BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya sehari-hari melakukan aktivitas. Dengan melakukan aktivitas atau kegiatan yang cukup padat pastinya manusia tidak dapat menangani sendiri kegiatan tersebut dan mengingat kegiatan apa saja yang harus dilakukannya dalam waktu satu hari. Begitu juga dengan Anggota Dewan yang memiliki cukup padat berbagai macam kegiatan untuk menunjang hak dan kewajibannya sebagai Dewan yang dipilih langsung oleh rakyat untuk mewakili aspirasi rakyat. Selain itu sebagai pengabdian kepada rakyat dengan menjalankan seluruh tugas dan wewenang yang telah ditetapkan.

Dengan kegiatan yang cukup padat tidak mungkin Dewan dapat mengatasi sendiri jadwal kegiatan yang akan dilakukannya dalam kurun waktu satu hari. Maka dari itu Dewan membutuhkan peranan orang lain untuk membantu mengingatkan atau memberitahukan jadwal kegiatannya dan mengundang Dewan untuk menghadiri semua kegiatan yang terkait dengan Dewan dalam hal ini Sekretariat Dewan yang didalamnya terdapat bagian Humas dan Protokol memegang peranan untuk memfasilitasi kinerja Dewan sehingga Dewan dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik.

Peranan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah, “sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan terutama terjadinya suatu hal atau peristiwa” (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2003)

Peranan sangat dibutuhkan terutama peranan *Public Relations* (PR) karena *Public Relations* (PR) memiliki peranan penting dalam perusahaan, organisasi maupun instansi atau lembaga pemerintahan. *Public Relations* (PR) memiliki fungsi membentuk citra positif maupun melayani aspirasi dari publik baik publik internal maupun publik eksternal.

Public Relations (PR) adalah bidang komunikasi yang mengalami perkembangan sangat cepat dalam berbagai aspek kehidupan, ekonomi, politik, dan sosial.

Menurut Dr. Rex Harlow dalam bukunya yang berjudul *A Model for Public Relations Education for Proffesional Practices* yang diterbitkan oleh *International Public Relations Association* (IPRA) 1978 yang dikutip oleh Rusady Ruslan menyatakan bahwa definisi *Public Relations* (PR) adalah:

> "*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama" (Ruslan, 2008:16).

Namun menurut para ahli *Public Relations* (PR) menanggapi definisi yang dirumuskan Dr. Rex Harlow tersebut terlalu panjang. Sehingga munculah definisi *Public Relations* (PR) menurut Cutlip, Center & Broom, yaitu:

"*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan

publik memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut". (Kriyantono, 2008:5).

Public Relations (PR) sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya *Public Relations* (PR) atau Humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut atau bersifat melekat pada manajemen perusahaan. Hal tersebut menjadikan Humas atau *Public Relations* (PR) dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi atau lembaga diwakilinya dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi, dan tujuan bersama dari organisasi, perusahaan atau lembaga tersebut. (Ruslan, 2008:20)

Dewasa ini hampir seluruh organisasi ataupun instansi pemerintahan memiliki *Public Relations* atau Humas. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas Pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Melalui unit atau program kerja Humas tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban kepemerintahannya. Menurut John D. Millet dalam bukunya, *Management in Public Service the Quest for Effective Performance*,

sebagaimana dikutip oleh Rusady Ruslan artinya Humas/PR dalam dinas instansi/lembaga kepemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut:

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).
2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*Advising the public about what is should desire*).
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan aparat-aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*). (Ruslan, 2008:341)

Keberadaan unit kehumasan (Hubungan Masyarakat) di sebuah Lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan kaharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya. Humas dapat merupakan suatu alat atau saluran (*The PR as tools or channels of government publication*) untuk mempelancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan nasional melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional lainnya.

Fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya, antara lain sebagai berikut:

a. Mengamankan kebijaksanaan pemerintah.

b. Memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kabijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
c. Menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.
d. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.(Ruslan, 2008:343)

Begitu juga dengan Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawab Barat. Bagian Humas/Protokol bermula pada Bagian Umum dan Administrasi dibawah naungan Sekretariat Dewan DPRD Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pada mulanya Sekretariat Dewan DPRD Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki empat Bagian yang mendukung tugas pokok dalam menyelenggarakan dan mendukung tugas dan fungsi DPRD Provinsi Jawa Barat. Empat Bagian tersebut antara lain, adalah Bagian Persidangan, Bagian Perundang-undangan, Bagian Keuangan dan Bagian Umum serta Administrasi.

Berangkat dari PP No. 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terjadi peralihan bagian, yang selanjutnya dijelaskan pada Perda (Peraturan Daerah) No. 14 Tahun 2001 tentang Struktur Organisasi Kesekretariatan (SOTK). Berdasarkan Keputusan Pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat No. 2 Tahun 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, Sekretariat Dewan DPRD Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki Lima Bagian dengan adanya penambahan Bagian Humas dan Protokol yang terlepas dari Bagian Umum dan Administrasi.

Bagian Humas dan Protokol dibentuk berdasarkan kebutuhan kinerja Dewan. Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dipimpin satu kepala bagian, serta dalam melaksanankan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh tiga kepala sub bagian. Sub bagian tersebut diantarannya, Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, Sub Bagian Publikasi, dan Sub Bagian Protokol.

Humas dan Protokol merupakan corong dari DPRD Provinsi Jawa Barat, maka bagian Humas dan Protokol termasuk dalam bagian sekretariatan yang berfungsi sebagai fasilitator kegiatan para anggota dewan. Pada periode 2009-2014 anggota dewan berjumlah 100 orang sehingga diperlukan peran Humas dan Protokol sebagai penghubung antara publik internal, yaitu anggota dewan dan publik eksternal, yaitu masyarakat Jawa Barat.

Humas dan Protokol yang mempunyai tugas yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 30 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat, pada Bagian Kelima. Menerangkan Bagian Humas dan Protokol dalam Pasal 12, 13, 14, dan 15.

Pada Pasal 12 menjelaskan tugas Humas dan Protokol yaitu menyelenggarakan pengkajian program kerja bagian Humas dan Protokol, menyelenggarakan pengkajian bahan informasi DPRD, menyelenggarakan Kehumasan dan layanan aspirasi, menyelenggarakan publikasi, menyelenggarakan Keprotokol, menyelenggarakan fasilitas aspirasi masyarakat kepada DPRD, menyelenggarakan fasilitas kegiatan reses DPRD, menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bagian Humas dan Protokol,

menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan, menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait, menyelenggarakan tugas lain sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Tugas Humas dan Protokol yang tercantum dalam pasal 12 tersebut menyebutkan menyelenggarakan publikasi salah satunya menyampaikan kegiatan anggota dewan melalui program *Short Message Service* (SMS) *Center* yang menggunakan kemajuan teknologi sebagai media komunikasi atau pun penyampaian pesan publikasi.

Dijaman globalisasi yang penuh dengan teknologi ini banyak sekali yang memanfaatkan teknologi dengan sebaik mungkin untuk mendapatkan informasi maupun berkomunikasi dengan siapa saja. Dimana saja dan kapan saja dengan kecanggihan teknologi tersebut. Teknologi komunikasi dan informasi sesungguhnya sudah mulai dikenal manusia sejak beratus-ratus, berabad-abad lalu. Sejak manusia diciptakan di muka bumi ini, manusia sudah mulai mencoba berkomunikasi dengan simbol-simbol dan isyarat. Hal ini merupakan titik awal perkembangan Teknologi komunikasi dan informasi. Manusia yang lebih maju dan modern mampu berkomunikasi secara lisan dan mulai mampu mendokumentasikan informasi dalam bentuk tulisan dan ukiran baik dalam bentuk simbol maupun gambar.

Pada jaman lalu, teknik pendokumentasian informasi pun masih sangat sederhana, tetapi akhirnya terus berkembang dengan sangat pesat hingga saat ini. Beberapa alat yang digunakan pada zaman dulu antara lain, tulang, batu, kulit kayu, tanah liat, dan kulit binatang. Adapun karakteristik dari cara penyampaian

informasi pada zaman dahulu adalah informasi menyebar dengan lambat dan kurang efektif.

Setelah masa revolusi industri, alat-alat mekanik bahkan elektronik mulai ditemukan, termasuk didalamnya alat-alat yang mampu membuat komunikasi menjadi lebih mudah dan efektif. Jika pada awalnya orang yang berjarak jauh hanya mampu berkomunikasi lewat surat atau melalui kurir, maka pada abad pertengahan ini sudah mulai digunakan telegraf. Beberapa tahun kemudian, Alexander Graham Bel menemukan telepon yang mampu dipakai untuk berkomunikasi oleh orang walaupun berjarak jauh.

Sejak ditemukannya teknologi selular, penggunaan telepon genggam (*handphone*) semakin marak di kalangan anggota masyarakat. Ini pertanda bahwa pemakaian telepon seluler tidak lagi dimaksudkan sebagai simbol prestise, melainkan lebih banyak digunakan untuk kepentingan bisnis, kantor, organisasi, dan urusan keluarga.

Selain memiliki kelebihan dalam kecepatan pengiriman dan penerimaan pesan, telepon juga semakin murah biayanya serta kemudahan mengakses. Karena saat ini telepon seluler merupakan alat komunikasi yang tak terpisahkan bagi hampir semua orang. Bahkan sebagian besar orang juga membiarkan telepon selularnya aktif 24 jam. Begitu pula ketika sistem pengiriman pesan pendek *Short Message Services* (SMS) diperkenalkan para penyedia jasa telekomunikasi, penggunaan telepon genggam meningkat secara tajam dikalangan masyarakat, selain karena biaya pengiriman SMS sangat murah, juga semakin interaktif mulai dari pesan yang lucu, mengharukan, ancaman, sampai pada pesan cinta, bisnis,

dan politik. Namun keterbatasan ruang, maka saluran komunikasi ini dimanfaatkan untuk informasi yang membutuhkan kecepatan serta pesan yang singkat. (Fariani, 2009:28)

Begitu juga dengan para anggota dewan yang tidak mungkin tidak memiliki telepon selular. Para anggota dewan pasti memiliki telepon selular untuk berkomunikasi dengan sesama anggota dewan atau dengan partner kerja lainnya atau dengan para staf sekretariat dewan termasuk humas dan protokol. Selain sebagai alat komunikasi telepon selular pun dapat digunakan untuk mendapatkan informasi melalui pesan pendek yaitu *Short Message Services* (SMS). Telepon selular bagi anggota dewan sangatlah penting sehingga tak jarang para anggota memiliki telepon selular lebih dari satu.

Maka dari itu, Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat menggunakan *Short Message Services* (SMS) untuk menyampaikan kegiatan-kegiatan kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat tetapi berbeda dengan SMS lainnya Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat membuat program *Short Message Services* (SMS) *Center* ini menggunakan teknologi komputer dan modem sebagai alat untuk menyampaikan pesan.

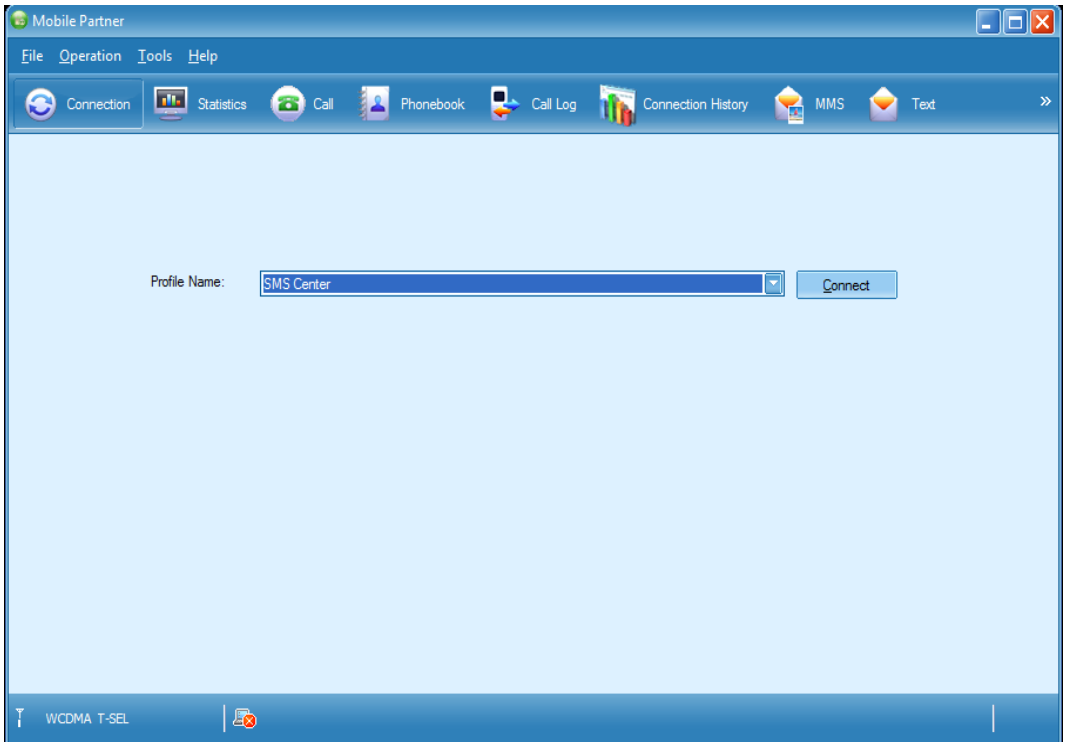
Menurut Ari Harmedi Memed salah seorang staf bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang menjabat sebagai Kasubag Protokol menjelaskan *Short Message Services* (SMS) *Center* memiliki dua 2 tipe, ada yang sifat *one way* dan *two way*, yang digunakan oleh anggota dewan adalah

yang sifatnya *one way* karena sebagai pemberitahuan informasi yang informal dan membantu mempercepat undangan rapat bagi anggota dewan. Dalam mendapatkan informasi yang akan disampaikan kepada anggota dewan melalui *Short Message Services* (SMS) *Center*, Humas mendapatkannya melalui hasil rapat yang dilaksanakan oleh anggota dewan itu sendiri kemudian Humas mengingatkan kembali melalui SMS tersebut. *Short Message Services* (SMS) *Center* ini diselenggarakan mulai dari tahun 2009 melalui rapat Badan Musyawarah, karena anggota dewan merasa perlunya ada pemberitahuan ulang apabila rapat akan dilaksanakan kembali.

Program SMS *Center* ini menggunakan 2 jenis provider yaitu GSM *(Global System For Mobile Communication)* dan CDMA (*Code Division Multiple Access*). Pada *Short Message Services* (SMS) tidak ada kerjasama antara Humas dengan provider tersebut dan pembiayaan pemakaian menggunakan sistem pulsa prabayar. Dan nomor yang digunakan pun nomor lokal seperti biasa yang menggunakan kode daerah Bandung dan memiliki delapan digit angka yaitu (022)xxxxxxxx untuk CDMA dan untuk GSM nomor yang digunakan untuk telepon selular seperti biasa yaitu dua belas digit angka dengan nomor terdepan 0821xxxxxxxx dan tidak menggunakan nomor yang dikhususkan yang hanya menggunakan beberapa digit angka. Berikut adalah gambar program SMS *Center* baik menggunakan provider GSM maupun CDMA.

Gambar 1.1

Tampilan Awal Aplikasi SMS *Center* dengan Provider GSM



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2010

Gambar 1.2

Aplikasi SMS *Center* dengan Provider CDMA



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2010

Mengingat anggota dewan memiliki kegiatan yang cukup padat dan apabila melalui surat undangan tidak jarang tidak sampai kepada anggota dewan

atau dengan kata lain tidak pernah terbaca secara langsung oleh anggota dewan maka diadakannya *Short Message Services* (SMS) *Center* yang dibuat dan dikelola oleh Humas, karena pada jaman modernisasi seperti sekarang ini hampir seluruh masyarakat memiliki telepon selular termasuk anggota dewan. Dengan telepon selular yang selalu dibawa kemana pun dan kapan pun pasti undangan rapat ataupun kegiatan-kegiatan lainnya untuk anggota dewan tersampaikan.

DPRD merupakan Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah. Sebagai representasi rakyat, DPRD mempunyai fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan. DPRD juga mempunyai tugas dan wewenang yang harus dilakukan. Dengan tugas dan wewenang tersebut maka banyak sekali kegiatan anggota dewan sebagai perwakilan rakyat yang dipilih oleh rakyat untuk menyampaikan aspirasi kepada anggota dewan dan dilaksanakan oleh anggota dewan. Perlunya penyampaian kembali kegiatan kepada anggota dewan untuk mengingatkan dan undangan baik secara resmi maupun tidak resmi. Secara resmi melalui undangan yang dibuat oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat yang disampaikan kepada anggota. Sedangkan secara tidak resmi disampaikan oleh Humas dan Protokol melalui SMS dengan pesan secara singkat dan padat.

Betapa pentingnya penyampaian kegiatan bagi anggota dewan untuk menunjang tugas dan wewenangnya dan sebagai pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu dari uraian yang telah dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut **Bagaimana Peranan Bagian Humas dan**

Protokol Melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi yang menjadi pokok masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Bagian Humas dan Protokol Sebagai **Fasilitator Komunikasi** Melalui SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana Bagian Humas dan Protokol Sebagai **Teknisi Komunikasi** Melalui SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana **Peranan** Bagian Humas dan Protokol Melalui SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari diadakannya penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa mengenai Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan

1. Untuk Mengetahui Bagian Humas dan Protokol Sebagai **Fasilitator Komunikasi** Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk Mengetahui Bagian Humas dan Protokol Sebagai **Teknisi Komunikasi** Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk Mengetahui **Peranan** Bagian Humas dan Protokol Melalui SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dilakukan untuk pengembangan keilmuan yaitu Ilmu Komunikasi secara umum dan secara khusus untuk pengembangan Ilmu Humas yaitu pada kegiatan internal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai suatu pembelajaran dan pengalaman mengenai masalah penelitian yaitu Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

b. Universitas

Kegunaan penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus. Dan sebagai literature bagi yang akan melaksanakan penelitian yang sama.

c. Humas dan Protokol Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat

Bagi instansi, hasil penelitian ini sebagai informasi atau evaluasi terhadap *Short Message Service* (SMS) *Center* dalam menyampaikan kegiatan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir penulis yang dijadikan sebagai skema pemikiran yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pikir ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

1.5.1 Kerangka Teoritis

Peranan Humas dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintah sangat dibutuhkan karena dapat menjamin kepentingan publik baik publik internal maupun publik eksternal. Peranan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah, "sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan terutama terjadinya suatu hal atau peristiwa" (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2003)

Perkembangan profesionalisme *Public Relations* atau sering dikenal dengan Humas yang berkaitan dengan perkembangan peranan Humas, baik sebagai praktisi maupun professional dalam suatu organisasi, perusahaan, ataupun instansi pemerintah, menurut Dozier D. M., (1992) merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi *Public Relations* dan komunikasi organisasi. Selain itu, hal tersebut juga merupakan kunci untuk pengembangan peranan praktisi *PRO* (pejabat Humas) dan pencapaian profesionalisme dalam *Public Relations*.

Peranan *Public Relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori menurut Dozier & Broom, 1995 yaitu:

"1. Penasehat Ahli
2. Fasilitator Komunikasi
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah
4. Teknisi Komunikasi". (Ruslan, 2008:20).

Dari uraian tersebut peneliti memfokuskan peranan Humas yaitu Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Karena pada penelitian ini yang sangat mendukung untuk peranan humas dalam identifikasi masalah penelitian atau yang sangat mendukung dalam program SMS *Center* ini adalah Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi.

Menurut Dozier & Broom, 1995 Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*),

> "Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*), dalam hal ini praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, *Public Relations* 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". (Ruslan, 2008:20)

Menurut Dozier & Broom, 1995 Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) :

> "Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan

baawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level". (Ruslan, 2008:21)

1.5.2 Kerangka Konseptual

Peranan *Public Relations* atau Humas sangat diperlukan atau sangat penting bagi perusahaan, organisasi maupun instansi pemerintahan. Begitu juga dengan Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat yang membutuhkan peranan Humas sebagai fasilitator dalam menyampaikan kegiatan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawab Barat melalui *Short Message Services* (SMS) *Center*. Karena fungsi pokok humas pemerintahan adalah memberikan pelayanan, dan meyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat atau kepada publik.

Melalui *Short Message Services* (SMS) *Center* ini Humas berperan secara aktif menyampaikan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Semua kegiatan-kegiatan yang akan disampaikan kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat didapat melalui hasil rapat anggota dewan sebelumnya. Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat menyampaikan kembali dan mengingatkan

kegiatan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat melalui *Short Message Services* (SMS) *Center*.

Begitu juga Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat pun memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi. Humas dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan anggota dewan. Menyampaikan kebijakan anggota dewan kepada masyarakat atau membuat kebijakan untuk kemajuan instansi pemerintah dan menyampaikan harapan anggota dewan maupun harapan masyarakat. Dan juga membuat dan menjalankan *Short Message Services* (SMS) *Center* untuk mempelancar penyampaian kegiatan kepada anggota dewan.

Selain sebagai Fasilitator Komunikasi Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat pun memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi. Teknisi komunikasi yang sistem komunikasi kepada anggota dewan akan berbeda kepada sesama karyawan dalam Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Komunikasi kepada anggota dewan bisa saja menggunakan *Short Message Services* (SMS) *Center* yaitu untuk menyampaikan kegiatan yang akan dilakukan oleh anggota dewan.

Maka dari itu peranan Humas sangat dibutuhkan oleh organisasi, perusahaan maupun instansi atau lembaga pemerintahan untuk membantu atau memfasilitasi kerja anggota dewan. Selain itu

menerima aspirasi dari masyarakat. Jadi peranan Humas pemerintah yaitu menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi aparat kehumasan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawab Barat.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Dalam pertanyaan penelitian ini peneliti membuat pertanyaan untuk beberapa informan sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu untuk Humas dan untuk Anggota Dewan.

Humas

Fasilitator Komunikasi

1. Bagaimana keinginan Bagian Humas dan Protokol melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kebijakan Bagian Humas dan Protokol melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* ini?
3. Bagaimana harapan Bagian Humas dan Protokol melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana sosialisasi *Short Message Service* (SMS) *Center* kepada anggota dewan?

5. Bagaimana sifat pesan yang disampaikan melalui *Short Message Service* (SMS) *Center*?
6. Apa saja pesan yang disampaikan dalam *Short Message Service* (SMS) *Center*?

Teknisi Komunikasi

1. Bagaimana proses perolehan informasi dalam *Short Message Service* (SMS) *Center*?
2. Bagaimana proses penyampaian pesan melalui *Short Message Service* (SMS) *Center*?
3. Bagaimana cara penggunaan *Short Message Service* (SMS) *Center*?
4. Aplikasi apa saja yang terdapat pada *Short Message Service* (SMS) *Center*?
5. Bagaimana arus komunikasi yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat?
6. Adakah anggaran pembiayaan dalam *Short Message Service* (SMS) *Center* ini?

Peranan Bagian Humas dan Protokol

1. Bagaimana latarbelakang dibuatnya *Short Message Service* (SMS) *Center?*
2. Bagaimana tujuan Anda mengadakan *Short Message Service* (SMS) *Center?*
3. Bagaimana manfaat *Short Message Service* (SMS) *Center?*

4. Bagaimana mengevaluasi *Short Message Service* (SMS) *Center?*
5. Bagaimana hambatan dalam menjalankan *Short Message Service* (SMS) *Center?*
6. Bagaimana solusi yang dijalankan dalam menghadapi hambatan dalam menjalankan *Short Message Service* (SMS) *Center*?
7. Apakah selama ini ada pengaduan atau keluhan dari anggota dewan mengenai *Short Message Service* (SMS) *Center*?

Anggota Dewan

Fasilitator Komunikasi

1. Adakah kebijakan pada *Short Message Service* (SMS) *Center* ini, bagaimana?
2. Apa yang diinginkan Anda sebagai anggota dewan dalam *Short Message Service* (SMS) *Center* ini?
3. Bagaimana harapan Anda sebagai anggota dewan dengan diadakannya *Short Message Service* (SMS) *Center*?

Teknisi Komunikasi

1. Menurut Anda sudah tepatkah penyampaian pesan atau kegiatan melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* ini?
2. Bagaimana menurut Anda mengenai penyampaian pesan atau kegiatan *Short Message Service* (SMS) dibandingkan dengan surat undangan?
3. Bagaimana arus komunikasi yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol kepada Anda sebagai anggota dewan?

Peranan Bagian Humas dan Protokol

1. Bagaimana manfaat *Short Message Service* (SMS) *Center* bagi Anda sebagai anggota dewan*?*
2. Bagaimana hambatan dalam *Short Message Service* (SMS) *Center* menurut anda sebagai anggota dewan*?*
3. Bagaimana solusi yang dijalankan dalam menghadapi hambatan dalam *Short Message Service* (SMS) *Center* menurut anda sebagai anggota dewan*?*

1.7 Subjek Penelitian dan Informan

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya ("attribut"-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian[1].

Subjek penelitian dipilih karena erat kaitannya dengan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat memiliki Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat yang didalamnya terdapat bagian

[1] http://tatangmanguny.wordpress.com/2009/04/21/subjek-responden-dan-informan-penelitian/, Subjek penelitian, responden penelitian, dan informan (narasumber) penelitian, Jumat/11-06-2010, 01.34

Humas dan Protokol. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Humas dan Protokol Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

1.7.3 Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong, 2007:132).

Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Rachmat Kriyantono, S.Sos., M. Si. dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi, Teknik *purposive sampling* teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. (Kriyantono, 2007:154)

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti memilih beberapa informan yang dapat memberikan banyak informasi dan yang paling mengetahui terkait dengan penelitian ini atau disebut juga narasumber kunci (*key informan*). Peneliti memilih 1 orang Kepala Bagian Humas dan Protokol dan 1 orang Kepala Sub Bagian Publikasi dengan

pertimbangan informan tersebut yang paling mengetahui Program SMS *Center* dan 1 orang staf bagian Humas dan Protokol yang melaksanakan SMS *Center*. Dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Informan Kunci Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	**Dra. Hj. Siti Nina N**	**Kepala Bag Humas dan Protokol**
2.	**Nanang Syaefudin, S.Sos**	**Kepala Sub. Bag Publikasi**
3.	**Anne Dwi Swining S., A.Md**	**Staf Bag Humas dan Protokol yang mengirimkan SMS**

Sumber : Analisis Peneliti, 2011

Peneliti juga menambahkan 2 orang anggota DPRD Provinsi Jawa Barat sebagai informan tambahan. Dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

Informan Tambahan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	**Dra. Hj. Iemas Masithoh M. Noor, SH., MH**	**Komisi C**
2.	**Drs. Daddy Rohanady**	**Komisi E**

Sumber : Analisis Peneliti, 2011

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data dengan maksud untuk menguji keabsahan data yang diperoleh oleh peneliti. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar itu data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Moleong, 2007:330)

Peneliti menggunakan teknik triangulasi yang memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi,
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu,
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang,
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 2007:330)

Peneliti membandingkan data yang didapatkan dari informan kunci yaitu Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dengan informan tambahan yaitu anggota DPRD Provinsi Jawa Barat

mengenai SMS *Center* untuk mendapatkan keabsahan data dari data-data yang diperoleh oleh peneliti selama penelitian berlangsung.

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini melakukan metode deskriptif dengan data kualitatif, menurut Bodgan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Lexy Moleong dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif mendefinisikan *metodologi kualitatif,*

> *"metodologi kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". (Moleong, 2007 : 4)

Sedangkan menurut Jane Richie penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia social, dan prespektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.(Moleong, 2007:6)

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah,

> "Metode Deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat". (Rakhmat, 2002:22)

Pada penelitian kualitatif data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Selain itu peneliti mendeskripsikan data-data yang diperoleh dan dihubungkan dengan teori yang mendukung yang didapatkan oleh peneliti.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2007: 186).

Wawancara secara garis besar dibagi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur disebut juga wawancara mendalam. Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan informal.(Mulyana, 2008:180)

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan peneliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan fakta dan data yang akurat mengenai *Short Message Service* (SMS) *Center*. Teknik ini dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dan tanya jawab langsung secara lisan . Yang menjadi narasumber adalah orang-orang yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kepala Sub Bagian Humas dan

Protokol, Staf Humas dan Protokol dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

2. Observasi

Observasi menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiono merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikhologis (Sugiono, 2011 :145).

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi non partisipatif atau secara tidak langsung karena peneliti tidak mengalami masalah secara langsung. Peneliti hanya sewaktu-waktu meninjau lokasi penelitian tersebut. Dalam lokasi penelitian peneliti melakukan pengamatan dalam mendapatkan data yang akurat dalam melengkapi data-data yang sebelumnya telah didapat oleh peneliti mengenai SMS *Center*.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu suatu teknik yang menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, khususnya yaitu dengan membaca buku-buku, melihat kembali catatan perkuliahan dan bahan referensi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam studi pustaka peneliti membaca dan mencari data-data dari buku-buku yang dibutuhkan peneliti untuk melengkapi data dan mendukung teori dari penelitian.

4. Internet Searching

Internet searching merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan sumber internet dengan menggunakan subjek yang akan dicari untuk melengkapi data dalam penelitian. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan secara online dengan mencari dan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti. Peneliti sesekali menggunakan internet untuk mencari data yang benar-benar sulit untuk didapatkan dalam buku ataupun jurnal-jurnal.

5. Dokumentasi

Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2007: 216).

Dokumentasi adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan photo, dan penyimpanan photo. Pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Kumpulan bahan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai asas bagi sesuatu kejadian, penghasilan sesuatu terbitan. Arsip kliping surat, photo-photo dan bahan referensinya yang dapat digunakan sewaktu-waktu

untuk melengkapi data atau karangan dalam penelitian. Penyimpanan bahan-bahan deskripsi tertulis dari program komputer[2].

Peneliti mencari data dari dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Peneliti juga melakukan dokumentasi seperti mencari foto-foto yang mendukung dengan penelitian.

1.10 Teknik Analisa Data

Analisis Data Kualitatif menurut Bogdan & Biklen, 1982 dalam Moleong adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Menurut Janice McDrury (*Collaboraotive Group Analysis Data, 1999*) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. membaca atau mempelajari data,menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data
2. mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data
3. menuliskan "model" yang ditemukan
4. koding yang telah dilakukan. (Moleong, 2007:248)

[2] http://dalamzero1.blogspot.com/2009/03/pengertian-dokumentasi-dan-dokumen.html, pengertian dokumentassi dan dokumen, jumat/11-06-2010, 02.53

Teknik analisa data dilakukan sepanjang proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Tahapan-tahapan dalam analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lainnya.

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat pada Bagian Humas dan Protokol yang terletak di Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang tepat berada pada kompleks Gedung Sate Jalan Dipenogoro Nomor 22 Bandung. Telepon (022) 4206270 – 4206293 Fax (022) 4239376. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki website www.dprd.jabarprov.go.id

1.11.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan peneliti dimulai dari bulan Februari sampai dengan Juli 2011 dimulai dengan persiapan, pelaksanaan dan pada penyelesaian dalam perincian sebagai berikut:

Tabel 1.3

Waktu Penelitian Tahun 2011

No	Kegiatan	Februari 2011				Maret 2011				April 2011				Mei 2011				Juni 2011				Juli 2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul																								
2	Penulisan Bab 1																								
	Bimbingan																								
3	Seminar UP																								
4	Penulisan Bab II																								
	Bimbingan																								
5	Penulisan Bab III																								
	Bimbingan																								
6	Pengumpulan Data																								
	Wawancara																								
	Bimbingan																								
7	Pengolahan Data																								
	Penulisan Bab IV																								
	Bimbingan																								
8	Penulisan Bab V																								
	Bimbingan																								
9	Penyusunan Bab																								
10	Sidang kelulusan																								

Sumber: Peneliti, 2011

1.12. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran penelitian ini secara sistematis, peneliti membagi susunan skripsi ke dalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, pertanyaan penelitian, subjek penelitian dan infoman , metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, , serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan tentang Komunikasi, tinjauan tentang *Public Relations*, tinjauan tentang Teknologi Komunikasi, tinjauan tentang *Short Massage Service* (SMS), tinjauan tentang Peranan, tinjauan tentang Kegiatan, dan tinjauan tentang Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

BAB III OBYEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian atau gambaran umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah meliputi: sejarah singkat, visi dan missi, lambang, struktur organisasi, sarana dan prasarana. Serta gambaran umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi analisis responden, deskripsi analisis hasil penelitian, deskripsi pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan penelitian serta saran yang diberikan peneliti sehubungan dengan hasil penelitian