD Kota Surakarta

Parameter	Jumlah		Presentase	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Citra Harapan yang Diinginkan DPRD Kota Surakarta	11	1	97%	3%
Citra Membuat Masyarakat Memahami Harapan dari DPRD Kota Surakarta	9	3	75%	25%
Citra Membentuk Komunikasi Menjadi Lebih Efektif dan Mudah Dimengerti	9	3	75%	25%
Citra Mempengaruhi Persepsi	11	1	97%	3%
Citra Menunjukkan Persepsi dan Harapan	11	1	97%	3%
Citra Mempunyai Pengaruh Penting Pada DPRD Kota Surakarta	12	0	100%	-
Citra Berpengaruh Negatif Terhadap Kinerja DPRD Kota Surakarta	0	12	-	100%
Citra Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja DPRD Kota Surakarta	12	0	100%	-

Tabel Citra DPRD Kota Surakarta adalah tabel yang menjelaskan hasil kuesioner terkait citra DPRD Kota Surakarta. Tabel parameter diatas menunjukkan bahwa citra yang dibentuk oleh Humas DPRD Kota Surakarta sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari presentase citra yang dibentuk banyak menghasilkan hasil yang baik. Kemudian hasil dari pengelompokan data screenshot Instagram diperoleh sebagai berikut: Citra harapan yang diinginkan DPRD Kota Surakarta responden menjawab 11 data yang setuju, dan 1 data tidak setuju; Citra membuat masyarakat memahami harapan dari DPRD Kota Surakarta responden menjawab setuju dengan 9 data dan tidak setuju dengan 3 data; Citra

membentuk komunikasi menjadi lebih efektif dan mudah dimengerti responden menjawab 9 data setuju dan 3 data tidak setuju; Citra mempengaruhi persepsi responden menjawab setuju dengan 11 data dan tidak setuju dengan 1 data; Citra menunjukkan persepsi dan harapan responden menjawab setuju dengan 11 data dan tidak setuju dengan 1 data; Citra mempunyai pengaruh penting pada DPRD Kota Surakarta responden menjawab setuju dengan 12 data; Citra mempunyai pengaruh negatif pada kinerja DPRD Kota Surakarta responden tidak setuju dengan 12 data; dan Citra mempunyai pengaruh positif pada kinerja DPRD Kota Surakarta responden setuju dengan 12 data. Selanjutnya, tabel diatas menunjukkan bahwa semua responden hampir menjawab citra yang baik (dilihat dari jumlah presentase) terkait dengan indikator citra Humas DPRD Kota Surakarta. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa DPRD Kota Surakarta mempunyai citra yang cukup positif dilihat dari pendapat masyarakat melalui media online Instagram.

## KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Opini mempunyai isi dan opini publik mempunyai arah menjadi hal yang paling dominan dalam karakteristik opini publik yang dibentuk oleh Humas DPRD Kota Surakarta. Hal ini dapat dilihat dari analisis data screenshot Instagram DPRD Kota Surakarta yang berkaitan dengan inspeksi mendadak, bahwa setiap postingan mempunyai isi yang jelas yaitu ingin menjelaskan kegiatan inspeksi mendadak yang dilakukan oleh anggota DPRD Kota Surakarta ke berbagai tempat dan arah dari postingan tersebut adalah membentuk citra yang positif bagi DPRD Kota Surakarta karena menampilkan semua kinerjanya dan bersifat transparan.
2. Dari kuesioner yang telah dibagikan pada responden dan data yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, citra mempunyai pengaruh yang penting pada manajemen DPRD Kota Surakarta. Dapat disimpulkan bahwa pembentukan citra yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Surakarta melalui media sosial Instagram mempunyai pengaruh penting, tidak memiliki pengaruh yang negatif dan mempunyai pengaruh yang positif terhadap instansi tersebut. Responden setuju akan hal tersebut, bahwa postingan yang ada dalam Instagram sangat mempengaruhi citra yang dibentuk oleh Humas DPRD Kota Surakarta. Penelitian mengenai citra organisasi telah membuktikan bahwa citra bisa diukur dan bisa diubah. Walaupun perubahan citra relatif lambat. Penelitian mengenai citra organisasi telah membuktikan bahwa citra bisa diukur dan bisa diubah. Walaupun perubahan citra relatif lambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ruslan, Rosady. 2012. Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nimmo, Dan. 2000. Pengantar Komunikasi Politik: Komunikator, Pesan, dan Media. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hanindyalaila, Pienrasmi. 2015. Pemanfaatan Sosial Media oleh Praktisi Public Relations di Yogyakarta. Jurnal Komunikasi (Online), Vol. 9, No.2.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.