SKRIPSI

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DALAM MENANGGAPI KELUHAN UMAT GEREJA GEMBALA BAIK

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Humas (Hubungan Masyarakat)

Oleh:

Ikhsan Prayoga

E1101211008

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DALAM MENANGGAPI KELUHAN UMAT GEREJA GEMBALA BAIK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh:

Ikhsan Prayoga

NIM. E1101211008

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DALAM MENANGGAPI KELUHAN UMAT GEREJA GEMBALA BAIK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:
Ikhsan Prayoga

E1101211008

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Netty Herawati, M.Si.
NIP. 196510291990022001

Tanggal : 4 September 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Suci Lukitowati, S.P., M.A.
NIP. 198912292019032016

Tanggal : 3 September 2025

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DALAM MENANGGAPI KELUHAN UMAT GEREJA GEMBALA BAIK

Oleh:

IKHSAN PRAYOGA

NIM E1101211008

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Senin, 15 September 2025
Waktu	: 13.00 WIB
Tempat	: Ruang Sidang 1

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si	Suci Lukhowati, S.P., M.A.
NIP.196510291990022001	NIP.198912292019032016
Penguji Pertama	**Penguji Kedua**
Dr. Lina Sunyata, M.Si.	Andi Supiyandi, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 196111111987032002	NIP. 199708072024061001

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herdan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan umat Gereja Gembala Baik terkait gangguan kenyamanan beribadah akibat aktivitas pedagang kaki lima. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi peran humas sebagai teknisi komunikasi, penasehat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pejabat humas Pemerintah Kota Pontianak, Satpol PP, serta perwakilan umat Gereja Gembala Baik. Keabsahan data diuji melalui triangulasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas berperan aktif dalam menyusun rilis informasi, melakukan dokumentasi kegiatan penindakan, serta menyebarkan informasi melalui media sosial. Sebagai penasehat ahli, humas memberikan masukan strategis agar komunikasi publik dilakukan secara hati-hati, transparan, dan persuasif. Peran fasilitator komunikasi ditunjukkan dengan menjembatani komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, sementara sebagai fasilitator pemecahan masalah humas terlibat dalam mediasi serta klarifikasi untuk meredam keresahan publik. Meski demikian, penelitian menemukan bahwa humas cenderung lambat merespons isu dan belum optimal menggunakan media resmi serta press release. Kondisi ini menegaskan perlunya profesionalisasi pengelolaan komunikasi publik. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman mengenai strategi humas pemerintah daerah dalam menghadapi isu publik yang berpotensi menimbulkan konflik sosial.

Kata Kunci: Humas Pemerintah, Komunikasi Publik, Keluhan Masyarakat, Gereja Gembala Baik, Kota Pontianak.

ABSTRACT

IKHSAN PRAYOGA[1]
St Number. E1101211008

Netty Herawati[2], Suci Lukitowati[2]
ikhsnpryga@gmail.com

1. Student of the Communication Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak
2. Lecturer of the Communication Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak

This study aims to examine how the Public Relations Office of the Pontianak City Government addressed complaints from the Gembala Baik Church congregation regarding the disruption caused by street vendors during worship activities. The research emphasizes the application of public relations roles, including communication technician, expert advisor, communication facilitator, and problem-solving facilitator. Employing a qualitative descriptive method, data were collected through interviews, observations, and documentation, with informants comprising public relations officers of the Pontianak City Government, Civil Defense police Unit and members of the Gembala Baik Church congregation. Data validity was ensured through triangulation, while analysis employed the Miles and Huberman model. The findings reveal that public relations activities included collecting and disseminating information, documenting enforcement actions, and utilizing social media for information sharing. As expert advisors, public relations provided strategic recommendations to ensure communication was accurate, transparent, and persuasive. In their role as problem-solving facilitators, they mediated conflicts and clarified issues to minimize public disturbances, while as communication facilitators, they enabled two-way interaction between the community and the government. However, the study also identified shortcomings, such as limited use of official media channels, underutilization of press releases, and delayed responses to emerging issues. These findings underscore the need to strengthen the professional management of public communication. Ultimately, the study contributes to understanding local government public relations strategies in managing societal issues that may potentially lead to social unrest.

Keywords: Public Relations Office, Public Communication, Congregation Complaint, Gembala Baik Church

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

IKHSAN PRAYOGA, NIM. E1101211008
Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini mengkaji peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan umat Gereja Gembala Baik terkait gangguan aktivitas pedagang kaki lima di sekitar rumah ibadah. Fenomena bermula dari keluhan jemaat yang disebarkan melalui media sosial dan mendapat perhatian publik. Isu ini menjadi menarik karena menyangkut kenyamanan beribadah serta menunjukkan bagaimana pemerintah merespons keluhan masyarakat dalam konteks komunikasi publik. Humas pemerintah, sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, dituntut mampu menjalankan perannya secara profesional, transparan, dan responsif.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menjalankan fungsi teknisi komunikasi, penasehat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah sesuai teori peran humas. Penelitian berupaya mengungkap sejauh mana peran-peran tersebut dijalankan dalam kasus Gereja Gembala Baik dan bagaimana dampaknya terhadap kepercayaan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pejabat humas Pemerintah Kota Pontianak, Satpol PP, serta perwakilan umat Gereja Gembala Baik. Teknik triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data, dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, display data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kota Pontianak menjalankan peran teknisi komunikasi dengan menyusun dan menyebarkan informasi terkait tindak lanjut pemerintah atas keluhan masyarakat. Rilis informasi di media sosial digunakan untuk menunjukkan respons cepat dan menegaskan tindakan nyata pemerintah. Selain itu, humas juga mendokumentasikan kegiatan penindakan Satpol PP untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas informasi.

Peran sebagai penasehat ahli tampak dari masukan strategis yang diberikan humas kepada pimpinan daerah. Humas membaca sensitivitas isu yang berkaitan dengan rumah ibadah sehingga menyarankan agar komunikasi publik dilakukan dengan hati-hati, persuasif, dan menekankan toleransi. Masukan tersebut memengaruhi keputusan pemerintah dalam memilih narasi komunikasi yang tidak memicu konflik sosial.

Dalam peran fasilitator komunikasi, humas berfungsi menjembatani komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menampung aspirasi masyarakat melalui kanal media sosial dan pertemuan langsung. Humas turut berperan dalam menciptakan komunikasi yang interaktif dan konstruktif sehingga hubungan pemerintah dengan masyarakat tetap harmonis.

Sebagai fasilitator pemecahan masalah, humas terlibat dalam mediasi dan klarifikasi antara pemerintah, Satpol PP, dan pihak gereja. Informasi yang disampaikan berlandaskan fakta sehingga dapat meredam keresahan publik. Strategi komunikasi yang dibedakan antara isu sensitif dan non-sensitif juga menjadi bukti peran humas dalam menjaga stabilitas sosial. Pada kasus ini, humas

menyarankan agar tindak lanjut segera dipublikasikan, sehingga masyarakat mengetahui bahwa keluhan mereka diperhatikan dengan serius.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa peran humas belum sepenuhnya optimal. Humas dianggap lambat merespons isu yang sebenarnya telah lama menjadi keluhan masyarakat, dan baru bersikap aktif ketika isu tersebut viral di media sosial. Minimnya penggunaan press release resmi juga menjadi kelemahan, karena publik lebih banyak memperoleh informasi dari media lain, bukan langsung dari pemerintah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan profesionalitas dalam pengelolaan komunikasi publik.

Dari sisi keterbatasan penelitian, peneliti menghadapi kendala dalam memperoleh dokumentasi pribadi dari informan serta kesulitan menjadwalkan wawancara. Kondisi ini membuat penelitian bergantung pada data lisan yang terkadang sulit diverifikasi dengan dokumen pendukung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan umat Gereja Gembala Baik telah dijalankan melalui keempat fungsi humas menurut teori Cutlip. Humas berperan sebagai teknisi komunikasi dalam menyusun rilis dan dokumentasi, sebagai penasehat ahli dalam memberi masukan strategis, sebagai fasilitator komunikasi dalam menjembatani pemerintah dan masyarakat, serta sebagai fasilitator pemecahan masalah melalui mediasi dan klarifikasi. Meski demikian, respons humas masih terkesan reaktif dan belum sepenuhnya proaktif. Hal ini menandakan perlunya peningkatan kapasitas, kecepatan, dan konsistensi dalam pengelolaan komunikasi publik agar pemerintah lebih dipercaya oleh masyarakat.

Penelitian ini menyarankan agar humas pemerintah meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap keluhan masyarakat, memperkuat fungsi press release resmi sebagai sumber informasi utama, serta mengikuti pelatihan khusus untuk menangani isu-isu sensitif yang berkaitan dengan toleransi beragama. Selain itu, integrasi sistem pengaduan masyarakat dengan mekanisme kerja humas menjadi langkah penting agar setiap keluhan dapat segera ditindaklanjuti. Dengan demikian, humas dapat lebih berperan sebagai garda terdepan dalam membangun komunikasi publik yang efektif, transparan, dan solutif, sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat serta citra positif Pemerintah Kota Pontianak.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Ikhsan Prayoga

Nomor Induk Mahasiswa : E1101211008

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 15 September 2025

Yang membuat pernyataan



Ikhsan Prayoga

E1101211008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Hidup hanya untuk bercanda, selebihnya berbakti"

Persembahan untuk mereka yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat selesai.

JUNAIDI & RITA WAHYUNI

Orang tua peneliti yang selalu memberikan semangat, kasih dan sayang serta seluruh kemampuannya untuk peneliti sampai menyelesaikan skripsi ini.

HIJRAH AKBAR, S.Tr.A.P

Saudara kandung peneliti yang sudah mendukung adik bungsunya untuk mengejar gelar sarjana, mengorbankan banyak hal untuk melihat adik bungsunya untuk mendapatkan gelar S.I.Kom.

Skripsi ini juga dipersembahkan untuk :

1. Keluarga Besar Abdul Muhtalib dan Zahara
2. Keluarga Besar Wagiran dan Fatmawati
3. Keluarga Besar Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN
4. Kwartir Cabang Gerakan Pramuka Kota Pontianak masabakti 2022 - 2027
5. Dewan Kerja Cabang Kota Pontianak masabakti 2022 - 2027
6. Keluarga Besar Pramuka & Paskibra SMK Negeri 3 Pontianak
7. Keluarga Besar Solidaritas yang sangat solid dan saya banggakan atas nama : **Jamaludin, M. Fikri, M. Zaki, Ridho, Catur, Alvian, Bintang, Rapianda, Gibran, dan Fikriansyah.**

KATA PENGHANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atau rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi yang berjudul : ‘Peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan Umat Gereja Gembala Baik’ ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Netty Herawati, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Suci Lukitowati, S.P.,M.A. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan semangat, nasihat, motivasi, serta saran dan masukan kepada peneliti dari awal penulisan proposal sampai dengan skripsi ini diselesaikan.

3. Dr. Lina Sunyata, M.Si selaku dosen penguji utama dan Andi Supiyandi S.I.Kom,. M.I.Kom., selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan banyak saran dan masukan kepada peneliti guna menyempurnakan kekurangan dalam skripsi ini.
4. Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang membantu peneliti selama melewati bangku perkuliahan.
5. Kepada seluruh Dosen Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN yang sudah berdedikasi memberikan ilmu dan pengalaman tak terlupakan pada masa perkuliahan.
6. Pemerintah Kota Pontianak Sekretariat Daerah yang telah menerima dan menyambut peneliti pada saat akan melakukan penelitian. Khususnya pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Setda Kota Pontianak yang peneliti perlukan guna mendukung penyelesaian skripsi ini.
7. Staf Tata Usaha dan Akademik FISIP UNTAN yang telah banyak membantu peneliti dalam mengurus keperluan administrasi.
8. Kepada keluarga peneliti kedua orang tua dan saudara saudara peneliti yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti sehingga bisa sampai pada titik penyelesaian ini.
9. Kepada seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang selalu membersamai dari awal perkuliahan hingga sekarang ini. Semoga kita semua sukses dijalan masing-masing.
10. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat peneliti ucapkan satu persatu, terima kasih untuk segenap cinta,

dukungan, semangat, dan doa yang selalu diberikan terus menerus tanpa henti.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari ALLH SWT, dan hasil karya yang penulis lakuakan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya Amin.

Pontianak, 15 September 2025



Ikhsan Prayoga
E1101211008

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **xi**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xii**
KATA PENGHANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 5
1.3 Fokus Penelitian 5
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 6
1.6.1 Manfaat Teoritis 6
1.6.2 Manfaat Praktis 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA **7**
2.1 Definisi Konsep 7
2.1.1 Hubungan Masyarakat (Humas) 7
2.1.2 Humas Pemerintahan 9
2.1.3 Tujuan Humas Pemerintah 11
2.1.4 Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah 12
2.1.5 Peran Humas 14
2.2 Teori Peran Hubungan Masyarakat 16
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan 20
2.4 Kerangka Pikir Penelitian 22
2.5 Pertanyaan Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN **26**
3.1 Jenis Penelitian 26
3.2 Langkah-langkah Penelitian 27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 29
3.4.1 Subjek Penelitian 29
3.4.2 Objek Penelitian 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.6 Instrumen atau Alat pengumpulan Data 32
3.7 Analisis Data 33
3.7.1 Keabsahan Data 33
3.7.2 Teknik Analisis Data 34
BAB IV GAMBARAN UMUM **37**

4.1 Profil Sekretariat Daerah Kota Pontianak 37
4.1.1 Visi Misi dan Tujuan Pemerintah Kota Pontianak..... 38
4.1.2 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Pontianak 40
4.2 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan 41
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi 42
4.2.2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah..... 51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
5.1 Hasil Penelitian..... 53
5.1.1 Peran Humas Pemerintah Pontianak Dalam Menanggapi Keluhan Umat Gereja Gembala Baik..... 55
5.2 Pembahasan 79
5.2.1 Teknisi Komunikasi 79
5.2.2 Penasehat Ahli..... 83
5.2.3 Fasilitator Komunikasi 88
5.2.4 Fasilitator Pemecahan Masalah..... 92
BAB VI PENUTUP 97
6.1 Simpulan..... 97
6.2 Saran 99
6.3 Keterbatasan Penelitian 100
DAFTAR PUSTAKA 101
LAMPIRAN..... 104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Berita Keluhan Umat Gereja Gembala Baik Pontianak 3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan Pertama 20
Tabel 2.2 Penelitian yang Relevan Kedua 21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian 28
Tabel 3.2 Daftar Informan Penelitian 29
Tabel 5.1 Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi 80
Tabel 5.2 Peran Humas Sebagai Penasehat Ahli 84
Tabel 5.3 Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi 89
Tabel 5.4 Peran Humas Sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah 93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian 24
Gambar 3.1 Model Analisis Data Oleh Miles and Huberman (2014) 36
Gambar 4.1 Struktur Sekretariat Daerah Kota Pontianak 52
Gambar 5.1 Humas Pemerintah Kota Pontianak menggunakan beberapa Kanal Media ... 56
Gambar 5.2 Dokumentasi Pranata Humas memberikan Masukan dan Saran 59
Gambar 5.3 Dokumentasi Pertemuan Satpol PP dan Pemilik Kios 62
Gambar 5.4 Dokumentasi Satpol PP, RT, RW, Lurah, Camat, Serta Babinsa 65
Gambar 5.5 Pertemuan Peneliti Dengan Perwakilan Umat Gereja Gembala Baik 68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Observasi 104
Lampiran 2 Panduan Wawancara 105
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Humas Pemerintah Kota Pontianak 106
Lampiran 4 Hasil Observasi 108
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Kepala Bagian Prokopim Sekretariat Daerah 110
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Pranata Humas Bagian Prokopim 114
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Kepala Satpol PP Kota Pontianak 118
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Kasi Penyelidikan dan Penyidikan Satpol PP 121
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Umat Gereja Gembala Baik 124
Lampiran 10 Transkrip Wawancara Ketua Dewan Paroki Gereja Gembala Baik 127
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian 130
Lampiran 12 Daftar Subjek Penelitian 131
Lampiran 13 Surat Tugas Penelitian 132
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup 133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan fondasi penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Dalam konteks pemerintahan daerah, keberadaan humas (hubungan masyarakat) memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat (Kasmirus, 2013). Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga berperan aktif dalam menerima, menanggapi, dan mengelola keluhan masyarakat secara efektif.

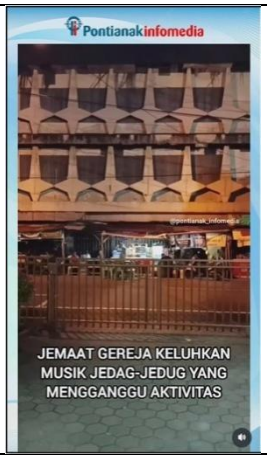
Kota Pontianak sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Barat terus mengalami perkembangan pesat, baik dalam aspek infrastruktur, pelayanan publik, maupun sosial kemasyarakatan. Di tengah keberagaman suku, budaya, dan agama, penting bagi setiap kota, termasuk Kota Pontianak, untuk menjaga dan memperkuat nilai-nilai toleransi antarumat beragama. Kota yang mampu menciptakan ruang sosial yang inklusif dan menghargai keberagaman akan lebih mudah mewujudkan stabilitas dan harmoni sosial (Syarifanur, 2025). Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul pula berbagai dinamika sosial dan keluhan dari warga kota, seperti persoalan pelayanan publik, kebersihan lingkungan, kemacetan, hingga transparansi birokrasi. Menjawab berbagai keluhan tersebut menjadi tanggung jawab berbagai instansi pemerintah, termasuk peran penting dari humas Pemerintah Kota Pontianak.

Dalam era digital saat ini, masyarakat memiliki berbagai saluran untuk menyampaikan keluhan, baik melalui media sosial, aplikasi pengaduan, hingga kanal resmi pemerintah. Hal ini menuntut humas pemerintah untuk lebih adaptif, responsif, dan profesional dalam menangani setiap keluhan yang masuk. Peran humas tidak lagi sekadar sebagai penyampai pesan satu arah, tetapi juga sebagai fasilitator dialog dua arah yang efektif dan efisien antara pemerintah dan masyarakat (Danisa Maharani Saleh, 2018).

Di era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat, peran humas (hubungan masyarakat) dalam institusi pemerintahan semakin strategis. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga sebagai penghubung yang menjembatani aspirasi, kritik, dan keluhan publik terhadap kebijakan dan pelayanan pemerintah (Rosmala et al., 2025). Peran ini menjadi penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis, partisipatif, dan transparan antara pemerintah dan warganya.

Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik terjadi pada tanggal 20 April 2025. Viral di media sosial, masyarakat khususnya Umat Gereja Gembala Baik menyampaikan keluhan terkait kebisingan suara musik keras di sekitar lingkungan gereja yang dinilai mengganggu kenyamanan dan kekhusyukan ibadah. Aktivitas tersebut dianggap menimbulkan kebisingan dan ketidaktertiban pada waktu-waktu pelaksanaan ibadah, yang secara langsung memengaruhi ketenangan Umat. Keluhan ini menjadi sorotan karena tidak hanya mencerminkan keresahan lokal, tetapi juga menyangkut isu sensitivitas sosial dan toleransi antarwarga.

Tabel 1.1
Berita Keluhan Umat Gereja Gembala Baik Pontianak

Tanggal	Thumbnail	Judul Berita	Caption/Komentar
20 April 2025		Umat Gereja keluhkan musik jedag – jedug yang menganggu aktivitas	
20 April 2025		Masyarakat gereja terganggu suara musik yang tiap malam dibunyikan	
20 April 2025		Keluhan warga Gereja terhadap aktivitas yang menganggu kegiatan gereja	

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, tercatat sejumlah berita yang berisi keluhan dari Umat Gereja Gembala Baik di Pontianak yang merasa terganggu oleh suara musik keras (musik jedag-jedug) yang terjadi hampir setiap malam. Ketiga berita yang dimuat pada tanggal 20 April 2025 menunjukkan keluhan masyarakat gereja

terhadap aktivitas yang mengganggu kekhusyukan ibadah dan kenyamanan lingkungan. Keluhan dari Umat Gereja Gembala Baik mengenai suara bising tersebut langsung menyita perhatian berbagai media.

Melalui unggahan di media sosial yang cepat menyebar, masyarakat menuntut agar Pemerintah Kota Pontianak, melalui peran humasnya, segera memberikan klarifikasi, tanggapan, serta tindakan konkret. Namun demikian, respons pemerintah terhadap isu ini menjadi sorotan, karena dinilai belum cukup cepat dan komunikatif dalam meredam keresahan publik. Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi kasus ini dinilai lambat dalam mengambil tindakan, hal ini dapat dilihat dari pendapat salah satu Umat Gereja Gembala Baik yang mengatakan bahwa Pemerintah Kota Pontianak mengambil tindakan setelah video yang ia upload viral di sosial media.

> *"Ya itu, biar viral. Karena beberapa kali disampaikan langsung tidak ditanggapi. Pemerintah tahu, tapi ada pembiaran. Nah akhirnya kalau dibuat viral, baru mereka turun." – Piet (Umat Gereja Gembala Baik Pontianak)*

Fenomena ini menegaskan pentingnya keberadaan humas pemerintah sebagai garda terdepan dalam membangun komunikasi publik yang sehat dan solutif. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga bertanggung jawab dalam mengelola isu, menjembatani aspirasi masyarakat, serta menjaga citra dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah (ARAS, 2022).

Hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat sangat bergantung pada efektivitas komunikasi yang dibangun melalui lembaga formal seperti hubungan masyarakat (humas). Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi digital saat ini, peran Humas pemerintah menjadi

semakin penting, tidak hanya sebagai penyampai informasi resmi, tetapi juga sebagai jembatan dalam menanggapi keluhan, aspirasi, dan kritik dari masyarakat. Humas dituntut untuk bekerja secara responsif, cepat, dan profesional dalam menangani isu-isu publik, terutama yang berpotensi menimbulkan keresahan sosial.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan Umat Gereja Gembala Baik.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengindentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Terdapat keluhan masyarakat khususnya Umat Gereja Gembala Baik mengenai aktivitas di lingkungan sekitar gereja yang mengganggu kenyamanan dan kekhusyukan ibadah.
2. Fenomena tersebut tersebar luas di media sosial seperti instagram, tiktok dan facebook.
3. Masyarakat menunggu respon dari Pemerintah Kota Pontianak menanggapi kejadian tersebut.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pernyataan yang jelas tentang apa yang akan diteliti dan mengapa hal tersebut penting. Penelitian ini akan difokuskan pada “peran Humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan Umat Gereja Gembala Baik”

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan Umat Gereja Gembala Baik?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas Pemerintah Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan Umat Gereja Gembala Baik.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian hubungan masyarakat (humas) pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai strategi komunikasi publik dalam merespons keluhan masyarakat serta pengelolaan isu sosial keagamaan di ruang publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran nyata bagi Pemerintah Kota Pontianak, khususnya bagian humas, mengenai efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan komunikasi publik ke depan, terutama dalam menjaga keharmonisan dan toleransi antarumat beragama.