ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS AND PROTOCOL PERFORMANCE DPRD IN SOCIALIZING WEST JAVA PROVINCE TO THE COMMUNITY THROUGH TALK SHOW IN LOCAL TELEVISION

Written By:
Nona Liviana
NIM: 43310700

Under the guidance of:
Inggar Prayoga, S.I.Kom

This study was conducted in order to determine the role of Public Relations and Protocol in disseminating performance of West Java Provincial DPRD to the public through local television talk show. In this research as a Public Relations and Protocol communicator, relationship, back up management, good image maker.

This study used a qualitative approach with descriptive methods, data collection techniques used in this study were interviews, observation, library research, internet searching and documentation of the number of informants one person is head of publications and two sub-sections of the public key informants.

The results showed that, Public Relations and Protocol serves as a credible communicator because it has the knowledge, experience, power and social status. Public Relations and Protocol always build positive relationships with the public, journalists, television and the DPRD so as to create mutual understanding, trust, tolerance, support and cooperation. Public Relations and Protocol as Back Up Management conducts management support, process activities include planning, implementation and evaluation, evaluate what the public through interactive telephone and before the talk show no identification policy. Public Relations and Protocol as a good image maker established good relationships with internal and external publics so good reputation, after reviewing the activities of people talk a good reception and response, while the target public urban and rural communities.

The conclusion of this research is to have a role as a communicator PR, relationship, back up management, good image maker in disseminating performance of West Java Provincial DPRD to the public through a talk show on local television.

Suggestions that researchers say is implementation is in accordance with a set schedule, evaluating through ratting and invite the community to be if it is done outside of the studio audience.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Merujuk pada kebijakan pemerintah yang mengarah pada pemerintah *"good governance"*, tampaknya penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik, sekarang dituntut untuk mulai mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses, *accountable* dan transparan. Seperti yang terdapat dalam Dalam UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Banyak anggota dewan mengakui menurunnya kepercayaan publik kepada DPRD sebagian besar disebabkan oleh citra DPRD yang semakin memprihatinkan. Artinya dalam benak masyarakat anggota legislatif ini belum optimal dalam melaksanakan fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan.

Sebagai wakil rakyat yang duduk di parlemen tentunya banyak sekali hal-hal yang berkaitan dengan kinerja yang harus diketahui oleh masyarakat. Untuk itu, informasi mengenai hal tersebut perlu tersosialisasi dengan baik, agar masyarakat yang memilih para anggota dewan pun mengetahui secara utuh informasi mengenai kiprah para anggota legislatif di DPRD Provinsi Jawa Barat.

Namun pada dasarnya selama ini anggota dewan kurang berpromosi, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui kinerja DPRD sehari-hari. Sehingga diperlukan peranan bagian Humas dan Protokol untuk mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut yang berperan adalah Humas dan Protokol sub bagian publikasi sesuai dengan keputusan pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat Nomor 02 Tahun 2001.

Salah satu kegiatan yang dilakukan yaitu *talkshow*. *Talkshow* merupakan program acara yang menampilkan satu atau beberapa orang sebagai narasumber untuk membahas suatu topik tertentu seperti mengenai suatu kegiatan, permasalahan, kinerja dan lain-lain yang dipandu oleh seorang pembawa acara (*host*). audiens dapat pula turut berpartisipasi melalui saluran telepon atau internet sehingga tercipta dialog interaktif antara narasumber dan audiens.

Awal dilakukannya kegiatan *talkshow* pada tahun 2008 hingga saat ini dan menjadi kegiatan rutin yang dilakukan DPRD Provinsi Jawa Barat yang mempunyai fungsi sangat penting yakni sebagai media hubungan komunikasi eksternal antara DPRD dengan masyarakat seperti sosialisasi kinerja DPRD provinsi Jawa Barat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti kegiatan *talkshow* dilaksanakan di beberapa stasiun televisi lokal seperti TVRI, STV, bandung TV, PJTV, MQTV, *Spacetoon.* Setiap televisi memiliki nama program acara tersendiri seperti "Suara Rakyat", "Dialog Khusus", "Dialog Penyiaran" dan lain-lain

Upaya Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mensosialisasikan kinerja DPRD kepada masyarakat melalui *talkshow* adalah untuk menumbuhkan rasa *trust* (kepercayaan) masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan begitu citra positif terhadap DPRD Provinsi Jawa Barat akan timbul pada masyarakat. Dari penjabaran latar belakang masalah tersebut, maka diperoleh rumusan masalah yaitu, **"Bagaimana Peranan Humas dan Protokol Dalam Mensosialisasikan Kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat Kepada Masyarakat Melalui Acara *Talkshow* di Televisi Lokal?"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Humas dan Protokol sebagai *communicator* dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal?
2. Bagaimana Humas dan Protokol membangun *relationship* dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal?
3. Bagaimana *back up manajemen* yang dilakukan Humas dan Protokol dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal?
4. Bagaimana Humas dan Protokol sebagai *good image maker* dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal?

II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode Deskriptif adalah menafsirkan dan menuturkan data yang ada kemudian dianalisis, sebagaimana dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Komunikasi* mendefinisikan deskriptif analisis sebagai berikut :

> "…… Suatu metode yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menuliskan suatu keadaan atau peristiwa yang kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan dari masalah yang dibahas. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi." (Rakhmat, 1997: 24).

Sedangkan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci. Adapun definisi penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor :

> "Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati." (Moleong, 2004: 4)

III. Pembahasan

Dari analisis data yang diperoleh, kemudian didapatkan pembahasan yang juga merupakan hasil keseluruhan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu mengenai peranan Humas dan Protokol dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal mempunyai tujuan yang diharapkan dapat mencapai suatu hasil yang baik, yang kemudian dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Humas dan Protokol memiliki keinginan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat dapat diketahui khususnya oleh masyarakat Jawa Barat agar masyarakat yang memilih para anggota dewan pun mengetahui secara utuh informasi mengenai kiprah para anggota legislatif di DPRD. Untuk menunjang pekerjaan Humas sebagai orang yang dipercaya dalam hal pencitraan, maka seorang Humas harus bisa menjadi komunikator, seorang komunikator yang ingin memperoleh kredibilitas perlu memiliki pengetahuan, pengalaman, kekuasaan dan status sosial. Hal tersebut terkait dengan penjelasan Cangara dalam bukunya mengatakan,

> "Seorang komunikator yang ingin memperoleh kredibilitas perlu memiliki pengetahuan yang dalam, pengalaman yang luas, kekuasaan yang dipatuhi, dan status sosial yang dihargai." (Cangara, 2006: 89)

Berkaitan dengan hal tersebut Humas dan Protokol memiliki pengetahuan yang luas seperti pengetahuan tentang tugas pokok dan fungsi humas, kinerja dewan, dan tentang acara *talkshow* itu sendiri. Sebab dengan pengetahuan yang

luas kegiatan *talkshow* yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Pengalaman juga tidak kalah penting untuk diperhatikan, Humas dalam mensosialisasikan kinerja DPRD melalui acara *talkshow* memiliki banyak pengalaman karena *talkshow* di televisi dilakukan bertahun-tahun sesuai dengan tugas. Acara *talkshow* tidak hanya dilakukan disejumlah televisi lokal tetapi dilakukan di radio-radio lokal. Berdasarkan pengalaman yang dimiliki Humas dan Protokol acara *talkshow* semakin lebih baik lagi.

Disamping itu Humas dan Protokol juga memiliki kekuasaan, Kekuasaan disini adalah tugas pokok dan fungsi yang dipatuhi Humas dan Protokol, kegiatan yang dilakukan oleh DPRD disosialisasikan oleh Humas dan Protokol namun yang ditampilkan ketika acara *talkshow* di televisi adalah pimpinan atau anggota dewan, humas hanya memfasilitasi karena yang lebih berwenang adalah pimpinan atau anggota dewan. Dengan kekuasaan, Humas dan Protokol mengetahui batasan yang harus dilakukan dalam mengerjakan suatu tugas.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melihat bahwa masyarakat mengakui eksistensi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dengan adanya acara *talkshow* di televisi lokal. Status sosial Humas dan Protokol diakui oleh masyarakat.

Humas merupakan suatu bagian manajemen dalam organisasi, Humas sesuai dengan tujuan utamanya akan dituntut untuk mengembangkan atau membangun hubungan yang positif. Baik dengan publik internal maupun eksternal.

Selama ini Humas dan Protokol selalu membangun hubungan dengan masyarakat. Menurut **Ralph Linton** dalam **Soerjono Soekanto** mengemukakan bahwa:

> "Masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas". (Soekanto, 2006: 22)

Cara Humas dan Protokol membangun hubungan yang positif salah satunya menjalin hubungan baik dengan wartawan atau *pers* hal ini dikarenakan *pers* memiliki fungsi membentuk opini. Dilakukan dengan cara selalu mengundang wartawan dalam acara *talkshow* di televisi lokal, membantu memberikan informasi yang dibutuhkan wartawan menggunakan alat seperti *website* atau *email* dan menyediakan ruangan khusus untuk wartawan yang dinamakan ruangan Pokja (kelompok kerja). Jika ditampilkan melalui wartawan penyampaian informasi ke masyarakatnya lebih luas.

Dalam acara *talkshow* Humas dan Protokol juga menjalin hubungan baik dengan pihak televisi lokal karena sebagai alat dalam proses publikasi, Menurut Philip dan Herbert M. Baus dalam buku Kampanye *Public Relations* mengatakan,

> "Publikasi (*Publication*) merupakan tugas *public relations* atau Humas dalam menceritakan atau menyampaikan sebanyak mungkin pesan/informasi mengenai kegiatan perusahaan kepada masyarakat luas". (Rosady Ruslan, 2008: 60)

Hubungan baik dengan pihak televisi dilakukan dengan cara pendekatan resmi maupun pendekatan pribadi seperti buka bersama atau saling bertukar kartu nama.

Humas dan Protokol menjalin hubungan dengan anggota DPRD dilakukan dengan cara humas selalu memberikan informasi salah satunya melalui sms center

dan ketika Dewan melakukan *talkshow* Humas dan Protokol menghadiri untuk meliput dan nantinya akan disebarluaskan oleh Humas dan Protokol.

Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya *manajemen Public Relations dan media komunikasi* mengatakan bahwa:

> "Kemampuan peran PR/Humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan Publik internal dan eksternal. Juga berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut." (Ruslan, 2012: 27)

Untuk menumbuhkan pengertian, kepercayaan dan toleransi kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi berdasarkan fakta yang ada, tidak asal dan bisa dipertanggung jawabkan. Tidak hanya dengan masyarakat, Humas dan Protokol juga selalu menumbuhkan pengertian, kepercayaan dan toleransi dengan pimpinan atau anggota DPRD dan *pers* dengan cara selalu melakukan komunikasi yang baik.

DPRD Provinsi Jawa Barat dalam melakukan kegiatannya membutuhkan bantuan Humas dan Protokol. Dalam kesuksesan kegiatannya ada peran pihak Humas dan protokol. Kerja sama tersebut terjadi karena adanya aktivitas yang dikehendaki bersama, sebagai alat untuk mencapai tujuan. Bentuk Dukungan dan kerja sama yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah menyiapkan data yang dibutuhkan anggota dewan. Tidak hanya dengan pimpinan dan anggota dewan Humas dan Protokol juga menjalin kerja sama dengan *pers* karena kedua belah pihak memiliki kenginan yang sama, Humas ingin beritanya ditampilkan di acara *talkshow* sedangkan jika *pers* membutuhkan berita sehingga acara *talkshow* tersebut dapat terlaksana dan berjalan dengan lancar.

Humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut alias bersifat melekat pada manajemen organisasi. Dukungan manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah memfasilitasi kegiatan DPRD salah satunya berupa perencanaan yang dilakukan sebelum acara *talkshow* di televisi lokal itu berlangsung seperti pembuatan data atau materi yang akan di bahas dalam *talkshow*, menentukan narasumber dan jumlah yang akan dihadirkan untuk mendampingi pimpinan dewan, termasuk yang menentukan jadwal jam, waktu dan tempat.

Peranan Humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen organisasi. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan. Kegiatan *talkshow* di televisi merupakan program rutin yang di jadwalkan setiap satu bulan sekali. Namun pada pelaksanaannya kegiatan *talkshow* tersebut kurang dari jadwal yang sudah ditetapkan dikarenakan jadwal anggota dewan atau komisi-komisi terkait yang tidak menentu (ada kegiatan mendadak) sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukannya kegiatan tersebut.

Sebelum kegiatan *talkshow* itu dilaksanakan melakukan perencanaan terlebih dahulu agar program tersebut dapat sesuai dengan yang diharapkan. Pada pelaksanaan suatu perencanaan harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari dewan karena berkaitan dengan anggaran pemerintah. Humas dan Protokol membuat proposal usulan kegiatan yang diajukan kepada pimpinan dewan. Didalam proposal tersebut disebutkan pula kebutuhan dana dan dana tersebut

disesuaikan dengan televisi lokal yang mengajukan permohonan kepada Humas dan Protokol begitupun sebaliknya.

Setelah itu Humas dan Protokol juga melakukan koordinasi dengan pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait perihal penetapan jadwal yaitu hari, tanggal, bulan, di televisi apa *talkshow* tersebut akan dilaksanakan dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut agar tidak mengganggu jadwal pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait.

Selanjutnya Humas dan Protokol membuat persiapan yang berguna untuk menunjang kegiatan tersebut, diantaranya yaitu, Membuat materi yang akan dibicarakan agar komisi-komisi terkait yang akan menjadi narasumber mengetahui gambaran secara umum mengenai materi permasalahan yang akan dibahas dalam kegiatan *talkshow* di televisi lokal. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan *talkshow*.

Proses selanjutnya adalah pelaksanaan**.** Dalam kegiatan *talkshow* di televisi, yang menjadi narasumber atau yang melakukan komunikasi dengan publik adalah pimpinan dewan atau komisi-komisi terkait, adapun komisi terkait tersebut meliputi:

1. Komisi A, Meliputi Bidang Pemerintahan
2. Komisi B, Meliputi Bidang Perekonomian
3. Komisi C, Meliputi Bidang Keuangan
4. Komisi D, Meliputi Bidang Pembangunan
5. Komisi E, Meliputi Bidang Kesejahteraan Rakyat

Humas dan Protokol tidak ikut serta menjadi narasumber melainkan hanya memfasilitasi kegiatan *talkshow* tersebut, hal ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Humas dan Protokol. Adapun waktu pelaksanaan kegiatan *talkshow* tersebut berlangsung selama kurang lebih satu jam dengan konten seputar sosialisasi kinerja DPRD serta tanggapan para wakil rakyat terhadap aspirasi masyarakat yang masuk kemeja dewan, selain itu dialog interaktif melalui telepon penonton juga diajak terlibat untuk berinteraksi langsung menyampaikan komentar atau pendapat melalui sms atau bbm.

Proses terakhir yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah evaluasi, dimana evaluasi ini dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan kegiatan *talkshow* di televisi lokal berlangsung. Pada kegiatan *talkshow* di televisi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memantau kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan dimana data tersebut akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Lalu setelah pelaksanaannya Humas dan Protokol membuat laporan pertanggungjawaban dari hasil kegiatan *talkshow* di televisi lokal yang telah dilakukan, yang berkaitan dengan banyaknya anggaran yang digunakan dalam kegiatan tersebut dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan *talkshow* yang telah dilaksanakan. Laporan pertanggungjawaban tersebut dibuat sebagai arsip dan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan kepada badan pemeriksaan dalam kegiatan yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol.

Dalam mengevaluasi sikap atau opini publik Humas dan Protokol mengevaluasi apa yang disampaikan publik atau masyarakat dalam acara *talkshow* baik masyarakat yang menonton di studio atau masyarakat yang menonton dirumah melalui telepon interaktif, apa yang disampaikan publik dan apa yang kurang yang tidak tersampaikan dalam *talkshow* oleh narasumber, jika ada kegiatan *talkshow* di televisi lagi kekurangan tersebut bisa ditambahkan. Dari evaluasi inilah diharapkan dapat tercipta suatu opini publik yang positif sekaligus memperoleh citra yang baik pula dari publik sebagai khalayak sasarannya dan masyarakat luas lainnya.

Adapun kebijakan dalam acara *talkshow*, Humas dan Protokol memfasilitasi kegiatan Dewan sesuai dengan Perda (Peraturan Daerah). Sebelum *talkshow* di televisi ada identifikasi kebijakan, dewan punya tiga fungsi jadi Humas dan Protokol mengingatkan dewan agar jangan berbicara diluar kewenangannya.

Cara Humas dan Protokol membangun citra yaitu dengan melakukan sosialisasi kinerja DPRD kepada masyarakat salah satunya melalui acara *talkshow* di televisi lokal maka adanya hubungan antara Humas dan Protokol dengan media, dengan adanya publikasi di media elektronik seperti televisi menjadi alat penyebar informasi tentang kinerja DPRD. Dari aspek teknologi media televisi memiliki beberapa keunggulan yaitu,

1. Mampu menjangkau wilayah yang sangat luas dalam waktu bersamaan, sehingga dapat mengantarkan secara langsung suatu

peristiwa di suatu tempat ke berbagai tempat lain yang berjarak sangat jauh.

2. Mampu menciptakan suasana yang bersamaan di berbagai wilayah jangkauannya dan mendorong khalayaknya memperoleh informasi dan melakukan interaksi secara langsung. (Fahmi, 1997: 30)

Pesan atau informasi yang disampaikannya sesuai fakta yang ada. Reputasi Humas dan protokol pun baik dimata masyarakat. Komunikasi yang baik dengan publik internal dan eksternal merupakan kunci utama bagi Humas untuk menciptakan reputasi.

Setelah Humas meninjau kegiatan *talkshow* yang dilaksanakan, penerimaan dan tanggapan masyarakat terhadap acara *talkshow* di televisi lokal diterima baik oleh masyarakat, hal tersebut dapat terlihat dengan banyaknya telepon interaktif yang masuk. Sedangkan Publik sasaran Humas dan Protokol adalah masyarakat perkotaan dan pedesaan, yang terpenting warga jawa barat karena apa yang disampaikan itu mengenai kondisi jawa barat dari mulai apa yang dikerjakan, sedang, telah dan akan dikerjakan oleh pimpinan maupun anggota dewan.

IV. Simpulan

Setelah melalui proses analisis, wawancara, observasi dan berbagai pembahasan, maka kesimpulan penelitian terhadap "Peranan Humas dan Protokol dalam mensosialisasikan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat melalui acara *talkshow* di televisi lokal" adalah sebagai berikut :

1. **Bagian Humas dan Protokol sebagai *communicator***

   Humas sebagai komunikator dianggap memiliki kredibilitas karena Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan DPRD dengan jelas dan detail, memiliki banyak pengalaman dalam mensosialisasikan kinerja DPRD melalui acara *talkshow*, Humas dan Protokol memiliki kekuasaan dalam memfasilitasi acara *talkshow* sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dipatuhi, status sosial Humas dan Protokol diakui oleh masyarakat.

2. **Bagian Humas dan Protokol membangun *relationship***

   Selama ini Humas dan Protokol selalu membangun hubungan yang positif dengan masyarakat, wartawan, pihak televisi dan pimpinan atau anggota DPRD dengan cara menjalin komunikasi yang baik. Untuk menumbuhkan pengertian, kepercayaan dan toleransi kepada masyarakat, pimpinan atau anggota DPRD dan *pers* Humas dan Protokol memberikan informasi berdasarkan fakta yang ada, tidak asal dan bisa dipertanggung jawabkan. Bentuk dukungan dan kerja sama yang dilakukan Humas dan Protokol adalah menyiapkan data yang dibutuhkan DPRD selain itu menjalin kerja

sama dengan *pers* karena kedua belah pihak memiliki kenginan yang sama.

3. ***Back up manajemen* yang dilakukan Humas dan Protokol**

   Humas berperan sebagai penunjang atau pendukung keberhasilan manajemen secara keseluruhan, dukungan manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah memfasilitasi kegiatan *talkshow*. Proses kegiatan yang dilaksanakan Humas dan Protokol meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dalam mengevaluasi sikap atau opini publik Humas dan Protokol mengevaluasi apa yang disampaikan masyarakat dalam acara *talkshow* melalui telepon interaktif. Identifikasi kebijakan dilakukan dengan mengingatkan dewan agar tidak berbicara diluar kewenangannya, maka Bagian Humas dan Protokol telah menjalankan peranannya sebagai *back up management*.

4. **Humas dan Protokol sebagai *good image maker***

   Humas dan Protokol membangun citra dengan cara menjalin hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal. Informasi yang diberikan Humas dan Protokol dalam acara *talkshow* berdasakan fakta. Kinerja Humas dan Protokol yang bagus dalam menjembatani DPRD dengan masyarakat, menjaga komunikasi baik dengan publik internal maupun eksternal merupakan kunci utama bagi Humas untuk menciptakan reputasi. Penerimaan dan tanggapan masyarakat baik, hal tersebut dapat terlihat dengan banyaknya telepon interaktif yang masuk. Publik sasaran Humas dan Protokol bukan hanya masyarakat perkotaan tetapi juga pedesaan,

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Cangara, Hafied H. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Cutlip, Center, Broom. 2006. *Effective public Relations*. Edisi kesembilan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Djaja, Danan. 1985. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Alumni. Bandung.

Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Penerbit Remadja Karya CV.

_____ 1991. *Hubungan Masyarakat suatu studi komunikologis*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

_____ 2009. *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Mandar Maju.

H.B Sutopo. 2002. *Metedeologi Penelitian Kualitatif* . Surakarta: UNS. Press.

Jeffkins, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta Mandar Maju.

Kotler, Philip Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Prenhallindo.

Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Miles, M. B. & Huberman, A.M. 1984. *Qualitative data analysis: A source book of new methods.* Beverly Hills, CA: Sage.

Moleong, Lexy J. 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution. 1996. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grafindo Persada.

Rachmadi, F. 1992. *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rakhmat, Jallaludin. 1997. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 1994. *Praktik dan solusi public relations dalam situasi krisis dan pemulihan citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

_____ 1998. *Management Humas dan Management Komunikasi*. Jakarta: Erlangga.

_____ 2008. *Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.

_____ 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sidharta, Lani. 1996. *Internet Informai Bebas Hambatan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Soekamto, Soerjono. 1993. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung*: ALFABETA.

_____ 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____ 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widjaja. 2010. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yulianita, Neni. 1999. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.

Sumber Lain:

Arsip Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Tahun 2013

Arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Tahun 2013

Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 30 Tahun 2009

Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2008

Surat keputusan pimpinan DPRD Provinsi Jawa barat Nomor 02 Tahun 2001

Internet Searching:

http://pppl.depkes.go.id/_asset/_regulasi/UU14th2008_ttg_KIP.pdf (Senin, 22 April 2013, 15.15 WIB)

http://dprd.jabarprov.go.id/?m=seputar&t=news&id=1003 (Rabu, 24 April 2013, 15.47 WIB)

http://repository.fisip-untirta.ac.id/42/1/SKRIPSI_NESYA_AYU_WARDANI-2.pdf (Minggu, 26 mei 2013, 19:26 WIB)

http://eprints.uny.ac.id/8538/3/BAB%202%20-%2008401244022.pdf (Senin, 27 Mei 2013, 8:16 WIB)

http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/s1fisip09/204612037/bab2.pdf (Rabu, 29 Mei 2013, 09:38 WIB)

http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/4s1ilmukomunikasi/207612179/BAB%20II.pdf (Sabtu, 20 Juli 2013, 17:30 WIB)

http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=Basya%2C (Minggu, 23 Juni 2013, 19.47 WIB)

http://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah (Kamis, 16 Mei 2013, 15.04 WIB)