

**OPINI MASYARAKAT TERHADAP HUMAS KANTOR DESA
MATAPAO PEMATANG SETRAK TELUK MENGGUDU DALAM
MENYIKAPI ISU PUNGLI**

Skripsi

Diajukan Oleh:

Sasti Anggraini

NIM/NPM : 71180612028

Program Studi Ilmu Komunikasi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah pemilik semesta alam. Semoga Allah Yang Maha Mulia senantiasa melimpahkan rahmat dan Hidayah- Nya kepada kita semua . Shalawat dan selama kepada junjungan Nabi Muhammad SAW , dialah yang paling hak dijadikan pamutan bagi kita semua.

Alhamdulillah , dengan pertolongan Allah SWT , akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah dalam bentuk Skripsi yang berjudul “ **Opini Masyarakat Terhadap Humas Kantor Desa Matapao Pematang Setrak Teluk Mengkudu Dalam Menyikapi Isu Pungli**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan , maka segala kritik dan saran yang membangun penulis terima kiranya untuk kemajuan dimasa yang akan datang .

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menerima banyak bantuan baik yang bersifat moril maupun materil dari berbagai pihak , untuk itu penulis ingin mengucapkan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Liesna Andriani, MPd , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Ibu Dra. Fauziah Dongoran MA, selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

3. Bapak Ridwan Nasution , S.Sos, M.Ikom ,selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dari segi akademik dan dorong untuk penulis agar segera selesaikan tugas akhir dengan maksimal dan bersemangat sampai selesai.
4. Bapak Dr. Topan Bilardo Marpaung , selaku Dosen Pembimbing II yang telah juga banyak memberikan arahan dan masukan yang berkaitan dengan skripsi ini sehingga skripsi ini pun dapat terselesaikan.
5. Seluruh Bapak / Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Terima kasih sahabat- sahabat seperjuangan dan selaku teman sma saya siti,putri ,tasya,lisa apriani ,lisa febriyanti yang telah memberikan support , membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih buat sahabat saya Reh ulina ginting sejak di pkl yang telah memberikan hiburan kepada penulis serta semangat untuk mengerjakan skripsi ini dengan cepat.
9. Terima kasih kepada sahabat – sahabat perjuangan saya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terutama Jurusan Ilmu Komunikasi 18.

10. Terima kasih kepada keluarga besar saya terkhususnya untuk Ayah saya Rumidi dan Ibu saya tercinta Juliana memberikan dukungan penuh dan doa yang telah tiada henti-hentinya kepada penulis.
11. Terima kasih kepada Adik saya Yudha Kusuma yang telah mendukungnya dan doa kepada penulis dapat menyelesaikan penelitiannya.
12. Terima kasih buat BTS salah satu jeon jung-kook telah menghibur saya serta yang selalu memberikan untuk semangat yang kepada penulis.
13. Terima kasih buat kekasih saya Muhammad Sakti Muriswan yang juga banyak memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi sampai saat ini , dan akhirnya selesai dengan lancar.
14. Terima kasih segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatunya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan pada penulisan skripsi ini . untuk itu diharapkan kritik dan saran yang baik bagi penulis untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan dan juga dapat menambah ilmu wawasan dan ilmu pengetahuan serta memberikan informasi berguna bagi pembaca.

Sebelum dan sesudah penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata atau penulisan skripsi ini , akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, Juli 2022

Penulis

Sasti Anggraini

71180612028

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang Masalah.....	11
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Metodologi Penelitian	15
1.5.1 Pendekatan Jenis Penelitian	16
1.5.2 Lokasi Penelitian	16
1.5.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	16
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	17
1.8 Sistematika Penulisan	18
BAB II URAIAN TEORITIS	20
2.1 Komunikasi	20
2.1.1 Komponen Komunikasi.....	21
2.1.2 Tujuan Komunikasi	23

2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	23
2.1.4 Tatanan Komunikasi.....	24
2.1.5 Metode Komunikasi	25
2.2 Humas	26
2.2.1 Fungsi Humas	28
2.2.2 Tugas Humas	30
2.3 Opini Publik	31
2.3.1 Fungsi Opini Publik.....	33
2.3.2 Jenis-jenis Opini publik.....	34
2.3.3 Ruang Lingkup Opini Publik.....	35
2.3.4 Kekuatan Opini Publik	36
2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Opini Publik	37
2.4 Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat (humas).....	38
2.5 Teori Situasional Of The Public.....	43
2.6 Pungli	45
2.7 Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	48
3.1 Lokasi Penelitian.....	48
3.2 Sekilas Sejarah tentang kecamatan teluk mengkudu	48
3.3 Visi – Misi Kecamatan Teluk Mengkudu	51
3.4 Bidang Humas kantor desa pematang setrak	52

3.5 Stuktur Organisasi	53
BAB ANALISIS HASIL PENELITIAN	54
4.1 Gambaran umum analisis data dan pembahasan.....	54
4.2 Fungsi humas dalam mensosialisasikan pungli didesa pematang setrak.....	54
4.3 Aktivitas humas.....	64
4.4 Faktor pendukung dan faktor hambatan tindakan pungli.....	66
4.5 Tabulasi Narasumber	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	75

Public Relations (Elvinaro Ardianto , Bandung , Oktober 2011 : 1)

Public Relations ,(Farank Jefkins : Jakarta: Erlangga 2003:9)

Public Relations Writing ,Rachmat Kriyantono , (Jakarta : kencana, 2008:21)

Situasional of the publics : Manajemen Isu, Krisis & Citra : Public Relations Perspektif Barat

& Lokal (James E. Gruning , Rachmat Kriyanto)

Teori dan profesi kehumasan ,(Lingga Anggoro , Jakarta , Bumi Aksara 2008 :2)

Teori –teori psikologi sosial , Sarlito Wirawan (Jakarta : CV Rajawali,1984 :135)

Widjaja , H.A.W Komunikasi: komunikasi dan hubungan masyarakat / H.A.W . Widjaja (

Jakarta : Bumi Aksara 2008.)

JURNAL

Fahmi Ramadhan Firdaus. 2017. “Pengertian Tentang Pungli”, <http://www.kompasiana.com>.

Diakses 06 Juni 2022, pukul 10:15 WIB

Erwhani, I., & Asmara, U. H. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kota Pontianak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, h.12

Nurul, N. (2018). Strategi Manajemen Humas dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, , h.36-48.

ASNA, L., Jannah, S. R., & Musli, M. (2022). *MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

Maryadi, E. (2020). Strategi Komunikasi Humas dalam Memperbaiki Citra Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 2(01), h.67-72.

- Husna, A. Q. (2021). *Strategi Public Relations Departemen Komunikasi Korporat PT. Pindad (Persero) Bandung dalam Mempertahankan Citra* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia). h.107-108
- Sanjaya, R., & Lubis, A. (2021). PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT SUKU DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN DALAM MENGELOLA WEBSITE SELATAN. JAKARTA. GO. ID. *PANTAREI*, h.5
- FAHMI, H. (2013). *AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATION DALAM MEMBENTUK CITRA PT. BEST PROFIT FUTURES MALANG*

LAMPIRAN

1.1 Transkrip hasil wawancara Informan

P : Peneliti

I : Informan I

Informan Utama

Nama : Rustian Handoko

Tempat, Tanggal lahir: Matapao ,03 Juli 1993

Umur : 29 Tahun

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Jenis kelamin : Laki- laki

Tempat wawancara : Kantor Desa Pematang Setrak

Tanggal wawancara : 17 Mei 2022

P : Pendoman wawancara untuk petugas kepala desa di kantor desa pematang setrak?

I : karena saat ini mungkin lebih membicarakan agar supaya sosialisasikan masyarakat untuk lebih baik terhadap desa pematang setrak merencanakan informasi isu tentang pungli

P : sejak kapan anda menjadi kepala desa dikantor desa pematang setrak

I : saya menjadi kepala desa lebih 1 tahun dari mulai divisi humas di kantor desa pematang setrak.

P : Bagaimana penting peran dan fungsi humas dikantor desa pematang setrak ?

I : Menurut saya sangat pentingnya adanya di bagian divisi humas , dikarenakan dengan adanya peran humas dan fungsinya humas di lingkungan masyarakat agar mengerti informasi sosialisasi di desa pematang setrak, maka dari itu masyarakat akan mendapatkan informasi yang terbaru soal tindakan kantor desa untuk lebih perkembangan dan wawancara untuk masyarakat.

P : Apa pendapat anda tentang isu pungli di kantor desa pematang setrak ?

I : pendapat saya tentang isu pungli ialah bagaimana kita harus lebih mengetahui tindakan dan pemerasan terhadap masyarakat , karena sangat salah satu gejala sosial yang sifat kehidupan bermasyarakat jadi bagaimana untuk lebih membangun tindakan pencegahan .

P : Seberapa sering aktivitas internal dan eksternal tersebut dilakukan ?

I : Untuk internal aktivitas kepala desa sering melakukan kegiatan sebagaimana posisi kinerja dalam untuk masyarakat , kalau untuk eksternal yang dilakukan aktivitasnya itu menyampaikan informasi dan ingin menyebarkan luas kepada masyarakat.

P : Apakah kegiatan sosialisasi pungli terhadap masyarakat sering dilaksanakan ?

I : aktivitas sosialisasi sering dilakukan untuk lebih berkunjung ke wilayah-wilayah sekitar masyarakat supaya informasi kepada seluruh elemen masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui apa direncanakan kantor desa melalui tindakan sosialisasi

P : Se jauh mana manfaat humas untuk melakukan sosialisasi bagi masyarakat desa pematang setrak ?

I : kalau manfaat untuk mempermudah membantu humas dalam mensosialisasikan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait apa saja ingin dikerjakan kantor desa untuk lebih kemajuan dalam melakukan tindakan isu pungli

2.1 Hasil Transkrip Wawancara Informan Tambahan

P : Peneliti

I : Informan II

Informan Utama

Nama : Muhammad Dzaky

Tempat ,Tanggal lahir: Matapao, 21 Januari 1995

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : pegawai

Jenis Kelamin : Laki- laki

Tempat Wawancara : kantor desa pematang setrak

Tanggal Wawancara : 18 Mei 2022

P : Apa pendapat anda tentang divisi humas di kantor desa pematang setrak ?

I : penting , sebagai penyalur informasi dari kebijakan maupun untuk kegiatan di kantor desa pematang setrakk.

P : Bagaimana pendapat anda tentang tugas dan fungsi divisi humas di kantor desa pematang setrak ?

I : menurut saya tugas dan fungsi bagaimana menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait wacana yang akan di peroleh untuk kemajuan ,untuk fungsinya itu mensosialisasikan semua aspek di kantor desa kepada masyarakat di desa tersebut.

P : sejauh mana manfaat untuk sosialisasikan isu pungli di masyarakat ?

I : bagi saya pribadi harus penting dikarenakan masyarakat lebih paham guna mengetahui sosialisasi agar merasakan manfaat nya.

P : Apa saja kebijakan – kebijakan yang dilaksanakan kepala desa pematang setrak ?

I : tugas yang selama ini saya lihat belum begitu menyentuh terhadap masyarakat , karenanya fungsi adalah untuk menyampaikan program-program di masyarakat .

P : Peneliti

I : Informan III

Informan Utama

Nama : Alda Safira

Tempat, Tanggal lahir: Tebing tinggi , 13 Mei 1999

Umur : 23 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat wawancara : dusun I desa pematang setrak

Tanggal wawancara : 19 Mei 2022

P : apa pendapat anda tentang tugas divisi humas di kantor desa pematang setrak?

I : bagus , dikarenakan humas harus banyak menyampaikan program –program kepada masyarakat

P : Bagaimana tanggapan anda tentang sosialisasi isu pungli di desa pematang setrak ?

I : untuk bisa berjalan baik karena kepala desa harus tegas menghadapi pungli terjadi di kantor desa saja.

P : apakah lembaga humas sudah melakukan dan pernah melibatkan masyarakat sekitar ?

I : pernah , beberapa kali kita mengikuti kegiatan dari kantor desa sebagai serta gotong royong lebih mendekati ke masyarakat.

P : sejauh mana manfaat sosialisasi isu pungli terhadap masyarakat ?

I : manfaatnya sangat baik , kami beberapa kali dilibatkan dalam kegiatan untuk sosialisasi dan sering menghubungi untuk dialog

P : apa saja kebijakan – kebijakan yang dilaksanakan kepala desa di daerah desa pematang setrak ?

I : banyak, berbagai kebijakan untuk membangun SDM dan bagi saya itu merupakan cukup efektif.

P : Peneliti

I : Informan IV

Informan Utama

Nama : Shally Ardilla

Tempat, Tanggal lahir : matapao 26 April 2000

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat wawancara : Dusun II didesa pematang setrak

Tanggal wawancara : 20 mei 2022

P : apa pendapat anda tentang tugas divisi humas di kantor desa pematang setrak?

I : tidak begitu maksimal , dikarena saya kurang mengetahui siapa saja humas di kantor desa pematang setrak

P : Bagaimana tanggapan anda tentang sosialisasi isu pungli di desa pematang setrak ?

I : yang saya lihat pernah saya dengar sosialisasi menyampaikan ke masyarakat agar tidak percaya terhadap pungli sudah menyampaikan program di kantor desa

P : apakah lembaga humas sudah melakukan dan pernah melibatkan masyarakat sekitar ?

I : pernah ,setahu saya humas hanya sering untuk masyarakat untuk ikut sosialisasi dan perkumpulan penting dikantor desa

P: sejauh mana manfaat sosialisasi isu pungli terhadap masyarakat ?

I : manfaatnya harusnya besar, kami dibawah ini tidak tahu bagaimana program sosialisasi sudah dikerjakan dengan baik atau belum , harusnya kepala desa lebih bekerja bisa memberikan pencerahan kepada masyarakat.

P : apa saja kebijakan – kebijakan yang dilaksanakan kepala desa di daerah desa pematang setrak ?

I : yaitu yang banyak disampaikan tentang pekerjaan memperbaiki infrastruktur saja sejauh ini

I : Informan V

Informan Utama

Nama : Baharuddin Yusuf

Tempat, Tanggal lahir : matapao 13 Mei 1997

Umur : 25 Tahun

Pekerjaan : Masyarakat

Jenis kelamin : Laki - laki

Tempat wawancara : Dusun II didesa pematang setrak

Tanggal wawancara : 20 mei 2022

P: apa pendapat anda tentang tugas divisi humas di kantor desa pematang setrak?

I : petugas humas selama itu untuk menghubungkan program sosialisasikan terhadap masyarakat sangatlah penting

P : Bagaimana tanggapan anda tentang sosialisasi isu pungli di desa pematang setrak ?

I : karena sosialisasi yang selama ini saya lihat belum menyentuh ke masyarakat . karena fungsinya adalah salah satu menyampaikan informasi lebih akurat langsung ke masyarakat desa pematang setrak.

P : sejauh mana manfaat untuk sosialisasikan isu pungli di masyarakat?

I : tentu ada karena manfaat untuk menghubungkan ke masyarakat harusnya kalau sosialisasikan lebih datang ke persatu – satu masyakarat lebih memberikan pencerahan pada masyarakat itu sendiri.

P: apakah lembaga humas sudah melakukan dan pernah melibatkan masyarakat sekitar ?

I:karena seperti saya bilang tadi humas belum bekerja langsung ke masyarakat sendiri , sehingga saya tau apa saja mau disampaikan informasi sendirinya

I : Informan VI

Informan Utama

Nama : Baharuddin Yusuf

Tempat, Tanggal lahir : tebing tinggi 30 januari 1998

Umur : 24 Tahun

Pekerjaan : Masyarakat

Jenis kelamin : Laki - laki

Tempat wawancara : Dusun I didesa pematang setrak

Tanggal wawancara : 20 mei 2022

P: apa pendapat anda tentang tugas divisi humas di kantor desa pematang setrak?

I: baik , hampir semua di bagian humas terosialisasikan dengan baik

P: Bagaimana tanggapan anda tentang sosialisasi isu pungli di desa pematang setrak

I: di karenakan selama ini banyak sudah disampaikan melalui informasi langsung terhadap masyarakat sudah efektif.

P: sejauh mana manfaat untuk sosialisasikan isu pungli di masyarakat?

I: manfaatnya cukup besar , terutama dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat sehingga tidak ada kesalahan informasi.

P: apakah lembaga humas sudah melakukan dan pernah melibatkan masyarakat sekitar ?

I : hubungan dengan masyarakat tidak begitu baik , karena humas saya lihat hanya belum memberikan informasi saja , tetapi kurang menyerap informasi terhadap masyarakat.