

**PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH DALAM MEDIA INTERNAL**

**(Studi Deskriptif Kualitatif pada Buletin Jogjawara Pemerintah Daerah  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Isti Puput Susanti

NIM: 08730040

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
YOGYAKARTA**

2012

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isti Puput Susanti  
NIM : 08730040  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 12 Juni 2012

Yang Menyatakan,



Isti Puput Susanti  
NIM. 08730040



### NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Isti Puput Susanti  
NIM : 08730040  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Humas Pemerintah Daerah Provinsi dalam Media Internal (Studi Deskriptif Kualitatif pada Buletin Jogjawara Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)

telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas pehatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 12 juni 2012

Pembimbing

Drs. Siantari Rihartono  
NIP. 19600323 199103 1002



Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri  
Sunan Kalijaga Yogyakarta  
FM-UINSK-PBM-05-05/RO

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DHS/PP.009/2012

Skripsi berjudul: Peran Humas Pemerintah Daerah dalam Media Internal (Studi Deskriptif Kualitatif pada Buletin Jogjawara Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Isti Puput Susanti

NIM : 08730040

Telah dimunaqosyahkan pada : 26 Juni 2012

Dengan nilai : 87,33 (A/B)

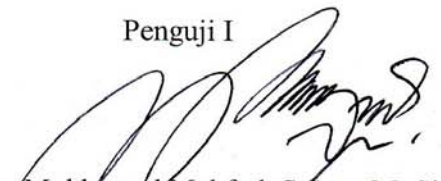
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

### SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH

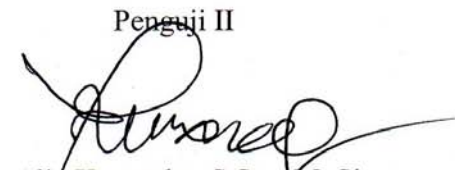
Ketua Sidang

  
Drs. Siantari Rihartono, M.Si  
NIP. 19600323 199103 1 002

Penguji I

  
Mokhammad Mahfud, S.Sos., M. Si  
NIP. 19770713 200604 1 002

Penguji II

  
Alip Kunandar, S.Sos., M. Si  
NIP. 19760626 200901 1 010


Yogyakarta, 20 Juli 2012

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dekan



  
Prof. Dr. Dudung Abdurahman, M. Hum  
NIP. 19630306 198903 1 010

## MOTTO

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾  
إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ  
ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ  
وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

*“Demi masa.*

*Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian,  
kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shalih  
dan nasihat-menasihati supaya menaati kebenaran  
dan nasihat-menasihati supaya menetapi kesabaran.”*

**(Qs al-‘Ashr/103:1-3)**

*Seorang yang biasa dapat menjadi luar biasa asal ada niat, usaha,  
do’a dan kerja keras... “I must be strong for my future”*

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini ku persembahkan kepada.....*

***My Lovely Family***

***&***

***Almamaterku***

***Program Studi Ilmu Komunikasi***

***Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora***

***Universitas Islam Negeri Sunan***

***Kalijaga***

***Yogyakarta***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu dipanjatkan kehadirat Allah SWT., yang dengan kebesaran dan keagungan-Nya telah memberikan begitu banyak anugrah ilmu, rezeki yang berlimpah, kasih dan sayang-Nya kepada seluruh alam, sehingga tak satupun mahluk di dunia ini yang tercipta tanpa makna.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan, dorongan serta saran dan kritik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dudung Abdurahman, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga;
2. Bapak Drs. Bono Setyo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Siantari Rihartono, selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra.Marfu'ah Sri Sanityastuti, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang banyak memberikan masukan ilmu kepada penulis.
7. Ibu Kuskasriati selaku Kepala Bagian Humas Pemprov DIY serta seluruh pegawai Humas Pemprov DIY yang dengan ramah berpartisipasi membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Mom and Pa... thank's for all.. I promise to be better and always be strong
9. My lovely family... Ika, Era, Ariyanti, Eugene, Valenciana, Erna, Ibnu and Ana. I Love U all...

10. Ganang Ramadhan Kurniaji yang selalu memberikan support dan membimbingku untuk menjadi lebih baik
11. My best friend... Mar'atus Sholichah.. Kamu takkan terganti
12. Teman-temanku di Prodi Ilmu Komunikasi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu di sini, terima kasih atas bantuan dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT., memberikan ganjaran yang setimpal atas segala dorongan, bantuan, dukungan, semangat dan keyakinan yang sudah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Yogyakarta, 12 Juni 2012

Penulis



Isti Puput Susanti  
NIM. 08730040



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A    Latar Belakang Masalah .....	1
B    Rumusan Masalah.....	5
C    Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D    Tinjauan Pustaka.....	6
E    Landasan Teori.....	9
F    Kerangka Pemikiran.....	20
G    Metodologi Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian .....	22
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	22

	3. Sumber Data .....	22
	4. Teknik Pengumpulan Data .....	23
	5. Jenis Data.....	24
	6. Metode Analisis Data .....	25
	7. Metode Keabsahan Data .....	25
BAB II	GAMBARAN UMUM HUMAS PEMDA PROVINSI DIY .....	27
	A. Sejarah Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	27
	B. Sejarah Komplek Kepatihan .....	30
	C. Gambaran Pemerintahan DIY .....	32
	D. Gambaran Umum Setda Provinsi DIY .....	35
	E. Gambaran Humas Pemda Provinsi DIY .....	39
	F. Gambaran Buletin Jogjawara.....	47
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	56
	A. Gambaran Individu Responden.....	56
	B. Hasil Penelitian .....	58
BAB IV	Kesimpulan dan Saran .....	88
	A. Kesimpulan .....	88
	B. Saran .....	91
	DAFTAR PUSTAKA .....	92
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan rakyat Daerah Provinsi DIY.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Informan yang diwawancarai .....	58
---------	---------------------------------------	----

**ROLE OF GOVERNMENT IN MEDIA RELATIONS INTERNAL  
(Qualitative Descriptive Study on Regional Government Jogjawara Bulletin  
Special Province of Yogyakarta)**

**ABSTRACT**

Situation for any company is the variety of shift and control to enhance the role of employees in the company, because the development of various systems or regulations that apply in your company or institution. Whatever the company is extremely important role of the media, where media can be developed into a concept of written communication through various means, including in this context is the importance of a role in the process medium.

Role of Public Relations Local Government is an important part to improve the internal media in an institution, the task convey information that is important for successful development in an area. Media information is good and efficient, able to create unity among employees and leaders step towards a common goal. As an agency of the Government Public Relations Special Province of Yogyakarta in conveying information to employees, using the internal media Jogjawara bulletin. Based on the background of the problem, formulated the research problem is "What is the role of Public Relations Local Government in Yogyakarta Special Province on bulletin Jogjawara internal media?" The purpose of this study is to find a public relations role of the Provincial Governments of Yogyakarta in the internal media Jogjawara bulletin.

The approach used in this study is to use a qualitative approach. Types of qualitative research aims to explain the phenomenon of the deep. In this study aims to systematically create a descriptive, factual and accurate about the facts or a certain object properties. This research to illustrate the reality that is happening without explaining the relationship between the variables from the research, the authors conclude that the role of Public Relations Local Government in the internal media (qualitative descriptive study on the bulletin Jogjawara Provincial Government of Yogyakarta) can be summarized as follows, that of the four public relations roles in an organization such as Expert Advisor, Communications Facilitator, Facilitator Process problem Solving and Communication Technicians have an important role in the internal media, especially the bulletin Jogjawara, this can be explained both theoretically and technically of the four variables above conclusions, explaining that the Government Public Relations Special Region of Yogyakarta is very involved in the internal media Jogjawara bulletin. So that the results of this study is very significant to say the theory used, viewed in the duties and responsibilities are performing well.

**Key words:** The role of local government and media relations internal

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Situasi yang terjadi pada setiap perusahaan adalah terjadinya berbagai pergeseran dan pengontrolan untuk meningkatkan peran para pegawai dalam perusahaan, karena perkembangan berbagai sistem ataupun regulasi yang diterapkan dalam perusahaan atau instansi tersebut. Apapun perusahaannya sangatlah penting peranan sebuah media, dimana media ini dapat dikembangkan menjadi sebuah konsep komunikasi tertulis melalui berbagai cara, termasuk dalam konteks ini adalah arti pentingnya sebuah peran dalam mengolah medianya.

Begitupun dalam instansi pemerintahan, bahwa keberadaan humas di instansi pemerintahan, hal yang harus fungsional dan operasional dalam upaya mempublikasikan atau menyebarluaskan suatu kegiatan instansi yang bersangkutan yang ditujukan untuk kepentingan baik internal ataupun eksternal, dan dalam pengertiannya ada beberapa tugas, dan fungsi atau peran salah satunya adalah membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal. Dalam menjalin hubungan internal yakni dengan segenap pegawai yang ada di lingkungan lembaga, sedangkan untuk pihak eksternal yaitu dengan surat kabar, dimana media ini sangat penting bagi kegiatan kehumasan karena memiliki kekuatan di hadapan publik. Seperti halnya Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terkait

dengan media, ada beberapa media yang dimiliki, yang bertujuan untuk mengaktualisasikan komunikasi informasi baik secara intern maupun ekstern. Media secara intern, Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki buletin Jogjawara dan *track media*, sedangkan media eksternnya yakni media *online / web site*.

Sebagai instansi besar Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyampaikan informasi kepada karyawan, menggunakan media internal yaitu buletin Jogjawara. Media internal kedua yang digunakan yaitu *track media*, merupakan media internal yang diperuntukkan pejabat Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang artinya tidak untuk dikonsumsi bagi umum maupun staf nya. Adapun *track media* di sini adalah hasil analisis dari kliping surat kabar harian yang dibuat oleh Humas yang bermanfaat untuk dijadikan saran maupun kritik dalam pembuatan kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ke depan.

Media eksternal yang digunakan Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah *website*, sebagai alat untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat luas, dengan alamat ([www.pemda-diy.go.id](http://www.pemda-diy.go.id)). Dengan *website* ini humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mempublikasikan informasi yang *up to date* mengenai segala hal yang berkaitan dengan pemerintah. Diharapkan dengan adanya *website* ini dapat memperlancar arus komunikasi dua arah yang saling memberikan *feedback* antara pemerintah dengan masyarakat.



Dalam pembentukan citra ataupun siaran informasi bagi suatu lembaga ataupun institusi, telah banyak digunakan media iklan yang efektif dalam mencapai tujuan, namun dengan resiko biaya yang tidak sedikit. Yogyakarta yang dikenal sebagai kota pelajar, tentu memiliki Humas Pemerintah Daerah Provinsi yang berdedikasi tinggi dan kreatif dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta membuat buletin Jogjawara sebagai media internal, dan tidak menggunakan media iklan sebagai sarana siarannya, karena dengan media buletin lebih efisien dalam pengeluaran anggaran.

Buletin Jogjawara sebagai media internal tentu memiliki pengaruh ataupun fungsi. Namun apakah buletin tersebut efektif dalam menyampaikan informasi, serta dari manakah anggaran yang digunakan untuk proses pembuatan buletin tersebut, ini menjadi hal menarik untuk dicari jawabannya. Yang paling spesifik dan penting lagi, apakah buletin Jogjawara yang siap dikonsumsi benar-benar akan dibaca oleh konsumen, dan apakah memang ada minat untuk membacanya. Adapun pembuatan buletin Jogjawara untuk menjangkau karyawan yang luas atau banyak sehingga mempermudah dalam menyampaikan informasi.

Sebagai manusia yang beragama, alangkah baiknya memasukkan kitab suci yang menjadi pedoman hidup sebagai latar belakang dalam penelitian ini. Al-Quran adalah kitab suci yang di dalamnya terkandung aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek yang terkandung di dalam Al-Qur'an adalah aspek komunikasi. Dalam komunikasi ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi



agar pesan yang disampaikan mengenai sasaran dan sesuai dengan tujuan pengucapannya. Prinsip-prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an yaitu Qaulan Baligha yang terdapat pada QS An-Nisa ayat 63.

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ  
وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

Berdasarkan ayat di atas, dapat dikatakan bahwa perlunya perkataan yang membekas di jiwa untuk memberikan pelajaran, dan juga pemahaman akan apa yang disampaikan. Kata *baligh* berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. *Qaulan Baligha* artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Dalam media cetak pun, komunikasi dapat berjalan lancar sesuai yang diharapkan dan dapat diterima dengan baik juga salah satu faktornya adalah penulisan kata-kata dengan bahasa yang baik pula, jelas, lugas, efisien dan mudah dimengerti. Untuk itu sifat *qaulan Baligha* sangat perlu diterapkan dalam pembuatan isi media internal, yang dalam kasus ini media internal buletin Jogjawara.

Peran dari Humas Pemerintah Daerah merupakan bagian penting untuk meningkatkan media internal yang ada di sebuah institusi, dalam tugasnya menyampaikan informasi yang berperan penting untuk mensukseskan

pembangunan di suatu daerah. Media informasi yang baik dan efisien, bisa menciptakan kesatuan langkah antar karyawan dan pemimpinnya untuk mencapai tujuan bersama. Jika sistem informasi dari media internal tidak berjalan baik maka dimungkinkan terjadinya tumpang tindih kegiatan, bahkan bisa terjadi kegiatan yang saling bertentangan. Sistem informasi yang baik memungkinkan program-program dan kegiatan yang dilakukan pemerintah bisa direspon oleh seluruh atau sebagian besar karyawan sehingga bisa meningkatkan partisipasi karyawan Pemerintah Daerah. Maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal buletin Jogjawara.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut, dirumuskan permasalahan penelitian yaitu “Bagaimana peran Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal pada buletin Jogjawara?”

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan penelitian ini:

Menemukan peran humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal pada buletin Jogjawara.

2. Kegunaan penelitian:

a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkaya wawasan ilmu komunikasi pada kajian Humas dalam media internal pada instansi pemerintah.

b. Praktis

Sesuai dengan tujuan yaitu menemukan bagaimana peran Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal pada buletin Jogjawara.

**D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian tentang kehumasan telah banyak dilakukan, sebagai rujukan dalam pembuatan skripsi ini adalah pertama, skripsi Hening Pangastutiningsih; 2006, “Analisis Strategi Kegiatan *Eksternal Relations* Humas Pemerintah Kabupaten Bantul Dalam Menciptakan Hubungan Harmonis Dengan Publik”, dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, menjelaskan peranan Humas yaitu mengembangkan strategi kegiatan merupakan salah satu bagian yang berada pada struktur suatu organisasi pemerintah, Humas bertugas menyebarluaskan komunikasi dan informasi kepada masyarakat dan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Persamaan penelitian dalam skripsi tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yakni sama-sama meneliti peranan humas dalam pemerintahan dan pada metode analisis data. Sedangkan perbedaannya adalah pada obyeknya, dimana saudari Hening menggunakan “analisis strategi Humas Pemerintah Kabupaten” sebagai obyeknya, sedangkan pada penelitian ini adalah “peran Humas Pemerintah Daerah”. Dibanding dengan penelitian dalam skripsi tersebut, keunggulan dari penelitian yang akan penulis lakukan ialah pada spesifik pelaksanaan tugas humas Pemerintah Daerah dalam menyampaikan informasi, yang dalam kasus ini adalah peran Humas dalam media internal berupa buletin yang akan diteliti secara mendalam.

Penelitian kedua, berasal dari kumpulan jurnal penelitian komunikasi dan pembangunan, Volume 10 No. 1 April 2009 dengan judul “Sistem Informasi di Pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah”, oleh Ali Murtadha M Arifin. Metode yang dipergunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan model interaktif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi dokumentasi dan wawancara mendalam. Penelitian ini berisi bahwa dibentuknya Humas diantaranya sebagai juru bicara pemerintah, melakukan hubungan timbal balik antar pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan untuk memperjelas kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah, melakukan hubungan intern dengan satuan dan unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah, melaksanakan usaha untuk peningkatan peliputan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun

masyarakat dan melaksanakan koordinasi/kerjasama dengan organisasi kewartawanan. Sementara tugas Kantor Infokom adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang informasi dan komunikasi yang meliputi informasi, media informasi dan publikasi.

Persamaan penelitian dalam jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan yakni pada subyek penelitian, yang meneliti Humas atau pemberi info dalam instansi pemerintah, serta metode analisis data yang digunakan dan teknik pengumpulan data. Sedangkan perbedaannya ialah yang diteliti pada jurnal ini ialah sistem informasi dalam pemerintahan, yang berarti bukan hanya humas yang menjadi narasumbernya karena Kantor Infokom (informasi komunikasi) juga menjadi subyek dalam penelitiannya, sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan menjadikan Humas Pemerintah Daerah sebagai narasumber utama. Keunggulan penelitian yang akan penulis lakukan dari jurnal tersebut ialah, fokus narasumber. Penelitian yang fokus pada satu sumber yakni Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menjadikan penelitian ini lebih detail dalam pengkajian pelaksanaan tugas suatu sub-bagian dalam suatu Pemerintah Daerah, yang dalam kasus ini adalah tugas Humas dalam media internal Jogjawara, yang merupakan sarana penyampaian informasi.

## **E. Landasan Teori**

### **1. Peran**

Peranan (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari suatu kedudukan dimana apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia dikatakan menjalankan suatu peranan (Soekanto, 1987:220).

Peranan itu sendiri lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat sert menjalankan suatu peranan (Ibid, 1987:221). Selanjutnya juga disebutkan bahwa suatu peranan mungkin mencakup paling sedikit 3 hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi dimana setiap orang dalam suatu organisasi di masyarakat menjalankan sebuah peranan sesuai dengan kedudukan yang dimilikinya.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perikelakuan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Pentingnya peranan adalah bahwa hal itu mengatur perilaku seseorang dan juga menyebabkan seseorang pada batas-batas tertentu dapat meramalkan perbuatan-

perbuatan orang lain. Sehingga dengan demikian akan dapat menyesuaikan perikelakuan sendiri dengan perikelakuan sekelompoknya.

Peran sangat identik terhadap suatu kelompok atau komunitas tertentu yakni bagaimana perilaku seorang anggota atau pemimpin dalam kelompok tersebut, sehingga dengan peran tersebut akan terbentuk sebuah kesolidan dan manfaat bagi hal tertentu.

## **2. Hubungan Masyarakat (Humas)**

Menurut Onong Uchjana Effendy, Humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan public secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. (Kriyantono, 2008:4)

Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* (2006:6) menyatakan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Seorang tokoh Humas terkemuka, Elward L. Berney (1995) dalam bukunya *The Engineering of Consent* (Morissan, 2010: 6) mendefinisikan Humas sebagai *inducing the public to have understanding for good will* (membujuk public untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik). Seorang praktisi *Public Relations* harus peka untuk menentukan jenis aktivitas yang

akan dilakukan sesuai dengan pelaksanaannya, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang efektif.

## **2.1 Humas di Instansi Pemerintah**

Humas dalam instansi pemerintahan sangatlah penting sebagai komunikator, baik ke dalam maupun keluar instansi. Kegiatan humas / *PR* di institusi pemerintahan tidak memiliki kepentingan komersial dan bisnis. Tidak ada profit yang diemban oleh *PR* pemerintah karena tidak ada sesuatu yang diperjual belikan atau transaksi tidak terjadi baik bentuk produk barang atau jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial.

*PR* pemerintah mempunyai peran yang sangat besar dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Ada dua peran yang dimainkan oleh *PR* pemerintah yaitu peran taktis (jangka pendek) dan peran strategis (jangka panjang). Dalam peran taktis (jangka pendek), *PR* pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif dapat memotivasi rakyat dan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap rakyat melalui pesan-pesan yang disampaikan. Dalam pesan jangka panjang (jangka panjang) *PR* pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, dalam memberikan proses sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif secara cemerlang untuk melaksanakan program lembaga yang bersangkutan. (Ruslan, 2011:111). Karena tujuan *PR* pemerintah berbeda dengan *PR* perusahaan atau instansi swasta maka etika antara *PR* pemerintah berbeda dengan *PR* perusahaan atau instansi swasta.



Dimock dan Koenig mengungkapkan pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas instansi pemerintahan (Ruslan, 2011: 108) yakni:

- a. Berupaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
- b. Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program pembangunan di berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban nasional.
- c. Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur Pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban masing-masing secara konsisten dan profesional.

Adanya program kerja Humas yang dilaksanakan pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau memberikan penjelasan mengenai; tindakan serta kebijakan serta tindakan yang berhubungan dengan aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah. Humas lembaga pemerintahan mempunyai beberapa cara untuk melaksanakan tugas utamanya. Menurut John D. Milled tugas Humas Pemerintahan meliputi:

1. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.

2. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya.
3. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintahan.
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh instansi/lembaga pemerintahan yang bersangkutan (Ruslan, 2011: 107)

Bagi Humas pemerintahan, kegiatan kehumasan dapat ditempuh secara sturktural dalam wadah organisasi melembaga didukung oleh personal yang memiliki profesi yang sama atau antara lembaga fungsional pemerintahan secara fungsional dapat mendukung kerja sama yang baik guna melaksanakan komunikasi. (Widjaja, 1993:53)

## **2.2 Peran Humas**

Peranan humas adalah suatu kegiatan dalam suatu organisasi kepada masyarakat yang berdasarkan hubungan yang saling menguntungkan agar masyarakat mengerti apa yang dilakukan organisasi serta mendapatkan kebijakan yang dibuat untuk mendapatkan kepercayaan Dr.Carter Mc Namara (2002:1) membuat definisi yang lebih menunjuk pada tujuan aktivitas Publik Relation sebagai aktivitas berkelanjutan untuk menjamin perusahaan memiliki citra yang kuat dimata publik (Iriantara, 2004:5).

Menurut Dozier & Broom, dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (Ruslan, 2007:20), peranan Humas dalam suatu organisasi dibagi menjadi 4 kategori diantaranya:

1. Penasihat Ahli (*Expert prescriber*)
2. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)
3. Fasilitator Proses Pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)
4. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

(Ruslan, 2007 : 20)

Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar *PR* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations (expert prescriber)* tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *Public Relation* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan. Dengan demikian peran Penasehat Ahli (*Expert prescriber*) dalam media internal adalah membantu memecahkan masalah dan mengatasi persoalan dalam area *Public Relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan dalam posisi penasehat ahli yang fungsinya adalah memberikan arahan ataupun

*problem solving* pada setiap permasalahan sekaligus pengontrol dalam segala suatu sistem, konsep ataupun regulasi dalam institusi tersebut secara organisatoris internalnya.

Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*) berperan sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*) memiliki peranan dalam membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli *public relations* dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

Teknisi Komunikasi (*Communication technician*) berperan sebagai *Journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem

komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tindakan (level), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya *employee relations and communication media model*.

### **3. Media**

Media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan minat serta perhatian sedemikian rupa sehingga proses belajar terjadi (Sadiman, 1997:7)

Briggs (1970) dalam buku *Media Pendidikan: pengertian, pengembangan dan pemanfaatannya* berpendapat bahwa media adalah segala alat fisik yang dapat menyajikan pesan serta merangsang siswa untuk belajar (Sadiman, 1996:6)

#### **3.1 Media Internal**

Media internal adalah suatu sarana penyampaian dan penerimaan informasi di kalangan publik internal perusahaan, dan biasanya bersifat non komersial. Penerima maupun pengirim informasi adalah orang dalam atau publik internal, terdiri atas pimpinan, anggota, pegawai, maupun unit-unit kerja yang ada di dalam perusahaan tersebut.

**a. Bentuk Media Internal**

Frank Jefkins dalam *Public Relations* (2004:147) menyebutkan bentuk jurnal internal sebagai berikut:

- 1) *Majalah*. Jurnal internal dengan format majalah dan biasanya berukuran A4 (297 x 110). Isinya kebanyakan adalah tulisan fitur dan ilustrasi. Jurnal ini bisa dicetak dengan menggunakan teknik *litografi* atau *photogravure*.
- 2) *Koran*. Meskipun mirip dengan koran tabloid, tapi isinya terdiri dari berita yang disisipi dengan tulisan fitur dan ilustrasi. Proses percetakannya biasanya lebih canggih, yakni secara *offset-litho*. Sedangkan di Inggris kebanyakan memakai proses *web-offset-litho*.
- 3) *Newsletter*. jumlah halamannya biasanya sedikit, yakni 2 hingga 8 halaman, dan biasanya berukuran A4. Sebagian besar isinya adalah tulisan-tulisan singkat dengan atau tanpa gambar. Percetakannya menggunakan teknik *lithografi* atau dapat diproduksi pada mesin fotokopi kantor (*office copier*).
- 4) *Majalah Dinding*. Bentuknya seperti poster kecil yang ditempelkan pada dinding. Ini merupakan suatu medium yang biasa digunakan untuk keperluan internal maupun eksternal.

**b. Fungsi Media Internal**

Menurut Rosady Ruslan dalam *Manajemen PR dan Media Komunikasi* (2003), fungsi media internal:

- 1) Media hubungan komunikasi internal dan eksternal dalam upaya pencapaian pesan-pesan perusahaan kepada pemilik (*shareholder*), khalayak terkait (*stakeholder*) mengenai aktivitas perusahaan, manfaat produk barang dan jasa.
- 2) Ajang komunikasi antar karyawan. Misalnya: kegiatan usaha, wisata, kegiatan karyawan.
- 3) Media bagi staf PR dalam tulis menulis.
- 4) Nilai tambah bagi PR untuk menerbitkan *in house journal* yang bermutu, terbit berkala dan teratur, penampilan profesional, *lay out* dan isi yang ditata apik, *cover* menarik.

**c. Karakteristik Media Internal**

- 1) Jangkauan serta pembaca Humas internal harus dikenali karena akan mempengaruhi gaya dan kandungan isi jurnal.
- 2) Besar kecilnya kuantitas penerbitan atau oplah akan mempengaruhi metode produksi dan kualitas materi maupun kandungan isinya.
- 3) Jurnal harus diterbitkan berkala secara teratur dan memiliki tanggal publikasi yang tetap: dwi mingguan, bulanan, dwi bulanan.
- 4) Biasanya, isi jurnal berisi uraian hal-hal yang sudah terjadi.
- 5) Setiap jurnal hendaknya memiliki ciri khas berkaitan dengan isinya.
- 6) Jurnal internal harus disesuaikan dengan keseluruhan program Humas dan jadi wahana untuk mencapai khalayak yang hendak dituju: informasi mengenai aspek tertentu dari organisasi, wahana

komunikasi yang tersebar antar divisi dan cabang usaha, forum untuk saling tukar pandangan, pengenalan produk.

**d. Bentuk Tulisan dalam Media Internal**

- 1) Berita langsung / *straight news* : tulisan yang menyampaikan unsur-unsur terpenting dari suatu peristiwa yang secepatnya harus segera diketahui pembaca.
- 2) Karangan khas / *feature* : tulisan mengenai suatu kejadian yang dapat menyentuh perasaan atau pun yang menambah pengetahuan pembaca lewat penjelasan rinci, lengkap dan mendalam.
- 3) Laporan mendalam : tulisan yang mencoba memahami permasalahan secara lebih lengkap, mendalam dan analitis.
- 4) Kolom opini : tulisan yang menyatakan pendapat atau penilaian tentang sesuatu yang hangat dan aktual.
- 5) Artikel : tulisan yang berisi pengetahuan, ketrampilan dll atau tulisan yang mencoba mengangkat.

**e. Peran Media Internal**

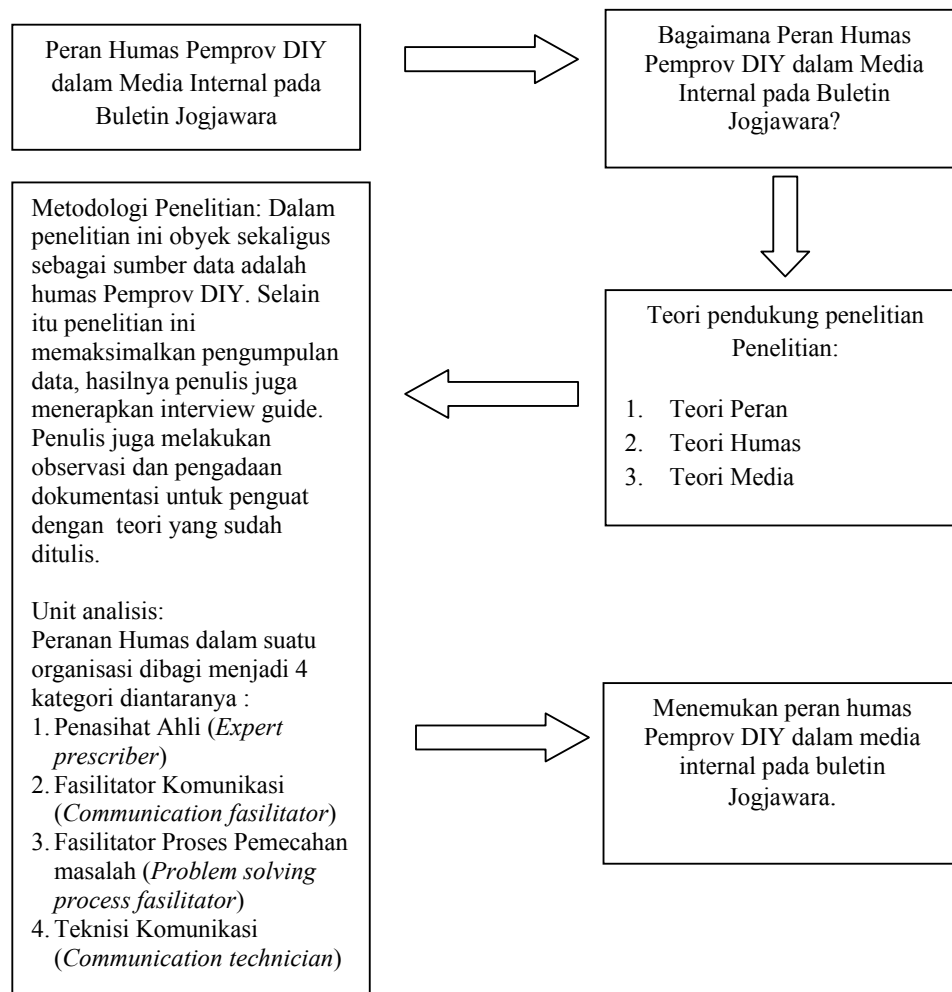
Media internal biasa disebut *Inhouse Magazine*, meski tidak mesti format majalah. Media internal berperan sebagai jembatan komunikasi antara manajemen dengan karyawan dan antar-karyawan. Dengan begitu, media ini mendukung terciptanya suasana kondusif karena informasi berjalan lancar, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja karyawan sekaligus kinerja perusahaan/organisasi.



Media internal juga memiliki peran sebagai alat untuk pembentuk citra (*image building*) suatu perusahaan/organisasi karena fungsi media internal juga dapat dijadikan sebagai media promosi dan komunikasi dengan “*stakeholder*”.

## F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Dari bagan di atas dapat dijelaskan bahwa, judul penelitian penulis “Peran Humas Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Media Internal

pada Buletin Jogjawara” secara kerangka pemikiran, dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Peran Humas Pemprov DIY dalam Media Internal pada Buletin Jogjawara?”. Ada beberapa teori pendukung pada penelitian ini diantaranya adalah teori peran, teori humas, teori peran dan humas dan teori media internal. Semua teori pendukung sangat berkaitan erat satu sama lain sebagai pedoman dalam memecahkan rumusan masalah.

Untuk menjawab rumusan masalah dengan dukungan dari beberapa teori tersebut, maka digunakan Metodologi Penelitian. Dalam penelitian ini obyek sekaligus sebagai sumber data adalah humas Pemprov DIY. Selain itu penelitian ini memaksimalkan pengumpulan data, dimana dalam mencapai hasilnya penulis menerapkan interview guide. Penulis juga melakukan observasi dan pengadaan dokumentasi untuk penguat dengan teori yang sudah ditulis. Adapun unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori Peranan Humas dalam suatu organisasi dibagi menjadi 4 kategori di antaranya :

1. Penasihat Ahli (*Expert prescriber*)
2. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)
3. Fasilitator Proses Pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)
4. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Seperti yang tertulis pada bagan di atas, keseluruhan proses tersebut guna mencapai tujuan penelitian yaitu mengetahui peran humas Pemprov DIY dalam media internal pada buletin Jogjawara.

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu. Riset ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel. (Kriyantono, 2006:67)

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah peran Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal buletin Jogjawara.

### **3. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu: pertama, Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kedua, data

yang bersumber dari dokumen, laporan, buletin dan arsip yang mendukung sebagai bahan dalam penelitian.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mencari informasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik yaitu:

##### **a) Wawancara mendalam (*in depth interview*)**

Suatu cara mengumpulkan data-data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data secara lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2006: 100).

Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan dua jenis pertanyaan. Pertama, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis sebagai panduan (*interview guide*). Dan kedua, wawancara tak terstruktur, yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang muncul secara spontan dan merupakan perkembangan dari daftar pertanyaan yang ada, sifatnya informal. Adapun pihak yang akan menjadi narasumber: Kepala Bagian Humas, Kepala Sub. Bagian Publikasi Dokumentasi dan Media Massa, Kepala Sub. Bagian Hubungan Antar Lembaga, staf Sub. Bagian Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa.

##### **b) Dokumentasi**

Peneliti mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen itu dapat berupa dokumen publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya: laporan polisi, berita-

berita surat kabar, traskrip acara TV, dan lainnya. Sedangkan dokumen privat misalnya: memo, surat-surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu, dan lainnya (Kriyantono, 2006: 118). Dengan tehnik ini peneliti berusaha memperoleh data atau informasi dengan cara menggali dan mempelajari dokumen-dokumen, arsip dan catatan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam media internal buletin Jogjawara.

## **5. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama di lapangan (Kriyantono, 2006: 41). Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai data primer adalah wawancara kepada sumber data atau para informan utama yaitu Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Data Skunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Data skunder ini untuk melengkapi data primer, dan biasanya data skunder ini sangat membantu peneliti bila data primer terbatas atau sulit diperoleh (Kriyantono, 2006: 42). Dalam penelitian ini yang termasuk data skunder yaitu dokumentasi, peneliti mengambil data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian supaya data yang diperoleh lebih lengkap.

## 6. Metode Analisis Data

Metode yang dipergunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: Menurut Miles dan Huberman dalam Didik di situsnya (<http://www.damandiri.or.id>)

- a. Pengumpulan data, melalui wawancara, observasi dan dokumen. Pada langkah ini peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara terhadap informan humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan buletin Jogjawara.
- b. Reduksi. Langkah ini adalah memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian. Informasi diperoleh dari Humas Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- c. Penyajian. Setelah informasi dipilah maka disajikan, bisa dalam bentuk tabel, ataupun uraian penjelasan.
- d. Tahap akhir, adalah menarik kesimpulan.

## 7. Metode Keabsahan Data

Metode yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi, dimana jawaban subjek nantinya akan dianalisis dan diteliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Kemudian jawaban subjek akan di *cross-check* dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2006: 70).

Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, yaitu peneliti membandingkan atau mengecek ulang tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda (Dwidjowinoto, 2002 dalam Kriyantono, 2006: 70). Selain melalui wawancara, peneliti menggunakan dokumen-dokumen sebagai sumber data.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dari penjelasan dalam bab pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa peran Humas Pemerintah Daerah dalam media internal (studi deskriptif kualitatif pada buletin Jogjawara Pemerintahan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) dapat disimpulkan sebagai berikut, bahwa dari 4 peranan humas dalam suatu organisasi diantaranya Penasihat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah dan Teknisi Komunikasi memiliki peranan penting dalam media internal, khususnya buletin Jogjawara, hal ini dapat dijelaskan baik secara teori maupun secara teknis sebagai berikut:

##### 1. Penasehat Ahli

Penasehat ahli dalam dalam perannya adalah sebagai *solving problem* dan sebagai penasehat dalam pembuatan media internal buletin Jogjawara. Secara teknis penasehat ahli memiliki peran yang sangat penting untuk pemecahan masalah baik secara internal maupun secara eksternal, di samping itu penasehat ahli selain sebagai *solving problem* juga memiliki otoritas serta punya peran sebagai penasehat yang mana penasehat ahli memberikan pengarahan dalam pemecahan masalah selama produksi buletin Jogjawara, dalam konteks ini adalah buletin media internal Jogjawara di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai objek penelitian penulis, dari penelitian ini penulis mengambil kesimpulan



bahwa dalam variabel penasehat ahli sebagai Humas Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki peran yang signifikan dalam media internal Jogjawara.

## **2. Fasilitator Komunikasi**

Dalam bidang fasilitator komunikasi ini adalah sebagai mediator komunikasi dengan pembaca. Dari variabel kedua dalam penelitian ini adalah Fasilitator *Komunikasi*, dari hasil wawancara dengan narasumber secara garis besar fasilitator komunikasi memiliki peran signifikan dalam media internal Jogjawara di mana buletin tersebut menyediakan kolom rubrik interaksi dengan para pembaca, dalam rubrik tersebut berisikan kritik serta saran dengan tujuan agar terjadi komunikasi timbal balik antara pembaca sehingga akan terjadi hubungan saling pengertian, menghargai, mendukung dan adanya toleransi. Dari hasil wawancara peneliti tidak mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi bahwa adanya peran yang sangat positif pada fasilitator komunikasi dalam media internal buletin Jogjawara Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah**

Fasilitator pemecahan masalah berperan membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam persoalan atau krisis yang tengah dihadapi. Dalam bidang fasilitator secara pengertian dan *job* deskripsi sudah dijelaskan di atas. Dan untuk hasil penelitian sesuai dengan data dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa fasilitator proses pemecahan masalah memiliki

peran dalam media internal buletin Jogjawara, dari penjabaran narasumber, dalam hal ini bidang fasilitator proses pemecahan masalah dijabat oleh bapak. RM . Rosadi Jaka Suyana, SPT. Bahwa fasilitator proses pemecahan masalah sangat berperan aktif dalam *job* deskripsinya membantu dalam pemecahan masalah, sebagai contoh masalah krisis, sebagai penasehat hingga menjadi pemilik keputusan dalam mengatasi suatu krisis, dari hasil penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa fasilitator proses pemecahan masalah signifikan dalam peran media internal buletin Jogjawara, di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **4. Teknisi Komunikasi**

Berperan menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal sebagai *methode of komunication in organization*. Dalam variabel teknis komunikasi merupakan variabel paling terakhir dalam penelitian ini. Adapun hasil dari penelitian, teknis komunikasi sangat memiliki peran yang signifikan dalam media internal buletin Jogjawara, sebagai contoh dalam hal ini Teknisi Komunikasi dijabat oleh Bapak Budi Rahardjo, SE, dari hasil wawancara beliau sangat jelas dipaparkan segala *job* deskripsi sebagai Teknisi Komunikasi yang meliputi tentang dokumentasi, pengecekan berita yang akan dimuat, di samping itu juga sebagai media komunikasi level antara atasan dan bawahan. Untuk itu dalam variabel teknis komunikasi penulis menyimpulkan bahwa teknis komunikasi memiliki peran yang signifikan dalam media internal buletin Jogjawara.

Dari kesimpulan 4 variabel di atas, menjelaskan bahwa Humas Pemda Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sangat berperan dalam media internal buletin Jogjawara. Adapun kelebihan yang ditemukan dalam penelitian ini, yakni adanya mekanisme control internal yang belum ada pada pembuatan buletin lainnya. Kelebihan lain adalah bahwa buletin Jogjawara dapat dikonsumsi bagi khalayak eksternal karena isinya bias dipahami dan bermanfaat bagi masyarakat umum. Sehingga hasil penelitian ini dikatakan sangat signifikan dengan teori yang digunakan, dilihat dalam tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan dengan baik.

## **B. SARAN**

Dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil dari penelitian ini peran humas dalam media internal memiliki peran penting, akan tetapi ada saran dari penulis untuk humas, dalam hal ini bertujuan agar peran humas dan media Jogjawara lebih bagus dan berkualitas, penulis menyarankan dalam pembagian *job* deskripsi secara jabatan dan otoritas untuk bisa lebih dispesifikasikan kembali, jangan sampai ada dualitas tanggung jawab ataupun otoritas.

Untuk para akademisi yang akan mengembangkan atau memodifikasi penelitian ini pada penelitian berikutnya. Peneliti menyarankan variabel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya ditambah, jangan hanya peran, melainkan adanya kolerasi antar variabel. Agar hasil judul penelitian ini bisa berkembang dan memiliki hasil yang maksimal dari penelitian sekarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahnya, diterjemahkan Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Jakarta: Komplek Percetakan Al-Qur'an Al-Karim, 1971.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glen M. 1985. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Jefskin, Frank, 2004. *Publik Relation*, Jakarta: Erlangga.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Kriyantono, Rachmat. 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_ 2008. *Public Relations Writing: media Public Relations Membangun Citra Corporate*. Jakarta: Kencana.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, Rusadi. 2011. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_ 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sadiman, S Arief, dkk. 1996. *Media Pendidikan: Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 1987. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaya, A.W. 1986. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : PT Bumi Aksara

### Skripsi:

- Skripsi Hening Pangastutiningsih; 2006, *Analisis Strategi Kegiatan Eksternal Relations Humas Pemerintah Kabupaten Bantul Dalam Menciptakan Hubungan Harmonis Dengan Publik*, Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".

**Internet:**

Jurnal Komunikasi dan Pembangunan. [www.balitbang.depkominfo.go.id](http://www.balitbang.depkominfo.go.id)

[www.pemda-diy.go.id](http://www.pemda-diy.go.id)

[www.bapeda.jogjaprov.go.id](http://www.bapeda.jogjaprov.go.id)

## INTERVIEW GUIDE

### **I. Penasihat Ahli**

1. Apa posisi anda dalam media internal buletin Jogjawara?
2. Apa yang dikerjakan penasihat ahli dalam media internal buletin Jogjawara?
3. Masalah apa saja yang biasanya terjadi dalam media internal buletin Jogjawara?
4. Solusi seperti apa yang dilakukan penasihat ahli dalam memecahkan masalah dalam media internal buletin Jogjawara?
5. Bagaimana proses penasihat ahli dalam berperan mengatasi masalah?
6. Pengontrolan seperti apa yang dilakukan penasihat ahli dalam media internal buletin Jogjawara?
7. Pengarahan seperti apa yang diberikan penasihat ahli dalam mengatasi setiap permasalahan dalam media internal buletin Jogjawara?
8. Otoritas apa yang dimiliki penasihat ahli dalam media internal buletin Jogjawara?

## **II. Fasilitator Komunikasi**

1. Apa yang dilakukan dalam melayani keinginan publik terhadap media internal buletin Jogjawara?
2. Bagaimana fungsi fasilitator komunikasi dalam media internal buletin Jogjawara?
3. Komunikasi apa saja yang dilakukan dalam media internal buletin Jogjawara?

## **III. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah**

1. Dimana perbedaan peran antara penasihat ahli dengan fasilitator proses pemecahan masalah?
2. Otoritas apa yang dimiliki fasilitator proses pemecahan masalah dalam media internal buletin Jogjawara?
3. Proses pemecahan masalah seperti apa yang dilakukan oleh fasilitator proses pemecahan masalah dalam media internal buletin Jogjawara?

#### **IV. Teknisi Komunikasi**

1. Bagaimana teknis di buletin Jogjawara secara umum?
2. Seperti apa proses penyediaan pelayanan teknis komunikasi dalam media internal buletin Jogjawara?
3. Jenis teknis komunikasi seperti apa yang biasa dilakukan dalam media internal buletin Jogjawara?
4. Masalah teknis komunikasi seperti apa yang biasa dihadapi dalam media internal buletin Jogjawara?
5. Inovasi seperti apa yang dilakukan teknisi komunikasi dalam media internal buletin Jogjawara?



## CURRICULUM VITAE

NAMA : ISTI PUPUT SUSANTI  
T.T.L : LAMPUNG TIMUR, 12 DESEMBER 1990  
ALAMAT ASAL : SUKARAJA TIGA, RT 01/01, MARGA TIGA, SUKADANA,  
LAMPUNG TIMUR  
ALAMAT JOGJA : MREDO, RT 04/34, BANGUNHARJO, SEWON, BANTUL  
E-MAIL : puput\_love\_ayah@yahoo.co.id  
NO HP : 085759999011

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

TK : TK AISIYAH MARGA TIGA, Lampung Timur (1995-1996)  
SD : SD N BANGPALAS, MARGA TIGA, Lampung Timur (1996-1997)  
SD N GANDOK, Jl Imogiri Barat, Bantul (1997-2002)  
SMP : SMP N 2 MARGA TIGA, Lampung Timur (2002-2005)  
SMA : SMA N 1 JETIS BANTUL (2005-2008)  
UNIVERSITAS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008-2012)

### RIWAYAT PENDIDIKAN NON FORMAL

1. Pembinaan Mental Karate Kyokushinkai Karate Do Indonesia (2006)
2. Broadcasting at Global Fm Jogja 106,9 (2010-2011)
3. LPK Asmat-Pro, Jl Amarta, Monjali, Yogyakarta (2011)