BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan dibahas mengenai hasil penelitian mengenai Strategi Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, yang didapat dari hasil wawancara dengan Informan penelitian. 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.

Adapun wawancara penelitian dilaksanakan pada hari Rabu, 26 Juni 2013 dengan informan pertama yakni Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, bertempat di gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat selama 1 hari. Kemudian wawancara dilanjutkan ke informan kedua dan ketiga yakni Kasubag humas dan layanan aspirasi dan staff khusus layanan aspirasi, pada hari Senen 01 Juli 2013, yang bertempat di gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Sub bagian layanan aspirasi, selama 1 hari. Untuk memperkuat hasil penelitian, maka Peneliti juga mewawancarai *key informan* penelitian, yakni Ketua Serikat Buruh Jawa Barat, pada hari rabu 03 Juli 2013 selama 1 hari.

4.1 Deskriptif Data Informan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka peneliti akan mendeskripsikan data Informan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya jumlah informan dalam penelitian ini adalah 3 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 adalah sebagai berikut :

4.1.1 Informan I Penelitian

Kepala Humas dan Protokol Sekretariat DPRD, yaitu Ibu Dra.Hj. Siti Nina N. Dengan jenis kelamin Perempuan dan beragama Islam. Sudah 30 tahun bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil. Pendidikan terakhir Sarjana di bidang akuntansi. Ibu Dra.Hj. Siti Nina N.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. Selain menjabat sebagai Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, Beliau juga aktif dalam organisasi-organisasi kehumasan di Indonesia, misalnya seperti Perhumas. Berikut Gambar diri Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat :

Gambar 4.1
Kepala Humas dan Protokoler
Sekretariat Provinsi Jawa Barat



Sumber : Data Penelitian 2013

4.1.2 Informan II Penelitian

Sebagai informan kedua pada penelitian ini adalah Bapak Sudiana, S. Sos M.Si yang saat ini menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi 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 31 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. Dan berikut gambar diri Kepala Sub Bagian Humas dan layanan Aspirasi Sekretariat Jawa Barat adalah :

Gambar 4.2
Kepala Subbag Humas dan Layanan Aspirasi
Sekretariat Jawa Barat



Sumber : Data Penelitian 2013

4.1.3 Data Informan III Penelitian

Informan ketiga pada penelitian ini adalah Ibu Ir,R.Nungkeu Rodtjati,MP. Beliau merupakan staff khusus layanan aspirasi Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Ibu Nungkeu aktif bergabung sebagai pegawai Negeri Jawa Barat sejak 3 tahun silam. Saat ini Beliau dipercaya untuk mengemban tugas sebagai staff khusus layanan aspirasi dibawah kepemimpinan Bapak Sudiana sebagai Kepala Subbag Humas dan layanan aspitasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Berikut gambar diri Ibu Nungkeu sebagai Staff Khusus Layanan Aspirasi adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Staff Khusus Layanan Aspirasi Humas Dan Protokoler
Sekretariat DPRD Jawa Barat



Sumber: Data Penelitian 2013

4.1.4 Data *Key Informan* Penelitian

Key informan pada penelitian ini adalah Ketua Serikat Buruh Jawa Barat. Beliau bernama Abdul Nafis. Saat ini beliau menjabat sebagai Ketua Serikat Buruh Jawa Barat untuk masa periode 5 tahun sejak 2010 lalu. Abdul Nafis merupakan seorang aktivis buruh yang aktif menyuarakan aspirasi kaum buruh kepada Pemerintah. Beliau sangat peduli akan nasib kaum buruh di Indonesia yang hak nya masih kurang diperhatikan oleh pihak pemerintah. Sebenarnya Beliau merupakan mantan buruh dari salah satu industri tekstil di daerah Cimahi Jawa Barat. Profesi Abdul Nafis saat ini selain menjabat sebagai Ketua Serikat Buruh Jawa Barat, Beliau mempunyai usaha kecil di rumahnya untuk menghidupi perekonomian keluarganya. Sosok seseorang yang bersahaja dan bersahabat, sehingga Peneliti dapat melalui wawancara penelitian dengan baik. Berikut gambar diri dari Ketua Serikat Buruh Jawa Barat adalah sebagai berikut :

Gambar 4.4
Ketua Serikat Buruh Jawa Barat



Sumber : Data Penelitian 2013

4.2 Deskriptif Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini didapatkan dari sumber yang merupakan sumber yang dapat dipercaya dan memiliki nilai kredibilitas dalam bidangnya masing-masing. Sumber data yang diperoleh dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Kemudian sebagai pencarian informasi dilaksanakan pada sub bagian Layanan Aspirasi Sekretariat Provinsi Jawa Barat. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data, menggunakan metode wawancara terhadap informan. Metode wawancara yang dilakukan yaitu berupa tanya jawab antara Peneliti dengan infoman penelitian, sesuai dengan identifikasi dan pertanyaan penelitian yang telah disusun pada bab sebelumnya.

Dari wawancara yang dilakukan, maka diperoleh informasi dan data mengenai pertanyaan penelitian, yang kemudian diolah menjadi sebuah pembahasan hasil penelitian yang juga digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mencapai tujuan dari penelitian, yakni untuk menganalisis Strategi

Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh. Adapun deskriptif hasil penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

4.2.1 *Fact Finding* Yang Dilakukan Oleh Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Pada bagian ini, Peneliti akan membagi ke dalam beberapa unsur yang termasuk ke dalam fact finding yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh, yakni diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pemantauan Terhadap Opini Yang Dilakukan Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Buruh

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler, menyatakan bahwa “Humas dan Protokoler setiap ada demo buruh, kami melakukan pemantauan secara langsung pendapat atau opini dari peserta demo, dan untuk mengetahui opini peserta demo buruh atau publik, maka seorang Humas harus mengevaluasi secara berkala tentang opini yang sedang beredar dalam segemen-segmen publiknya atau peserta demo” .[1]

DPRD Propinsi Jawa barat Sebagai instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat dan wakil dari masyarakat, penerimaan aspirasi atau pendapat dari masyarakat haruslah didengar. Apalagi opini tersebut berkaitan

[1] Wawancara Dilaksanakan Pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB Di Gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

tentang nasib kaum buruh di Indonesia. Inilah mengapa humas diperlukan oleh setiap instansi Pemerintah, untuk mengelola opini publik yang berkembang disekitar instansi pemerintahannya.

Lanjut Kepala Sub Bagian Layanan aspirasi menerangkan bahwa "Kami sebagai humas layanan aspirasi, dalam memahami opini/isu publik yang sedang berkembang misalnya pada demo buruh, para praktisi humas pada pemerintahan daerah juga biasanya memiliki cara atau strategi dalam mengelola atau me-*manage* isu publik yang sedang berkembang polemik buruh tersebut. Baik opini yang berkembang saat itu opini positif maupun negatif, bagian kehumasan haruslah mengelola opini yang beredar ini secara berkala dan berlanjut. Mengelola opini inilah, dengan strategi yaitu melakukan pemantauan secara opini".[2]

Dalam hal ini Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melalui Sub Bagian Layanan Aspirasi harus pandai dalam memantau opini yang berkembang pada demo buruh dalam memperingati Hari Buruh International. Sub Bagian Layanan Aspirasi harus mengetahui apa yang dituntut atau diaspirasikan oleh peserta demo, agar tidak berdambak pada opini yang negatif terhadap lembaga DPRD Provinsi Jawa Barat.

Maka strategi yang dilakukan Humas dan Protokoler dalam menanggapi aspirasi peserta buruh, dimulai pada proses *fact finding* melalui pemantauan secara opini peserta demo. Pemantauan secara opini ini berguna

[2] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

untuk mengetahui isu permasalahan yang sedang terjadi atau apa yang diaspirasikan oleh peserta demo.

2. Pemantauan Terhadap Pengetahuan Yang Dilakukan Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh.

Dalam pemantauan terhadap pengetahuan yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, biasanya melalui proses wawancara atau angket yang dibagikan kepada aspiran, untuk mengetahui materi apa saja yang di aspirasikan oleh peserta demo. Seperti apa yang diungkapkan oleh staff khusus layanan aspirasi, menyatakan bahwa ”Kami dari Layanan aspirasi, memantau secara pengetahuan para peserta demo melalui wawancara atau angket, hal ini merupakan cara tradisional yang masih Kami pegang teguh”.[3]

Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat pun turut menambahkan pendapatnya, yakni “Pemantauan peserta demo ini terutama demo buruh secara pengetahuan dapat mengetahui isi materi yang dapat diketahui atau diukur dari demo itu sendiri, terkadang ada juga peserta demo yang tidak mengetahui apa yang sedang diaspirasikan, umumnya mereka hanya ikut-ikutan saja melakukan demo”. [4]

Pemantauan secara pengetahuan ini dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sub bagian layanan aspirasi adalah untuk mengetahui pengetahuan

[3] Wawancara Dilaksanakan Pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB Di Gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.
[4] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

dari peserta demo buruh, mengenai materi permasalahan yang sedang diaspirasikan. Banyak kasus bahwa peserta demo tidak memiliki pengetahuan atau tidak mengetahui permasalahan apa yang sedang dituntut pada anggota DRPD. Untuk itu Humas dan Protokoler melakukan pematauan secara pengetahuan pada proses *fact finding* dengan menyebarkan angket pertanyaan pada perwakilan demo buruh. Hasil angket tersebut nantinya akan menjadi materi yang dapat dibahas atau dikoordinasikan kepada Dinas Tenaga Kerja, Anggota DPRD terkait, sampai Gubernur Jawa Barat.

3. Pemantauan Terhadap Sikap Dan Perilaku Yang Dilakukan Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

"Terhadap Peserta demo, baik itu peserta demo buruh atau yang lainnya, kami memantau sikap mereka dengan secara langsung, apakah sikap mereka dalam menyampaikan aspirasi secara tertib dan sesuai prosedur, atau malah sebaliknya", Petikan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Layanan Aspirasi. Pemantauan sikap para peserta demo buruh dilakukan secara langsung, sesuai fakta yang terjadi dilapangan".[5]

Pemantauan terhadap sikap dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh ini merupakan ujung tombak dari proses *Fact finding* yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, karena melalui pemantauan sikap ini lah dapat mengetahui strategi atau langkah apa yang dapat diambil untuk menanggapi aspirasi peserta demi. Misalnya bila

[5] Wawancara Dilaksanakan Pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB Di Gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

peserta demo buruh mempunyai sikap yang buruk atau rusuh pada saat menyuarakan aspirasi, maka Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dapat mengantisipasi dengan meminta bantuan keamanan ekstra agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kerusakan fasilitas umum dan lain sebagainya. Tetapi bilamana sikap peserta demo buruh baik, tertib dan aman, maka Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, dapat memfasilitasi peserta demo untuk berdialog langsung dengan anggota dewan sesuai dengan komisi kerja masing-masing.

Hal tersebut diatas dikuatkan oleh pendapat hasil wawancara oleh *Key Informan*, menyatakan bahwa "Kami setiap menyalurkan aspirasi kaum buruh ke Para anggota Dewan, selalu berusaha menaati prosedur yang berlaku dan Kami juga berusaha untuk menyalurkan aspirasi secara damai, karena tujuan Kami hanya satu yaitu aspirasi Kami terhadap nasib kaun buruh di Indonesia di dengar dan di perhatikan oleh Pemerintah Indonesia".[6]

Pendapat lain dikemukakan oleh Staff Khusus Layanan Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, menyatakan bahwa "Seseorang tidak dapat mengukur sikap dan perilaku orang lain secara langsung, yang terukur adalah ekspresi sikap "apa dan bagaimana" yang muncul dalam bentuk perilaku".[7]

Jadi selain pemantauan terhadap sikap, Humas dan protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, juga dapat memantau secara perilaku dari

[6] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 03 Juli 2013 Di Rumah Ketua Serikat Buruh Perwakilan Jawa Barat, PK. 11.00.
[7] Wawancara Dilaksanakan Pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB Di Gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

para peserta demo buruh, karena sikap yang diekspresikan (*Expressed attitude*) itu biasanya dapat dinamakan "perilaku" yang saling berinteraksi dengan sikap dan saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

4. Pemantauan Terhadap Pendidikan Yang Dilakukan Oleh Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

> "Seperti kita sama –sama ketahui bahwa pendidikan mempengaruhi orang dalam menyalurkan aspirasinya. Kami Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo adalah dengan cara memfasilitasi aspirasi baik secara langsung maupun tidak langsung", ungkap Kepala Sub Bagian Layanan Aspirasi dalam sesi wawancara. Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, menyatakan bahwa "Pendidikan mempengaruhi cara berpikir, bersikap, berpendapat dan cara menyalurkan aspirasi, dan Kami harus bisa memfasilitasi semua kalangan pendidikan dalam menyalurkan aspirasinya".[8]

Anggota Dewan merupakan fasilitator (penghubung) antara rakyat dengan pemimpinnya yang mengemban tugas, amanah, dan harapan dari rakyat yang harus diperjuangkan diparlemen negeri ini. Berkat perjuangan anggota Dewan lah suara rakyat (aspirasi) dapat didengar oleh pemimpin negeri ini. 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, nasib kaun buruh di Indonesia dan lain sebagainya.

[8] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Pemantauan secara pendidikan pada proses *fact finding* yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler dalam menanggapai aspirasi peserta demo buruh, adalah untuk mengetahui cara berpikir, bersikap dan cara menyapaikan aspirasi peserta demo tersebut. Karena pendidikan akan mempengaruhi seseorang dalam menyampaikan ide dan aspirasinya. Selain hal tersebut pemantauan pendidikan ini juga akan dapat membantu Humas dan Protokoler dalam membuat strategi, yakni bagaimana cara menanggapi atau memfasilitasi peserta demo, agar aspirasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh Anggota Dewan Provinsi Jawa Barat.

4.2.2 *Planning* Yang Dilakukan Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Tahap kedua yang dapat dilakukan Humas dan Protokoler dalam melakukan strategi menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah *Planning*. Tahap *Planning* akan terbagi ke dalam unsur-unsur pembahasan, adalah sebagai berikut ini :

1. Perencanaan pada proses *Planning* Yang Diberlakukan Oleh Humas Dan Protokoler Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Berdasarkan keputusan DPRD Provinsi Jawa Barat No. 1 Tahun 2010 tentang Peraturan Tata Tertib DPRD Propinsi Jawa Barat, Pasal 39 Point (f), Sub bagian Humas dan Layanan Aspirasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan layanan hubungan DPRD dengan masyarakat dan lembaga-lembaga kemasyarakatan serta memfasilitasi layanan aspirasi.

“Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yakni menanggapi aspirasi peserta demo, yaitu dengan cara memfasilitasi peserta demo agar dapat menyalurkan aspirasinya dengan baik, maka Humas dan Protokoler Sub Bagian Layanan Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mempunyai prosedur-prosedur yang dapat dijalankan atau wajib dipatuhi bagi peserta demo, baik itu peserta demo buruh ataupun peserta demo lainnya”, menurut hasil wawancara Kepala Humas dan Protokoler dalam wawancaranya.

Delegasi masyarakat atau peserta demo yang akan menyampaikan aspirasi perlu menyampaikan pemberitahuan kepada Pimpinan DPRD baik secara tertulis maupun lisan, selambat-lambatnya 3 X 24 jam sesuai dengan UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat dimuka umum, hal tersebut untuk lebih memperlancar proses penanganan aspirasi ;

a. Delegasi penyampai aspirasi dapat diterima melalui perwakilan
b. Delagasi masyarakat menyampaikan aspirasi perlu menaati mekanisme penanganan aspirasi masyarakat di DPRD Provinsi Jawa Barat;

Langkah pertama yang Humas dan Protokoler lakukan dalam menanggapi aspirasi peserta buruh pada proses *planning* ini adalah dengan membuat prosedur. Prosedur ini adalah peraturan yang harus dipatuhi oleh peserta demo. “Umumnya peserta demo, baik itu perwakilannya pasti menginginkan kami sebagai Humas untuk memfasilitasi atau mempertemukan mereka dengan anggota DPRD Komisi E Provinsi Jawa

Barat atau bahkan dengan Gubernur Jawa Barat. Untuk itu langkah pertama untuk melakukan perencanaan atau Planning ini, Kami membuat prosedur atau peraturan yang harus ditaati atau dijalankan oleh peserta demo buruh sebelum bertemu langsung dari perwakilan pemerintah tersebut". Kepala Layanan Aspirasi menjelaskan kepada peneliti.

Sebelum melakukan perencanaan untuk menanggapi aspirasi peserta demo, Humas dan Protokoler mempunyai prosedur yang harus ditaati oleh peserta demo buruh. Prosedur ini merupakan peraturan yang telah dibuat oleh Sekretariat Provinsi Jawa Barat, agar peserta demo buruh tertib administrasi dalam menyalurkan aspirasinya. Prosedur ini berisikan mengenai waktu, siapa penyalur aspirasi, materi yang diaspirasikan dan harapan atau keinginan selanjutnya dari aspiran tersebut, yang nantinya prosedur ini akan disampaikan ke anggota komisi E dan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat, sebagai materi berita acara pada kegiatan dialog atau temu wicara antara peserta demo dengan anggota Komisi DPRD dan Dinas terkait.

2. Proses Perencanaan Yang Dilakukan Oleh Humas Dan Protokoler Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Tujuan dari proses perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah untuk mengelola berbagai strategi Humas dalam menanggapi aspirasi peserta demo, yang terorganisasi dengan baik melalui manajemen Humas yang dikelola secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan hasil dan sasarannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara

Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, menyatakan bahwa "kegiatan Humas bukanlah pekerjaan yang mudah atau hanya kerja sambilan, tetapi harus dikelola secara profesional dan serius serta konsentrasi, apalagi dalam hal perencanaan ini dalam strategi menanggapi aspirasi peserta demo".[9]

Hal senada juga turut diutarakan oleh Kepala Sub Bagian Layanan Aspirasi, yang menyatakan bahwa "Rumusan perencanaan yang matang, akan menghasilkan suatu program Humas yang efektif". Perencanaan strategi Humas didasarkan kepada fakta dan landasan berpikir yang sehat serta memiliki kejelasan arah dan tujuan yang ingin dicapainya".[10]

Proses perencanaan dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh ini termasuk ke dalam mekanisme kerja Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi. Mekanisme kerja Sub Bagian Humas dan layanan aspirasi ini berfungsi untuk melakukan proses perencanaan pada strategi dalam menanggapi aspirasi peserta demo. Adapun mekanisme kerja Sub Bagian Layanan Aspirasi Humas Dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, adalah sebagai berikut ini :

1. Melaksanakan fasilitas pendaftaran aspirasi dari individu/kelompok masyarakat/Ormas/LSM, penanggungjawab ke petugas piket.

[9] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.
[10] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

2. Melaksanakan fasilitas penerimaan aspirasi oleh Tim Penerima Aspirasi Sekretariat DPRD, Tim Penerima Aspirasi lapor kepada Sekretariat DPRD.
3. Sekretaris DPRD melakukan pelaporan kepada Pimpinan DPRD
4. Pimpinan DPRD merekomendasikan pada komisi terkait DPRD merekomendasikan pada Komisi terkait/gabungan Komisi untuk menerima aspirasi
5. Melakukan sosialisasi kepada delegasi masyarakat, lembaga-lembaga kemasyarakatan maupun swasta yang akan menyampaikan aspirasi perlu menyampaikan pemberitahuan kepada Pimpinan DPRD secara tertulis maupun lisan, selambat-lambatnya 3X24 jam sesuai dengan UU No. 9 Tahun tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat dimuka umum hal tersebut untuk lebih memperlancar proses penanganan aspirasi
6. Melakukan penjelasan kepada delegasi penyampai aspirasi dapat diterima melalui perwakilan
7. Melakukan sosialisasi kepada delegasi bahwa dalam menyampaikan aspirasi, aspiran harus menaati mekanisme penanganan aspirasi masyarakat di DPRD Provinsi Jawa Barat
8. Melakukan penjelasan bahwa delegasi peserta demo yang menyampaikan aspirasi ke DPRD Provinsi Jawa Barat agar menaati ketertiban dan tidak melakukan tindakan anarkis.

3. Penentuan Waktu Dalam Proses *Planning* Yang Dilakukan Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

> "Waktu merupakan ujung tombak dalam segala sesuatunya selain anggaran dalam melakukan strategi menanggapi aspirasi peserta demo" Petikan wawancana dengan Staff Khusus Layanan Aspirasi."Perencanaan dalam strategi Humas memang akan rumit karena banyak yang harus dikerjakan pada saat yang bersamaan dan ditambah lagi dengan berbagai hal yang tidak diduga dapat muncul begitu saja".[11]

Dalam menerima aspirasi, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mempunyai waktu penerimaan aspirasi, yakni :

a. Hari Senin-Kamis : Pukul 09.00-15.00 WIB
b. Hari Jumat : Pukul 08.30-16.00 WIB

Setelah Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan proses perencanaan dalam menentukan strategi untuk menanggapi aspirasi peserta demo buruh, maka Humas dan Protokoler akan menentukan waktu kegiatan dalam menanggapi aspirasi peserta setelah berkoordinasi dengan Komisi-Komisi DPRD Provinsi Jawa Barat, perihal penetapan jadwal yakni berupa tanggal, hari dan waktu pelaksanaan kegiatan agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait dan dinas tenaga kerja Provinsi Jawa Barat, karena nantinya anggota dewan provinsi Jawa Barat dan Dinas terkait yang akan menampung, mendengar dan menyalurkan aspirasi peserta demo.

[11] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

4. Penentuan Kegiatan dalam Perencanaan Yang Dilakukan Oleh Humas Dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

"Dalam menentukan kegiatan dalam perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, Humas dan Protokoler berkoordinasi dengan anggota Komisi E dan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat", berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler.

Dimana aspirasi dibagi menjadi 2 bagian, yaitu aspirasi langsung (seperti demo buruh) 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*. 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.

> "Dalam hal ini, jika 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 tersebut", penjelasan hasil wawancara staff khusus layanan aspirasi kepada peneliti".[12]

[12] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

“Tetapi apabila anggota dewan 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 peserta demo buruh melalui website, sms center, dan surat blanko dan biasanya akan dilaksanakan di gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat”, lanjut Staff khusus layanan aspirasi dalam wawancaranya.

Maka dari itu Humas dan Protokol mempersiapkan perencanaan kegiatan *Hearing Dialog* yang kegiatannya bertujuan untuk menampung aspirasi peserta demo buruh, sehingga apa yang menjadi keluhan kaum buruh dapat di proses dan di realisasikan dengan baik oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.”,.

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.

Kegiatan *Hearing Dialog* bertujuan untuk menampung, mendengarkan dan mempertemukan aspiran kaum buruh dengan anggota Komisi E ataupun dinas tenaga kerja dan kegiatan tersebut merupakan tindak lanjut yang dilakukan Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh. Untuk itu, ada

beberapa hal-hal yang harus dipersiapkan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam melakukan perencanaan kegiatan, diantaranya yakni :

a. Membentuk Tim khusus yang dapat mempersiapkan sarana, prasarana dan berkoordinasi dengan anggota Komisi E dan Dinas Tenaga Kerja Jawa Barat.
b. Humas dan Protokol juga memberikan anggaran kepada Tim khusus 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.
c. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan *Hearing Dialog*.
d. 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 Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Gambar 4.5
Spanduk Kegiatan *Hearing Dialog*

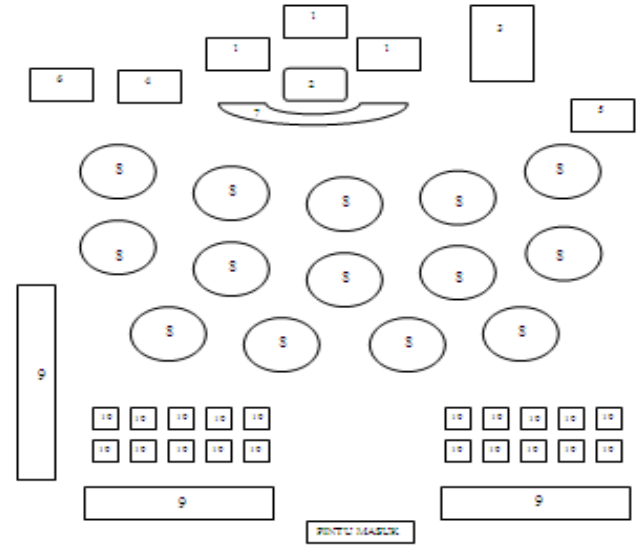


Sumber : Data Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat 2013

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. Berikut contoh *Layout* yang dibuat oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat pada kegiatan *Hearing Dialog* :

Gambar 4.6
Contoh *Layout* Kegiatan *Hearing Dialog*



Sumber : Data Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat 2013

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 Serikat Buruh 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.

Tujuan dari perencanaan kegiatan 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 Kepala Layanan Aspirasi Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut“ “Tujuan dari perencanaan kegiatan adalah 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.”[13]

5. Penentuan Anggaran Dalam Perencanaan Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Barat Pada Proses *Planning* Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

“Anggaran buat strategi dalam menanggapi aspirasi baik aspirasi yang berasal dari kaum buruh, atau aspirasi dalam hal lainnya, berasal dari APBD Provinsi Jawa Barat dibawah tupoksi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, terutama pada kegiatan *Hearing dialog*, Kami mempersiapkan anggaran khusus agar kegiatan dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi

[13] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

tersebut dapat berjalan dengan baik" Petikan wawancara Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat.

Setiap tahunnya, Provinsi Jawa Barat menganggarkan kegiatan untuk menerima dan menanggapi aspirasi dari masyarakat. Anggaran dana ini berasal dari APBD provinsi Jawa Barat. Anggaran dana sangat penting untuk diutamakan karena merupakan sendi dari jalannya strategi dalam menanggapi aspirasi peserta demo. Dengan anggaran dana ini, Humas dan Protokoler Sub bagian layanan aspirasi dapat menyelengarakan suatu kegiatan untuk mempertemukan aspiran dengan anggota komisi DRPD Provinsi Jawa Barat. Anggaran dana dapat difungsikan untuk peremajaan sarana dan prasarana, membuat komponen pendukung kegiatan seperti spanduk dan undangan sampai penyediaan konsumsi untuk aspiran dan anggota komisi DPRD pada kegiatan *Hearing Dialog*.

4.2.3 *Communication* Yang Dilakukan Oleh Humas&Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Tahap ketiga pada strategi Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah *Communication. Communication* ini akan terbagi ke dalam unsur-unsur pembahasan, yakni adalah sebagai berikut :

1. Pesan Yang Diterima Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

"Pesan yang layanan aspirasi terima dalam menanggapi aspirasi buruh adalah materi aspirasi dari peserta demo, apa yang mereka tuntut atau aspirasikan ke anggota dewan Provinsi Jawa Barat" penjelasan staff layanan aspirasi kepada Peneliti. Pesan atau aspirasi yng diterima oleh Humas dan Protokoler Sub Bagian layanan aspirasi ini nantinya akan dilanjutkan ke anggota dewan dan Dinas tenaga kerja Provinsi Jawa Barat, sebagai bahan pembahasan pada kegiatan *Hearing Dialog.*

Menurut hasil wawancara dengan *key informan* penelitian yakni Perwakilan Serikat Buruh Provinsi Jawa Barat, mengatakan bahwa "Setiap tahun, kami akan menyampaikan aspirasi kami untuk kesejahteraan kaum buruh, misalnya penghapusan sistem kerja kontrak atau *outsourching* dan mengenai upah minimum regional".[14]

Aspirasi atau pesan tersebut seperti apa yang telah dipaparkan oleh perwakilan serikat buruh, merupakan materi yang akan dibahas untuk mencari solusi dan mencapai tujuan melalui kegiatan *Hearing Dialog*.

Proses strategi yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler selanjutnya adalah *Communicating***.** Dalam menanggapi aspirasi kaum buruh melalui 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

[14] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 03 Juli 2013 Di Rumah Ketua Serikat Buruh Perwakilan Jawa Barat, PK. 11.00.

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.

Tugas Humas dan Protokoler Sub bagian layanan aspirasi menyusun pesan-pesan yang disampaikan oleh peserta demo dan berkoordinasi dengan Komisi E DPRD dan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat.

Dan Berdasarkan Kep. Pimp. DPRD Provinsi Jawa Barat No.162.1/Kep.Pimp-28 Tanggal 3 Juni 2000 tentang Pembinaan Tugas, Mekanisme Kerja Pimpinan DPRD, Komis-komisi dan Hubungan Kerja Komisi dengan Pemerintahan Daerah serta Penanganan Aspirasi, Maka Pesan atau aspirasi yang disampaikan oleh peserta buruh melalui Humas dan Protokoler Sub bagian Layanan Aspirasi, ditindaklanjuti oleh Komisi DPRD Provinsi Jawa Barat, diantaranya adalah :

a. Menerima, mengolah dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat atau peserta demo buruh yang disampaikan sesuai bidang tugas komisi masing-masing.
b. Melakukan kunjungan kerja atau peninjauan dalam rangka membahas dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat atau peserta demo buruh yang disampaikan sesuai dengan tugas komisi masing-masing.

c. Mengadakan dengar mambahas dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat atau peserta demo buruh yang disampaikan sesuai bidang tugas komisi masing-masing.
d. Bila dalam dengar pendapat/rapat kerja dilakukan bukan dengan mitra kerja komisinya, terlebih dahulu dikoordinasikan dengan komisi bersangkutan sebagai leading sektornya.
e. Kunjungan kerja /peninjauan maupun dengar pendapat/rapat kerja dalam rangka membahas dan menidaklanjuti aspirasi masyarakat yang disampaikan sesuaibidang tugas komisi masing-masing dilaksanakan setelah berkonsultasi dengan koordinator komisi-komisi masing-masing.
f. Melaporkan *resume* pembahasan aspirasi masyarakat yang disampaiakan sesuai bidang tugas komisi masing-masing maupun dengar pendapat/rapat kerja kepada koordinator komisi masing-masing.

Hal tersebut diatas juga berdasarkan Keputusan DPRD Provinsi jawa Barat No. 1 Tahun 2010 tentang Peraturan Tata Tertib DPRD Provinsi Jawa Barat pasal 39 point (f) yakni menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

2. Bentuk Pesan Yang Diterima Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Bentuk pesan atau aspirasi yang disampaikan oleh peserta demo buruh terdiri dari aspirasi langsung (seperti demo) dan aspirasi tidak langsung (melalui *website* DPRD, melalui surat blanko yang sudah disiapkan oleh Humas ataupun melalui sms center). Berdasarkan aspirasi yang disampaikan dapat secara langsung secara otomatis bentuk pesan yang dihasilkan akan berupa bentuk pesan langsung dan bentuk pesan tidak langsung.

Menurut Kepala Humas dan Protokoler menjelaskan bahwa "Bentuk pesan langsung dari publik merupakan bentuk aspirasi yang akan di proses dalam melaksanakan kegiatan *Hearing Dialog*".[15]

"Biasanya pada demonstrasi buruh, aspirasi selalu disampaikan langsung oleh aspiran dengan mengadakan demo, terutama pada peringatan hari Buruh International (Mayday) yang diperingati setiap tahunnya" Menurut Penjelasan Kepala Layanan Aspirasi di sela-sela wawancara.

Maka bentuk pesan yang diterima oleh Humas dan Protokoler dalam menanggapi aspirasi peserta demo, terdiri dari dua bentuk yakni aspirasi secara langsung yang di sampaikan aspiran misalnya berupa demontrasi hari buruh dan aspirasi tidak langsung, yaitu aspirasi yang disampaikan aspiran secara tidak langsung, dapat melalui website, surat, blanko dan lain sebagainya.

[15] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

3. Media Yang Digunakan Oleh Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Dalam menyampaikan aspirasinya peserta demo buruh dapat menyalurkan melalui dua cara, yakni secara langsung dan tidak langsung. Aspirasi yang disampaikan secara langsung dapat berupa demo yang selalu dilaksanakan kaum buruh pada peringatan Hari Buruh International. Sedangkan aspirasi tidak langsung, kaum buruh atau serikat buruh dapat menyalurkan aspirasi melalui website dan lain sebagainya.

"Media yang digunakan oleh Humas dan Protokoler Sub Bagian layanan aspirasi tergantung dari aspirasi tersebut disampaikan dengan cara seperti apa, misalnya pada demo buruh, kami menanggapi aspirasi pada demo buruh tersebut dengan memfasilitasi kegiatan *Hearing Dialog*, dan media pada *Hearing Dialog* dapat berupa spanduk, sound sistem, atau media tertulis (*news release*) dan lain sebagainya" hasil wawancara Kepala Humas dan Protokoler kepada Peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff layanan aspirasi, menjelaskan bahwa" Media yang kami persiapkan dalam menanggapi aspirasi langsung demo buruh, yakni kami mempersiapkan spanduk kegiatan, alat pengeras suara sound sistem dan media tulisan seperti *news release* yang dapat diberikan bagi peserta demo. Tetapi untuk aspirasi tidak langsung maka media yang dapat digunakan dalam menanggapi aspirasi peserta

demo/aspiran adalah melalui website resmi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat".[16]

Maka strategi yang dilakukan Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh pada tahap *communication* adalah dengan menentukan media yang akan digunakan untuk menanggapi aspirasi peserta demo buruh tersebut. Media yang digunakan ini tergantung pada bentuk aspirasi yang disampaikan. Bila aspirasi secara langsung, maka dapat melalui kegiatan *Hearing dialog* dalam menanggapi aspirasi peserta demo, dan media yang digunakan adalah media komunikasi spanduk, media tertulis berupa news release dan media pengeras suara seperti sound sistem. Dan bila aspirasi disampaikan secara tidak langsung, maka media yang dapat digunakan untuk menanggapi aspirasi tersebut adalah melalui media *online* yakni website resmi Sekretariat Provinsi Jawa Barat.

4.2.4 *Evaluating* Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Tahap terakhir pada strategi Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah *evaluating*. Dan tahap *evaluating* akan terbagi kedalam unsur-unsur pembahasan, adalah sebagai berikut ini :

[16] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

1. Proses Evaluasi Yang Dilakukan Oleh Humas & Protokoler Sekretariat Propinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Tahap pertama pada strategi terakhir dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah proses evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler bahwa "Biasanya Kami mengevaluasi apakah strategi yang telah kami jalankan, mulai dari *fact finding, Planning dan Communicating* tersebut setelah kami selesai menyelenggarakan suatu kegiatan dalam menanggapi aspirasi tersebut, contohnya saja setelah selesai *Hearing dialog*, apakah acara tersebut sukses untuk mempertemukan solusi terbaik diantara Komisi DPRD dan Dinas Tenaga Kerja dengan para perwakilan peserta demo buruh". Pelaksanaan strategi humas harus dievaluasi agar permasalahan atau hambatan yang ada dapat diatasi dan dipecahkan.

Lain penjelasan dari Sub bagian aspirasi yang mengatakan bahwa " Bila dalam kegiatan *Hearing Dialog* mencapai kegagalan untuk mencari solusi dan tidak mencapai kata mufakat, maka kami mengevaluasi kegiatan tersebut dengan menyebarkan angket atau melakukan wawancara serikat buruh". Penyebaran angket atau wawancara yang dilakukan pada tahap proses evaluasi ini berfungsi untuk mengetahui hal apa yang menjadi faktor kegagalan pada kegiatan *Hearing dialog* dan untuk mencari solusi, agar

strategi kedepan dalam menanggapi aspirasi peserta buruh dapat berjalan lebih efektif dan lebih baik lagi".[17]

Berdasarkan hasil proses evaluasi pada strategi Humas yang telah dilaksanakan dalam menanggapi aspirasi peserta buruh, Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat kemudian membuat perbaikan perencanaan disesuaikan dengan pengembangan kondisi di lapangan. Hasil evaluasi juga dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam menyusun perencanaan di masa yang akan datang, disamping pencarian fakta, data dan informasi baru.

2. Cara Mengidentifikasikan Faktor Kegagalan Yang Dihasilkan Dari Proses Evaluasi Apa Yang Dilakukan Oleh Humas & Protokoler Sekretariat Propinsi Jawa Barat Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, menyatakan bahwa "Kegagalan bukanlah bencana, tetapi dari kegagalan tersebut kami dapat merumuskan langka-langkah yang lebih baik untuk kedepannya".[18]

Hal senada juga diungkapakan oleh Staff khusus layanan aspirasi, menyatakan bahwa "Bila Kami menemukan kegagalan dalam mencapai solusi atau tujuan bersama yang lebih baik, dalam *Hearing Dialog* antara Komisi DPRD terkait dan Dinas Tenaga Kerja yang difasilitasi oleh Humas

[17] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 13.30 WIB di Divisi Sub Bagian Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.
[18] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

dan Protokoler, Kami selanjutnya merencanakan langkah-langkah selanjutnya yang dapat ditempuh dan berkoordinasi dengan Komisi DPRD terkait agar dapat menemukan solusi untuk mengatasi faktor-faktor kegagalan tersebut".

Dalam hal ini, *Key informan* yakni Serikat Buruh Perwakilan Jawa Barat juga menambahkan bahwa, " Yang namanya mencapai suatu kegagalan atau tidak mencapai suatu solusi itu pasti, karena itu setiap tahunnya Kami tetap fokus untuk menyampaikan aspirasi Kami kaum buruh, agar kesejahteraan kaum buruh di Indonesia lebih diperhatikan".[19]

Bila mendapatkan faktor-faktor kegagalan dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh pada tahap evaluasi, maka Humas dan Protokoler Sub bagian layanan aspirasi melakukan koordinasi dengan komisi E DPRD dan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat untuk menentukan dan merencanakan langkah kedepan untuk mengatasi faktor-faktor kegagalan tersebut.

3. Setelah Melakukan Evaluasi Langkah-Langkah Apa Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Faktor Kegagalan Untuk Menentukan Strategi Humas & Protokoler Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Barat Selanjutnya Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh

"Ada beberapa cara untuk mengevaluasi apa yang telah terjadi bila terdapat faktor-faktor kegagalan dan berdasarkan analisis tersebut kemudian disusun menjadi rencana atau program. Salah satu diantaranya adalah analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, threat,* atau kekuatan, kelemahan,

[19]Wawancara Dilakukan pada Tanggal 03 Juli 2013 Di Rumah Ketua Serikat Buruh Perwakilan Jawa Barat, PK. 11.00.

peluang, tantangan)", penjelasan Kepala Humas dan Protokoler Kepada Peneliti dalam wawancaranya.

"Analisis SWOT ini amat berguna dalam menentukan strategi pemecahan masalah. Pada tahap ini akan dihasilkan program-program yang sifatnya masih umum dan belum dapat dilaksanakan. Untuk menghasilkan kegiatan yang spesifik yang dapat dilakukan secara langsung. Tahap berikutnya adalah menganalisis akar masalah. Nah, akar-akar masalah yang ditemukan ini kemudian dicarikan alternatif pemecahan masalah. Satu akar masalah mungkin mempunyai beberapa alternatif pemecahan, atau sebaliknya beberapa akar masalah dapat dipecahkan dengan satu alternatif pemecahan. Oleh sebab itu, pada tahap ini kita sebaiknya mengidentifikasi akar-kar masalah yang dapat dipecahkan dengan satu alternatif pemecahan masalah, akar-akar masalah yang dapat dipecahkan dengan hanya satu alternatif, dan akar-akar masalah yang mempunyai beberapa alternatif pemecahan masalah", Kepala Layanan Aspirasi Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, turut menjelaskan lebih dalam kepada Peneliti.

Dalam wawancara, Kepala Layanan Aspirasi melanjutkan penjelasanannya sebagai berikut, "Berdasarkan alternatif pemecahan masalah inilah kemudian direncanakanlah kegiatan-kegiatan (tahap perencanaan). Namun, pada kenyataannya tidak semua kegiatan yang harus dilakukan dapat diimplementasikan, salah satu sebabnya adalah keterbatasan dana. Oleh sebab itu, sebuah lembaga atau praktisi Humas harus menyusun kegiatan berdasarkan prioritas-prioritas. Dalam tahap perencanaan ini beberapa unsur

harus dikerjakan sesuai dengan program yang disusun oleh praktisi humas. Setelah disusun kegiatan apa saja yang akan dilakukan, maka untuk setiap kegiatan perlu dibuat rencana secara lebih detail, yaitu penyusunan proposal yang rinci, penyusunan anggaran, penentuan media yang digunakan dll. Penyusunan proposal secara lengkap sangat penting sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan humas. Agar berhasil, komitmen semua pihak yang terkait adalah sangat penting".[20]

Tahap berikutnya adalah tahap komunikasi atau pelaksanaan kegiatan. Agar dalam pelaksanaannya diperoleh hasil yang diharapkan maka prinsip-prinsip dalam komunikasi perlu diperhatikan. Agar proses komunikasi dapat berjalan dengan baik, maka beberapa hal perlu diperhatikan yaitu kredibilitas, keterkaitan, isi, kejelasan, keberlanjutan dan konsistensi, saluran/media dan kemampuan khalayak. Faktor-faktor tersebut perlu diperhitungkan secara sungguh-sungguh agar kegiatan yang dilakukan dapat berhasil sesuai dengan harapan. Tahap keempat adalah tahap evaluasi. Pelaksanaan kegiatan humas harus dievaluasi agar permasalahan atau hambatan yang ada dapat diatasi dan dipecahkan".

Keempat langkah tersebut bagaimana sebuah mata rantai yang berbentuk lingkaran. Artinya empat langkah tersebut akan berkesinambungan tanpa henti dan saling kait.

[20] Wawancara Dilakukan pada Tanggal 01 Juli 2013 Pk. 14.30 WIB di Divisi Sub Bagian Layanan Aspiras DPRD Provinsi Jawa Barat.

4.3 Pembahasan

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan lembaga legislatif yang salah satu fungsinya adalah sebagai penampung dan penyalur aspirasi atau kepentingan rakyat. Dalam kaitannya sebagai lembaga perwakilan rakyat, fungsi refresentatif yang mereka miliki diimplementasikan melalui No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu bahwa DPRD memiliki tugas wewenang untuk menampung dan menindaklanjuti aspirasi daerah dan masyarakat. Selain itu DPRD memiliki kewajiban bahwa DPRD memperhatikan dan menyalurkan aspirasi, menerima keluhan dan pengaduan masyarakat serta memfasilitasi tindak lanjut penyelesaiannya.

Tugas dan fungsi DPRD Propinsi Jawa Barat, berdasarkan Keputusan DPRD Propinsi Jawa Barat No. 1 Tahun 2010 tentang Peraturan Tata tertib DPRD Propinsi Jawa barat, yaitu DPRD memiliki tugas dan fungsi dalam menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

Selain itu, dalam menindaklanjuti pemenuhan aspirasi masyarakat, tidak lepas dari aktivitas peranan struktur, prosedur dalam kerangka sistem pemerintahan daerah, juga tidak lepas dari permasalahan yang dihadapi, bagaimana menampung dan mengartikulasi aspirasi masyarakat melalui komunikasi dan koordinasi antar unit kerja agar tercipta suatu sistem pemenuhan aspirasi dalam prosedur sistem pemerintahan daerah, yang umpan baliknya dapar diketahui dan dirasakan oleh masyarakat dan yang tidak kalah penting adalah integritas dan kemampuan anggota DPRD dalam memahami dan menampung keinginan rakyat.

Baik suatu perusahaan ataupun instansi pemerintah, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tidak dapat terlepas dari dukungan manajemen yang di dalamnya termasuk seorang praktisi Hubungan Masyarakat. Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya, DPRD dibantu oleh Humas & Protokoler. Humas & Protoker memiliki Sub Bagian-Sub Bagian diantaranya Sub bagian Layanan Aspirasi yang mempunyai tugas pokok menyelengarakan layanan hubungan DPRD dengan masyarakat dan lembaga-lembaga kemasyarakatan serta memfasilitasi layanan aspirasi.

Dalam menyampaikan aspirasinya, masyarakat umumnya mengaspirasikan melalui demonstrasi. Demonstrasi unjuk rasa atau demo merupakan sebuah gerakan protes yang dilakukan sekumpulan orang dihadapan umum. Demo atau unjuk rasa biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok penentang kebijakan atau dapat pula dilakukan sebagai upaya penekanan secara politik dari kepentingan suatu kelompok.

Berkaitan dengan paparan diatas, pada tanggal 01 Mei merupakan hari peringatan Buruh sedunia, atau lebih dikenal dengan “Mayday”. Mayday selalu diperingati dengan turunnya seluruh buruh di Indonesia untuk menyuarakan aspirasi demi kesejahteraan kaun buruh di Indonesia. Dalam rangka memperingati Hari Buruh Sedunia pada 1 Mei 2013, atau yang dikenal dengan sebutan Mayday, sejumlah elemen buruh dan serikat pekerja menyiapkan berbagai tuntutan. Aksi demo pun bakal dilakukan di berbagai daerah secara serentak pada hari tersebut.

Permasalahan mengenai buruh ini diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (**UU Ketenagakerjaan**) pada Bab 10

mengatur tentang Pengupahan. Menurut Pasal 88 ayat (1) UU Ketenagakerjaan, setiap pekerja/buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dan Pasal 89 UU Ketenagakerjaan mengatur bahwa upah minimum ditetapkan pemerintah berdasarkan kebutuhan hidup layak dan dengan memperhatikan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi. Upah minimum dapat terdiri atas upah minimum berdasarkan wilayah provinsi atau kabupaten/kota dan upah minimum berdasarkan sektor pada wilayah provinsi atau kabupaten/kota.

Hampir di semua negara saat ini, problem ketenagakerjaan atau perburuhan selalu tumbuh dan berkembang, baik di negara maju maupun berkembang, baik yang menerapkan ideologi kapitalisme maupun sosialisme. Hal itu terlihat dari adanya departemen yang mengurusi ketenagakerjaan pada setiap kabinet yang dibentuk. Hanya saja realitas tiap negara memberikan beragam problem riil sehingga terkadang memunculkan berbagai alternatif solusi. Umumnya, negara maju berkutat pada problem ketenagakerjaan yang berkait dengan ‘mahalnya’ gaji tenaga kerja, bertambahnya pengangguran karena mekanisasi (robotisasi), tenaga kerja ilegal, serta tuntutan penyempurnaan status ekonomi, dan sosial, bahkan politis.

Humas & Protokoler DPRD Propinsi Jawa Barat Sub Bagian Layanan Aspirasi mempunyai fungsi dan tanggung jawab untuk memfasilitasi kegiatan-kegiatan kehumasan yang berkaitan dengan pelayanan aspirasi. Layanan aspirasi ini merupakan kegiatan eksternal Humas & Protokoler sekretariat DPRD Propinsi Jawa Barat, dalam hal ini Humas menjadi mediator antara masyarakat penyalur

aspirasi dengan lembaga pemerintah yakni Komisi E DPRD Propinsi Jawa Barat. Maka, Humas & Protokoler DPRD Propinsi Jawa Barat dituntut untuk memiliki strategi dalam menanggapi aspirasi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langung. Jelas bahwa Humas tidak dapat dipisahkan dari publik *opinion* (opini publik) atau aspirasi masyarakat, terutama dalam bidang pemerintah yang langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan berbagai publik dan mengatur kesejahteraan dan keamanan tiap warga negara.

Humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya (Cutlip, Center & Brown, 2000:4). Dalam kegiatannya Humas memberikan masukan dan nasihat terhadap berbagai kebijakan management yang berhubungan dengan opini atau isue publik yang tengah berkembang. Dalam pelaksanaannya Humas menggunakan komunikasi untuk memberitahu, mempengaruhi dan mengubah pengetahuan, sikap dan perilaku publik sasarannya.

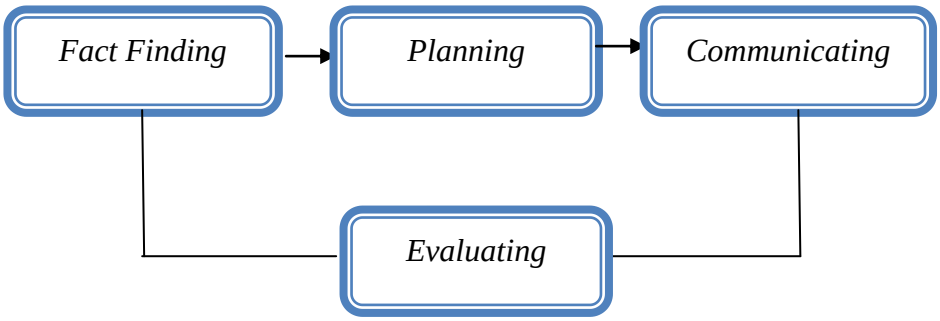
Kata strategi sendiri mempunyai pengertian yang terkait dengan hal-hal seperti kemenangan, kehidupan, atau daya juang. Artinya, menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan mampu atau tidaknya perusahaan atau organisasi menghadapi tekanan yang muncul dari dalam maupun dari luar.

Strategi Humas juga dimaksudkan agar perusahaan atau organisasi dapat dikendalikan dengan baik untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu hal yang paling dasar bagi setiap manajer di dalam perusahaan adalah mengetahui dengan pasti arah yang sedang dituju oleh perusahaan dan arah bagian yang dipimpinnya.

Oleh James Brian Quinn (1992:5), strategi diartikan sebagai “pola atau rencana yang mengintergrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi ke dalam satu kesatuan yang kohesif”.

Strategi dapat didefinisikan sebagai penentuan tujuan dan sasaran usaha jangka panjang, dan adopsi upaya pelaksanaan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Istilah strategi manajemen sering pula disebut rencana strategis atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu kedepan. Rencana jangka panjang inilah yang menjadi pegangan bagi praktisi Humas untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil sehari-hari. Dengan itu, kegiatan Humas harus menyatu dengan visi dan misi organisasi atau perusahaannya (Kasali, 2005:82).

Gambar 4.7
Bagan Strategi Humas dan Protokoler
Dalam Menanggapi Aspirasi Peserta Demo Buruh



Sumber : Data Penelitian 2013

Menurut Cutlip & Center (dalam Rhenald Kasali), strategi Humas sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses ini terdiri dari: *fact finding, planning, communication, dan evaluation* (Kasali, 2005:82).

1. *Fact Finding*

Fact finding adalah pengumpulan data sesuai dengan kenyataan yang ada. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat terhadap suatu instansi. Kegiatan *Fact-Finding* diharapkan bahwa manajemen akan mengetahui gambaran yang objektif tentang lembaganya dimata masyarakat. Gambaran yang objektif ini hanya bisa didapatkan melalui *research* akan dimanfaatkan sebagai landasan kegiatan manajemen untuk kegiatan komunikasi yang akan di lakukan oleh humas. Hasilnya berupa dokumentasi, data-data terbuka (secara sosial dapat dilihat) *Fact-Finding* merupakan pedoman manajemen secara keseluruhan.

Untuk mengetahui bagaimana sikap dan pendapat publik khususnya dana masyarakat umumnya terhadap tindakan dan kebijakan sesuatu badan diperlukan suatu penyelidikan. Bahan-bahan yang diperlukan sebagian dapat diperoleh dari badan itu sendiri, bila badan itu mempunyai suatu "*fact-file*", yaitu berupa clippings surat-surat kabar, majalah, brosur, informasi, dan lain sebagainya yang bersifat authentik, yang dapat menunjukkan fakta-fakta (Abdurachman, 2001:105).

Fact finding merupakan mendefinisikan masalah. Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku mereka yang peduli dan terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Intinya ini merupakan fungsi kecerdasan organisasi. Langkah ini memberi

landasan bagi semua langkah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan “ apa yang sedang terjadi saat ini ”(Cutlip, center, Broom, 2005:268).

Pada proses *fact finding* dalam menjalankan strategi menanggapi peserta demo buruh ini, Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan pemantauan secara Opini, Pengetahuan, Sikap & Perilaku dan Pendidikan, seperti apa yang telah dibahas lebih dalam pada hasil penelitian point sebelumnya.

Strategi yang dilakukan Humas dan Protokoler dalam menanggapi aspirasi peserta buruh, dimulai pada proses *fact finding* melalui pemantauan secara opini peserta demo. Pemantauan secara opini ini berguna untuk mengetahui isu permasalahan yang sedang terjadi atau apa yang diaspirasikan oleh peserta demo. Opini dapat dinyatakan melalui perilaku, sikap tindak, mimik muka atau bahasa tubuh atau berbentuk simbol-simbol tertulis serta dalam komunikasi politik mewakili lambang-lambang tertentu lain sebagainya (Ruslan, 2006:66).

DPRD Propinsi Jawa barat Sebagai instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat dan wakil dari masyarakat, penerimaan aspirasi atau pendapat dari masyarakat haruslah didengar. Apalagi pendapat-pendapat tersebut berkaitan tentang nasib kaum buruh di Indonesia. Inilah mengapa humas diperlukan oleh setiap instansi Pemerintah, untuk mengelola opini publik yang berkembang disekitar instansi pemerintahannya.

Dalam pemantauan terhadap pengetahuan yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh pada proses *fact finding*, biasanya melalui proses wawancara

atau angket yang dibagikan kepada aspiran, untuk mengetahui materi apa saja yang di aspirasikan oleh peserta demo. Soekidjo (2003), menyatakan bahwa pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subyek penelitian atau responden (Soekidjo,2003:18).

Pemantauan terhadap sikap dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh ini merupakan ujung tombak dari proses *Fact finding* yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, karena melalui pemantauan sikap ini lah dapat mengetahui strategi atau langkah apa yang dapat diambil untuk menanggapi aspirasi peserta demi. Misalnya bila peserta demo buruh mempunyai sikap yang buruk atau rusuh pada saat menyuarakan aspirasi, maka Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dapat mengantisipasi dengan meminta bantuan keamanan ekstra agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kerusakan fasilitas umum dan lain sebagainya. Tetapi bilamana sikap peserta demo buruh baik, tertib dan aman, maka Humas dan Protokoler Sekretariat Provinsi Jawa Barat, dapat memfasilitasi peserta demo untuk berdialog langsung dengan anggota dewan sesuai dengan komisi kerja masing-masing.

> "Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap. Objek sikap boleh berupa benda, orang, tempat, gagasan atau situasi, atau kelompok" (Rakhmat,1992:39).

Selanjutnya Humas dan Protokoler dalam strategi menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah melakukan pemantauan terhadap pendidikan. Hernanto (1994) menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi cara penyampaian

aspirasi, tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi cara pandang, pola berpikir dan pola prilaku yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sebagai anggota Dewan. Dengan berpendidikan minimal Sarjana (S1) maka diharapkan berkompetensi/mampu memanajemen dan mengelola sistem pemerintahan yang baik, professional, kondusif, dan komprehensif dengan mempertimbangan aspirasi dari semua rakyat (Hernanto, 1994:32).

Pemantauan secara pendidikan dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat berpendapat bahwa Pendidikan mempengaruhi cara berpikir, bersikap, berpendapat dan cara menyalurkan aspirasi, dan Humas Dan Protokoler harus bisa memfasilitasi semua kalangan pendidikan dalam menyalurkan aspirasinya.

2. *Planning*

Yaitu tahap merencanakan dan membuat program sesuai dengan apa yang telah diketahui dalam tahap *Fact-Finding*. Perencanaan dan pemrograman merupakan segala informasi atau data masukan atau input yang diperoleh berkaitan dengan hal atau permasalahan yang dihadapi kedalam bentuk rencana tindakan untuk pemecahannya.

Perencanaan humas merupakan suatu proses berkesinambungan dan selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang di tetapkan. Sejumlah prinsip yang harus diperhatikan dalam perencanaan program antara lain: sifat waktu dan lingkungan. Perencanaan juga harus memperhatikan situasi di dalam maupun di luar pemerintahan, serta pihak-pihak yang terlibat dalam perencanaan tersebut. Definisi lain dari perencanaan adalah

campuran dari kebijakan dan tata cara (prosedur) sedangkan kegiatan secara sederhana yaitu acara atau susunan acara, sedangkan secara *Public Relations* yaitu perincian waktu atau *timming* secara teratur, dan menurut urutan tertentu tentang pelaksanaan langkah demi langkah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan pada perencanaan. (Cultip, Center & Broom, 1994 : 263-273).

Tujuan dari *Planning* adalah untuk mengelola berbagai aktivitas Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dapat diwujudkan jika terorganisasi dengan baik melalui manajemen Humas yang dikelola secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan hasil dan sasarannya.

Pada tahap ini seorang Humas sudah menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan atau pencegahan. Langkah-langkah itu dirumuskan dalam bentuk rencana dan program, termasuk anggarannya.

Penting bagi praktisi Humas untuk mendapatkan dukungan penuh dari pimpinan puncak perusahaan karena besar kemungkinan langkah yang diambil akan sangat strategis dan melibatkan keikut sertaan banyak bagian. Maka, rencana dan program sebaiknya berupa konsensus yang disepakati bersama. Tercakup dalam tahap ini adalah *objective*, prosedur dan strategi yang diarahkan pada masing-masing khalayak sasaran. Tahap ini akan memberi jawaban atas pertanyaan "*What should we do and why?"*(Kasali,2005:85).

Pada Proses *Planning* ini, Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, dengan beberapa tahapan *planning*, yakni diantaranya prosedur, proses perencanaan,

penentuan waktu dan penentuan anggaran, seperti apa yang telah dijelaskan pada point hasil penelitian sebelumnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yakni menanggapi aspirasi peserta demo, dengan memfasilitasi peserta demo agar dapat menyalurkan aspirasinya dengan baik, maka Humas dan Protokoler Sub Bagian Layanan Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat mempunyai prosedur-prosedur yang dapat dijalankan atau wajib dipatuhi bagi peserta demo, baik itu peserta demo buruh ataupun peserta demo lainnya.

Delegasi masyarakat atau peserta demo yang akan menyampaikan aspirasi perlu menyampaikan pemberitahuan kepada Pimpinan DPRD baik secara tertulis maupun lisan, selambat-lambatnya 3 X 24 jam sesuai dengan UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat dimuka umum dan menaati prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Sedangkan tujuan dari proses perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengelola berbagai aktivitas Humas tersebut dapat diwujudkan jika terorganisasi dengan baik melalui manajemen Humas yang dikelola secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan hasil dan sasarannya.

Proses perencanaan dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh ini termasuk ke dalam mekanisme kerja Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi. Secara umum pengertian perencanaan Humas, yakni terdiri dari semua bentuk kegiatan perencanaan komunikasi baik kegiatan ke dalam maupun ke luar antara

organisasi dan publiknya yang tujuannya untuk mencapai saling pengertian (Ruslan, 2006:153-154).

Setelah proses perencanaan, Peneliti membahas penentuan waktu pada proses *Planning* dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh. Waktu merupakan ujung tombak dalam segala sesuatunya selain biaya atau anggaran.

Setelah Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan proses *fact finding* dalam menentukan strategi untuk menanggapi aspirasi peserta demo buruh, maka Humas dan Protokoler menentukan waktu perencanaan setelah berkoordinasi dengan Komisi-Komisi DPRD Provinsi Jawa Barat, perihal penetapan jadwal yakni berupa tanggal, hari dan waktu pelakasanaan kegiatan agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait. Penentuan waktu ini disesuaikan dengan mekanisme kerja Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi.

Langkah selanjutnya pada proses *Planning* dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah penentuan kegiatan, melalui kegiatan *Hearing Dialog*. 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.

Kegiatan *Hearing Dialog* bertujuan untuk menampung dan mendengarkan aspirasi kaum buruh oleh anggota Komisi E ataupun dinas tenaga kerja dan kegiatan tersebut merupakan tindak lanjut yang dilakukan Humas dan Protokoler

Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh.

Selanjutnya selain penentuan kegiatan, hal penting lainnya pada proses Planning adalah penentuan anggaran. Penentuan anggaran ini sama hal pentingnya seperti penentuan waktu. Anggaran buat strategi dalam menanggapi aspirasi baik aspirasi yang berasal dari kaum buruh, atau aspirasi dalam hal lainnya, berasal dari APBD Provinsi Jawa Barat dibawah tupoksi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

3. Communication

Banyak praktisi Humas yang sering melupakan proses *fact finding* dan *planning* yang telah dibahas pada point diatas, dan langsung masuk ke tahap *communication*, yakni langsung melakukan aksi dan komunikasi berdasarkan asumsi pribadi. Meski tidak jarang tindakan itu membawa hasil yang tidak buruk, langkah ini sama sekali tidak disarankan karena terlalu tinggi risikonya bagi citra perusahaan. Manager Humas yang melakukan hal ini biasanya kurang paham ke mana citra perusahaan hendak diarahkan dan dimana Ia berada kini, pada tahap ini menjawab pertanyaan "*How do we do it and say it*" (Kasali, 2006:85).

Tahap selanjutnya dalam menentukan strategi menanggapi atau memfasilitasi peserta buruh, yaitu tahap *communication*, dari sana Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dapat mengetahui media apa yang akan digunakan dan pesan apa saja yang dapat dihasilkan, seperti apa yang telah dijelaskan pada hasil penelitian sebelumnya diatas.

Pada proses *Communication* ini dapat diketahui pesan yang disampaikan oleh peserta demo buruh. Pesan tersebut termasuk informasi atau aspirasi apa yang Mereka sampaikan kepada Komisi DPRD Provinsi Jawa Barat. Pesan-Pesan tersebut disusun agar menjadi bahan pembahasan pada kegiatan Hearing Dialog atau kegiatan temu wicara dengan Komisi terkait terhadap permasalahan kaum buruh. Tugas Humas dan Protokoler menyusun pesan-pesan tersebut dan berkoordinasi dengan Komisi E DPRD dan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Barat.

Selain Pesan pada proses *Communication* dalam menanggapi aspirasi peserta buruh dapat menghasilkan juga bentuk pesan. Bentuk pesan atau aspirasi yang disampaikan oleh peserta demo buruh terdiri dari aspirasi langsung (seperti demo) dan aspirasi tidak langsung (melalui *website* DPRD, melalui surat blanko yang sudah disiapkan oleh Humas ataupun melalui sms center). Berdasarkan aspirasi yang disampaikan dapat secara langsung secara otomatis bentuk pesan yang dihasilkan akan berupa bentuk pesan langsung dan bentuk pesan tidak langsung.

Bentuk pesan 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 Dialog*

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.

Media yang akan digunakan untuk menanggapi aspirasi peserta demo buruh adalah, tergantung pada bentuk aspirasi yang disampaikan. Bila aspirasi secara langsung, maka dapat melalui kegiata *Hearing dialog* dalam menanggapi aspirasi peserta demo, dan media yang digunakan adalah media komunikasi spanduk, media tertulis berupa news release dan media pengeras suara seperti sound sistem. Dan bila aspirasi disampaikan secara tidak langsung, maka media yang dapat digunakan untuk menanggapi aspirasi tersebut adalah melalui media online yakni website resmi Sekretariat Provinsi Jawa Barat.

4. Evaluation

Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap *fact finding*, *Planning*, *Communication*. Tidak jarang perubahan suatu program yang telah direncanakan akan memberikan dampak yang positif atau negatif, untuk langkah selanjutnya dalam setiap tahap program harus fleksibel demi kelancaran kegiatan yang dilakukan. Dalam tahap ini, Humas & Protokol sub bagian layanan aspirasi Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Barat melakukan peninjauan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung yang akan diterapkan pada saat pelaksanaan kegiatan selanjutnya dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh.

Pada proses *evaluating* ini, Peneliti membahas mengenai proses evaluasi dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, faktor-faktor kegagalan dalam strategi yang telah dijalankan dan langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam mengatasi faktor-faktor kegagalan tersebut, seperti apa yang telah dijelaskan pada hasil penelitian diatas.

Seorang Humas perlu melakukan proses evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil. Seperti biasa, selesainya suatu permasalahan selalu akan diikuti oleh permasalahan baru (krisisi baru). Maka, tahap ini akan melibatkan pengukuran atas hasil tindakan masa lalu. Penyesuaian dapat dibuat dalam program yang sama, atau setelah suatu masa berakhir. Pengukuran ini menjawab pertanyaan "*How did we do*?" (Kasali, 2006:85)

Berdasarkan hasil proses evaluasi pada strategi Humas yang telah dilaksanakan dalam menanggapi aspirasi peserta buruh, Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat kemudian membuat perbaikan perencanaan disesuaikan dengan pengembangan kondisi di lapangan. Hasil evaluasi juga dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam menyusun perencanaan di masa yang akan datang, disamping pencarian fakta, data dan informasi baru.

Pada tahap *evaluating*, akan diketahui faktor-faktor kegagalan dalam strategi menanggapi aspirasi peserta demo buruh. Bila Humas dan Protokoler menemukan kegagalan dalam mencapai solusi atau tujuan bersama yang lebih baik, dalam *Hearing Dialog* antara Komisi DPRD terkait dan Dinas Tenaga Kerja yang difasilitasi oleh Humas dan Protokoler, maka Humas dan Protokoler

selanjutnya mengevaluasi langkah-langkah selanjutnya yang dapat ditempuh dan berkoordinasi dengan Komisi DPRD terkait agar dapat menemukan solusi untuk mengatasi faktor-faktor kegagalan tersebut.

Dan tahapan terakhir pada pembahasan mengenai proses *evaluating* dalam menanggapi aspirasi peserta demo buruh, adalah langkah-langkah dalam mengatasi faktor-faktor kegagalan. Terdapat beberapa cara untuk mengevaluasi apa yang telah terjadi bila di dalam evaluasi terdapat faktor-faktor kegagalan dan berdasarkan analisis tersebut kemudian disusun menjadi rencana atau program. Salah satu diantaranya adalah analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, threat,* atau kekuatan, kelemahan, peluang, tantangan). Dan akan dilanjutkan ke proses *planning, communicating dan evaluating* untuk mencapai tujuan yang lebih baik lagi. Keempat langkah tersebut bagaimana sebuah mata rantai yang berbentuk lingkaran yang saling terkait.