

**SKRIPSI**  
**PERAN HUMAS SEKRETARIAT DPRD DALAM**  
**MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi**  
**Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi**  
**Ilmu Komunikasi**



**OLEH :**  
**PATRICHIA DAFINDRI**  
**1151800271**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**TAHUN 2023**

**SKRIPSI**  
**PERAN HUMAS SEKRETARIAT DPRD DALAM**  
**MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi**

**Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi**

**Ilmu Komunikasi**



**OLEH:**

**PATRICIA DAFINDRI**

**1151800271**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**TAHUN 2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama :** Patricia Dafindri

**NPM :** 1151800271

**Judul :** PERAN HUMAS SEKRETARIAT DPRD DALAM MEYERAP  
ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA

**Mengetahui**


**Surabaya, 4 Januari 2024**


**Dekan**

**Disetujui Oleh**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dosen Pembimbing 1**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwirnaty, M.P**  
**NRP. 20120870103**

  
**Bagus Cahyo S. A. Pradana, S. Sos., M. Med. Kom**  
**NRP. 20150180777**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan Didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya, dan Diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada 4 Januari 2024 :

Dosen Penguji :

1. Bagus Cahyo S. A. Pradana, S. Sos., M. Med. Kom  
Ketua
2. Muchamad Rizky, S. I. Kom., M. Med. Kom  
Anggota 1
3. Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA  
Anggota 2



Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dra. Ayu Maduwinarti M.P.  
NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Patricia Dafindri

NBI : 1151800271

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Peran Humas Sekretariat DPRD Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Kota Surabaya

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.





**UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Patrichia Dafindri  
NBI/NPM : 1151800271  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Atas karya saya yang berjudul :

**“Peran Humas Sekretariat Dprd Dalam Menyerap Aspirasi  
Masyarakat Kota Surabaya”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (databases), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 11 Januari 2024

Yang menyatakan,

REKORSAH BUKU SURABAYA  
METERAL TEMPEL  
B5ALX044920420

( Patrichia Dafindri )

---

## MOTTO

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak”

-Ralph Waldo Emerson-

“Serahkanlah kwatirmu kepada TUHAN, maka ia akan memelihara engkau! Tidak untuk selama-lamanya di biarkannya orang benar itu goyah”

-Mazmur 55;23-

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

-Bobby Unser-

## **ABSTRACT**

*This thesis analyzes the public relations of the Surabaya City DPRD Secretariat in absorbing the aspirations of the community. This research is motivated by problems that occur when there are community aspirations. So the role of public relations is needed in managing community aspirations. The purpose of writing this thesis is to find out how the role of public relations in absorbing community aspirations is used by the public relations of the Surabaya City DPRD secretariat. This research shows that the role of public relations is in absorbing community aspirations, managing the course of community aspirations in order to facilitate and document activities so that they can be processed into news for the public. community and documented by public relations. The research method used is descriptive qualitative, with the selection of informants using purposive sampling techniques or certain considerations. The results of this research show that the role of public relations of the Surabaya City DPRD Secretariat in absorbing community aspirations is by providing full freedom to the community and serving public opinion, providing information and managing information, facilitating community and council activities and collaborating with other related parties.*

**Keywords: Role, Public Relations, Surabaya City DPRD**



---

## ABSTRAK

Skripsi ini menganalisis tentang humas sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam menyerap aspirasi masyarakat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang terjadi ketika adanya aspirasi masyarakat. Jadi di butuhkan peran humas dalam menjalankan pengelolaan aspirasi masyarakat. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam menyerap aspirasi masyarakat yang digunakan oleh humas sekretariat DPRD Kota Surabaya, penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam penyerapan aspirasi masyarakat, mengatur jalannya aspirasi masyarakat agar dapat memfasilitasi dan mendokumentasikan kegiatan sehingga dapat diolah menjadi berita untuk masyarakat dan didokumentasikan oleh humas. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling atau pertimbangan tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam menyerap aspirasi masyarakat yaitu dengan memberikan kebebasan penuh kepada masyarakat dan melayani opini publik, memberikan informasi dan mengelola informasi, memfasilitasi aktivitas masyarakat dan dewan dan bekerja sama dengan pihak-pihak yang berkaitan lainnya

**Kata kunci : Peran, Hubungan Masyarakat, DPRD Kota Surabaya**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"PERAN HUMAS SEKRETARIAT DPRD DALAM MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA"**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Segenap Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
2. Orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
3. Keluarga besar Ilmu Komunkasi (Untag), khususnya teman-teman seperjuangan kami di Prodi Ilmu Komunikasi, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Surabaya, 12 Desember 2023



Patrichia Dafindri

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b><u>ix</u></b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b><u>x</u></b>
<b><u>BAB I</u> PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1.Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Critical Review .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Teori Peranan Humas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Landasan Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Peran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Hubungan Masyarakat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Peran Humas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Fungsi Hubungan Masyarakat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Aspirasi Masyarakat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 kerangka pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB III</u> METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Penentuan <i>Key Informant</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Obyek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Teknik Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB IV</u> HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambara Umum Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 DPRD Kota Surabaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Perangkat DPRD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Sekretariat DPRD.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Communicator.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Relationship .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. Back Up Mangement.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4. Good Image Maker.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>BAB V</u> PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peran Public Relations dalam Model Two-way symmetric .....	4
Gambar 4.1 Kliping DPRD Kota Surabaya .....	63
Gambar 4.2 mading DPRD Kota Surabaya .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.1 Kerangka Berpikir .....	26
Tabel 3.1 Kriteria Informan .....	29
Tabel 4.1 daftar pimpinan DPRD Kota Surrabaya 2019 .....	41

