

BAB III

**TEMUAN PENELITIAN PERAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM
UPAYA MENCIPTAKAN CITRA POSITIF MELALUI PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

Uraian pada bab ini menjelaskan Peran Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam upaya menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik. Data dalam penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*) kepada dua informan Ade Efendy (*Ex* Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI) sebagai Informan I, dan Prihati Hartuti (Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI) sebagai Informan II. Beserta enam informan dari masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI sebagai pengaju permohonan data yakni Maulana Ishaq sebagai Informan I, Ridwan Nanada Mulyana sebagai Informan II, Djarot Dikdo Ismoyo sebagai Informan III, Safarudin sebagai Informan IV, Dwiki Ramanda Putra sebagai Informan V, dan Resti Fauziyah sebagai Informan VI.

3.1 Humas Setjen DPR RI

3.1.1 Peran Pelayanan Informasi Publik

Tugas pokok dan fungsi Pelayanan Informasi Publik yaitu, memberikan

informasi kepada masyarakat, khususnya terkait tugas-tugas kedewanan, dan informasi yang diberikan semua kaitannya dengan DPR RI. Dalam arti tugas pokok dan fungsi DPR, baik dalam bentuk risalah rapat, jadwal rapat, undang-undang, hasil-hasil kunjungan kerja, hasil-hasil studi banding, semua diberikan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan data. Hal tersebut mengacu pada undang-undang seperti yang dijabarkan Prihati Hartuti Kasubag Pelayanan Informasi Publik sebagai Informan II :

“Informasi yang disampaikan harus mengacu pada UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan informasi yang kita sampaikan pun tentunya harus betul-betul informasi yang dapat kita sampaikan kepada masyarakat, terkecuali informasi yang dalam Undang-Undaag Bab V Pasal 17 ada beberapa informasi yang dikecualikan tidak boleh disampaikan kepada masyarakat.” (Prihati Hartuti)

Tentu peran Pelayanan Informasi Publik haruslah terbuka kepada masyarakat mengenai informasi data yang diberikan, akan tetapi terdapat beberapa data yang dapat dikecualikan diberikan kepada masyarakat seperti pada UU Bab V Pasal 17 yang menjelaskan pengecualian data yang tidak boleh diberikan apabila data dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat menghambat proses penegakan hukum, dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat dan lain sebagainya.

Setiap masyarakat melakukan permohonan data ke PPID Humas Setjen DPR RI

memiliki syarat yang harus ditentukan sebelum humas memberikan datanya yakni identitas diri, KTP/SIM, *contact person*, di mana fungsi tersebut untuk komunikasi Humas kepada pengaju permohonan data. Jika data tersedia dan syarat pengaju sudah benar, sepanjang data masih dikuasai, humas akan memberikan datanya langsung dalam bentuk *soft copy* melalui portal yang telah disediakan. Sebagaimana disampaikan oleh Ex Kasubag PIP Humas Setjen DPR RI Ade Efendy sebagai Informan I :

“Di mana setiap masyarakat yang melakukan permohonan data diminta untuk memberikan syarat-syarat dalam pengaju pemohon data yang dilengkapi dengan identitas diri seperti KTP atau SIM, jika sudah masyarakat dapat melakukan permohonan data dan langsung kami proses di mana data tersebut masih kami kuasai, walaupun belum dikuasai kami memprosesnya ke Bagian Arsip dan Museum (Armus) untuk pengambilan data yang dimohonkan, semua itu diproses melalui portal website kami.”
(Ade Efendy)

Dalam proses memberikan penerangan kepada masyarakat yang akan mengajukan permohonan data, memiliki perbedaan antara Informan I dan Informan II, Informan I sebagai Ex Kasubag PIP mengatakan lebih kepada pengenalan langsung kepada masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI mengenai PPID dan data yang dapat diberikan juga data yang tidak dapat diberikan, setelah itu barulah data yang dimohonkan langsung diberikan jika masih dikuasai oleh PPID, namun sebelumnya masyarakat juga diberikan sedikit pelatihan dan bimbingan dari humas.

Kemudian menurut Informan II, lebih kepada sosialisasi, pengenalan terlebih dahulu mengenai PPID dan PIP kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengenal dan mengetahui dari PIP sendiri. Hal tersebut dapat dilakukan menggunakan media internal seperti majalah, bulletin, juga menggunakan website dan media sosial dalam sosialisasi pengenalan PIP kepada masyarakat.

3.1.2 Peran Humas Setjen DPR RI

Dalam sikap yang dilakukan Humas setjen DPR RI subag PIP kepada masyarakat ialah aktif dan pasif. Aktif dalam rangka memberikan sosialisasi pemahaman mengenai adanya unit pelayanan informasi publik. Pasif dalam arti juga menunggu pemohon datang dan juga melakukan *acceleration* terhadap pemohon yang datang berkunjung ke kompleks parlemen melalui PIP dan juga melalui jejaring sosial yaitu web DPR tentang humas pelayanan informasi publik. Selain aktif dan pasif, juga dibantu dengan adanya sosialisasi melalui media internal juga melalui *standing banner* untuk di gedung DPR RI. Seperti yang dikatakan Informan II, Kasubag PIP Humas Setjen DPR RI Prihati Hartuti :

“intinya supaya masyarakat tau untuk mendapatkan informasi itu, prosedurnya melalui apa kita harus sosialisasi, sosialisasi itu bisa melalui media internal kita. Media internal kita ini dalam arti web, bulletin, kita juga masukin di bulletin agar msyarakat tau ini lho proses kita mendapatkan informasi seperti ini-ini-ini, bisa juga dari bulletin, bisa juga dari majalah. Atau di ruang lobby ruang Nusantara 3 kita bisa juga pasang standing banner.” (Prihati Hartuti)

Hal tersebut bertujuan agar masyarakat ketika datang ke gedung DPR tidak susah untuk mencari data, untuk mempermudah masyarakat selama proses menuju ke PPID sekaligus pengenalan lebih jauh kepada masyarakat dan pegawai yang ada di DPR mengenai tugas dan fungsi di PPID.

Kemudian Sub Bagian PIP Humas Setjen DPR RI mempunyai cara dalam menjaga hubungan yang baik kepada masyarakat. Yakni dengan cara memberikan perhatian kepada masyarakat melalui contact person atau melalui portal mengenai data yang dimohonkannya apakah sudah diberikan atau belum, jika belum humas langsung memberitahukannya bahwa data yang diminta sedang diproses dan sedang dibuatkan Nota Dinas ke Bagian Arsip dan Museum yang menaungi arsip dan data di DPR RI. Dengan cara tersebut merupakan memberikan rasa perhatian kepada masyarakat menurut Informan I Ade Efendy.

Salah satu cara itikad lain menurut Informan II dalam menjaga hubungan dengan masyarakat yaitu dengan cara *open house* seperti 'Kopi Dara' yakni mengajak para blogger dan masyarakat untuk datang langsung ke DPR RI dan ke ruang-ruang para anggota dewan agar masyarakat mengetahui secara langsung kinerja-kinerja anggota dewan. Bahkan masyarakat menilai sendiri bahwa mengenai kinerja anggota dewan tidak mudah, bahkan ruangan anggota dewan sempit karena sudah dibagi oleh administratifnya. Kemudian hari 17 Agustus, DPR terbuka kepada masyarakat untuk datang ke kompleks parlemen agar masyarakat dapat merasakan kerayaan 17 Agustus bersama. Dilihat dari hal tersebut terlihat bahwa menjaga hubungan yang baik kepada

masyarakat sudah dilakukan dengan banyak cara, yakni memberikan perhatian baik dalam bentuk melalui online juga secara langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat menjadi merasa tahu, diperhatikan dan lebih dekat kepada DPR RI.

Untuk memberikan saling pengertian (*mutual understanding*) kepada masyarakat mengenai DPR RI, jika melalui *online* Subag PIP melakukan dengan cara *contact person*, di mana masyarakat mengajukan permohonan baik melalui portal/email juga datang langsung ke Humas Setjen DPR RI, dimintai *contact person* pemohon tersebut, hal itu digunakan untuk komunikasi antara humas dan pemohon mengenai penjelasan data yang akan diberikan. Namun berbeda dengan Informan II yang lebih kepada terjun langsung secara nyata dan juga melalui website dan media sosial, yakni melakukannya dengan cara bekerja sama bersama pihak-pihak ke tiga yakni Angkasa Pura, PT. KAI, Pelni, Damri, dalam memberikan pengertian mengenai DPR RI. Yaitu membuat majalah, dan majalah tersebut dibiarkan di tempat-tempat umum agar masyarakat bisa secara langsung membaca isi dari majalah tersebut yakni mengenai DPR RI baik kinerja, risalah, hasil rapat, dan sudah sejauh mana anggota dewan bekerja. Seperti yang dikatakan Prihati Hartuti :

“Makanya kita itu harus lebih banyak menyampaikan kegiatan dewan yang sebenarnya dengan cara itu tadi, media sosial, media kita. Makanya itu kenapa kita itu kerjasama dengan Angkasapura, Stasiun Gambir, Pelni, Damri.” (Prihati Hartuti)

Tentu semua itu memiliki cara agar masyarakat percaya terhadap data yang diberikan. Bahwa Ade Efendy menjelaskan Undang-undang nomor 14 sudah ditanda

tangani maka sosialisasi mengenai informasi itu sudah disosialisasikan di DPR sehingga bisa diakses melalui website DPR, apa saja hak pemohon, hak apa saja yang dimohonkan, dokumen apa saja yang dapat diberikan, dan dokumen mana saja yang tidak dapat diberikan. Kalau hukumnya itu tidak dapat diberikan, maka dokumen tersebut merupakan dokumen yang dikecualikan, artinya yang dikecualikan itu adalah mengkaji konsekuensi terhadap undang-undang dokumen apa saja yang dapat dan tidak dapat diberikan. Kalau melalui UU tidak dapat diberikan namun secara institusi dapat diberikan maka ada tanggungan yang mengikat, yaitu peraturan nomor 1 tahun 2010 tentang peraturan pimpinan DPR, ada, dan konsekuensinya secara sah.

Namun terdapat perbedaan menurut Prihati Hartuti yang lebih kepada menekankan wartawan mengenai pemberitaannya. Yaitu dengan cara membuat *Advetorial*. *Advetorial* merupakan sebuah tulisan mengenai kejadian sebenarnya dan menerangkan yang sesungguhnya di instansi seperti dalam bentuk iklan berbayar kepada media untuk mengangkat hasil tulisannya tersebut. Kemudian melalui *media center*, mendatangkan narasumber mengenai permasalahan atau issue yang sedang terjadi, mengumpulkan media di ruang media center, juga menyediakan *snack* dan makan siang di ruangan tersebut. Sangat signifikan dalam memberikan kepercayaan dari masyarakat mengenai data yang diberikan. Perbedaan tersebut antara Informan I yang lebih kepada sosialisasi Undang-undang dan Informan II kepada penekanan terhadap media.

3.1.3 Upaya Menciptakan Citra Positif

Menurut Informan I Ade Efendy, hal-hal informasi atau data yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan data untuk upaya menciptakan citra positif DPR RI dapat dilakukan sepanjang kinerja informasi publik bekerja berdasar UU no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, maka yang disampaikan kepada masyarakat adalah transparansi, yakni transparansi terhadap tugas-tugas DPR yaitu, legislasi, anggaran dan pengawasan. Kemudian menurut Informan II Prihati Hartuti, hal tersebut dapat dilakukan dengan cara *First Gathering*. Mengajak pergi media ke suatu tempat bersama pemerintah daerah sekitar dan juga masyarakat sekitar untuk mengunjungi dan menyelesaikan permasalahan atau aspirasi di daerah tersebut. Dengan adanya transparansi data juga *first gathering*, tentu akan timbul rasa percaya dan menciptakan citra positif di mata masyarakat.

Kemudian hal yang dilakukan Subag PIP Humas Setjen DPR RI agar menciptakan citra positif banyak yang dilakukan juga peran yang amat besar. Seperti yang dikatakan Ade Efendy Informan I :

“Besarnya, sepanjang yang tadi saya katakan mengenai transparansi terhadap institusi ya, kecepatan dan ketepatan kepada pemohon, dokumen yang diberikan harus cepat tepat dan akurat, maka hal itu sudah termasuk pencitraan terhadap lembaga itu, batasan 14 hari itu harus diselesaikan maka dengan sendirinya pemohon biasanya yang sudah-sudah mendapatkan apresiasi kepada institusi DPR dengan transparansi tadi, sepanjang cepat, tepat dan akurat kepada data pemohon.” (Ade Efendy)

Terlihat bahwa yang dilakukannya yakni dengan cara cepat, tepat dan akurat, maka hal tersebut akan timbul proses citra positif yang meningkat. Jika data yang dimohonkan belum juga ada dan mengkomunikasikan kepada pengaju permohonan data lebih dari 14 hari kerja, tentu citra di pengaju permohonan data akan buruk terhadap DPR RI. Kemudian menurut Informan II, lebih kepada kecepatan. Dengan adanya sub bagian di DPR RI yang menangani permasalahan isu, yakni Sub Bagian Media Analisis, maka akan dibuatkan *agenda setting*. Seperti yang dikatakan Prihati Hartuti :

“Dalam Subbagian Media Analisis itu selama seminggu kedepan kita buat agenda setting, jadi ketika kita sudah mencium bau nggak enak, wartawan akan menghajar kita soal isu itu, sebelum dihajar habis-habisan, dan sesebelum dia, kadang-kadang kan mereka dapat informasi setengah-setengah, nggak lengkap, tapi udah ditulis. Nah itu tugasnya kita. Kita kasih data yang lengkap. Kita sounding pimpinan atau siapa yang terkait dengan isu-isu yang akan disebar, misalnya komisi sepuluh, komisi lima atau komisi mana, kita minta pimpinannya itu untuk bikin konferensi pers supaya mereka nulis tidak simpang siur, gitu. Salah satunya seperti itu, salah satunya sounding.” (Prihati Hartuti)

Dapat dilihat antara Informan I dan Informan II dalam melakukan upaya menciptakan citra positif pada dasarnya yakni cepat, walaupun dengan cara yang berbeda.

Untuk mencegah isu-isu negatif, menurut Informan I sebagai Ex Kasubag PIP Humas Setjen DPR RI, Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik bukanlah tupoksinya

dalam pencegahan isu-isu negatif, beliau mengatakan bahwa tupoksi itu berada pada Sub Bagian Media Sosial, PIP hanyalah sebagai tupoksi pelayanan informasi. Menurut Informan II sebagai Kasubag PIP Humas Setjen DPR RI, hal itu dilakukan melalui Subbag Media Analisis dengan mengadakan *agenda setting* dan mengeluarkan *sounding* kepada media melalui perwakilan pimpinan. Terlihat kesamaan dari dua informan bahwa Sub bagian Pelayanan Informasi Publik tidak melayani dalam pencegahan isu-isu negatif mengenai DPR RI. Karena di DPR RI ada sub bagian yang lebih pada tupoksinya dalam menangani isu-isu dan Pelayanan Informasi Publik hanya pada pelayanan informasi.

Dalam kegiatan pencegahan isu negatif walaupun Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik tidak pada tupoksinya, tetapi tetap terdapat peranan dalam upaya menciptakan citra positifnya, salah satu cara lainnya yakni dengan cara bentuk komunikasi kepada masyarakat. Berikut yang dikatakan Informan I Ade Efendy :

“Komunikasi aktif, karena yang datang melalui permohonan informasi lebih mudah, tapi yang melalui web itu kan sulit, apalagi yang tidak mencantumkan nomor, bagaimana mengejar pemohon itu contact person pemohon untuk melengkapi permohonan, tetapi perlu saya tekankan lagi, semua PIP itu berenerjik dan berperan aktif, aktif berhuungan internal, dan aktif berhubungan dengan eksternal, itu kuncinya, karena yang dikejar adalah termen target dengan upaya dokumen sesuai dengan ketentuan undang-undang.” (Ade Efendy)

Ade Efendy menjelaskan bahwa berkomunikasi kepada pengaju permohonan data dilakukan dengan cara komunikasi aktif, baik terhadap pihak internal juga pihak

eksternal kepada pihak pengaju permohonan data. Namun menurut Informan II, lebih kepada bantuan pihak institusi lain agar komunikasi di DPR RI dapat tersampaikan dengan secara luas dan banyak sehingga akan menimbulkan dampak citra positif kepada publik. Menurut Prihati Hartuti hal itu dapat dilakukan dengan cara melalui Sub Bagian TV Parlemen, ketika sedang siaran mengenai rapat atau apapun melalui pimpinan di siaran tersebut, maka dapat disiarkan juga melalui media TV lain baik swasta juga TV berkabel. Berikut penjelasan Informan II Prihati Hartuti :

“Makanya kita itu bisa diakses, kita itu kerjasama dengan Berita Satu jaringan TV kabel, kita kerjasama disitu kita membuat dialog umpamanya ada berita-berita seperti itu kan kita bisa mengundang langsung anggota, mengundang narasumber yang berkaitan dengan itu, dialog mengklarifikasi berita apa, supaya masyarakat bisa tau.. Kita pun juga, kerjasama juga dengan TV-TV swasta tapi nggak gratis, yang ini bayar, itu namanya bentuknya filler, kalau istilah di TV itu bentuknya filler. Filler itu kita membuat berita yang memproduksi TV Parlemen, nanti kita sisipkan diberitanya dia, supaya dimunculkan, itu namanya filler.” (Prihati Hartuti)

Dari semua segala upaya yang dilakukan Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan citra positif sangat tidak mudah dan tentunya pasti Subag PIP mempunyai banyak kendala dalam upaya-upaya tersebut. Dari kendala yang dialami, Subag PIP mempunyai cara dalam penanganannya tersebut. Seperti yang dikatakan Ade Efendy bahwa pernah dalam sehari terdapat seorang pengaju permohonan data, tetapi yang dimohonkan dapat hingga 50 sampai dengan 70 data yang dimohonkan. Kemudian Subag PIP mengundang pemohon data

tersebut untuk datang ke kompleks parlemen dan menjelaskan mengenai data-data yang dimohonkannya tersebut, tentang alur proses pemohon, tentang sebuah dokumen, bagaimana dokumen itu diproses sampai menjadi dokumen, dan juga menjelaskan yang berhak mengatakan bahwa data tersebut dokumen atau dokumen adalah Bagian Arsiparis, Subag PIP Humas Setjen DPR RI hanya sebagai pintu dan jendela sebuah dokumen data informasi di DPR RI.

Sedangkan menurut Informan II Prihati Hartuti mengalami perbedaan dalam upaya menciptakan citra positif, seperti sudah menerbitkan *release*, di ruang media center sudah diberikan fasilitas baik makan juga ketersediaan, tetapi wartawan tetap tidak mengangkat *release* yang diterbitkannya kepada media, tetapi media justru mengangkat berita sisi isu yang lain sehingga menimbulkan berita baru. Juga para anggota dewan dan pimpinan-pimpinan fraksi yang mengomel mengapa di pemberitaan media seperti demikian kepada humas mengenai hal tersebut.

Dari permasalahan yang dialami antara kedua Informan dalam upaya menciptakan citra positif sangat banyak dan berat, akan tetapi tetap diantara dua informan mempunyai cara dan jalan lain dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami selama Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik untuk upaya menciptakan citra positif.

3.2 Masyarakat Pengaju Permohonan Data

3.2.1 Pengetahuan Masyarakat (Kognisi)

Pada dasarnya tugas DPR RI merupakan sebagai legislasi, pengawasan dan anggaran kepada rakyat. Juga sebagai perwakilan rakyat dari dapil daerahnya masing-masing untuk mewakili rakyatnya, yakni sebagai menjembatani suara rakyat untuk daerahnya. Banyak persepsi atau pengetahuan masyarakat mengenai DPR RI. Seperti kepada enam informan masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI sebagai pengaju permohonan data, mereka mengatakan bahwa DPR RI merupakan jembatan suara rakyat, yang mempunyai tugas pembuat undang-undang legislasi, pengawasan terhadap pemerintah, dan menetapkan suatu anggaran. Tentu DPR RI juga mengontrol kinerja dari pemerintah sebagai eksekutif. Pada intinya tugas DPR RI harus mencakup pada tiga utama tadi.

Dari enam informan masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI, ada beberapa dari informan yang sudah tahu mengenai permintaan data bagian Humas lah yang menangani, tetapi ada juga beberapa yang belum mengetahui hingga informan harus ke kementerian juga perpustakaan DPR RI. Berikut penjelasan Informan I Maulana Ishaq :

“Saya sudah ke kementerian-kementerian. Pertama-tama saya sudah mencari di google, kemudian google menunjukan ke Kementerian Kemenkuham, kemudian ke BPHN, kemudian dari BPHN ternyata datanya di perpustakaan DPR, nah saya cari di perpustakaan DPR ternyata subbakunya ada di Humas, kurang lebih seperti itu.” (Maulana Ishaq)

Kemudian menurut Informan VI :

“Sebenarnya saya udah pernah ke perpustakaan, saya kira ini semua risalahnya ada di sana ternyata si bapak pegawai perpustakaan bilang kalo undang-undang yang di atas tahun 2011 langsung aja minta ke PPID jadi saya langsung kesini.” (Resti Fauziyah)

Dari kedua informan tersebut terlihat masih belum mengetahui fungsi mengenai Subag Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI dengan belum dapat langsung datang ke Humas Setjen DPR RI. Tetapi empat informan yang lain masih mengetahui mengenai PPID sehingga informan langsung datang ke Humas Setjen DPR RI untuk proses permohonan data informan.

3.2.2 Sikap Masyarakat terhadap DPR RI (Afeksi)

Untuk mengetahui mengenai DPR RI baik kinerja, kemajuan hasil rapat, juga apa itu DPR RI tentu perlu adanya media seperti dari surat kabar, TV, *website*, dan lain-lain. Dari setiap informasi yang diterima oleh masyarakat pastinya berbeda respon mereka terhadap informasi yang diduplikasinya. Dari enam informan, semua mencari tahu mengenai DPR RI melalui *website* DPR RI. Respon mereka bagus terhadap *website* DPR RI dan sudah jelas mengenai informasi di DPR RI, salah satunya fungsi dari PPID sendiri. Namun mereka semua beranggapan sangat disayangkan jika melihat informasi melalui pemberitaan di media massa, mayoritas media memberitakan hal tersebut dengan cara *subyektif*. Sehingga informan menilai mengenai masyarakat di luar sana pasti akan menilai DPR RI buruk. Berikut

penjelasan Informan I :

“Namun, kinerja dari DPR melalui TV seperti TV One, Trans7 masih cenderung subjektif tergantung bagaimana cara wartawan menyampaikan tergantung prespektif dia. Sehingga kalau dilihat dari masyarakat cenderung negative kalau lihat data dari TV. kalau dari personal kita lihat langsung dari website positive, tapi kalau lihat dari tv ada segi negatifnya.” (Maulana Ishaq)

Walaupun pemberitaan di media massa mengenai DPR RI buruk, tetapi dari enam informan tetap menilai positif terhadap DPR RI sebab dari enam informan mereka mencari tahu mengenai DPR RI tidak hanya sekedar mentah menerima informasi dari media massa, tetapi juga mencari infonya juga melalui website, buku, hingga ikut terlibat sebagai magang di DPR RI.

Sikap masyarakat terhadap data yang dimohonkan di PPID Humas Setjen DPR RI baik yang telah mendapatkan data dan juga yang belum mendapatkan data respon mereka berbeda, Informan I mengatakan bahwa sangat disayangkan data yang dibawah tahun 1995 yang dimohonkannya tidak dikuasai, dan beliau mengharapkan untuk ke depannya semua arsip dari kemerdekaan hingga kini dijadikan menjadi satu institusi sehingga akan mempermudah masyarakat dalam menerima data-data tersebut. Kemudian Informan II dan IV mengatakan bahwa hal tersebut wajar karena yang sifatnya pusat, tentu mempunyai birokrasi yang tak mudah dan kedua responden memakluminya, sehingga kedua informan hanya bisa menunggu data yang dimohonkan dapat diterima olehnya.

Setelah enam informan mendapatkan data yang dimohonkan, semua menilai dan beranggapan mengenai DPR RI bahwa DPR RI sudah lebih maju, terbuka kepada masyarakat, dan pelayanan yang bagus, berikut salah satu tanggapan Informan IV :

“Ya saya pikir jika dilihat dari sisi keterbukaan informasi sudah meningkat ya, kalau dulu kan kita mau mencari data undang-undang aja kan susah kita mencarinya, ke mana kita untuk mencari, ruangan mana, atau dari satu ruangan ke ruangan lain. Sekarang kan tinggal datang ke PPID nya semua sudah tersedia terhadap data yang dibutuhkan, jadi ya alhamdulillah lah sudah cukup bagus sekarang sejak ada PPID semua informasi publik itu sudah semakin mudah di DPR.” (Safarudin)

Enam informan mengatakan bahwa PPID Humas Setjen DPR RI sudah melakukan keterbukaan, kinerja yang bagus, mempunyai perubahan untuk kemudahan kepada masyarakat, sehingga informan mengatakan positif kepada DPR RI.

Setelah enam informan masyarakat yang sudah datang ke Humas Setjen DPR RI, sebagian dari informan telah mendapatkan beberapa data dari data yang dimohonkannya, hal tersebut sangat berpengaruh sekali terhadap informan setelah mendapatkan data. Semua berkata bagus, positif, modern, dan sangat cepat dalam pelayanan dan pemberian data kepada informan, bahkan ada yang berfikir sekiranya akan lebih lama dan birokrasi yang sulit, akan tetapi diluar dugaan informan, mereka berpendapat bahwa Subag PIP Humas Setjen DPR RI sangat membantu dalam pencarian kebutuhan data yang dibutuhkan dari informan. Seperti yang dijelaskan

Informan IV Safarudin sebagai berikut :

“Ya saya sangat bersyukur, prosesnya sangat cepat gitu sudah dijelaskan bahwa semua informasi di sini jika sudah ada langsung diberikan paling sekarang kan informasi media sudah sangat canggih begitu saya minta langsung segera dikasih dengan dalam bentuk soft copy dan itu bisa kita peroleh itu di manapun ya, paling tidak saya sudah diberikan username buat di manapun saya untuk akses dengan informasi apa saja yang saya butuhkan, jika tersedia ya itu langsung diberikan, paling tidak untuk data yang belum tersedia tadi sudah diberi kejelasan ya paling tidak akan diberikan waktu sesuai aturan dengan dua minggu ya, ya nanti tinggal menunggu aja gitu, jadi saya ya sangat puas.” (Safarudin)

Namun Informan II berpendapat lain, beliau mengatakan bahwa di DPR RI memiliki dua kamar, yakni administrasi di bagian humas, dan politik di bagian anggota dewan. Berikut penjelasan Ridwan Nanada Mulyana :

“Kalau dari sini setau saya ada dua kamar ya, kamar DPR sebagai lembaga politik dan sama kalau Humas dari segi sekretariat. Kalau dari segi politik seperti yang tadi saya sampaikan, Cuma kalau dari segi kesekretariat pelayanannya bagus, ramah, dan nggak ngeribetin, termasuk dengan lembaga humas ini. Soalnya bedakan? Antara lembaga politik dan administrasi. Nah ini prinsipnya administrasi menurut saya memuaskan lah. Sebagai saya yang golongan umum dipermudah dan nggak diribetin. Kalau setelah kesini berpengaruh sih, saya sudah beberapa kali ke lembaga birokrasi, baik di kementerian maupun lembaga pemerintah daerah, nah ternyata di sana itu ngeribetin gitu. Cuma setelah saya kesini ya simple aja gitu.” (Ridwan Nanada Mulyana)

Dari tanggapan tersebut walaupun informan memiliki dua pandangan kepada DPR RI, walaupun di bagian politik yakni pihak anggota dewan mungkin negatif di mata media dan masyarakat, tetapi dia tetap merasa puas dan positif terhadap DPR RI walau hanya melalui administratifnya. Kemudian pandangan masyarakat terhadap Humas di DPR RI ketika informan belum datang ke Humas Setjen DPR RI, banyak pandangan informan mengenai Humas Setjen DPR RI, seperti birokrasi yang akan sulit, lalu informan merasa kecewa karena ketika baru datang di kompleks parlemen informan dibawa ke gedung nusantara I hingga ke ruang fraksi dan komisi yang berdasar informasi yang didapat dari pegawai lain di DPR RI, Informan I yang merasa biasa saja kepada Humas Setjen DPR RI, hingga Informan V dan Informan VI bahkan tidak mengetahui mengenai tugas di Humas Setjen DPR RI seperti ada semacam pelayanan PPID. Berikut pandangan Informan VI Resti Fauziyah terhadap Humas Setjen DPR RI :

“Kalo aku dari humas sih dulunya aku kirain gak ada kan yang kaya informasi public mengenai undang-undang dan lain sebagainya. Aku kira humas itu tugasnya itu kaya misal DPR dapet kunjungan dari mana atau DPR akan kunjungan kemana lah itu tugasnya humas, nah aku kirain tugasnya Cuma itu doang ternyata ada yang lain.” (Resti Fauziyah)

Kemudian perasaan masyarakat ketika akan meminta data di Humas Sejen DPR RI semua mengatakan tidak dipersulit, hanya saja sangat disayangkan ketika keenam informan akan menuju ke ruangan humas, keenam informan merasa dipersulit hingga dioper ke bagian lain dan kesulitan dalam informasi ruangan, sehingga informan

menyayangkan kepada para pegawai di DPR RI yang kurang mengetahui tugas beserta fungsi di Humas Setjen DPR RI sendiri. Juga pengetahuan masyarakat yang kurang mengetahui mengenai Humas Setjen DPR RI sendiri sehingga mempersulit akses informan untuk hingga ke ruangan humas. Namun ketika sudah di ruang humas, semua mengatakan senang dan tidak dipersulit dalam persyaratan permohonan data.

Mengenai keterbukaan informasi ketika masyarakat akan menuju ke Humas Setjen DPR RI, masyarakat mengatakan hal beragam, Informan I yang dari awal sudah dioper-oper hingga salah tempat ke kementerian dan BPHN, Informan II merasa birokrasi sudah terbuka hanya saja oknum di pegawai yang mungkin kurang terbuka karena hanya malas, Informan III yang merasa proses menuju ke ruangan sangat sulit, Informan IV merasa sudah terbuka dari awal, Informan V berpendapat bahwa informan lah yang hanya kurang mengetahui tugas dan fungsi di Humas Setjen DPR RI, hingga Informan VI mengatakan kurang adanya sosialisasi mengenai PPID sehingga masih banyak yang kurang mengetahui tugas dan fungsinya. Dari keenam informan, semua sudah merasa terbuka jika berada di Humas Setjen DPR RI, hanya saja proses menuju ke Humas Setjen DPR RI yang agak sulit karena faktor ketidak tahuan baik dari informan juga pegawai di DPR RI, juga kurangnya sosialisasi pengenalan mengenai tugas dan fungsi di Humas Setjen DPR RI yakni salah satunya terdapat PPID sebagai pelayanan informasi publik.

Setelah keenam informan sudah berada di ruang Humas Setjen DPR RI, semua informan sudah merasa sangat terbuka pelayanan di Subag PIP Humas Setjen DPR RI

kepada responden. Seperti yang dikatakan Informan III Djarot Dikdo Ismoyo :

“Oh, iya sudah sangat terbuka, tidak ada permintaan yang ditolak, semua langsung diberikan tidak perlu ditanya ini-itu, semua langsung diberikan. DPR tetap dibutuhkan dan dia bekerja dengan baik menurut saya.” (Djarot Dikdo Ismoyo)

Terlihat bahwa informan sudah merasa terbuka dan Humas Subag PIP DPR RI sudah melakukan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Dilihat dari keterbukaan, Sub bagian Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI sudah melakukan keterbukaan informasi kepada keenam informan. Kemudian dilihat dari pandangan keenam informan mengenai pemberitaan DPR RI di media massa, semua informan sangat menyayangkan dan prihatin terhadap pemberitaan DPR RI di media. Hampir semua media memberitakan yang buruk kepada DPR RI yang dikatakan keenam informan. Namun semua informan mengatakan bahwa hal tersebut sangat tidak berpengaruh kepada informan dan tetap tidak sepenuhnya percaya terhadap pemberitaan di media massa. Keenamnya tetap akan objektif dalam melihat informasi di media massa, bahkan masyarakat tetap akan mengklarifikasikan kebenaran pemberitaan di media, tidak menerima berita dengan cara tidak memfilterkannya.

Banyaknya pemberitaan negatif mengenai DPR RI, keenam informan memberikan berbagai masukan kepada Humas Setjen DPR RI umumnya untuk menjaga citra lembaganya, yakni dengan cara terjun langsung kepada masyarakat seperti melakukan mendengar aspirasi rakyat secara langsung sehingga rakyat akan

merasa diperhatikan, kemudian sosialisasi mengenai DPR RI bahwa kompleks parlemen sangatlah terbuka dan mudah bagi rakyat untuk datang ke DPR RI, lalu humas harus menguasai segala permasalahan yang ada di DPR RI baik internal juga eksternal, meningkatkan media relations kepada beberapa media, kemudian mengklarifikasi semua isu-isu yang tidak benar dengan data yang valid agar sebagai penguat bukti mengenai kesalahan isu yang beredar juga pemberitaan di media. Pada dasarnya dari keenam informan memberikan masukan bahwa humas harus peka, cepat, tanggap, dan dekat kepada masyarakat juga media sehingga hubungan yang baik akan muncul dengan sendirinya dan citra DPR RI pun dengan sendirinya akan positif di mata masyarakat.

3.2.3 Perilaku Masyarakat terhadap Humas Setjen DPR RI juga DPR RI (Behaviour)

Kemudian dari beberapa pendapat masyarakat mengatakan walaupun informan berkata tidak percaya mengenai pemberitaan DPR RI di media massa, informan tetap berpendapat bahwa masyarakat di luar sana tetap ada yang menerima dan terpengaruh mengenai informasi di media. Berikut pandangan Informan V Dwiki Ramanda Putra mengenai pemberitaan DPR RI di media massa dan menghasilkan sebuah perilaku :

“Melihat dari pemberitaan memang banyak sih mas pandangan ya masyarakat lah mungkin, seperti itu gitu, negatif, Cuma ya kita juga harus memfilter kalo informasi dari media, ya mereka valid gak dapetnya atau asal publish aja langsung men judge lembaga tertentu gitu. Ya kata mba

resti tadi ya sama untuk kepentingan siapa gitu kan. Ya mereka kan hanya tau lewat media aja tapi kalo di lapangan kan mereka gak tau, nah, berhubung di lapangannya gak tau makanya kita yang disini yang magang ya kalo bisa ya bisa menginformasikan mau ke temen atau masyarakat disekitar bahwa memang DPR itu kerjanya gak Cuma rapat aja tapi memang, ya rapat tapi membawa aspirasi masyarakat juga disitu didalamnya. Jadi gak hanya rapat, duduk, tapi memang memikirkannya ya mikir masyarakat meskipun memang ada unsur-unsur politik tertentu, ya itu ya urusan mereka sih berhubung di sini kan emang berkaitannya sama partai politik jadi ya mungkin ada hal-hal yang seperti itu yang mengakibatkan masyarakat jadi berpandangan negatif.” (Dwiki Ramanda Putra)

Terlihat bahwa informan VI akan memberitahukan mengenai DPR RI bahwa DPR RI tidak lah seburuk seperti pada di pemberitaan di media massa.