BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan dibahas mengenai hasil penelitian dari Proses Operasional Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* yang didapat dari hasil wawancara dengan Informan. Pada bab ini, akan di uraikan semua penjelasan tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang didapat dari hasil wawancara dan diperkuat dengan teori-teori yang didapatkan dari studi pustaka yang dilaksanakan pada bulan Juni 2012, yang terdiri dari :

- Deskripsi Identitas Informan
- Deskripsi Hasil Penelitian
- Pembahasan

4.1 Deskripsi Informan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka peneliti akan mendeskripsikan data Informan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya jumlah informan dalam penelitian ini adalah 2 orang.

Dalam analisis data responden, akan dijelaskan mengenai subjek penelitian dan informan yang dipilih sebagai narasumber dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Humas dan Protokol Sekrtetariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Sedangkan yang bertindak sebagai informan penelitian yaitu,

1. Informan pertama

Kepala Humas dan Protokol Sekretariat DPRD, yaitu Ibu Dra.Hj. Siti Nina N. Dengan jenis kelamin Perempuan dan beragama Islam. Sudah 22 tahun bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil. Pendidikan terakhir Sarjana di bidang akuntansi. Ibu Nina adalah pribadi yang ramah, tidak banyak waktu yang dilakukan peneliti untuk wawancara mengingat beratnya beban kerja dan tanggungjawab yang diemban oleh beliau sebagai Kepala Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, dimana kegiatannya termasuk kegiatan yang tidak mudah dan tidak ringan untuk dilaksanakan.

Gambar 4.1

Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat

DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2012

2. Informan kedua

Kemudian yang bertindak sebagai informan kedua adalah Bapak Nanang Syaifudin S., Sos., M. Si yang saat ini menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Publikasi di Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Berjenis kelamin laki-laki dan beragama Islam. Informan juga aktif mengajar di salah satu Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sudah 23 tahun bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil hingga saat ini. Beliau adalah sosok yang humoris, ramah, dan bersahabat hal tersebut memudahkan peneliti dalam melakukan proses wawancara kepada informan.

Gambar 4.2

Kasubag Publikasi Humas & Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber : Dikumentasi Peneliti, 2012

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Juni – 14 Juni 2012, diperoleh informasi mengenai pertanyaan penelitian yang kemudian diolah menjadi sebuah pembahasan hasil penelitian yang juga digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mencapai tujuan dari penelitian. Yaitu untuk menganalisis mengenai Proses Operasional Humas Dan Protokol Sekretariat Dprd Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*.

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini didapatkan dari sumber yang merupakan sumber yang dapat dipercaya dan memiliki nilai kredibilitas tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan.

4.2.1 *Fact Finding* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog.*

a. Tahap *fact finding* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog.*

`Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki visi yaitu Menyukseskan tugas dan fungsi DPRD sebagai lembaga legislatif dan penyalur aspirasi masyarakat dalam melaksanakan demokrasi. Aspirasi yang disampaikan publik beranekaragam terkait dengan kinerja anggota dewan, pembangunan daerah dan lain sebagainya.

Fact finding yang dilakukan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan Hearing Dialog yaitu dengan menampung aspirasi-aspirasi yang masuk dari publik dimana aspirasi tersebut dibagi menjadi 2 bagian, yaitu aspirasi langsung (seperti demo) dan aspirasi tidak langsung (melalui *website* DPRD, melalui surat blanko yang sudah disiapkan oleh Humas ataupun melalui sms center). Aspirasi tidak langsung dari publik merupakan bentuk aspirasi yang akan di proses dalam melaksanakan kegiatan *Hearing Dialog*. Selain itu, pemilihan aspirasi juga dilakukan berdasarkan dapil (daerah pilihan) dari anggota dewan atau komisi-komisi terkait. Dalam hal ini, anggota dewan atau komisi terkait mengajukan kepada Humas untuk melaksanaan kegiatan Hearing Dialog di daerah pemilihan anggota dewan atau komisi-komisi terkait tersebut, maka Humas dan Protokol akan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan Hearing Dilaog sesuai dengan pengajuan dari anggota dewan atau komisi-komisi terkait. Tetapi apabila anggota dewan atau komisi terkait tersebut tidak mengajukan daerah pilihannya sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, maka Humas dan Protokol akan memilih lokasi pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog berdasarkan aspirasi-aspirasi yang disampaikan oleh publik melalui website, sms center, dan surat blanko.

Aspirasi yang masuk berasal dari berbagai kota di Jawa Barat dimana aspirasi dari publik yang masuk di tampung dan dikoordinasikan oleh Subag Humas Layanan Aspirasi. Subag Humas Layanan Aspirasi membuat laporan perihal aspirasi-aspirasi publik yang masuk untuk dilaporkan kepada Sekretaris DPRD, dari sekretaris DPRD selanjutnya aspirasi akan dilaporkan kepada pimpinan DPRD dan pimpinan DPRD merekomendasikan aspirasi tersebut kepada Komisi yang terkait dengan aspirasi tersebut yang kemudian aspirasi yang sudah diterima akan ditindak lanjuti dengan mengadakan kegiatan *Hearing Dialog* yang lokasi pelaksanaannya disesuaikan dengan aspirasi 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

Maka dari itu Humas dan Protokol mempersiapkan pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* yang kegiatannya bertujuan untuk menampung aspirasi publik sehingga apa yang menjadi keluhan masyarakat dapat di proses dan di realisasikan dengan baik oleh eksekutor.

b. Tujuan *fact finding* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Tujuan dari pengumpulan *fact finding* yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* adalah untuk mengetahui permaslahan yang ada di masyrakat melalui aspirasi yang disampaikan publik tersebut. Dalam hal ini Humas dan Protokol meninjau aspirasi publik yang masuk untuk mengetahui permaslahan apa yang terjadi di masyarakat atau permaslahan apa yang banyak disampaikan oleh masyarakat terkait kinerja Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

Tujuan dari *fact finding* selanjutnya adalah agar komisi-komisi terkait yang akan menjadi narasumber mengetahui gambaran secara umum mengenai materi permaslahan atau aspirasi yang akan dibahas dalam kegiatan *Hearing Dialog*, hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Hj. Siti Nina N sebagai berikut :

> " Tujuan dari pengumpulan aspirasi yang dilakukan Humas dan Protokol adalah untuk meninjau seperti apa permasalahan yang sedang hangat di masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kinerja DPRD Provinsi Jawa Barat, selain itu agar perwakilan komisi atau narasumber yang terkait mengetahui secara umum mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam kegiatan Hearing Dialog tersebut."

4.2.2 *Planning* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

a. Tahap *planning* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Awal dibentuknya kegiatan Hearing Dialog yaitu seiring dibuatnya UU No. 32 Tahun 2004 mengenai tugas, wewenang, Hak & Kewajiban DPRD terhadap penanganan Aspirasi dimana isi dari UU tersebut adalah, "Tugas dan wewenang DPRD menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat".

Setelah dilakukan *fact finding* untuk kegiatan *Hearing Dialo*g oleh Humas dan Protokol, maka disusun menjadi sebuah *planning* agar program tersebut dapat sesuai dengan yang diharapkan. Kegiatan *Hearing Dialog* merupakan program rutin yang dijadwalkan dua belas kali selama satu tahun. Namun pada pelaksanaannya kegiatan Hearing Dialog 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.

Selain itu juga pada pelaksanaan suatu perencanaan harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari dewan karena berkaitan dengan anggaran pemerintah. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dewan yaitu Anggaran dimana anggaran tersebut didapat dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Dari hasil *fact finding* yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, maka dihasilkan sebuah *planning* yang merupakan perencenaan dan hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum melakukan kegiatan *Hearing Dialog*. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam tahap *planning* yaitu dengan mengirim beberapa staf Humas dan Protokol untuk *survey* ke lokasi dimana kegiatan *Hearing Dia*log tersebut akan dilaksanakan dengan melihat potensi wilayah yang akan dijadikan lokasi kegiatan, sekaligus melakukan koordinasi dengan pimpinan daerah yang terkait dan koordinasi dengan aparat setempat. Humas dan Protokol juga memberikan anggaran kepada pimpinan daerah terkait dimana anggaran tersebut digunakan untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam kegiatan Hearing Dialog, seperti mempersiapkan kursi, meja, sound system, mempersiapkan konsumsi, dan lain sebagainya. Selain itu Humas dan Protokol juga melakukan koordinasi dengan

pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait prihal penetapan jadwal yaitu tanggal, hari dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan Hearing Dialog.

Setelah melakukan *survey* ke tempat lokasi pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, selanjutnya Humas dan Protokol membuat persiapan yang berguna untuk menunjang kegiatan tersebut, diantaranya yaitu,

a) Membuat Spanduk

Spanduk yang dibuat haruslah mengandung unsur seperti Tema apa yang akan di bahas, tanggal pelaksanaan dan tujuan dari kegiatan *Hearing Dialog* tersebut. Berikut contoh spanduk yang dibuat oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog*,

Gambar 4.3

Spanduk Kegiatan *Hearing Dialog*



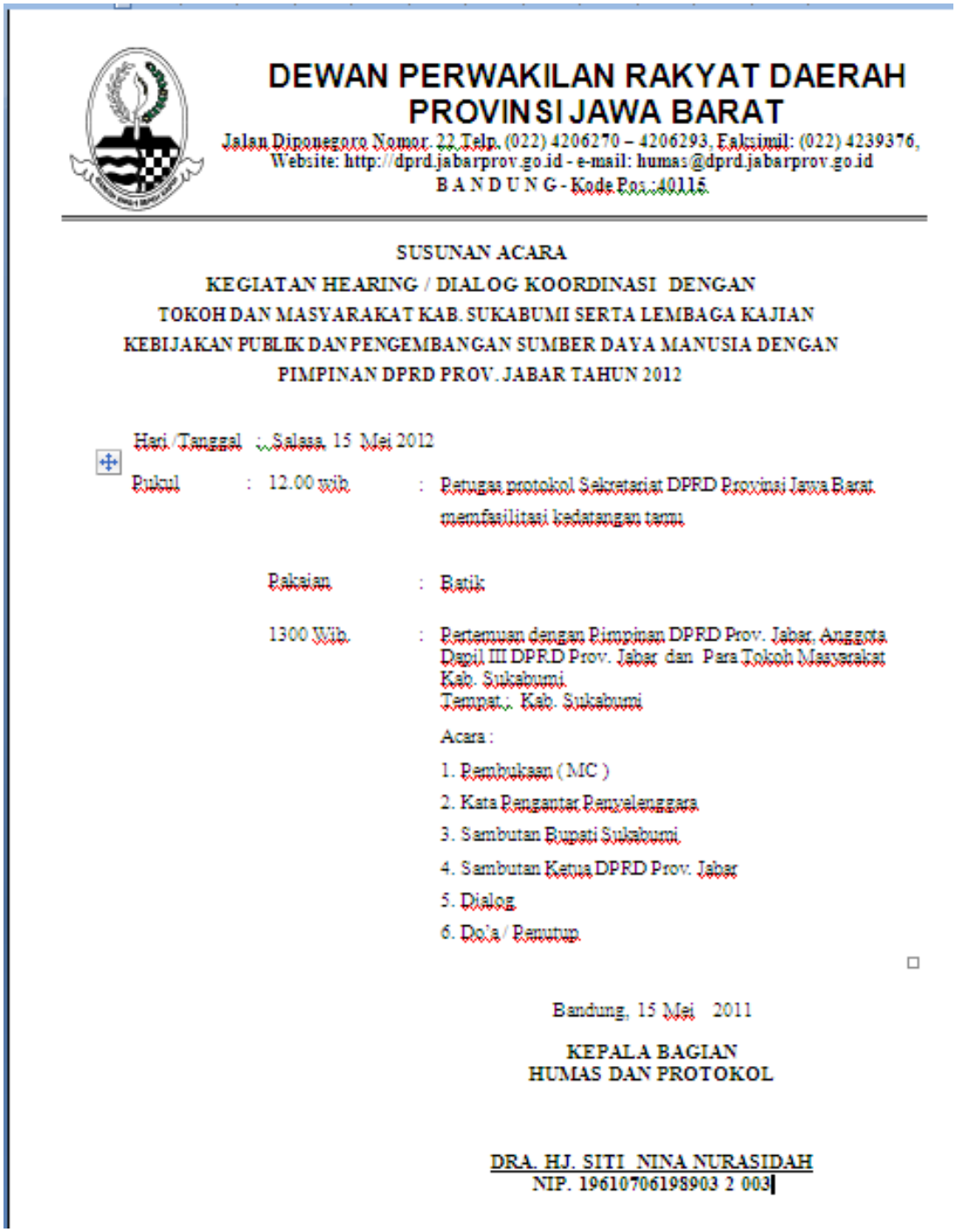
Sumber : Arsip Humas dan Protokol, 2012

b) Membuat Susunan Acara

Hal-hal apa saja yang akan dilakukan dalam kegiatan *Hearing Dialog* tersebut maka dibuatlah susunan acaranya, Seperti kata sambutan dari pihak-pihak terkait, pembukaan oleh MC, dan lain sebagianya. Berikut contoh susunan acara yang di buat oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog*,

Gambar 4. 4

Susunan Acara Kegiatan Hearing Dialog



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT

Jalan Diponegoro Nomor 22 Telp. (022) 4206270 – 4206293, Faksimil: (022) 4239376,
Website: http://dprd.jabarprov.go.id - e-mail: humas@dprd.jabarprov.go.id
B A N D U N G - Kode Pos :40115

SUSUNAN ACARA
KEGIATAN HEARING / DIALOG KOORDINASI DENGAN
TOKOH DAN MASYARAKAT KAB. SUKABUMI SERTA LEMBAGA KAJIAN
KEBIJAKAN PUBLIK DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN
PIMPINAN DPRD PROV. JABAR TAHUN 2012

Hari / Tanggal : Salasa, 15 Mei 2012

Pukul	: 12.00 wib	:	Petugas protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memfasilitasi kedatangan tamu
	Pakaian	:	Batik
	1300 Wib.	:	Pertemuan dengan Pimpinan DPRD Prov. Jabar, Anggota Dapil III DPRD Prov. Jabar dan Para Tokoh Masyarakat Kab. Sukabumi Tempat : Kab. Sukabumi Acara : 1. Pembukaan (MC) 2. Kata Pengantar Penyelenggara 3. Sambutan Bupati Sukabumi 4. Sambutan Ketua DPRD Prov. Jabar 5. Dialog 6. Do'a / Penutup

Bandung, 15 Mei 2011

KEPALA BAGIAN
HUMAS DAN PROTOKOL

DRA. HJ. SITI NINA NURASIDAH
NIP. 19610706198903 2 003

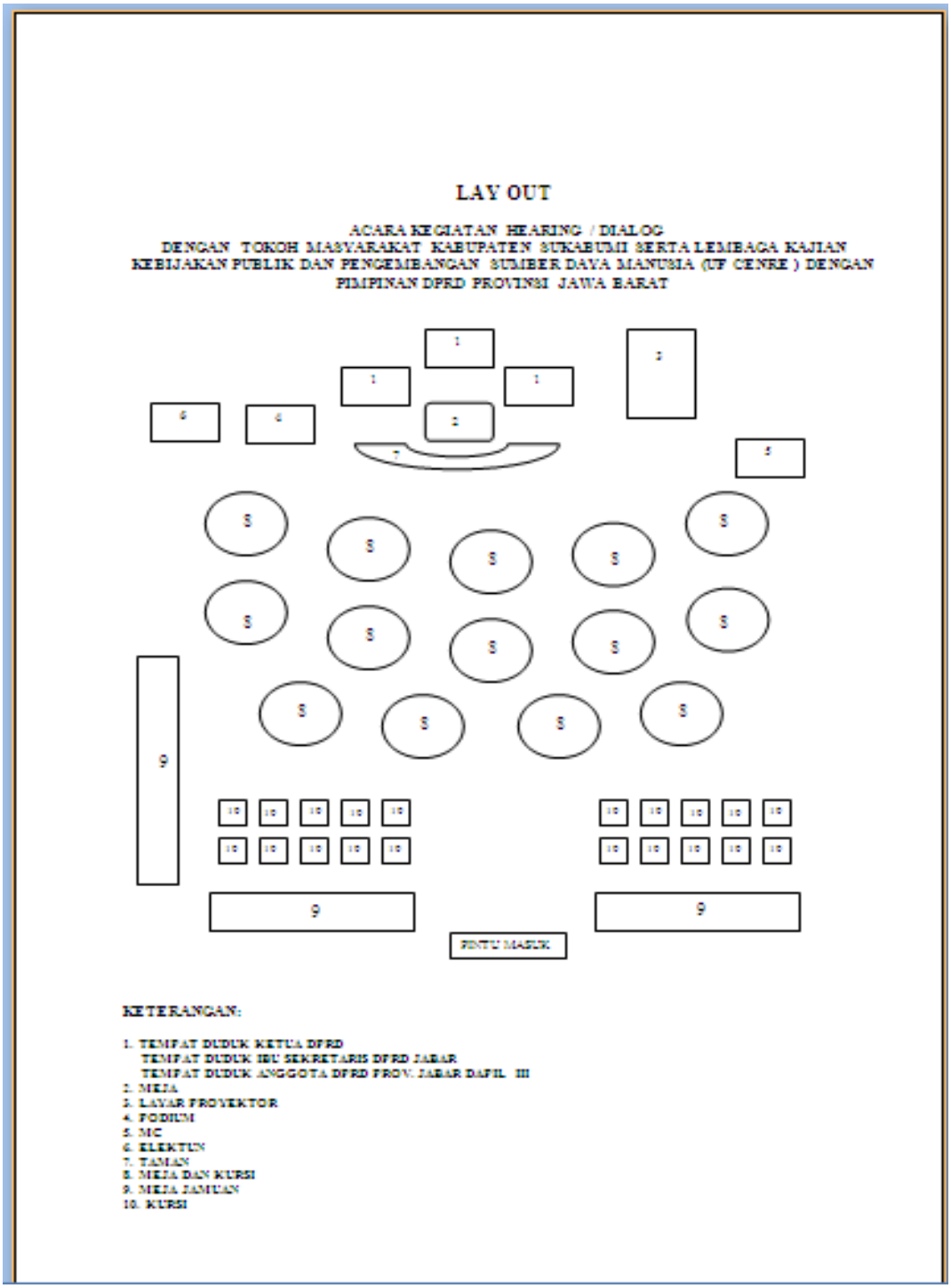
Sumber : Arsip Humas dan Protokol, 2012

c) Membuat Layout

Layout merupakan tata letak ruang, seperti menentukan penempatan tempat duduk bagi tamu yang menghadiri kegiatan *Hearing Dialog* tersebut. Kemudian Layout tersebut dikirimkan melalui email kepada panitia di lokasi yang akan dilaksanakannya kegiatan Hearing Dialog agar panitia setempat segera melakukan penyusunan kursi tamu. Berikut contoh layout yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog*,

Gambar 4.5

Layout kegiatan *Hearing Dialog*



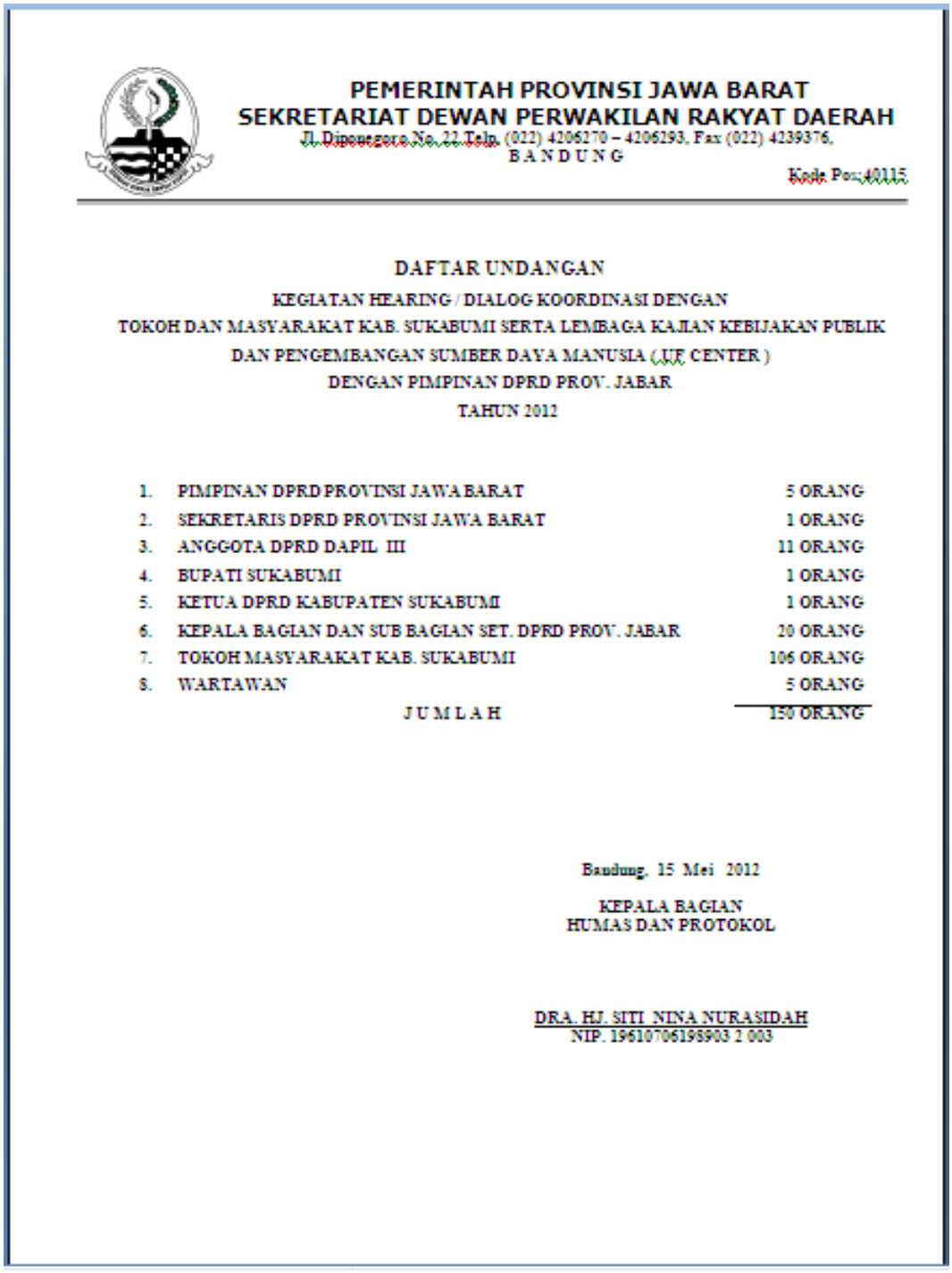
Sumber : Arsip Humas dan Protokol, 2012

d) Membuat dan Menyebarkan Undangan

Dalam kegiatannya memfasilitasi kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga membuat undangan dan menyebarkan undangan berdasarkan daftar nama pihak-pihak yang akan di undang dalam kegiatan *Hearing dialog* tersebut, pihak-pihak yang akan diundang yaitu pimpinan daerah setempat, perwakilan masyarakat yang berkaitan dengan aspirasi yang akan disampaikan, dan pimpinan Dewan serta komisi-komisi terkait. Berikut contoh daftar pihak-pihak yang diundang dan undangan yang di buat oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog*,

Gambar 4.6

Daftar Pihak Yang Diundang Dalam Kegiatan Hearing Dialog



PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
Jl. Diponegoro No. 22 Telp. (022) 4206270 – 4206293, Fax (022) 4239876,
B A N D U N G
Kode Pos: 40115

DAFTAR UNDANGAN

KEGIATAN HEARING / DIALOG KOORDINASI DENGAN
TOKOH DAN MASYARAKAT KAB. SUKABUMI SERTA LEMBAGA KAJIAN KEBIJAKAN PUBLIK
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (UF CENTER)
DENGAN PIMPINAN DPRD PROV. JABAR
TAHUN 2012

1.	PIMPINAN DPRD PROVINSI JAWA BARAT	5 ORANG
2.	SEKRETARIS DPRD PROVINSI JAWA BARAT	1 ORANG
3.	ANGGOTA DPRD DAPIL III	11 ORANG
4.	BUPATI SUKABUMI	1 ORANG
5.	KETUA DPRD KABUPATEN SUKABUMI	1 ORANG
6.	KEPALA BAGIAN DAN SUB BAGIAN SET. DPRD PROV. JABAR	20 ORANG
7.	TOKOH MASYARAKAT KAB. SUKABUMI	106 ORANG
8.	WARTAWAN	5 ORANG
	J U M L A H	150 ORANG

Bandung, 15 Mei 2012

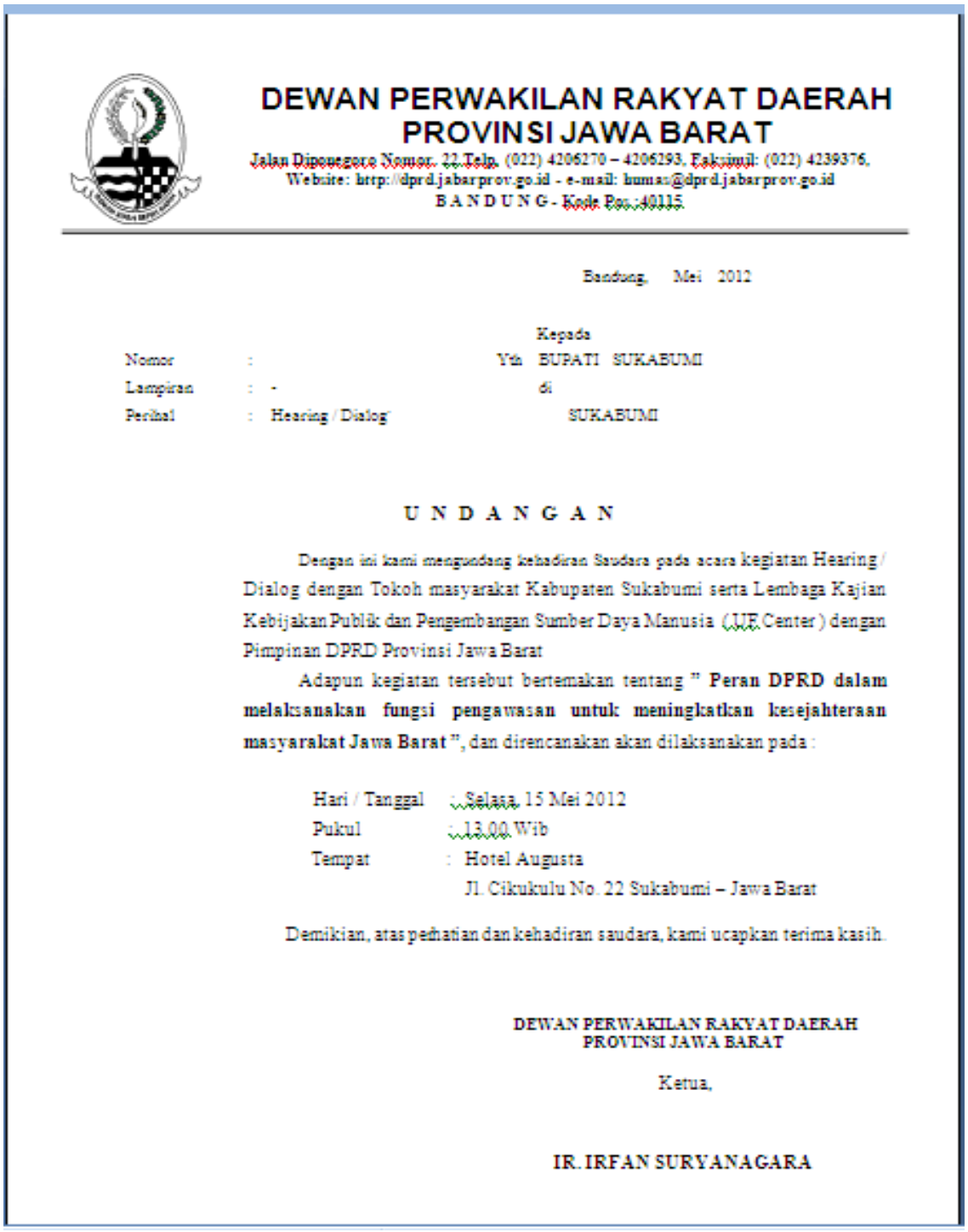
KEPALA BAGIAN
HUMAS DAN PROTOKOL

DRA. HJ. SITI NINA NURASIDAH
NIP. 19610706198903 2 003

Sumber : Arsip Humas dan Protokol, 2012

Gambar 4.7

Undangan Yang dibuat Oleh Humas dan Protokol dalam Kegiatan Hearing Dialog



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT

Jalan Diponegoro Nomor. 22 Telp. (022) 4206270 – 4206293, Faksimil: (022) 4239376,
Website: http://dprd.jabarprov.go.id - e-mail: humas@dprd.jabarprov.go.id
B A N D U N G - Kode Pos.:40115

Bandung, Mei 2012

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : Hearing / Dialog

Kepada
Yth BUPATI SUKABUMI
di
SUKABUMI

U N D A N G A N

Dengan ini kami mengundang kehadiran Saudara pada acara kegiatan Hearing / Dialog dengan Tokoh masyarakat Kabupaten Sukabumi serta Lembaga Kajian Kebijakan Publik dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (UF Center) dengan Pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat

Adapun kegiatan tersebut bertemakan tentang " **Peran DPRD dalam melaksanakan fungsi pengawasan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Barat** ", dan direncanakan akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 15 Mei 2012
Pukul : 13.00 Wib
Tempat : Hotel Augusta
Jl. Cikukulu No. 22 Sukabumi – Jawa Barat

Demikian, atas perhatian dan kehadiran saudara, kami ucapkan terima kasih.

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT

Ketua,

IR. IRFAN SURYANAGARA

Sumber : Arsip Humas dan Protokol, 2012

e) Membuat Buku Tamu

Dalam perencanaan kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga membuat Buku Tamu yang isinya meliputi No, Nama, jabatan, alamat dan tanda tangan.

Perencanaan tersebut selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

b. **Tujuan *planning* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog***

Tujuan dari perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah agar setiap pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* dimana Humas dan Protokol yang berperan sebagai fasilitator dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien dan kegiatannya berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Nanang Syaifudin berikut ini,

> " Tujuan dari perencanaan tersebut tidak lain agar humas dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam upaya memfasilitasi aspirasi masyarakat dan kegiatan *Hearing Dialog* itu sendiri dapat berjalan dengan efektif dan efisien."

4.2.3 *Communicating* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog.*

Proses Operasional yang dilakukan oleh Humas selanjutnya adalah *Communicating***.** Dalam kegiatan *Hearing Dialog*, yang menjadi narasumber atau yang melakukan komunikasi dengan publik adalah pimpinan Dewan atau komisi-komisi terkait, Humas dan Protokol tidak ikut serta menjadi narasumber melainkan hanya bertindak sebagai fasilitator yang hanya memfasilitasi kegiatan *Hearing Dialog* tersebut, hal ini sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam pasal 12 ayat (3) poin f yaitu Menyelenggarakan fasilitas aspirasi masyarakat kepada DPRD.

Adapun waktu pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog tersebut berlangsung selama kurang lebih 3 jam. Namun hal tersebut bisa berubah tergantung dari keputusan pimpinan Dewan atau sesuai dengan lamanya materi yang dibahas pada saat kegiatan Hearing Dialog berlangsung.

Dalam pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, Communicating yang dilakukan oleh Humas dan Protokol yaitu pada saat berlangsungnya kegiatan dimana Humas dan Protokol bertindak sebagai pembawa acara atau MC, yang diwakilkan oleh salah satu staf Humas dimana MC melakukan aktivitas yang sudah disusun

dalam bentuk rundown atau susunan acara yang sudah di persiapkan pada perencanaan sebelumnya, MC juga menjelaskan hal-hal yang menjadi tujuan dilaksanakannya kegiatan Hearing Dialog tersebut. Humas dan Protokol juga bertugas sebagai penerima tamu dalam kegiatan tersebut yang memberikan daftar buku tamu untuk di isi oleh para undangan yang hadir dimana daftar buku tamu tersebut dibutuhkan dalam pembuatan laporan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Humas dan Protokol setelah kegiatan selesai.

Selain itu, pada pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga melakukan pendokumentasian dengan cara mengambil gambar menggunakan kamera yang sudah dipersiapkan sebelumnya yang kemudian dokumentasi tersebut akan dijadikan bukti atau arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

4.2.4 *Evaluation* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

a. Tahap *Evaluation* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Pesertanya Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Tahap terakhir yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat adalah evaluasi, dimana evaluasi ini dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog berlangsung. Pada kegiatan Hearing Dialog Humas dan Protokol hanya meninjau keberhasilan kegiatan tersebut.

Sebagai *fasilitato*r dalam memfasilitasi kegiatan *Hearing Dialog*, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam kegiatan tersebut memantau kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya, dimana data tersebut akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Lalu setelah pelaksanaannya Humas dan Protokol membuat laporan dari hasil kegiatan tersebut untuk

dijadikan arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

b. Manfaat *Evaluation* yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Adapun manfaat dari evaluasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* ini adalah untuk mengetahui hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, demi kesempurnaan kegiatan karena dengan mengetahui hal-hal negatif atau kekurangan dari hasil kerja itu, maka sudah tentu dengan mudah kita mengetahui apa yang harus diusahakan perbaikannya, dan evaluasi juga berguna untuk perubahan yang lebih baik lagi dalam pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* selanjutnya, seperti yang disampaikan oleh Bapak Nanang Syaefudin yaitu, " evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol diharapkan agar dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya akan lebih sempurna."

c. Tindak Lanjut yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Dalam kegiatan Hearing Dialog, yang menjadi eksekutor atau yang menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan publik adalah Anggota Dewan atau Komisi-komisi terkait, sedangkan Humas dan Protokol dalam hal ini tidak ikut dalam penindaklanjutan aspirasi tersebut, karena sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa Humas dan Protokol hanya sebagai fasilitator yang memfasilitasi Kegiatan Hearing Dialog tersebut.

Setelah kegiatan selesai, Humas dan Protokol juga membuat laporan pertanggungjawaban dari kegiatan Hearing Dialog yang telah dilakukan, yang berkaitan dengan banyaknya anggaran yang digunakan dalam memfasilitasi kegiatan tersebut, Jumlah tamu yang hadir, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan Hearing Dialog 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.

4.2.5 Proses Operasional yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Publik Melalui Kegiatan *Hearing Dialog*

Adapun Proses Operasional yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan Hearing Dialog adalah melalui tahap *fact finding, Planning, Communicating, dan Evaluation.* Pada tahap *fact finding* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah menampung aspirasi yang masuk melalui *website,* sms center ataupun surat blanko yang dikirimkan oleh publik kemudian dikoordinasikan kepada Subag Humas Layanan Aspirasi dengan membuat laporan yang akan di berikan kepada Sekretaris DPRD lalu di sampaikan ke pimpinan Dewan selanjutnya pimpinan dewan akan merekomendasikan pada Komisi terkait untuk menerima aspirasi publik dan menentukan kegiatan yang akan dilakukan dalam penanganan aspirasi tersebut. Selain itu pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog ditentukan berdasarkan dapil dari komisi-komisi terkait.

Selanjutnya Humas dan Protokol melakukan tahap *Planning* agar kegiatan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Pada tahap planing ini, Humas dan Protokol melakukan koordinasi dengan pimpinan dewan berkaitan dengan penjadwalan hari, tanggal, dan waktu. Selanjutnya Humas dan

Protokol melakukan *survey* ke lokasi yang akan dijadikan berlangsungnya kegiatan *Hearing Dialog,* dengan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait yang ada di lokasi setempat, dan memberikan anggaran untuk mempersiapkan kebutuhan dalam kegiatan Hearing Dialog. Selanjutnya Humas membuat spanduk, membuat susunan acara, membuat layout, membuat dan menyebarkan undangan, dan membuat Daftar Buku Tamu yang mana hal tersebut berguna untuk menunjang kegiatan Hearing Dialog yang akan dilaksanakan.

Tahap selanjutnya yang dilakukan oleh Humas dan Protokol pada kegiatan *Hearing Dialog* adalah tahap *Communicating.* Dalam hal ini, Humas hanya bertindak sebagai fasilitator sedangkan yang bertindak sebagai narasumber atau eksekutor adalah Pimpinan Dewan maupun Komisi-komisi terkait. Communicating yang dilakukan Humas dalam kegiatan Hearing Dialog adalah dengan memilih salah satu staf untuk bertugas sebagia MC, selain itu Humas juga menjadi penerima tamu dan mendokumentasikan kegiatan Hearing Dialog yang sedang.

Tahap terakhir yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* adalah *Evaluation.* Dalam hal ini, Humas dan Protokol melakukan evaluasi pada saat dan setelah kegiatan Hearing dialog

berlangsung. Humas dan Protokol melakukan pemantauan kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya. Untuk tindak lanjut aspirasi dalam kegiatan ini adalah Dewan, Humas hanya sebagai fasilitator. Sealin itu, Humas juga membuat laporan pertanggungjabawan mengenai kegiatan Hearing Dialog tersebut meliputi berapa anggaran yang dikeluarkan, jumlah tamu yang hadir dalam kegiatan tersebut dan

Dari tahap-tahap proses operasional mulai dari *fact finding, planning, communicating* dan *evaluation* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah dapat membantu instansi dalam pencapaian suatu tujuan dalam memfasilitasi aspirasi publik.

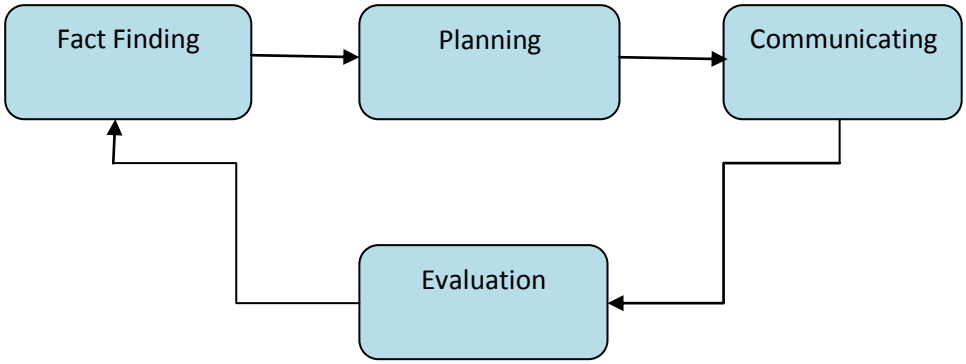
4.3 Pembahasan

Proses Operasional Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* menggunakan tahap-tahap proses operasional Humas menurut Cutlip & Center (1961), yang dikutip oleh Abdurachaman, *yaitu fact-finding, planning, communicating* dan *evaluating.* Tahap *fact finding* merupakan tahap mengumpulan data sesuai dengan kenyataan yang ada. Tahap *planning* merupakan tahap merencanakan sesuai dengan apa yang

telah diketahui sebelumnya pada tahap *fact-finding*. Selanjutnya tahap *communicating* merupakan tahap pelaksanaan komunikasi. Dan yang terakhir yaitu tahap *evaluation* yang merupakan peninjauan terhadap apa yang telah dilakukan pada tahap-tahap sebelumnya. Adapun Proses Operasional dapat dilihat pada bagan berikut ini,

Gambar 4.8

Bagan Proses Operasional



Sumber : Hasil Penelitian peneliti, 2012

Untuk tahap *fact finding* yang dilakukan oleh Humas dan prtokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* adalah mengumpulakan data atau fakta. Hal ini sesuai dengan pernyataan Anton (1989 : 920) dalam Kustadi Suhandang, secara definitif penelitian merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu

hipotesis untuk mengembangkan prinsip – prinsip umum (Suhandang, 2004:143). Dengan kata lain, pencarian data atau pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

Dalam tahap fact finding yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan Hearing Dialog adalah dengan menampung aspirasi-aspirasi yang masuk dari publik dimana aspirasi tersebut dibagi menjadi 2 bagian, yaitu aspirasi langsung (seperti demo) dan aspirasi tidak langsung (melalui *website* DPRD, melalui surat blanko yang sudah disiapkan oleh Humas ataupun melalui sms center). Aspirasi tidak langsung dari publik merupakan bentuk aspirasi yang akan di proses dalam melaksanakan kegiatan *Hearing Dialog*. Selain itu, pemilihan aspirasi juga dilakukan berdasarkan dapil (daerah pilihan) dari anggota dewan atau komisi-komisi terkait. Dalam hal ini, anggota dewan atau komisi terkait mengajukan kepada Humas untuk melaksanaan kegiatan Hearing Dialog di daerah pemilihan anggota dewan atau komisi-komisi terkait tersebut, maka Humas dan Protokol akan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan Hearing Dilaog sesuai dengan pengajuan dari anggota dewan atau komisi-komisi terkait. Tetapi apabila anggota dewan atau komisi terkait tersebut tidak mengajukan daerah pilihannya sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, maka

Humas dan Protokol akan memilih lokasi pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog berdasarkan aspirasi-aspirasi yang disampaikan oleh publik melalui website, sms center, dan surat blanko.

Aspirasi yang masuk berasal dari berbagai kota di Jawa Barat dimana aspirasi dari publik yang masuk di tampung dan dikoordinasikan oleh Subag Humas Layanan Aspirasi. Subag Humas Layanan Aspirasi membuat laporan perihal aspirasi-aspirasi publik yang masuk untuk dilaporkan kepada Sekretaris DPRD, dari sekretaris DPRD selanjutnya aspirasi akan dilaporkan kepada pimpinan DPRD dan pimpinan DPRD merekomendasikan aspirasi tersebut kepada Komisi yang terkait dengan aspirasi tersebut yang kemudian aspirasi yang sudah diterima akan ditindak lanjuti dengan mengadakan kegiatan *Hearing Dialog* yang lokasi pelaksanaannya disesuaikan dengan aspirasi terkait. Adapun komisi terkait tersebut meliputi,

6. Komisi A : Meliputi Bidang Pemerintahan
7. Komisi B : Meliputi Bidang Perekonomian
8. Komisi C : Meliputi Bidang Keuangan
9. Komisi D : Meliputi Bidang Pembangunan
10. Komisi E : Meliputi Bidang Kesejahteraan Rakyat

Maka dari itu Humas dan Protokol mempersiapkan pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* yang kegiatannya bertujuan untuk menampung aspirasi publik sehingga apa yang menjadi keluhan masyarakat dapat di proses dan di realisasikan dengan baik oleh eksekutor.

Setelah selesai pada tahap *fact finding*, selanjutnya akan dilakukan *planning*. Dalam hal ini rencana kerja disusun tidak sekali-sekali berdasarkan pada keinginan yang dipaksakan dan irrasional. Perencanaan yang baik harus bersifat *rasional, lentur (flexible),* dan *berkelanjutan* (Sukarno, 1968:60). Hal ini sebagaimana pernyataan oleh Kustadi suhandang dalam bukunya *Public Relations Perusahaan* (2004)

> "Rasional dalam arti berdasarkan pemikiran-pemikiran dan perhitungan yang matang, sehingga dapat dibahas secara logis. Sedangkan kelenturan perencanaan diterapkan pada tempat, waktu dan keadaan bagaimanapun. Rencana yang luwes, dimanapun, kapanpun, dan dalam situasi serta kondisi bagaimanapun akan selalu cocok,sesuai, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ditemui. " (Suhandang, 2004 :152)

Dari hasil *fact finding* yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, maka dihasilkan sebuah *planning* yang merupakan perencenaan dan hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum melakukan kegiatan *Hearing Dialog*. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam tahap *planning* yaitu dengan mengirim beberapa staf Humas dan Protokol untuk *survey* ke lokasi dimana kegiatan *Hearing Dia*log tersebut akan dilaksanakan dengan melihat potensi wilayah yang akan dijadikan lokasi kegiatan, sekaligus melakukan koordinasi dengan pimpinan daerah yang terkait dan koordinasi dengan aparat setempat. Humas dan Protokol juga memberikan anggaran kepada pimpinan daerah terkait dimana anggaran tersebut digunakan untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam kegiatan Hearing Dialog, seperti mempersiapkan kursi, meja, sound system,

mempersiapkan konsumsi, dan lain sebagainya. Selain itu Humas dan Protokol juga melakukan koordinasi dengan pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait prihal penetapan jadwal yaitu tanggal, hari dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan Hearing Dialog.

Setelah melakukan *survey* ke tempat lokasi pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, selanjutnya Humas dan Protokol membuat persiapan yang berguna untuk menunjang kegiatan tersebut, diantaranya yaitu,

a) Membuat Spanduk

Spanduk yang dibuat haruslah mengandung unsur seperti Tema apa yang akan di bahas, tanggal pelaksanaan dan tujuan dari kegiatan *Hearing Dialog* tersebut.

b) Membuat Susunan Acara

Hal-hal apa saja yang akan dilakukan dalam kegiatan *Hearing Dialog* tersebut maka dibuatlah susunan acaranya, Seperti kata sambutan dari pihak-pihak terkait, pembukaan oleh MC, dan lain sebagianya.

c) Membuat Layout

Layout merupakan tata letak ruang, seperti menentukan penempatan tempat duduk bagi tamu yang menghadiri kegiatan

Hearing Dialog tersebut. Kemudian Layout tersebut dikirimkan melalui email kepada panitia di lokasi yang akan dilaksanakannya kegiatan Hearing Dialog agar panitia setempat segera melakukan penyusunan kursi tamu.

d) Membuat dan Menyebarkan Undangan

Dalam kegiatannya memfasilitasi kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga membuat undangan dan menyebarkan undangan berdasarkan daftar nama pihak-pihak yang akan di undang dalam kegiatan *Hearing dialog* tersebut, pihak-pihak yang akan diundang yaitu pimpinan daerah setempat, perwakilan masyarakat yang berkaitan dengan aspirasi yang akan disampaikan, dan pimpinan Dewan serta komisi-komisi terkait.

e) Membuat Buku Tamu

Dalam perencanaan kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga membuat Buku Tamu yang isinya meliputi No, Nama, jabatan, alamat dan tanda tangan.

Perencanaan tersebut selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Proses Operasional yang dilakukan oleh Humas selanjutnya adalah *Communicating***.** Humas dalam fungsinya Menurut Dozier & Broom, 1995 yang dikutip oleh Rosady Ruslan, mengatakan sebagai *fasilitator komunikasi* **:** tugasnya memfasilitasi komunikasi antara manajemen dan

publiknya. Praktisi PR adalah penerjemah dan mata rantai manajemen dengan publiknya (Ruslan, 2008:20).

Dalam kegiatan *Hearing Dialog*, yang menjadi narasumber atau yang melakukan komunikasi dengan publik adalah pimpinan Dewan atau komisi-komisi terkait, Humas dan Protokol tidak ikut serta menjadi narasumber melainkan hanya bertindak sebagai fasilitator yang hanya memfasilitasi kegiatan *Hearing Dialog* tersebut, hal ini sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam pasal 12 ayat (3) poin f yaitu Menyelenggarakan fasilitas aspirasi masyarakat kepada DPRD. Sebagaimana Humas dalam fungsinya Menurut Dozier & Broom, 1995 yang dikutip oleh Rosady Ruslan, mengatakan sebagai *fasilitator komunikasi* **:** tugasnya memfasilitasi komunikasi antara manajemen dan publiknya. Praktisi PR adalah penerjemah dan mata rantai manajemen dengan publiknya (Ruslan, 2008:20).

Adapun waktu pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog tersebut berlangsung selama kurang lebih 3 jam. Namun hal tersebut bisa berubah tergantung dari keputusan pimpinan Dewan atau sesuai dengan lamanya materi yang dibahas pada saat kegiatan Hearing Dialog berlangsung.

Dalam pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, Communicating yang dilakukan oleh Humas dan Protokol yaitu pada saat berlangsungnya kegiatan dimana Humas dan Protokol bertindak sebagai pembawa acara atau MC, yang diwakilkan oleh salah satu staf Humas dimana MC

melakukan aktivitas yang sudah disusun dalam bentuk rundown atau susunan acara yang sudah di persiapkan pada perencanaan sebelumnya, MC juga menjelaskan hal-hal yang menjadi tujuan dilaksanakannya kegiatan Hearing Dialog tersebut. Humas dan Protokol juga bertugas sebagai penerima tamu dalam kegiatan tersebut yang memberikan daftar buku tamu untuk di isi oleh para undangan yang hadir dimana daftar buku tamu tersebut dibutuhkan dalam pembuatan laporan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Humas dan Protokol setelah kegiatan selesai.

Selain itu, pada pelaksanaan kegiatan Hearing Dialog, Humas dan Protokol juga melakukan pendokumentasian dengan cara mengambil gambar menggunakan kamera yang sudah dipersiapkan sebelumnya yang kemudian dokumentasi tersebut akan dijadikan bukti atau arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Tahap terakhir yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan Hearing Dialog adalah Evaluation. Tahap evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol ini dilakukan pada saat dan setelah kegiatan *Hearing Dialog* berlangsung. Sebagai *fasilitato*r dalam memfasilitasi kegiatan *Hearing Dialog*, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam kegiatan tersebut memantau kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya, dimana data tersebut

akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Adapun manfaat dari evaluasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD dalam memfasilitasi aspirasi publik melalui kegiatan *Hearing Dialog* ini adalah untuk mengetahui hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, demi kesempurnaan kegiatan karena dengan mengetahui hal-hal negatif atau kekurangan dari hasil kerja itu, maka sudah tentu dengan mudah kita mengetahui apa yang harus diusahakan perbaikannya, dan evaluasi juga berguna untuk perubahan yang lebih baik lagi dalam pelaksanaan kegiatan *Hearing Dialog* selanjutnya. Seperti yang disampaikan oleh Kusatadi Suhandang, hal-hal yang diukur dalam evaluasi adalah, "apakah hasil kerjanya sesuai dengan yang direncanakan, apakah segala sesuatunya dilakukan sesuai dengan instruksi serta pedoman yang diberikan, adakah kesulitan-kesulitan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi dalam mengerjakan program itu ". (Suhandang, 2004 : 158)

Dalam kegiatan Hearing Dialog, yang menjadi eksekutor atau yang menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan publik adalah Anggota Dewan atau Komisi-komisi terkait, sedangkan Humas dan Protokol dalam hal ini tidak ikut dalam penindaklanjutan aspirasi tersebut, karena sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa Humas dan Protokol hanya sebagai fasilitator yang memfasilitasi Kegiatan Hearing Dialog tersebut.

Setelah kegiatan selesai, Humas dan Protokol juga membuat laporan pertanggungjawaban dari kegiatan Hearing Dialog yang telah dilakukan, yang berkaitan dengan banyaknya anggaran yang digunakan

dalam memfasilitasi kegiatan tersebut, Jumlah tamu yang hadir, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan Hearing Dialog 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.

Sehingga dari tahap-tahap proses operasional mulai dari fact finding, planning, communicating dan evaluation, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah dapat membantu instansi dalam pencapaian suatu tujuan dalam memfasilitasi aspirasi publik.