BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memberikan analisis pada hal-hal yang telah ditemukan pada bab sebelumnya serta menghubungkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian. Data yang diperoleh dikumpulkan, disusun kemudian dianalisis dan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah,

> "Metode Deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat". (Rakhmat, 2002:22)

Peneliti melakukan wawancara dan observasi terhadap responden yaitu Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Hal-hal yang ditanyakan pada saat wawancara adalah data responden Humas dan Anggota Dewan.

Bab ini merupakan hasil penelitian mengenai Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* dalam Menyampaikan Kegiatan Anggota Dewan yang dilakukan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Dan hasil penelitian ini akan dibahas pada sub-sub sebagai berikut:

1. Deskripsi Identitas Informan
2. Deskripsi Hasil Penelitian

3. Pembahasan

4.1 Analisis Deskripsi Identitas Informan

Pada sub bab ini peneliti akan mendeskripsikan data informan untuk memperjelas penelitian yang dilakukan, informan pada penelitian ini adalah bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat. Adapun masalah yang diteliti adalah Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* dalam Menyampaikan Kegiatan kepada Anggota Dewan. Dan yang menjadi informan pada penelitian yang dilakukan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah:

a. Informan Kunci

1. Anne Dwi Siwining S. (Staf Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat)

Gambar 4.1

Staf Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2011*

Peneliti melakukan wawancara pada hari Senin tanggal 6 Juni 2011 di ruang tamu bagian Humas dan Protokol kepada Ibu Anne. Ibu Anne merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Bagian Humas

dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat yang berusia 29 tahun ini menjadi Staf Pelaksana Bagian Humas dan Protokol. Beliau telah menjadi Pegawai Negeri Sipil ini selama 9 tahun dengan pendidikan terakhir D3 jurusan Bahasa Inggris yang beliau tempuh di STBA YAPARI ABA. Selain bekerja sebagai Staf Pelaksana Humas beliau menjalankan aktivitas hobbynya yaitu olahraga khususnya olahraga bulutangkis selain berolahraga beliau memiliki hobby jalan-jalan. Dalam hidup beliau selalu memiliki motto "Tetap Semangat" sehingga beliau selalu bersemangat dalam bekerja sebagai Staf Pelaksana Humas. Beliau juga selalu ramah dan baik terhadap peneliti, tak jarang beliau mengajak peneliti bercanda gurau dengan staf Humas lainnya. Hal tersebut yang menjadikan peneliti dekat dengan beliau dan beliau dapat terbuka dengan peneliti dengan semua yang peneliti tanyakan kepada beliau.

2. **Dra. Siti Nina Nurasidah (Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat)**

Gambar 4.2

Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2011*

Peneliti melakukan wawancara pada hari Senin tanggal 6 Juni 2011 di ruang kepala Bagian Humas dan Protokol kepada Ibu Nina. Beliau adalah Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat. Wanita yang lahir di Bandung ini telah menggeluti pekerjaannya sebagai Pegawai Negeri Sipil selama 21 tahun. Beliau mengawali karirnya bukan sebagai Kepala Bagian Humas tetapi sebagai guru kemudian bekerja di Sekretariat Daerah dan dipindah tugaskan sementara di Rektorat Universitas Winayamukti kemudian kembali pada Sekretariat Daerah dan pada akhirnya ditugaskan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

Selain menjalankan tugasnya sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol beliau menjalankanya hobbynya yaitu bermain tenis sehingga beliau selalu terlihat sehat. Beliau pun ramah terhadap semua orang termasuk terhadap peneliti sehingga pada saat peneliti mewanwancarai beliau untuk yang kesekian kalinya beliau tetap menjawab pertanyaan peneliti dengan terbuka. Beliau juga senang memberikan peneliti wejangan tentang pengalaman bekerja dan beliau pun menjelaskan motto yang ada dalam hidupnya yaitu “Harus Lebih Baik Dari Hari Kemarin” menurut beliau dengan begitu kita selalu belajar dan terus belajar dari kekurangan yang sebelumnya.

3. Nanang Syaefudin (Kepala Sub Bagian Publikasi)

Gambar 4.3

Kepala Sub Bagian Publikasi



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2011*

Peneliti melakukan wawancara pada hari Selasa tanggal 7 Juni 2011 di ruangan Bagian Humas dan Protokol kepada Bapak Nanang. Beliau seorang Kepala Sub Bagian Publikasi pada bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat ini sebelum menjadi Kepala Sub Bagian Publikasi beliau menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi. Beliau menggeluti pekerjaannya sebagai Pegawai Negeri Sipil sudah 22 tahun dengan pendidikan terakhirnya yaitu S2 sebelumnya beliau pernah bekerja sebagai wartawan sehingga banyak wartawan-wartawan senior yang ada di Bandung beliau kenali termasuk dosen-dosen peneliti yang pernah menjadi wartawan.

Maka dari itu beliau mengetahui betul dalam menghadapi wartawan. Pria yang lahir di Bandung pada 16 Desember 1959 ini senang sekali bercanda gurau dan sangat humoris selalu mengajak bercanda gurau dengan semua staf Humas dan kepada siapa saja yang dikenalnya. Beliau

yang memiliki hobby rekreasi ini sering sekali mengajak peneliti bercerita tentang pengalaman beliau dan bercerita tentang pekerjaan lain selain menjadi Kepala Sub Bagian Publikasi. Karena dalam hidup beliau memiliki motto yaitu "Harus Mampu Memberi Manfaat Di Lingkungan Kita Berada" sehingga beliau senang sekali membantu orang lain.

b. Informan Tambahan

4. Dra. Hj. Iemas Masithoh M. Noor, SH. MH (Anggota Dewan Komisi C)

Gambar 4.4

Anggota Dewan Komisi C



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2011*

Peneliti melakukan wawancara pada hari Rabu tanggal 8 Juni 2011 di ruang rapat Komisi C kepada Ibu Iemas. Ibu Iemas merupakan Anggota Dewan yang menjabat sebagai Wakil Ketua Fraksi gabungan PKB Hanura ini bertugas di Komisi C yang membidangi Keuangan. Wanita yang lahir di Cirebon pada 51 tahun yang lalu ini telah menjadi Anggota Dewan masuk tahun ke 7 pada tahun 2011 ini. Beliau yang pendidikan

terakhir di Magister Hukum UNPAD ini sangat senang menyanyi dan membaca. Menurut beliau dengan menyanyi dapat menghibur diri. Beliau juga sangat ramah kepada siapa pun tidak sombong termasuk kepada peneliti. Beliau memberitahukan kepada peneliti disela-sela wawancara menurut beliau diluar orang menganggap sesama Anggota Dewan tidak saling dekat tetapi tidak seperti kenyataannya kita semua sudah seperti saudara didalam rapat memang ada saja konflik karena ketidaksepahaman tetapi diluar rapat sesama Anggota Dewan sudah seperti saudara sendiri. Terbukti dengan canda gurau beliau dengan sesama Anggota Dewan disaat peneliti akan mewawancarai beliau.

5. Daddy Rohanady (Anggota Dewan Komisi E)

Gambar 4.5

Anggota Dewan Komisi E



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2011*

Peneliti melakukan wawancara pada hari Rabu tanggal 8 Juni 2011 di ruang rapat Paripurna kepada Bapak Daddy. Keramahan beliau sebagai Anggota Dewan menghilangkan pemikiran peneliti bahwa Anggota Dewan sombong dan sulit untuk ditemui tetapi hal tersebut tidak terjadi. Anggota Dewan yang berasal dari Partai Gerindra yang menjabat sebagai

Sekretaris Fraksi ini telah menjadi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat selama 2 tahun. Beliau menjadi anggota pada Komisi E yang membidangi Kesejahteraan Masyarakat. disela-sela sebagai Anggota Dewan pun beliau melanjutkan pendidikan S 2-nya sehingga beliau tahu betul ketika peneliti akan mewawancarai beliau. Seorang Pria yang lahir di Kuningan pada 31 Agustus 1962 ini menjadi Anggota Dewan dengan daerah pemilihan di Bekasi terbukti dengan beliau beralamatkan di Bekasi. Tekad beliau menjadi Anggota Dewan mewakili aspirasi rakyat terbukti dengan motto hidup beliau yaitu "Berjuang Demi Kesejahteraan Rakyat".

4.2 Analisis Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarakan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada lima orang informan pada penelitian ini yang dilakukan pada 6 Juni 2011-8 Juni 2011 didapat bahwa Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat memiliki peranan sebagai fasilitator dan teknisi komunikasi melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat.

Dengan banyaknya kegiatan yang akan dilakukan oleh Anggota Dewan, Bagian Humas dan Protokol menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk memfasilitasi seluruh kinerja Anggota Dewan salah satunya memberikan informasi kegiatan Dewan sebelum pelaksanaan kegiatan Dewan melalui SMS.

Selain memberikan informasi kegiatan Dewan melalui SMS dapat mempercepat penyampaian informasi kepada Dewan disaat kegiatan yang harus segera dilakukan sehingga tidak perlu menunggu surat undangan untuk diterima oleh Dewan.

Pada sub bab ini dijelaskan tentang data penelitian mengenai Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan, yang meliputi:

1. Bagaimana Fasilitator Komunikasi Pada Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan?
2. Bagaimana Teknisi Komunikasi Pada Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota?
3. Bagaimana Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan?

4.2.1 Bagian Humas dan Protokol Sebagai Fasilitator Komunikasi melalui Program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 (lima) orang informan didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Fasilitator Komunikasi pada Humas melalui SMS dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan.

Humas memiliki keinginan dari setiap yang dilakukan Humas untuk Dewan begitu juga Dewan memiliki keinginan terhadap apa yang dilakukan Humas. Dalam program SMS Center ini keinginan Humas, menurut Anne Dwi Siwining selaku staf Humas menyatakan keinginan bagian Humas melalui program SMS Center dalam menyampaikan kegiatan kepada Dewan yaitu,

> "Agar mudah menyampaikan informasi apabila ada acara undangan-undangan seperti rapat paripurna, walaupun secara tertulis oleh Bagian Umum sudah dibuat surat undangan dan surat undangan tersebut sudah dikirimkan kepada anggota dewan. Yang namanya anggota dewan *mobile* kadang-kadang acara yang dilakukan mendadak. Dengan adanya SMS Center kita membantu mengirimkan SMS seperti halnya kita SMS ke seorang teman mengirimkan SMS secara darurat. Walaupun nantinya anggota dewan belum menerima surat undangannya tetapi sudah dapat SMS berarti benar acara tersebut diadakan dan anggota dewan yakin pesan yang dikirimkan melalui SMS benar, dengan hal tersebut supaya anggota dewan setiap rapat paripurna hadir. Terkadang apabila ada kunjungan kerja sehari sebelumnya anggota dewan diingatkan melalui SMS".

Dengan adanya program SMS Center ini bagian Humas dan Protokol memiliki keinginan untuk mempermudah penyampaian informasi kegiatan kepada Dewan. Selain mempermudah penyampaian informasi kegiatan

kepada Dewan keinginan Bagian Humas dan Protokol melalui program SMS Center ini untuk mempercepat penyampaian informasi seperti yang diutarakan oleh Bapak Nanang Syaefudin,

> "Keinginan diadakannya program SMS center ini untuk mempercepat informasi atau menyampaikan pesan kegiatan kepada anggota dewan sebelum surat undangan sampai. Dewan bekerja berdasarkan surat undangan. Apabila ada kegiatan rapat atau menerima aspirasi kewajiban dewan menghadiri kegiatan tersebut. Dewan membuat tata tertib apabila ada kegiatan, dewan diundang melalui surat. Apabila ditelepon bisa saja telepon genggam dewan yang bersangkutan mati dengan SMS pesan yang dikirimkan tetap sampai apabila HP dewan mati. Dengan program ini mempercepat arus informasi kepada anggota dewan".

Begitu juga dengan Anggota Dewan dengan diadakannya program SMS Center Anggota Dewan mengingkan informasi yang cepat diterima apabila akan diadakan kegiatan. Tetapi disisi lain Dewan pun menginginkan agar program SMS Center ini dijalankan dengan baik sehingga tidak ada Anggota Dewan yang tidak menerima SMS seperti yang dimaksudkan oleh Bapak Daddy Rohanady,

> "Ada Dewan yang meng-*klaim* tidak menerima SMS atau tidak diundang pada beberapa rapat. Mestinya tidak ada dewan yang terlewat apabila ada acara. Karena mendengar ada beberapa dewan yang tidak diundang pada acara-acara yang diselenggarakan misal Banmus, Bangar, atau rapat-rapat komisi tetapi rapat paripurna saya melihat semua hadir saya mengambil kesimpulan mungkin namanya atau nomornya tidak tercantum karena ada pergeseran nama".

Antara Humas dan Dewan ada keinginan yang sama dalam program SMS Center yaitu untuk mempercepat informasi kegiatan sebelum surat undangan sampai kepada Dewan sehingga apabila surat undangan tidak sampai kepada Dewan maka Dewan telah mengetahui ada kegiatan yang disampaikan melalui SMS. Selain itu Dewan menginginkan agar tidak ada

satu Anggota Dewan pun yang tertinggal dalam menerima informasi melalui SMS.

Keinginan merupakan hasrat atau kehendak atau harapan yang akan segera dilaksanakan. Keinginan yang diutarakan oleh Humas dan Dewan sama halnya kehendak atau hasrat yang timbul untuk memudahkan penyampaian pesan atau kegiatan kepada Dewan dan bagi Dewan keinginan SMS Center supaya informasi cepat diterima olehnya sehingga tidak ada satu kegiatan pun yang tertinggal olehnya.

Dari keinginan Humas tersebut maka Humas menjalankan kebijakan untuk melaksanakan program SMS Center dan memfasilitasi kegiatan Dewan. Selain itu Humas pun menerima kebijakan dari Dewan yang menginginkan cepat mendapatkan informasi kegiatan yang akan dilakukan. Menurut Ibu Siti Nina Nurasidah "Kebijakan, humas hanya melaksanakan dan memfasilitasi kegiatan dewan yang ada di Sekretariat. Apabila ada kegiatan, humas mengirimkan SMS kepada anggota dewan".

Kebijakan Humas terhadap Dewan melaksanakan dan memfasilitasi kegiatan Dewan sehingga setiap Dewan akan melakukan kegiatan, Humas harus mengirimkan SMS kepada Dewan untuk menyampaikan informasi kegiatan. Karena menjadi suatu keharusan bagi Humas untuk menyampaikan informasi kegiatan Dewan.

Selain itu Humas sebagai lembaga yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya memfasilitasi kinerja dan kegiatan Dewan. Nanang Syaefudin mengungkapkan bahwa,

> "Kebijakannya dalam program SMS Center ini Humas sebagai lembaga yang memfasilitasi kegiatan dewan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Humas Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Humas memfasilitasi sesuai dengan Perda dan memfasilitasi kinerja dewan".

Kebijakan dari sisi Dewan sendiri melalui program SMS Center ini sangat setuju selain memepercepat informasi SMS pun dapat menghemat waktu dan biaya dalam menyampaikan kegiatan atau dalam mengundang Dewan untuk menghadiri kegiatan atau pun rapat-rapat yang harus dijalankan. Seperti yang ditanyakan pada oleh peneliti kepada Bapak Daddy Rohanady,

> "Menurut saya setuju saja karena dari segi biaya dan kehematan waktu banyak yang dihemat. Dari segi waktu yang digunakan praktis dengan menekan kontrol semua pesan terkirim. Dari biaya kita ketahui kira-kira dengan menggunakan prangko berapa belum kertas belum lagi tenaga yang digunakan. Paling tidak dua sisi *Benefit* dan SDM terlihat kehematanya".

Kebijakan sendiri merupakan rangkaian rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan atau program yang akan dilakukan atau yang sudah dilakukan. Dengan adanya SMS *Center* semua dapat dihemat baik waktu maupun biaya. Tetapi surat undangan pun tidak dihilangkan tetap dijalankan hanya saja surat undangan akan lama sampai kepada dewan karena harus melewati beberapa proses terlebih dahulu. Sehingga dibuatlah kebijakan untuk mempercepat penyampaian informasi dengan diadakannya SMS *Center*.

Dalam setiap tugas yang dilakukan pastinya ada harapan. Harapan dari Humas sendiri kepada Dewan agar merasa terfasilitasi dengan memberikan informasi kegiatan secara cepat melalui SMS. Selain itu Humas berharap

memperlancar dan mempermudah penyampaian informasi kepada Dewan. Seperti harapan Ibu Ane Dwi Siwining yang selalu mengirimkan SMS kepada Dewan setiap akan dilaksanakan kegiatan yaitu,

> "Mempermudah menyampaikan pesan. Dengan SMS tidak mengenal waktu, tempat, kapan saja Humas bisa melakukan SMS yang penting pesan yang disampaikan diterima oleh Anggota Dewan. Tetapi hal ini tidak mengganggu Anggota Dewan karena ini adalah informasi. Karena Humas sebagai fasilitator bagi anggota dewan".

Begitu juga halnya dengan yang diutarakan oleh Bapak Nanang Syaefudin yang menyatakan bahwa "Harapan dari humas setidaknya Dewan merasa terfasilitasi oleh Humas. Misalnya mempercepat informasi atau mempercepat pesan yang disampaikan terkait kegiatan DPRD. Artinya Humas menjadi fasilitator yang diharapkan nyaman bagi Dewan".

Humas memiliki harapan menjadi fasilitator yang nyaman bagi Dewan melalui SMS dalam menyampaikan kegiatan Dewan. Karena dengan menyampaikann kegiatan melalui SMS dapat disampaikan kapan saja, dimana saja tanpa mengganggu aktifitas Dewan. Dewan pun mengharapkan dengan adanya SMS Center ini dapat mempercepat informasi yang akan disampaikan kepada Dewan. Seperti yang dikatakan Ibu Iemas Masithoh yaitu, "SMS suatu informasi yang cepat sehingga Dewan sangat mudah mendapatkan informasi undangan sebelum Dewan mendapatkan surat undangan resmi".

Selain mempercepat informasi harapan Dewan terhadap SMS *Center* ini pun dapat diambil hikmahnya dan bermanfaat terhadap sumber daya manusianya seperti apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Daddy

Rohanady “Mengambil hikmah dan manfaat selama manfaat benefit dan SDM-nya diperoleh jauh lebih besar kenapa tidak dicoba dengan adanya program SMS *Center* ini”.

Sehingga dengan harapan dari Humas dan Dewan SMS *Center* dapat berjalan lebih baik dan Humas menjadi Fasilitator Komunikasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Humas dan dapat memfasilitasi kinerja Dewan. Untuk melancarkan dalam menjalankan program SMS *Center* diadakannya sosialisasi pada saat awal menjalankan program SMS *Center* kepada Dewan. Menurut Ibu Siti Nina Nurasida “Sosialisasi SMS *Center* ini kepada anggota dewan disampaikan pada saat rapat Banmus (Badan Musyawarah). Yang terpenting diminta nomor telepon yang bersangkutan. Sehingga Humas dapat menyampaikan informasi kepada nomor yang bersangkutan”.

Dewan diberitahukan mengenai SMS *Center* pada saat rapat Badan Musyawarah. Dewan diberitahukan oleh Humas apabila akan diadakan kegiatan, Humas akan mengirimkan SMS kepada Dewan dengan nomor yang telah diberitahukan kepada Dewan dan Humas meminta nomor tiap-tiap Dewan untuk dimasukkan kedalam *Phone Book* SMS *Center* sehingga Humas mudah mengirimkan pesan kepada Dewan. Dengan begitu Dewan dapat mengetahui bahwa SMS tersebut berasal dari Humas. Dewan pun mengetahui program dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sehingga Humas memfasilitasi keinginan Dewan.

Pesan yang disampaikan melalui SMS *Center* oleh Humas kepada Dewan bersifat formal atau resmi selain itu bersifat informatif karena mengundang Dewan untuk menghadiri kegiatan yang akan dilakukannya. Ibu Ane Dwi Siwining menyatakan "Pesan yang disampaikan melalui SMS Center bersifat formal atau resmi. Kata-kata yang digunakan sopan atau lebih kepada kaku dengan kata lain baku. Dan lebih bersifat informatif".

Selain itu pesan yang disampaikan singkat dan tepat sehingga pesan yang disampaikan segera. Sehingga pesan yang disampaikan melalui SMS dapat dipahami oleh Dewan sebagai informasi awal kegiatan Dewan sebelum surat sampai kepada Dewan. Bapak Nanang Syaefudin menjelaskan "Sifat pesan yang disampaikan singkat dan tepat. Informasi yang disampaikan segera sebagai informasi awal kegiatan dewan. Dan dewan harus diundang pada kegiatan yang harus dihadirinya".

Adapun yang mengkonsep isi pesan yang akan disampaikan kepada Dewan yaitu Humas itu sendiri, yang terpenting semua informasi yang penting disampaikan secara padat dan singkat. Pesan tersebut juga tidak luput diberikan keterangan dari Sekretariat Dewan dengan menyisipkan kata Setwan diakhir pesan. Pesan merupakan sesuatu informasi yang disampaikan. Begitu juga dalam SMS *Center* Humas menyampaikan pesan atau informasi kepada Dewan mengenai kegiatan yang akan dilakukan. Dalam mengirimkan SMS kepada Dewan pesan yang disampaikan berupa undangan rapat atau informasi lainnya yang perlu diketahui oleh Dewan.

Peneliti menanyakan hal tersebut kepada Ibu Ane menurutnya Humas menyampaikan pesan kepada Dewan seperti,

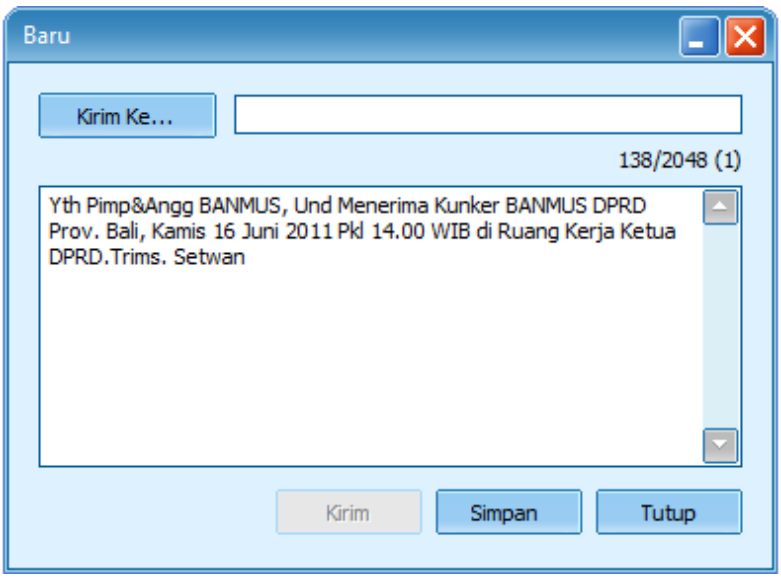
> "Undangan rapat, pemberitahuan, kabar duka, kunjungan kerja dan pesan lain yang sifatnya informasi yang harus disampaikan kepada anggota dewan. Karena terkadang surat undangan tidak tepat waktu sampai kepada anggota dewan atau dengan kata lain terlambat sampai kepada anggota dewan".

Tetapi pesan yang disampaikan bisa berupa ralat dari pesan yang dikirimkan sebelumnya apabila ada perubahan informasi baik tempat waktu maupun pakaian yang digunakan seperti yang diungkapkan oleh Ibu Siti Nina "Pesan yang disampaikan berupa undangan kepada anggota dewan. Selain itu ralat dari undangan yang sebelumnya disampaikan apabila ada perubahan sehingga diberitahukan ralat dari undangan tersebut".

Berikut adalah gambar yang menjelaskan isi pesan yang akan disampaikan kepada Dewan:

Gambar 4.6

Isi Pesan yang Akan Disampaikan Kepada Dewan



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2011

Tetapi hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pesan yang disampaikan lebih sering berupa undangan rapat atau pemberitahuan untuk menerima tamu kunjungan dari daerah lain. Dan yang lebih sering disampaikan yaitu rapat komisi dan rapat paripurna yang harus dihadiri oleh Dewan.

4.2.2 Bagian Humas dan Protokol Sebagai Teknisi Komunikasi melalui Program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 (lima) orang informan didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Teknisi Komunikasi pada Humas melalui SMS dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan. Informasi yang akan disampaikan kepada Dewan menurut Ibu Ane diperoleh dari hasil rapat Badan Musyawarah yang membahas agenda penjadwalan rapat anggota dewan yang didampingi oleh Bagian Persidangan, Bagian Perundang-undangan, dan Bagian Humas. Setelah ditemukan hasil penjadwalan maka hasil penjadwalan tersebut dibuatlah surat undangan oleh Bagian Persidangan. Setelah dibuat surat oleh Bagian Persidangan maka diserahkan kepada Pimpinan untuk dimintai persetujuan Pimpinan. Setelah mendapatkan persetujuan Pimpinan surat undangan tersebut diserahkan kembali kepada Bagian Persidangan dan diserahkan kepada Bagian Umum oleh Bagian Persidangan untuk diberikan nomor surat.

Setelah diberikan nomor surat, surat tersebut diserahkan kembali ke Bagian Persidangan dan oleh Bagian Persidangan disebarkan kepada seluruh anggota dewan oleh ekspedisi dan keseluruh bagian yang ada di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat termasuk kepada Bagian Humas lalu oleh Bagian Humas disebarkan kembali surat undangan tersebut melalui SMS kepada seluruh anggota dewan dan seluruh kepala bagian yang ada di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Hal tersebut dilakukan secara bertahap apabila ada kegiatan yang akan dilakukan oleh Dewan karena harus dilakukan sesuai dengan keputusan Pimpinan Dewan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mendapatkan informasi.

Proses penyampaian pesan melalui SMS dilakukan sesuai dengan kebutuhan kemudian disebarluaskan kepada seluruh Dewan. Program SMS Center menggunakan dua macam Provider yaitu GSM yang menggunakan aplikasi *Mobile Partner* dan CDMA menggunakan aplikasi *Multitech System* tetapi setelah peneliti melakukan observasi aplikasi yang saat ini digunakan hanya provider GSM yaitu *Mobile Partner* untuk provider CDMA tidak dapat digunakan karena terjadi kerusakan pada modem yang digunakan.

Tetapi kekurangan dari modem GSM pesan hanya bisa dikirimkan kepada 20 nomor saja sehingga Humas melakukan pengulangan pengiriman pesan apabila nomor yang dituju lebih dari 20 nomor hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Ane yaitu,

> "Prosesnya adalah membuat pesan sesuai yang dibutuhkan lalu disebarkan kepada anggota dewan. Tetapi jumlah penerima pesan terbatas hanya 20 nomor untuk 1 kali kirim belum lagi anggota dewan yang memiliki lebih dari satu nomor telepon sehingga humas mengirim pesan yang sama berulang-ulang kepada seluruh anggota apabila humas menyampaikan pesan rapat paripurna tetapi apabila rapat komisi hanya satu kali mengirimkan pesan karena anggota dari tiap komisi minimal 20 orang hal tersebut terjadi pada provider GSM berbeda dengan provider CDMA apabila provider CDMA pesan dapat tersampaikan ke seluruh anggota dewan secara bersamaan dan tidak perlu mengulang pengiriman pesan, tetapi modem provider CMDA sudah tidak lagi dipakai karena sedang *error* atau tidak dapat dipakai sehingga humas menggunakan modem provider GSM".

Sehingga saat ini aplikasi yang digunakan yaitu *Mobile Partner* dengan provider GSM. Aplikasi ini dapat mengirimkan pesan lebih dari 160 karakter apabila pesan yang disampaikan memiliki isi pesan yang banyak.

Adapun cara penggunaan program SMS Center dengan aplikasi *Mobile Partner* untuk provider GSM menurut Ibu Ane adalah sebagai berikut:

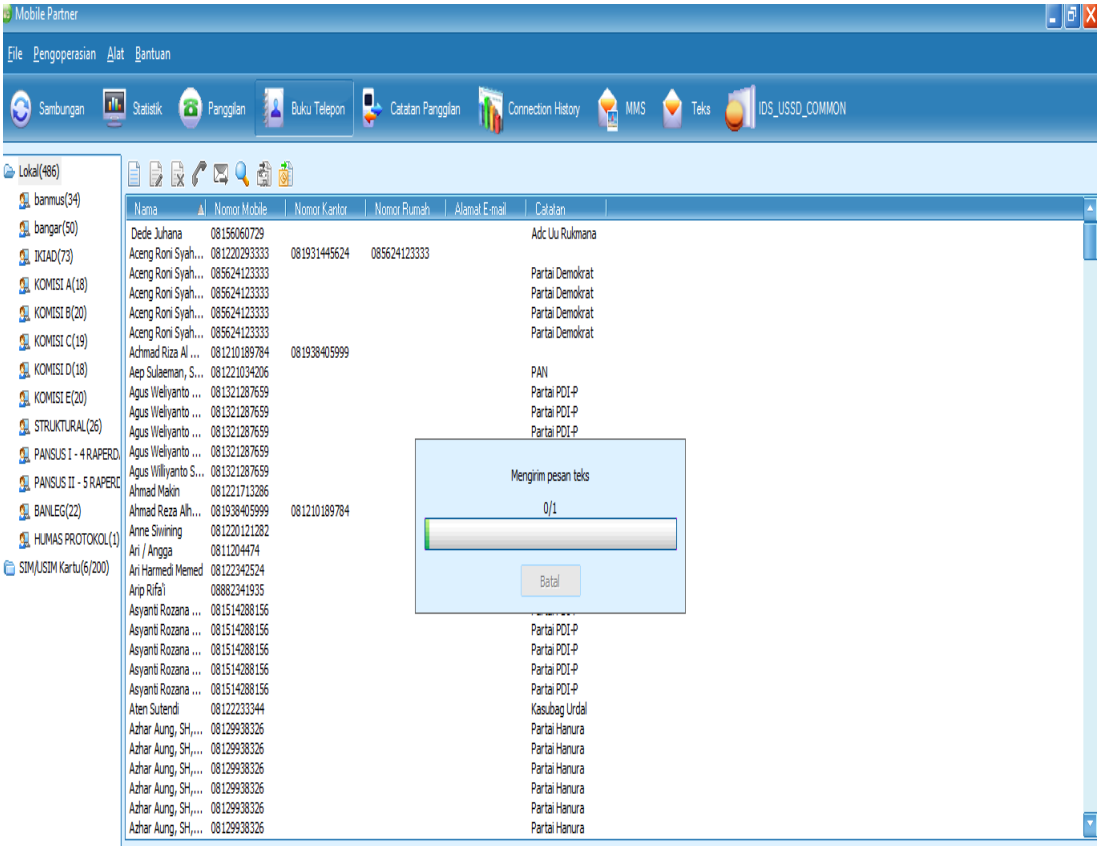
> "Cara menggunakan program SMS Center ini sangatlah mudah seperti SMS menggunakan telepon genggam biasa cukup dengan mengklik aplikasi TEXT pada program Mobile Partner untuk provider GSM yang terdapat pada komputer lalu menulisan pesan yang akan disampaikan lalu klik SEND TO kemudian masuk kedalam daftar nomor telepon yang ada dalam Phone Book Mobile Partner kemudian masukkan nomor-nomor yang akan dikirimkan pesan oleh Humas setelah memasukkan 20 nomor yang akan dikirimkan pesan kemudian klik OK kemudian klik SEND maka program SMS akan mengirimkan pesan kepada nomor-nomor yang telah ditentukan. Lakukan hal yang sama apabila pengiriman pesan lebih dari 20 nomor. Apabila pulsa yang tersedia sudah habis maka humas akan mengisi pulsa dan meminta vocher pulsa tersebut pada bagian umum atau mengajukan isi ulang pulsa kepada Kasubag Umum. Terkadang pulsa akan habis dalam satu hari apabila kegiatan yang akan dilakukan oleh anggota dewan banyak. Karena setiap AKD atau Alat Kelengkapan Dewan seperti Komisi A yang beranggotakan 17 orang, Komisi B yang beranggotakan 23 orang, Komisi C yang beranggotakan 19 orang, Komisi D yang beranggotakan 16 orang dan Komisi E yang beranggotakan 20 orang lalu Badan Musyawarah yang beranggotakan 32 orang, Badan Kehormatann yang beranggotakan 8 orang, Badan Legislasi yang beranggotakan 21 orang, dan Badan Anggaran yang beranggotakan 50 orang apabila mempunyai

kegiatan yang secara bersamaan pada hari tersebut Humas harus mengirimkan SMS kepada anggota dewan yang masuk kedalam AKD tersebut karena ada anggota dewan yang memiliki keanggotaan rangkap masuk kedalam Komisi dan masuk kepada Badan-Badan tersebut."

Lakukan hal yang sama apabila pengiriman pesan lebih dari 20 nomor. Program SMS Center aplikasi *Mobile Partner* pada provider GSM tersebut secara otomatis akan muncul pada komputer apabila memasangkan modem pada PC Komputer karena aplikasi tersebut aplikasi yang sudah ada dalam modem. Berikut adalah gambar pada saat proses pengiriman pesan.

Gambar 4.7

Proses Pengiriman Pesan



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2011

Pengiriman pesan tersebut mudah sama saja dengan mengirimkan pesan menggunakan Telepon Selular hanya saja SMS *Center* menggunakan Komputer dan Modem.

Apabila proses sedang dilakukan mengalami kegagalan maka pulsa yang tersedia telah habis maka Humas akan mengisi pulsa dan meminta *voucher* pulsa tersebut pada Bagian Umum atau mengajukan isi ulang pulsa kepada Kepala Sub Bagian Umum. Terkadang pulsa akan habis dalam satu hari apabila kegiatan yang akan dilakukan oleh Dewan cukup padat. Karena setiap Alat Kelengkapan Dewan seperti Komisi A, Komisi B, Komisi C, Komisi D, Komisi E, Badan Musyawarah, badan Kehormatan, Badan Legislasi, dan badan Anggaran apabila mempunyai kegiatan yang secara bersamaan apada hari tersebut Humas harus mengirimkan SMS kepada Dewan yang masuk kedalam AKD tersebut karena ada beberapa Dewan yang memiliki keanggotaan rangkap masuk kedalam komisi dan masuk kedalam badan-badan tersebut.

Dalam satu hari pesan yang dikirimkan sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan oleh Dewan. Apabila dalam satu hari kegiatan yang akan dilakukan Dewan banyak atau padat maka pesan yang akan dikirimkan pula banyak sesuai dengan undangan yang diberikan dari Bagian Persidangan terkadang tanpa undangan dari Bagian Persidangan apabila Dewan sedang rapat dan akan mengadakan rapat yang sama keesokan harinya Staf Humas yang sedang mendampingi Dewan langsung menghubungi Staf Humas yang berada di ruangan untuk mengirimkan SMS bahwa akan diadakan

kegiatan rapat esok hari dengan memberitahukan tempat, waktu, AKD yang mengikuti rapat dan materi rapat sesuai dengan persetujuan rapat yang sedang berlangsung pada saat itu. SMS pun dikirimkan kepada Dewan sesuai undangan tersebut diperuntukkan misalnya saja undangan diperuntukkan kepada Badan Anggaran maka pesan dikirimkan kepada seluruh anggota Badan Anggaran yang beranggotakan 50 orang atau pesan yang akan dikirimkan kepada DEwan mengenai Rapat Paripurna maka dikirimkan kepada seluruh Dewan yang berjumlah 100 orang.

Aplikasi yang terdapat pada program SMS Center khususnya *Mobile Partner* untuk provider GSM bermacam-macam seperti dijelaskan oleh Ibu Ane adalah,

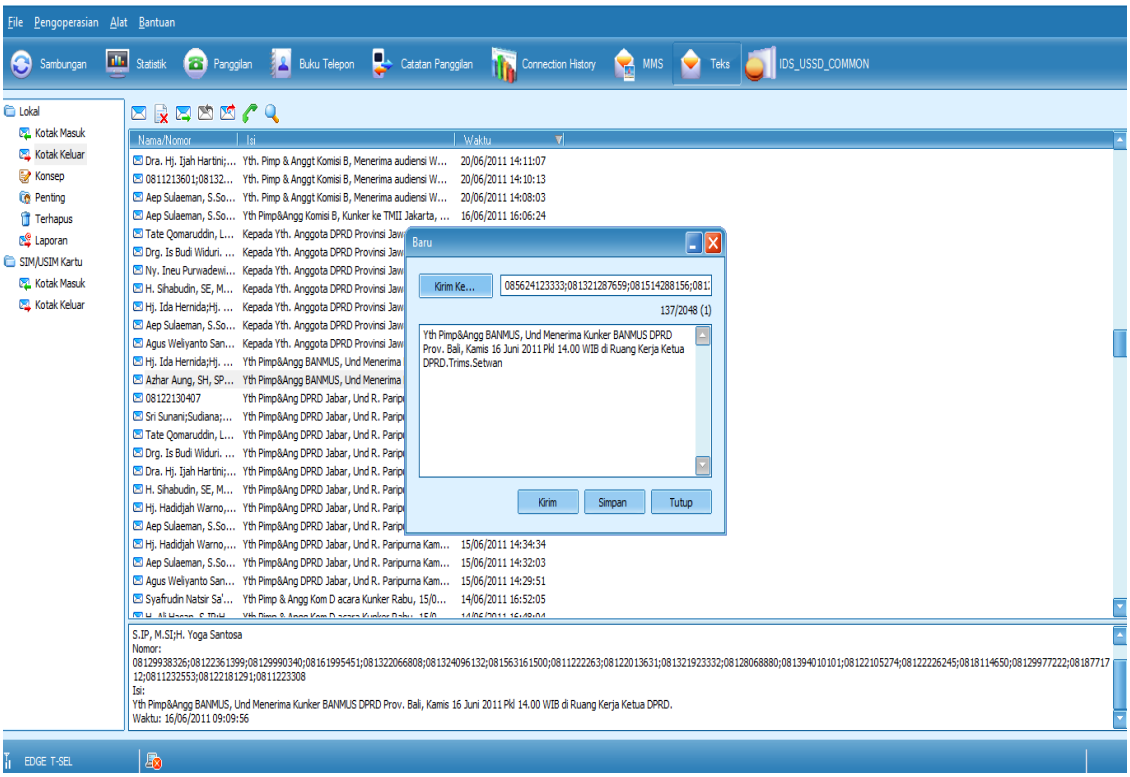
> "Aplikasi atau fitur-fitur yang terdapat pada program SMS Center ini seperti Phone Book,SMS, dan juga Telepon tetapi untuk aplikasi Telepon jarang digunakan karena tidak didukung adanya alat bantu pendengaran dan berbicara yaitu Handfree. Sehingga apabila ada anggota dewan yang menelepon kepada nomor SMS Center tersebut Humas tidak pernah menerima telepon tersebut".

Tetapi dengan *Mobile Partner* Dewan tidak dapat menelepon kembali nomor SMS Center tersebut karena tidak didukung oleh *Handsfree* sehingga aplikasi yang sering dilakukan hanya aplikasi SMS seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Nina Nurasidah "Aplikasi yang terdapat pada program *Short Message Service* (SMS) *Center* hanya SMS saja dan yang sering digunakan aplikasi SMS".

Berikut adalah gambar aplikasi SMS yang menunjukkan pesan dari kotak keluar yang akan dikirimkan ulang ke beberapa nomor pada *Mobile Partner*,

Gambar 4.8

Aplikasi SMS



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2011

Dalam SMS *Center* terjadi arus komunikasi yang berlangsung antara Humas dan Dewan. Arus komunikasi merupakan arah komunikasi yang dilakukan oleh Humas kepada Dewan melalui program SMS Center. Dalam program SMS Center arus komunikasi yang terjadi *One Way* atau satu arah seperti yang disebutkan oleh Ibu Ane "Arusnya searah atau One way karena humas hanya menyampaikan pesan saja dan tidak membalas pesan apabila anggota dewan mengirimkan pesan kembali setelah menerima pesan dari Humas sebelumnya".

Humas hanya menyampaikan pesan atau informasi kepada Dewan dan Dewan tidak memberikan umpan balik dengan kata lain tidak membalas

pesan yang dikirimkan Humas kepada Dewan. Hal tersebut sama seperti yang diungkapkan Ibu Siti Nina "Humas menyampaikan informasi kepada anggota dewan. Dan anggota dewan memberikan nomor teleponnya sehingga informasi cepat sampai".

Tetapi berbeda dengan yang diutarakan oleh Bapak Daddy Rohanady yaitu,

> "SMS *Center* sulit di *contact* kembali tidak mungkin dewan mengontak balik itu gunanya masing-masing anggota dewan memiliki *contact* dengan Sekretariat Dewan, dengan Bu Ida dalam hal ini sebagai Sekretaris Dewan atau kalau tidak memiliki *contact* Sekwan karena sangat luas dewan memiliki *contact* dengan personil intern dalam AKD masing-masing. Saya selalu *contact* dengan staf komisi meskipun saya mendapat SMS dari SMS *Center* saya menanyakan kembali benar tidak besok ada rapat dari staf komisi benar ada contohnya seperti itu. Dalam arti ada *contact* ulang atau konfirmasi ulang".

Dengan kata lain arus komunikasi bagi Bapak Daddy sebagai Dewan kepada Humas terjadi satu arah tetapi beliau melakukan komunikasi terhadap staf Komisi E yang menjadi naungan beliau sebagai anggota Dewan untuk menanyakan kembali apakah ada kegiatan yang akan dilakukan sama seperti yang di kirimkan oleh Humas dan staf Komisi E memberitahukan bahwa benar akan dilakukan kegiatan sehingga komunikasi yang terjadi dua arah atau *Two way*.

Adapun ketepatan pesan yang disampaikan kepada Dewan melalui SMS sudah tepat semua informasi yang disampaikan seperti rapat yang akan dilakukan, ruang pelaksanaan kegiatan, waktu pelaksanaan kegiatan, pakaian yang digunakan pada saat kegiatan yang akan dilakukan hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Daddy Rohanady, "Pada prinsipnya apa

yang disampaikan sudah sampai pesannya. Misalnya pada rapat paripurna pesan yang dicantumkan rapat apa, ruang dimana, jam berapa, pakaian yang digunakan apa sudah disampaikan. Secara substansi sudah sampai".

Dengan adanya SMS Center ini undangan menggunakan surat secara resmi pun masih berjalan karena menurut Ibu Iemas Masithoh "Tepat tetapi juga selain SMS biasanya ada surat undangan. Karena secara hukum tidak bisa dijadikan alat bukti jadi harus ada syarat formal untuk mengundang dewan apabila ada kegiatan".

Maka dari itu surat undangan secara resmi tidak ditinggalkan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat karena menjadi syarat formal dalam mengundang Dewan. Tetapi dengan SMS pun dapat menghemat dalam pembiayaan membuat surat undangan dan kurir yang mengantarkan surat undangan tersebut.

Karena penyampaian pesan menggunakan SMS lebih cepat dan mudah dibandingkan secara konfensional yaitu menggunakan surat undangan. Melalui SMS dapat menghemat waktu penyampaian berbeda dengan menggunakan surat undangan belum dapat dipastikan surat undanagn sampai tepat pada waktunya dan langsung diterima oleh Dewan. hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Daddy bahwa,

> "Saya melihatnya dua sisi *benefit*. Pertama dari sisi waktu penyampain dengan tekan OK langsung keluar di HP saya dengan hitungan detik atau menit yang paling lama bisa langsung sampai bayangkan apabila undangan disampaikan ke alamat rumah karena tersebar ada yang di Kerawang, Bekasi, ada yang di Sukabumi meskipun beberapa dewan memiliki *basecamp* disini masing-masing tetapi tidak selalu disini. Yang kedua dialamat surat apabila alamat surat tersebut dilayangkan ke alamat rumah masing-masing bisa sampai dua hari, dewan mau rapat

besok itu akan susah tetapi dengan SMS ini untuk darurat pun sangat tepat".

Tetapi berbeda dengan Ibu Iemas Masithoh yang memandang surat undangan lebih penting seperti yang diutarakan beliau "Apabila menggunakan SMS lebih cepat tetapi harus tetap surat itu lebih penting karena formalnya menggunakan surat".

Dengan SMS *Center* dapat mengurangi anggaran dibandingkan menggunakan surat undangan. Dalam program SMS *Center* ini terdapat anggaran pembiayaan dan pemeliharaan program SMS *Center*. Biaya pemeliharaan hanya biaya pembayaran abonemen setiap bulannya atau pulsa yang digunakan untuk mengirimkan SMS. Ibu Siti Nina menjelaskan "Untuk program SMS ini hanya biaya pembayaran abonemen tiap bulan atau pulsa. SMS ini untuk kegiatan dewan sehingga dibayar oleh Dewan sendiri. Dan pembayaran ukuran pulsa mengambil yang tertinggi sehingga tidak ada gangguan dalam penggunaan SMS ini".

Dalam setiap program pun dibutuhkan biaya administrasi seperti program SMS *Center* adanya biaya untuk mengisi pulsa sehingga dapat selalu digunakan dan tanpa adanya masalah apapun.

4.2.3 Peranan Bagian Humas dan Protokol Melalui Program SMS *Center* Dalam Menyampaikan Kegiatan Kepada Anggota Dewan

Latar belakang dibuatnya program SMS *Center* untuk mempercepat penyampaian informasi kegiatan kepada Dewan. Hal tersebut didukung dengan apa yang diutarakan oleh Ibu Siti Nina yaitu, "Latar belakang dibuatnya program SMS ini untuk mempercepat penyampaian informasi

kegiatan kepada anggota dewan. Sehingga anggota dewan dapat menghadiri kegiatan-kegiatan dewan".

Sehingga Dewan dapat menghadiri kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan hak dan kewajiban Dewan. Selain itu kemajuan teknologi saat ini sehingga dibuatnya program SMS *Center*. Dengan kecepatan penyampaian informasi maka tidak ada lagi dewan yang mengeluh tidak menerima surat undangan.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

> "Latar belakang dibuatnya program SMS ini dengan adanya kemajuan teknologi selain itu juga anggota dewan mengeluh tidak menerima surat undangan rapat atau undangan telat, maka berpikirlah untuk membuat terobosan bagaimana informasi cepat sampai kepada yang bersangkutan kemudian terpikirlah dengan menggunakan SMS ini. Tetapi ini bukan menjadi sebagai alat utama untuk menyampaikan undangan kepada dewan. Alat utamanya sesuai dengan ketentuan yaitu secara konvensional melalui surat undangan dan surat undangan pun masih dilakukan".

Tetapi dengan SMS pun bukan menjadi alat utama dalam menyampaikan kegiatan karena alat utama dalam mengundang Dewan menggunakan surat undangan yang dibuat resmi oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Program SMS *Center* dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pemberitahuan kegiatan Dewan. Dengan kata lain SMS sebagai pemberitahuan awal bagi Dewan sebelum Dewan menerima surat undangan yang secara resmi. Sehingga Dewan tidak tertinggal informasi mengenai kegiatan Dewan tersebut.

Selain tujuan untuk mempermudah penyampaian informasi SMS ini memberikan manfaat yang sama yaitu mempermudah Humas dalam menyampaikan pesan didukung dengan yang dijelaskan oleh Ibu Siti Nina "Untuk memperlancar, mempercepat, dan mempermudah penyampaian informasi kegiatan kepada dewan. Apabila dewan tidak ada ditempat untuk menerima surat undangan dengan SMS undangan rapat dapat tersampaikan kepada dewan".

Sedangkan manfaat bagi dewan sendiri mengenai program SMS Center lebih cepat dan terbantu dibandingkan dengan menggunakan surat undangan seperti yang diutarakan Bapak Daddy Rohanady yaitu,

> "Pada intinya sangat terbantu. Bayangkan apabila harus menunggu surat undangan dan surat undangan dikirimkan ke rumah atau ke fraksi padahal dewan sedang kunjungan kerja ke daerah. Dengan SMS dewan dapat menerima informasi atau undangan mendadak tanpa harus menunggu".

Sehingga Dewan dapat hadir dalam kegiatan atau rapat yang akan diadakan tanpa harus menunggu surat undangan dan kegiatan yang sifatnya pun mendadak Dewan dapat menghadirinya. Dalam program SMS *Center* ini perlu diadaknnya evaluasi. Evaluasi merupakan pengecekkan kembali program yang telah dilakukan sehingga tidak terjadi kesalahan-kesalahan atau dengan kata lain pencegahan kesalahan-kesalahan yang tidak diharapkan. Pada program SMS Center ini SMS dievaluasi terkait mengenai kelengkapan SMS itu sendiri sehingga pesan sampai kepada Dewan tetapi sampai saat ini program SMS masih lancar seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Nina "Pada sampai saat ini program SMS ini lancar

dalam mengevaluasi hanya kelengkapan SMS itu sendiri terkadang SMS sulit dikirimkan karena sulitnya sinyal atau jaringan apabila sedang ada gangguan sehingga perlu dievaluasi agar pesan sampai kepada dewan".

Selain mengevaluasi SMS itu sendiri Humas pun mengevaluasi apakah dengan program SMS ini sudah cukup efektif untuk menyampaikan informasi hal tersebut menjadi pemikiran Bapak Nanang Syaefudin yaitu,

> "Sampai saat ini masih jadi pemikiran apakah SMS ini sudah dapat berjalan dengan baik atau belum. Apakah program ini masih kurang untuk menyampaikan informasi kepada dewan atau sudah cukup efektif untuk menyampaikan informasi kepada dewan. Selama ini masih bisa diterima dengan program SMS ini".

Dengan mengevaluasi tersebut program SMS dapat berjalan lancar dan dapat diterima oleh semua Dewan dan dapat membantu Humas untuk memberitahukan kegiatan Dewan agar informasi yang disampaikan cepat diterima Dewan.

Tetapi tidak selamanya semua berjalan lancar. Dalam setiap program yang dilakukan ada saja hambatan yang terjadi sama halnya pada program SMS Center terjadi hambatan yaitu mengarah kepada teknis apabila cuaca yang kurang mendukung mempengaruhi sinyal hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Ane Dwi Siwining menyatakan "Hambatan yang terjadi biasanya apabila cuaca buruk mempengaruhi sinyal sehingga susah untuk mengirimkan SMS kepada anggota Dewan. Terkadang pesan atau SMS yang dikirimkan gagal".

Selain hambatan secara teknis hambatan pun terjadi pada sumber daya manusia yang tidak bisa menggunakan SMS atau dengan kata lain tidak

semua staf Humas dapat menggunakan program SMS seperti yang dikatakan oleh Bapak Nanang Syaefudin katakan "Hambatannya ada pada SDM yang tidak bisa menggunakan program SMS ini sehingga tidak semua staf Humas melakukan program SMS ini dan menunggu staf Humas yang bisa menggunakan program SMS ini sehingga bisa saja informasi yang disampaikan telat".

Apabila hanya mengandalkan satu atau beberapa orang untuk menyampaikan kegiatan melalui SMS karena keterbatas sumber daya manusianya maka pesan akan telat sampai pada Dewan maka dari itu terkadang ada Dewan yang tidak menerima pesan atau undangan melalui SMS seperti yang dikatakan Pak Daddy Rohanady. Dari hasil observasi peneliti pun, tidak semua staf Humas yang dapat menggunakan program SMS sehingga menunggu staf yang dapat menggunakan program SMS dan terkadang sebagian Dewan tidak menerima pesan tetapi Humas telah mengirimkan kepada Dewan tersebut.

Dalam menghadapi hambatan dan mengurangi kesalahan maka dicarilah solusi yang baik. Hambatan yang mengarah pada teknis seperti sinyal yang kurang bagus solusi yang dijalankan dengan menggunakan telepon genggam staf Humas tersebut seperti yang dikatakan dan dialami oleh Ibu Ane Dwi "Solusi dalam menghadapi hambatan sinyal jelek mau tidak mau harus berkorban menggunakan telepon genggam sendiri untuk mengirimkan SMS kepada seluruh Dewan. Karena informasi harus disampaikan".

Solusi tersebut dijalankan karena pesan harus disampaikan kepada Dewan agar hadir dalam kegiatan tersebut. Apabila hambatan yang mengarah pada sumberdaya solusi yang dijalankan yaitu diberikan bimbingan supaya staf yang tidak dapat menggunakan program SMS tidak perlu lagi mengandalkan staf yang dapat menggunakan program SMS Center apabila masih saja tidak bisa maka disarankan mengikuti Bintek atau Bimbingan Teknologi seperti yang dikatakan Bapak Nanang Syaefudin, "Solusinya yang terkait dengan SDM yaitu diberi bimbingan secara persuasif lalu diajarkan oleh temannya yang sudah bisa menggunakan program SMS apabila masih tidak bisa juga disarankan mengikuti Bimtek yaitu Bimbingan Teknologi".

Sedangkan solusi yang diutarakan Dewan terkait hambatan ada Dewan yang tidak menerima undangan melalui SMS yaitu untuk meng-*update* data *Phone Book* dalam program SMS *Center* seperti yang dijelaskan Bapak Daddy Rohanady yaitu,

> "Bagi operator harus meng-*update* data nomor telepon masing-masing dewan. Kalau bisa berkala. Harus bisa sekali-sekali operator meng-*contact* dewan apakah nomor telepon dewan ganti atau tidak untuk memastikan. Karena dewan tidak mengetahui ada berbagai faktor apakah hilang atau memang sengaja berganti nomor bagaimana masing-masing dewan memiliki alasan sendiri. Jadi harus di *update* secara berkala apakah 2 bulan atau 3 bulan tapi tetap harus dilakukan *updating* datanya sehingga tidak ada klaim dari dewan tidak menerima SMS atau undangan".

Dengan meng-*update* secara rutin tidak akan ada lagi Dewan yang tidak mendapatkan undangan melalui SMS dan Dewan pun memberitahukan kepada Humas ketika nomornya telah berganti. Tetapi masih saja ada

pengaduan atau keluhan dari Dewan kepada Humas. Banyak Dewan yang mengadukan bahwa mereka tidak menerima undangan melalui SMS tetapi pada saat kegiatan Dewan tersebut hadir. Bagi Humas apabila Dewan mengadukan hal seperti tersebut Humas pun tidak menanggapi dengan serius Humas menanyakan apakah nomor Dewan tetap atau sudah ganti dan menunjukkan SMS yang dikirimkan seperti yang dijelaskan oleh Ibu Siti Nina yaitu,

> "Keluhan dari Dewan ada saja. Ada yang mengeluh tidak menerima SMS dari Humas sedangkan dari pihak Humas sudah mengirimkan pesan keseluruh dewan yang bersangkutan dengan kegiatan yang akan dilakukan ternyata dewan tersebut yang mengganti nomor teleponnya dan tidak memberitahukan kepada Humas. Humas pun tidak menanggapi keluhan tersebut hanya saja diperlihatkan bukti bahwa Humas telah mengirimkan pesan kepada anggota dewan yang bersangkutan".

Sehingga peranan Humas dan Protokol melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan berjalan lancar agar Dewan selalu hadir dalam setiap kegiatannya. Dengan SMS Humas dapat mengirimkan undangan kapan saja dimana saja tanpa mengganggu kegiatan Dewan dan Dewan selalu mendapatkan informasi kegiatannya.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Humas dan Protokol merupakan corong dari DPRD Provinsi Jawa Barat, maka bagian Humas dan Protokol termasuk dalam bagian sekretariatan yang berfungsi sebagai fasilitator kegiatan para anggota Dewan. Humas dan Protokol mempunyai peranan memfasilitasi Dewan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya. Termasuk memberikan atau menyampaikan informasi kegiatan Dewan

melalui undangan yang menggunakan kemajuan teknologi yaitu dengan menggunakan teknologi komputer dan modem melalui program SMS *Center*.

SMS *Center* merupakan program yang dibentuk untuk melancarkan dalam menyampaikan informasi kepada Dewan. SMS *Center* menggunakan nomor telepon biasa seperti telepon genggam tetapi bedanya SMS *Center* hanya dapat mengirimkan SMS dan tidak bisa menerima panggilan masuk.

Pada penelitian ini peneliti melibatkan Humas dan Protokol sebagai subjek penelitian mengenai Peranan Bagian Humas dan Protokol melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan. Dari analisis deskripsi hasil penelitian dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yang mana bertujuan untuk mengetahui peranan Bagian Humas dan Protokol melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan, yaitu sebagai berikut:

Bagian Humas dan Protokol sebagai Fasilitator Komunikasi, bagian Humas dan Protokol bertindak sebagai komunikator atau mediator melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Dewan. Humas dan Protokol memiliki keinginan untuk mempermudah dan mempercepat informasi atau menyampaikan pesan kegiatan kepada Dewan sebelum surat undangan secara resmi sampai kepada Dewan. Dewan pun memiliki keinginan untuk mendapat informasi kegiatan dengan cepat tanpa harus menunggu surat undangan dengan lama dan dapat hadir dalam kegiatan apabila kegiatan tersebut bersifat mendadak. Dengan begitu Humas dapat memahami apa yang diinginkan Dewan yaitu mendapatkan informasi kegiatan dengan cepat.

Menurut Marhaeni Fajar dalam bukunya yanag berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menyebutkan,

> "Peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara (*liaison*), interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama". (Fajar, 2009:51)

Humas menjadi perantara untuk Dewan dalam menyampaikan kegiatan kepada Dewan. Setiap kegiatan yang akan dilakukan Dewan secara otomatis Humas mengirimkan pesan dan menyampaikan kegiatan yang akan dilakukan oleh Dewan. Selain menjadi perantara keinginan Dewan, Humas pun menjalankan kebijakan Dewan melalui program SMS *Center* yaitu hanya melaksanakan dan memfasilitasi kegiatan Dewan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan menjadi suatu keharusan Humas untuk mengirimkan SMS kepada Dewan untuk pemberitahuan disetiap kegiatan Dewan yang akan dilakukan.

Selain itu Humas dan Dewan memiliki harapan yang sama dengan adanya program SMS *Center* ini yaitu menghemat benefit dan sumber daya manusia selain itu mempercepat penyampaian pesan dan sangat mudah mendapatkan informasi undangan kegiatan Dewan sebelum mendapatkan surat undangan secara resmi.

Dengan begitu Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan Dewan dan menjalankan keinginan, kebijakan dan harapan Dewan ada kaitannya dengan yang dijelaskan

oleh Dozier & Broom dalam buku Rosady Ruslan yang berjudul Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi yaitu,

> "Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*), dalam hal ini praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, *Public Relations* juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak". (Ruslan, 2008:20)

Untuk melancarkan program SMS *Center* ini Humas dan Protokol mensosialisasikan program SMS *Center* ini melalui rapat Badan Musyawarah dan Humas meminta nomor telepon Dewan supaya setiap ada kegiatan Humas mengirimkan pesan kepada nomor yang bersangkutan. Pesan yang disampaikan dalam SMS kepada Dewan bersifat formal atau resmi kata-kata yang digunakan sopan atau lebih mengarah pada baku dan disampaikan secara singkat dan tepat dan mengarah kepada undangan. Pesan yang biasanya disampaikan berupa undangan rapat, pemberitahuan, kabar duka, kunjungan kerja dan pesan yang lain yang sifatnya informasi yang harus disampaikan. Selain itu apabila ada perubahan undangan maka Humas mengirimkan pesan ralat dari pesan yang sebelunya dikirimkan. Dalam satu hari pun Humas mengirimkan pesan sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan Dewan semakin banyak kegiatan Dewan dalam satu hari maka pesan yang dikirimkan pun semakin banyak tetapi apabila tidak ada kegiatan yang akan dilakukan maka Humas tidak megirimkan SMS sama sekali hal tersebut terjadi apabila Dewan sedang Reses atau masa istirahat karena Dewan kembali ke tempat pemilihannya.

Pesan pun dikirimkan kepada Anggota Dewan yang harus hadir dalam kegiatan tersebut tergantung dari kegiatan tersebut terkecuali Rapat Paripurna seluruh anggota Dewan yang berjumlah 100 orang dikirimkan SMS oleh Humas. Humas pun mengkonsep isi pesan yang akan disampaikan kepada Dewan. denagn begitu Humas dan Protokol memiliki peranan sebagai fasilitator komunikasi melalui SMS Center dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat.

Bagian Humas dan Protokol sebagai Teknisi Komunikasi, bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menyediakan layanan teknis komunikasi. Program SMS *Center* merupakan media komunikasi antara Humas dengan Dewan dalam menyampaikan kegiatan Dewan. Tetapi melalui program SMS *Center* ini arus komunikasi yang terjadi hanya satu arah dimana Humas hanya menyampaikan kegiatan kepada Dewan dan Dewan tidak dapat membalas pesan tersebut sehingga tidak ada umpan balik. Humas tidak membalas pesan dari Dewan kembali dikarenakan biaya atau pulsa pada SMS *Center* akan cepat habis.

Apabila ada kegiatan yang benar-benar mendadak dan harus segera diberitahukan kepada Dewan tiba-tiba pulsa yang tersedia habis maka pesan yang akan dikirimkan terhabat karena Humas harus meminta pulsa isi ulang pada Bagian Umum setelah meminta isi ulang pulsa pada Bagian Umum barulah Humas mengisi pulsa pada nomor SMS *Center* hal tersebut memakan cukup waktu untuk mengirimkan SMS kepada Dewan yang sifatnya mendadak. Selain itu pesan yang dikirimkan pun dari Dewan ucapan terima kasih sehingga bagi

Humas tidak perlu untuk membalas kembali. Terkadang Dewan apabila membutuhkan informasi Dewan menemui langsung Kepala Bagian Humas atau menanyakan kepada Staf Komisinya.

Sistem komunikasi dalam Sekretariat secara teknis komunikasi berjalan dari bawahan kepada atasan dimana pada saat perolehan informasi untuk disampaikan melalui SMS informasi diperoleh melalui Badan Musyawarah yang membahas agenda penjadwalan rapat Dewan setelah ditemukan hasil penjadwalan maka penjadwalan tersebut dibuat oleh Bagian Persidangan setelah dibuat surat diserahkan kepada Pimpinan Dewan untuk meminta persetujuan Pimpinan Dewan. Sistem komunikasi pun terjadi dari atasan kepada bawahan pada saat surat undangan dari Pimpinan Dewan diserahkan kembali kepada Bagian Persidangan. Sistem komunikasi terjadi dalam satu tingkatan (level) atau dengan kata lain antar bagian yang berada di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat disaat surat undangan yang telah mendapatkan persetujuan dari Pimpinan dewan diserahkan oleh Bagian Persidangan kepada Bagian Umum untuk diberikan nomor surat setelah diberikan nomor surat Bagian Umum menyerahkan kembali pada Bagian Persidangan dan oleh bagian Persidangan diberikan kepada seluruh bagian yang berada di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat termasuk Bagian Humas dan oleh Bagian Humas disebarkan undangan tersebut melalui SMS.

Sistem komunikasi dan arus komunikasi yang dilakukan Humas ada kaitannya dengan penjelasan teknisi komunikasi pada Humas yang dijelaskan oleh Dozier & Broom dalam buku Rosady Ruslan yang berjudul Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi yaitu,

> "Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization.* Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan baawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level". (Ruslan, 2008:21)

Sehingga Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan komunikasi satu arah dengan Dewan dan melakukan komunikasi dengan satu tingkatan kepada sesama karyawan atau bagian yang berada pada Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memperoleh informasi yang akan dikirimkan melalui SMS kepada Dewan.

Peranan Bagian Humas dan Protokol, dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga pemerintah sangat dibutuhkan peranan Humas. Humas menjalankan tugas dan fungsinya dalam sebuah perusahaan maupun lembaga begitu juga dengan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 30 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat, pada Bagian Kelima yang menerangkan Bagian Humas dan Protokol dalam Pasal 12, 13, 14, dan 15.

Peranan menurut Onong Uchjana Effendy dalam Kamus Komunikasi adalah, "Seseorang menjadi bagian atau memegang pimpinan secara menonjol dalam suatu peristiwa". (Effendy, 1989:315)

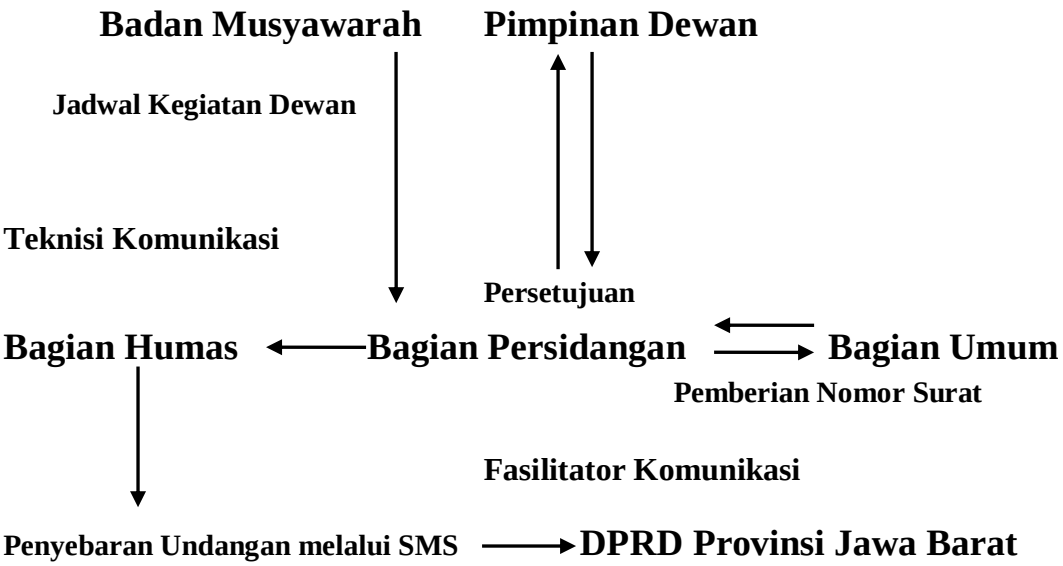
Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki peranan melalui program SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada Anggota Dewan. Peranan *Public Relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori menurut Dozier & Broom, 1995 yaitu:

1. Penasehat Ahli
2. Fasilitator Komunikasi
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah
4. Teknisi Komunikasi. (Ruslan, 2008:20).

Peranan Humas yang mendukung dalam program SMS *Center* yaitu Humas dan Protokol sebagai Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Karena dengan SMS *Center* Humas menjadi fasilitator komunikasi bagi Dewan dengan menyampaikan keseluruhan kegiatan Dewan yang akan dilakukan oleh Dewan. Humas memfasilitasi kinerja Dewan dalam menjalankan tugas dan wewenang Dewan. Selain itu Humas sebagai menjadi teknisi komunikasi dengan menjalankan arus komunikasi satu level dengan menerima undangan dari Bagian Persidangan untuk dikirimkan kepada Dewan dengan proses perolehan informasi tersebut dari Badan Musyawarah dan Humas pun menjalankan arus komunikasi ke atas dengan mengirimkan pesan kepada Dewan meskipun menggunakan SMS. Sehingga Humas dan Protokol memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi yang tergambar seperti dibawah ini:

Gambar 4.9

Proses Perolehan Informasi



Sumber: *Analisis Peneliti, 2011*

Gambar diatas menjelaskan peranan Bagian Humas dan Protokol memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi melalui SMS *Center* dalam menyampaikan kegiatan kepada DPRD Provinsi Jawa Barat dengan proses dalam mendapatkan informasi yang akan dikirimkan kepada Dewan dimulai dari Badan Musyawarah dan sampai akhirnya dikirimkan oleh Humas kepada Dewan melalui SMS agar mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi tersebut tetapi surat undangan atau secara konfensional pun tetap dikirimkan kepada Dewan secara resmi.

Dibuatnya program SMS *Center* ini pun berlatarbelakang untuk mempercepat penyampaian informasi kegiatan kepada Dewan agar Dewan selalu hadir dalam setiap kegiatan yang harus dilakukan selain itu kemajuan teknologi

saat ini membuat Humas berpikir untuk membuat terobosan bagaiman informasi cepat sampai kepada Dewan sehingga diselenggarakanlah program SMS *Center*.

Dengan diselenggarakannya program SMS *Center* memberikan manfaat yang banyak salah satunya mempercepat penyampaian informasi kepada Dewan terkait seluruh kegiatan Dewan dan informasi lainnya yang menyangkut Dewan. Humas pun menjadi teknisi komunikasi yang baik dengan melakukan komunikasi kepada Dewan meskipun hanya satu arah melalui SMS. Tetapi disisi lain terkadang masih ada saja Dewan yang mengeluh tidak menerima SMS dan Dewan akan menegur Humas apabila Humas tidak mengirimkan SMS kepada Dewan. untuk menjadi Humas yang baik Humas menerima keluhan Dewan tersebut meskipun tidak ditanggapi secara serius oleh Humas karena Humas mempunyai bukti bahwa telah mengirimkan SMS kepada Dewan dengan menunjukkan pesan yang sengaja tidak langsung dihapus oleh Humas.

Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menjalankan peranannya dengan menjadi fasilitator komunikasi bagi Dewan dengan menyampaikan kegiatan melalui SMS. Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan layanan secara teknis yaitu SMS Center.