

## ABSTRAK

### **Citra DPRD Kota Surakarta yang Dibentuk Melalui Karakteristik Opini Publik dalam Peran Humas sebagai *Communicator*. LALITA VISTARA DEVI. 2018072002.**

DPRD Kota Surakarta dituntut menyerap aspirasi masyarakat di Kota Surakarta sehingga DPRD Kota Surakarta perlu menjalankan peran humasnya. Peran humas sebagai sangat erant dengan pembentukan citra institusi. Oleh karena itu kajian tentang peran humas yang dikaitkan dengan opini public dalam membentuk citra dipandang perlu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik melalui peran Humas sebagai *communicator*.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil *screenshot* postingan *Instagram* DPRD Kota Surakarta dan hasil kuesioner. Metode pengambilan sampel bersifat *purposive sampling* yang mencakup data-data terkait dengan postingan Inspeksi Mendadak dan responden yang diseleksi berdasarkan kriteria tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah pengikut akun *Instagram* DPRD Kota Surakarta. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik simak catat dan kuesioner. Teknik analisis data menerapkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan Karakteristik Opini Publik dalam Peran Humas sebagai *Communicator* dalam pembentukan citra melalui media *online* meliputi opini mempunyai isi, opini publik mempunyai arah, intensitas, kontroversi, volume penyebaran opini, persistensi dan kekhasan. Pembentukan citra yang dilakukan oleh humas DPRD Kota Surakarta melalui media sosial *Instagram* mempunyai pengaruh positif terhadap instansi tersebut.

Kata Kunci: Karakteristik Opini Publik, Citra, DPRD Kota Surakarta, *Instagram*

## ABSTRACT

**The Image of DPRD Surakarta was generated with the characteristics of public opinion in the public relations role as a communicator. LALITA VISTARA DEVI. 2018072002.**

The Surakarta DPRD is required to absorb the aspirations of Surakarta citizens so that they need to carry out its public relations role. The role of public relations is very closely related to the institution image production. Therefore, a study of the role of public relations associated with public opinion in producing the institution image is necessary.

This study aims to explain the image of the DPRD of Surakarta generated with the characteristics of public opinion through the role of public relations as a communicator.

This research belongs to descriptive qualitative research. The primary data were the screenshots of the DPRD Surakarta Instagram posts and the results of the questionnaire. The sampling method is purposive sampling covered data related to the direct Inspection post and respondents selected based on specific criteria. The respondents were followers of the DPRD Surakarta Instagram account. The data collection techniques used the note-taking technique and the questionnaire. Data analysis techniques apply data reduction, data presentation, and concluding.

This study shows that the characteristics of public opinion in the role of public relations as a communicator in image production through online media, including opinions content, public opinion direction, intensity, controversy, volume of opinion dissemination, persistence, and distinctiveness. The image production carried out by the public relations of the DPRD Surakarta through social media Instagram has a positive influence on the institution.

**Keywords:** Characteristics of Public Opinion, Image, DPRD Surakarta, Instagram

