

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS PADA KANTOR DPRD PROVINSI SULAWESI SELATAN

The Effectiveness Of Organizational Communication In The Implementation Of The PR Function At The Office Of The DPRD Province Of South Sulawesi

Nurul Ainun

nurulainun263@gmail.com

Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia

Ahdan

ahdan.s@gmail.com

Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia

Muhammad Idris

idris75muhammad@gmail.com

Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra Universitas Muslim Indonesia

ABSTRACT

The aims of this study are (1) to determine the implementation of the Public Relations function of the DPRD of South Sulawesi Province. (2) To determine the effectiveness of organizational communication in the public relations of the DPRD of South Sulawesi Province. The method used in this research is qualitative method. There were four informants in this study. This research lasted for one month and was located at the DPRD Office of the South-Sulawesi Province. The research method used in this study is a qualitative method. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. This research lasted for one month and took place at the South Sulawesi DPRD office.

Based on the results of the study, it can be concluded that the Effectiveness of Organizational Communication in the Implementation of the Public Relations Function at the DPRD Office of the Province of South Sulawesi is effectively in accordance with the function of public relations, namely being trusted, supportive, open, paying attention, and actively asking for opinions, as well as giving awards for high performance standards. good. As well as in implementing the public relations function, the DPRD of South Sulawesi Province applies an online system and is very efficient to accommodate people's aspirations so that mutual communication occurs.

Keywords: *Effectiveness of Communication, Government Public Relations, Two Ways Symmetric*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Humas DPRD Provinsi Sulawesi-Selatan . (2) Untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi pada humas DPRD Provinsi Sulawesi-Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang Penelitian ini berlangsung selama satu bulan dan berlokasi di Kantor DPRD Provinsi Sulawesi-Selatan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan dan berlokasi di Kantor DPRD Sulawesi Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Fungsi Humas Pada Kantor DPRD Provinsi Sulawesi-Selatan adalah dengan efektif sesuai dengan fungsi humas yaitu dipercaya, mendukung, terbuka, menaruh perhatian, dan secara aktif meminta pendapat, serta memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik. Serta dalam pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi selatan menerapkan dengan online system dan sangat efisien untuk menampung aspirasi masyarakat sehingga terjadinya komunikasi timbal balik.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Humas Pemerintahan, *Two Ways Symmetric*

Pendahuluan

Humas merupakan salah satu bidang terpenting dalam pemerintahan legislatif yang sama sekali tidak dapat dipisahkan keberfungsian pada kinerja DPRD. Pernyataan ini diperkuat dengan beberapa fungsi Humas DPRD antara lain penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, penyelenggaraan rapat-rapat DPRD, pelaksanaan penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Setiap kantor pemerintahan mempunyai kebutuhan akan tenaga terampil di bidang komunikasi dan bidang terkait lainnya untuk menangani berbagai macam permasalahan yang berkaitan antara pemerintahan sendiri tetap terjaga dengan baik dimata rakyat. Untuk itulah kantor-kantor pemerintahan sekarang ini membutuhkan praktisi *public relations* atau humas sebagai mediator antara pemerintahan dengan rakyat, pemerintah dengan bawahan begitu juga sebaliknya agar terjalin komunikasi dan penyampaian informasi yang benar tanpa terputus ditengah jalan sehingga terjadilah kesinambungan dalam setiap hal.

Komunikasi memiliki peran yang menentukan dalam sebuah organisasi, hal ini dapat dilihat dari keterikatan antara organisasi dengan aparatur yang menggerakkannya, dimana keterkaitan itu memerlukan keterampilan dan kemampuan dalam menyampaikan pesan, menerima umpan balik, dan mengelola informasi. Komunikasi dalam organisasi adalah alat untuk memfungsikan organisasi dalam

mencapai tujuan. Pesan dalam organisasi meliputi : fungsi tugas, interaksi dan differensiasi, serta-pemeliharaan.

Mengingat keefektifan komunikasi organisasi sangat penting bagi kelancaran dan ke efektifan proses proses komunikasi secara keseluruhan, Maka sebuah organisasi harus siap mengkondisikan proses komunikasi yang efektif, baik ke dalam maupun keluar organisasi, karena keefektifan komunikasi adalah sesuatu yang menunjukkan mutu tercapainya hasil yang dikehendaki dari kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah efektivitas komunikasi organisasi pada humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi pada humas DPRD Prov Sul-Sel

Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Melalui penelitian ini akan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak

yang terkait khususnya di bidang Ilmu Komunikasi di Universitas Muslim Indonesia serta dapat dijadikan literatur bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti;

b. Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran pada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam pelaksanaan fungsi humas pada kantor DPRD Provinsi Sulawesi Selatan.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Secara singkatnya efektivitas adalah upaya tertentu atau suatu tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu perusahaan.

Manusia mempunyai dasar dalam kehidupan sehari-hari yaitu komunikasi. Dengan komunikasi, manusia saling terhubung satu sama lain baik dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Pentingnya komunikasi itu bagi manusia tidak bisa dipungkiri juga bagi organisasi atau perusahaan. Perusahaan ataupun organisasi yang ingin berjalan maka harus adanya suatu komunikasi yang baik.

Manusia tidak terlepas dari komunikasi dikarenakan manusia itu makhluk sosial, komunikasi tidak hanya berhubungan antar individu saja, tapi komunikasi itu juga alat bagi manusia untuk bertahan hidup. Beberapa kendala dalam, dalam berkomunikasi akan mempengaruhi keberhasilan proses komunikasi. Sebuah pesan yang disampaikan bisa saja diartikan secara berbeda sehingga menimbulkan menimbulkan efek tindakan yang berbeda pula (Soemagara, 2006 : 45).

Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan organisasi di dalam suatu kelompok. Baik itu formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi organisasi mempunyai peran penting dalam berjalan atau tidaknya suatu organisasi. Selain untuk menggapai cita-cita organisasi, proses komunikasi dalam organisasi juga menjadi indikator dalam efektivitas program yang dijalankan. Semakin baik komunikasi dalam organisasi, akan semakin efektif hasil yang diraih.

Organisasi diartikan sebagai suatu sistem pemrosesan informasi, di mana setiap anggota organisasi diharapkan mampu memberi dan menerima informasi dengan baik guna kelancaran dalam menjalankan apa yang menjadi tugasnya. Merupakan cara lain dari perintah. Di mana kebanyakan pemimpin organisasi lebih memilih menggunakan cara persuasif daripada perintah kepada bawahannya. Hal ini di karena akan asumsi terkait penggunaan cara yang lebih halus akan menyebabkan seseorang lebih menghargai satu tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengertian Humas

Hubungan masyarakat adalah usaha untuk membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan masyarakat, seni komunikasi diperlukan didalam Humas karena dengan begitu akan terbangun saling pengertian serta menghindari kesalah pahaman dan mispersepsi dengan khalayak sehingga terbangun citra positif lembaga. Pekerjaan Humas lainnya ialah membuat sebuah media internal yang akan membawa nama baik instansi/lembaga.

Salah satu peran penting Humas adalah menciptakan citra baik organisasi, Humas dituntut untuk bisa mengedukasikan ke khalayak tentang kelebihan dan keungglan sebuah instansi/lembaga yang berada didalam naungannya. Didalam Humas terdapat staf yang memiliki kemampuan untuk menulis berita berupa Press release yang akan disampaikan kepada khalayak melalui media masa baik itu koran, majalah dan media elektronik bahkan media internal dari instansinya.

Humas menjadi penting dimiliki oleh sebuah instansi pemerintahan dan swasta hal ini dikarenakan keberadaannya sebagai jembatan penghubung antara organisasi dengan publik sebagai pengguna jasa, terutama jika terjadi suatu peristiwa di sebuah instansi pemerintahan dan swasta tentang sebuah kebijakan yang di ambil oleh instansi tersebut namun memiliki pertentangan di khalayak maupun masyarakat dan instansi pemerintah/swasta, disinilah peran Humas untuk memberikan tanggapan dan respon atas aktifitas yang telah dilakukan maka para pekerja di bidang

kehumasan bertugas menjaga harmonisasi atau fungsi internal, memberikan fungsinya kepada khalayak dengan mengumumkan atau menginformasikan kepada khalayak tentang kebijakan yang di ambil oleh pimpinan instansi pemerintahan ataupun lembaga sehingga sistem dan mekanisme kerja menjadi kondusif demi mencapai tujuan organisasi, Tidak hanya menjaga hubungan baik dengan Khalayak, Humas juga selalu menjaga hubungan harmonis dengan media masa baik itu media cetak maupun media elektronik.

Teori Pendukung

Teori Sistem Sosial

Penelitian ini menggunakan teori sistem sosial untuk mengetahui tingkat ukur efektivitas komunikasi organisasi. Pencetus sistem sosial adalah Talcott Parsons dimana dalam teori sistem sosial (social system) terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat ukur efektivitas komunikasi organisasi (Kriyantono, 2008: 216). Keempat indikator tersebut meliputi iklim komunikasi, kepuasan organisasi, penyampaian informasi dan ketepatan pesan.

Teori sistem sosial menjelaskan tentang dinamika organisasi dalam istilah-istilah dari jaringan sosial-hubungan dan interaksi orang didalam dan diuar organisasi. Blau dan Scott (1962) mengenalkan dua prinsip dasar yang membantu mendefinisikan sistem sosial. Salah satunya adalah susunan hubungan-hubungan sosial, atau pola-pola dari interaksi-interaksi sosial didalam sistem sosial.. Yang lain adalah budaya, atau nilai-nilai kebersamaan dari orang-orang di dalam sistem sosial. Hal ini berguna untuk mengingat bahwa

susunan hubungan sosial dan budaya dari organisasi dapat dilihat secara formal, informal atau holistik. Struktur sosial ditentukan oleh jenis interaksi sosial, antara orang dengan berbagai status dalam organisasi. Tindakan Sosial mengacu pada jenis dan tingkat interaksi di antara mereka dalam sebuah organisasi, apakah mereka lebih tinggi, rendah, atau berorientasi pada teman sebaya. Misalnya, penting untuk dicatat bagaimana-sering dan panjangnya orang bercakap-cakap satu dengan yang lain didalam organisasi dan alasan apa dikuasi telah diadakan.

Two Ways Symmetric

Model *Two Ways-Symmetric* adalah gagasan dari Grunig & Hunt yaitu model yang lebih mengutamakan dialog secara penuh dengan publiknya serta fokus pada upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama, bukan berupaya memersuasi publik dengan berbagai cara. Model ini berfokus membangun hubungan dan menguntungkan kedua belah pihak melalui komunikasi dua arah timbal balik. Timbal balik yang dimaksud di sini ialah ketika publik bukan sebatas penerima yang pasif lagi tetapi publik juga memberikan *feedback* dan pihak organisasi harus menanggapi *feedback* mereka. Komunikasi akan berjalan lancar jika source (sumber) dan receiver (penerima) memiliki ilmu yang sama. Maka dari itu humas juga harus dapat beradaptasi dengan pengetahuan yang dimiliki oleh khalayaknya agar bisa saling memberikan *feedback* (umpan balik).

Two way symmetrical model ini mengarah pada “telling the truth to public.” Model komunikasi ini diterapkan kepada publik dengan

menggunakan penelitian untuk memfasilitasi hal yang diharapkan oleh publik daripada untuk memersuasi publik.

Kerangka Koseptual

Komunikasi memiliki peran yang menentukan dalam sebuah organisasi, hal ini dapat dilihat dari keterikatan antara organisasi dengan aparatur yang menggerakkannya, dimana keterkaitan itu memerlukan keterampilan dan kemampuan dalam menyampaikan pesan, menerima umpan balik, dan mengelola informasi. Komunikasi dalam organisasi adalah alat untuk memfungsikan organisasi dalam mencapai tujuan. Pesan dalam organisasi meliputi : fungsi tugas, interaksi dan differensiasi, serta-pemeliharaan.

Mengingat keefektivan komunikasi organisasi sangat penting bagi kelancaran dan ke efektifan proses proses komunikasi secara keseluruhan, Maka sebuah organisasi harus siap mengkondisikan proses komunikasi yang efektif, baik ke dalam maupun keluar organisasi, karena keefektifan komunikasi adalah sesuatu yang menunjukkan mutu tercapainya hasil yang dikehendaki dari kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan membahasnya secara mendalam mengenai “Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Fungsi Humas DPRD”

Metodelogi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, jalan Urip Sumoharjo No 59 Provinsi Sulawesi-Selatan. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif

yaitu memberikan gambaran secara cermat dan faktual yaitu penulis menggambarkan / melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada mengenai fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi selatan.

Informan pada penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive*). Yakni ditetapkan sebanyak 4 (empat) orang informan dengan pertimbangan bahwa informan dianggap kompeten yang benar-benar mengetahui kondisi di lokasi penelitian. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah anggota DPRD, Kepala Subbagian Hubungan Masyarakat Protokol dan Publikasi, Staff Hubungan Masyarakat dan Media dari Tribun Timur

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung melalui wawancara oleh informan atau narasumber pada objek atau lokasi penelitian. Sumber data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara dengan cara menggali sumber asli secara langsung. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari studi, survey, atau eksperimen yang telah dijalankan oleh orang lain atau untuk penelitian lain akan tetapi kita pergunakan dalam arti penelitian. Data ini dapat diakses dalam bentuk data yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti publikasi pemerintah, sensus, catatam internal organisasi, buku, artikel jurnal, situs web, laporan dan lain-lain.

Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang di teliti. Wawancara adalah kegiatan

tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Dokumentasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mendapatkan gambaran lingkungan yang terkait dengan objek penelitian.

Analisis data merupakan suatu proses ataupun upaya untuk mengolah data menjadi informasi baru yang sama pentingnya. Proses ini sangat dibutuhkan supaya karakteristik suatu data bisa jadi lebih mudah dipahami dan berguna untuk dijadikan solusi bagi suatu permasalahan, terutama yang terkait dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data ini berarti kegiatan analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dari berbagai instrument penelitian

Hasil dan Pembahasan.

Hasil dan Pembahasan dari gambaran Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dilihat dari 3 aspek penelitian yaitu iklim komunikasi, kepuasan organisasi, penyebaran informasi dan ketetapan pesan, serta *two ways symmetric*.

a. Iklim Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian dari semua informan saya dapat menyimpulkan bahwa iklim komunikasi organisasi dalam pelaksanaan fungsi humas sudah dapat dikatakan sudah cukup efektif dilakukan sebagai fungsi humas serta adanya unsur dipercaya, terbuka, mendukung, menaruh perhatian dan

secara aktif dalam memberikan informasi. Pelaksanaan fungsi humas juga dalam iklim komunikasi memberi pedoman bagi keputusan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh staff humas untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk mengikat diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur sehingga dapat dipercaya dalam bekerja, mendukung para rekan kerja dalam organisasi dan untuk melaksanakan tugas secara kreatif serta menaruh perhatian kepada media, pimpinan, dan anggota DPRD yang berada di sekretariat.

Dalam suatu organisasi, komunikasi dilaksanakan untuk menggerakkan aktivitasnya. Komunikasi merupakan unsur pokok dalam suatu organisasi karena organisasi terdapat interaksi social yang dilandasi adanya pertukaran makna untuk mengintegrasikan Tindakan-tindakan individu. Suatu organisasi apapun bentuk dan bidang kegiatannya akan selalu melibatkan komunikasi dalam upaya pertukaran pesan dan penyebaran informasi sebagai Langkah untuk mencapai tujuan utama organisasi. Setiap orang dalam organisasi harus bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Kerjasama dalam organisasi biasanya digunakan dalam hal penyusunan rencana kerja, pembagian tugas agar semuanya berjalan secara efektif dan efisien hal yang sama dilakukan dalam humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam membagi tugas sehingga semuanya terstruktur dan sistematis, hal ini sejalan juga dengan SDM yang kurang

harus bisa menutupi tugas yang kosong agar pelaksanaan fungsi humas dapat lebih efisien.

b. Kepuasan Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian dari semua informan saya dapat menyimpulkan bahwa kepuasan organisasi dalam melaksanakan fungsi humas DPRD merasa terpuaskan dengan penilaian hasil kerjanya, keutungannya, promosi, dan rasa puas terhadap anggota lainnya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja dalam organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam organisasi. Dengan derajat kepuasan kerja yang tinggi akan dapat mencapai tujuan organisasi. Kepuasan merupakan salah satu kunci utama dalam dunia organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk dapat tumbuh dan berkembang serta dapat mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kepuasan yang muncul pada seluruh kegiatan organisasinya. Kepuasan kerja memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas pegawai di sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Selatan.

c. Penyebaran informasi dan

Ketetapan Pesan

Berdasarkan hasil penelitian penyebaran informasi dan ketetapan pesan pada efektivitas komunikasi organisasi dalam pelaksanaan fungsi humas pada kantor DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. Dilihat dari segi penyebaran informasi dan ketetapan pesan sudah dilakukan melalui media humas yang dimana humas DPRD selalu mengupdate informasi sehingga khalayak bisa mengetahui informasi yang dilakukan oleh sekretariat DPRD tidak hanya informasi ke khalayak, informasi juga di sampaikan kepada pegawai lainnya dan anggota dewan dengan seperti ini pekerjaan humas dalam penyebaran informasi dan ketetapan pesan sudah terpenuhi sehingga proses kerja dalam organisasi dapat berjalan dengan baik, dalam hal ini penyebaran informasi berjalan dengan baik, penyebaran informasi berkaitan dengan penyebaran informasi dalam organisasi, saling memberikan informasi kepada pegawainya,

Adapun dengan responden yang lain yang menganggap penyebaran informasi yang minim dikarenakan pemilihan informasi yang di sebar luaskan ke masyarakat hal ini dikarenakan adanya pilih-pilih kegiatan yang dipublikasikan sehingga pesan yang disampaikan belum terjangkau di khalayak maka dari itu pemilihan informasi tidak harus dipilih-pilih siapa orangnya yang berada dalam informasi tersebut..

Ketepatan pesan yang dalam efektivitas komunikasi organisasi dalam melaksanakan fungsi humas sudah tetap mengenai jumlah informasi sesungguhnya di dalam

pesan tersebut mengenai kebutuhan khalayak, kepercayaan terhadap pesan dan distorsi pesan, mengenai kepercayaan pesan dalam efektivitas komunikasi ini pesan yang di sampaikan atau informasi harus akurat yang bisa menimbulkan kepercayaan kepada komunikas/khalayak sehingga komunikasi akan berjalan dengan efektif serta adanya perubahan sikap agar informasi yang disampaikan itu dapat dipercaya dimata masyarakat.

Pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan

Dalam pelaksanaan fungsi humas yang dilakukan oleh sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, dilihat dari tugas humas yaitu dapat membangun hubungan yang sinergis dengan masyarakat kita dapat menggunakan *two ways symmetric* agar komunikasi timbal balik dapat berjalan lancar. Dalam prakteknya humas melakukan akomodasi yaitu humas memenuhi kebutuhan organisasi dan publiknya melalui dialog, negosiasi, dan kompromi. Akomodasi juga dapat diartikan sebagai penyesuaian diri terhadap lingkungan. Penyesuaian ini juga mencakup kemampuan untuk berkolaborasi dengan pihak lain.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan *system online* untuk membangun komunikasi yang baik dalam menjalankan aspirasi masyarakat, membuat social media yakni menggunakan instagram, dengan menggunakan instagram humas bisa mendengar aspirasi dari rakyat. Dalam media social Instagram

adanya hubungan yang timbal balik antara pihak humas dan masyarakat, aspirasi dari masyarakat di respon dengan baik oleh pihak humas dan menjadikan masukan bagi secretariat DPRD

Maka penggunaan teori *two ways symmetric* sudah tepat karena dasar dari teori ini yaitu adanya hubungan timbal balik dalam pemecahan suatu masalah yang dimana pihak humas lebih berfokus membangun hubungan dan menguntungkan kedua belah pihak melalui komunikasi dua arah timbal balik. Timbal balik yang dimaksud disini ialah ketika public bukan sebatas penerima yang pasif lagi tetap public juga akan memberikan feedback dan pihak humas DPRD harus menanggapi feedback mereka. masyarakat hanya dibina dengan berkomunikasi dengan mereka.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan *system online* untuk membangun komunikasi yang baik dalam menjalankan aspirasi masyarakat, membuat social media yakni menggunakan instagram, dengan menggunakan instagram humas bisa mendengar aspirasi dari rakyat. Dalam media social Instagram adanya hubungan yang timbal balik antara pihak humas dan masyarakat, aspirasi dari masyarakat di respon dengan baik oleh pihak humas dan menjadikan masukan bagi secretariat DPRD

Maka penggunaan teori *two ways symmetric* sudah tepat karena dasar dari teori ini yaitu adanya hubungan

timbal balik dalam pemecahan suatu masalah yang dimana pihak humas lebih berfokus membangun hubungan dan menguntungkan kedua belah pihak melalui komunikasi dua arah timbal balik. Timbal balik yang dimaksud disini ialah ketika public bukan sebatas penerima yang pasif lagi tetap public juga akan memberikan feedback dan pihak humas DPRD harus menanggapi feedback mereka.

Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi, analisis dan pembahasan data diri penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pelaksanaan Fungsi Humas Pada kantor DPRD Provinsi Sulawesi-Selatan dalam menerapkan teori system social yang terdiri dari iklim komunikasi, kepuasan organisasi dan penyebaran informasi & ketetapan pesan sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan fungsi humas yaitu dipercaya, mendukung, terbuka, menaruh perhatian, dan secara aktif meminta pendapat, serta memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik.

2. Pelaksanaan fungsi Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam menerapkan *two ways symmetric* dengan cara online system menggunakan media social Instagram ini sangat efisien dalam menampung aspirasi masyarakat. Di dalam social media terdapat kolom komentar untuk masyarakat yang ingin memberikan masukan. Contoh dari pemanfaatan media social ini adalah penyebaran informasi dalam pelaksanaan fungsi

humas yaitu adanya kunjungan kerja sama, wadah aspirasi masyarakat, serta pemberian reward kepada internal secretariat DPRD Provinsi Sul-Sel.

Saran

1. Bagi masyarakat, lebih mengetahui efektivitas komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Cangara Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi kedua*. Jakarta : Rajawali Pers PT. Raja Grafindo Persada,
- Butter, Keith. 2013. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Hasfi, Nurul. 2014. Jakarta : Rajawali Pers.
- Hardjana Andre. 2019. *Komunikasi Organisasi*. Depok : Rajawali Pers PT. Raja Grafindo Persada,
- Morissan. 2003. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group,.
- Majid, Abd. Rayudaswati Budi. 2013. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*. Yogyakarta : Lentika Book

Jurnal

- Alem Febri Sonni, “Aktivitas Humas DPRD Kota Palu sebagai mediator aspirasi masyarakat”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Hasanuddin.
- Putri prabawati s. 2019. (universitas sebelas maret Surakarta) “fungsi dan tugas humas di kantor sekretariat Dewan perwakilan rakyat daerah. Kota Surakarta.
- Engkus kuswarno. 2009. “Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi”. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Yogyakarta
- Bedjo Sukarno. 2021. “Efektivitas Komunikasi Sekretariat DPRD Dalam Pelaksanaan Fungsi DPRD di Kabupaten Boyolali

organisasi dalam pelaksanaan fungsi humas

2. Bagi pemerintah, agar terus terbuka dengan memberi informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh secretariat DPRD
3. Bagi lembaga pendidikan, menjadi jembatan dalam memberi pemahaman, dan menarik dikaji .

Lyza Bandaso. 2015. “Aktivitas Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan Sebagai Fungsi mediator dan publisitas”. Universitas Hasanuddin. Makassar

Sumber Lain

- <https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/>
- <https://www.konsultanpsikologijakarta.com/pengertian-efektivitas-menurut-ahli/>
- <https://penelitianilmiah.com/data-sekunder/>
- <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-observasi.html>
- <http://www.robiarmilus.com/2017/11/teori-sistem-sosial.html?m=1>
- <https://auliarachmawp.wordpress.com/2017/04/09/teori-teori-dalam-public-relations/>
- <https://www.google.com/amp/s/pakarkomunikasi.com/teori-komunikasi-organisasi/amp>