BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat. Dimana Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif sebagai alat ukur untuk menganalisa dan membahas data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh tersebut dikumpulkan, disusun, kemudian dianalisis, pada analisis ini telah dilakukan wawancara kepada para informan, yaitu Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Wawancara dilakukan pada bulan Juni 2013. Dimana peneliti mewawancarai 2 orang, yaitu: Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, dan Kepala Sub Bagian Publikasi. Pada bab ini, akan di uraikan semua penjelasan tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang didapat dari hasil wawancara tersebut, dan hasil penelitian ini akan dibahas pada sub-sub bab, yaitu:

- Deskripsi Identitas Informan
- Deskripsi Hasil Penelitian
- Pembahasan

4.1 Deskripsi Informan

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

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

1. Informan Pertama

Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi di Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, yaitu Bapak Drs.Sudiana. Dengan jenis kelamin laki-laki dan beragama Islam. Sudah 31 tahun bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil. Bapak Sudiana adalah pribadi yang sangat ramah, dan selalu membantu peneliti dalam proses pencarian data karena informan selalu menanyakan bagaimana kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Pada saat peneliti bermaksud ingin melakukan wawancara dengan beliau, beliau pun bersedia dengan ramah untuk membantu peneliti, namun sulit sekali untuk menemukan waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dengan beliau, mengingat padatnya jadwal kerja yang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi tersebut, tetapi pada proses wawancara berlangsung beliau terlihat sangat berhati-hati dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Berikut adalah foto informan Drs.Sudiana,

Gambar 4.1

Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi

Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2013

2. Informan Kedua

Kemudian informan kedua adalah Bapak Nanang Syaifudin S., Sos., M. Si yang saat ini menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Publikasi di Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Berjenis kelamin laki-laki dan beragama Islam. Informan juga aktif mengajar di salah satu Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sudah 23 tahun bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil hingga saat ini, selain itu juga informan mengawali karirnya sebagai wartawan media cetak dan informan juga telah banyak memiliki pengalaman serta pengetahuan dalam menulis berita, me*lobby* seseorang, dan mengetahui begitu banyak hal. Beliau adalah sosok yang humoris, ramah, dan bersahabat hal tersebut memudahkan peneliti untuk menemui informan dalam melakukan proses wawancara. Pada saat wawancara, beliau begitu santai dan panjang lebar menjawab berbagai pertanyaan dari peneliti. Tak lupa disela-sela wawancara beliau selalu memberikan humor untuk menghangatkan suasana. Beliau pun selalu

memberikan nasihat dan mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini. Berikut adalah foto informan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si ,

Gambar 4.2

Kepala Sub Bagian Publikasi

Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2013

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhitung sejak bulan Maret sampai bulan Juni 2013, diperoleh informasi mengenai pertanyaan penelitian yang kemudian diolah menjadi sebuah pembahasan hasil penelitian yang juga digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mencapai tujuan dari penelitian. Yaitu untuk menganalisis mengenai Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat.

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini didapatkan dari sumber yang merupakan sumber yang dapat dipercaya dan memiliki nilai kredibilitas tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan. Sumber data yang diperoleh berasal dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sebagai tempat dilaksanakannya penelitian.

Kemudian sebagai pencarian informasi dilaksanakan di Bagian Humas & Protokol.

4.2.1 Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yaitu untuk mempersiapkan hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum melakukan program kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, agar tugas Humas dan Protokol yang mempunyai salah satu fungsinya yaitu untuk menampung dan memfasilitasi aspirasi masyarakat dapat sesuai dengan yang diharapkan dan mencapai tujuannya, tujuan tersebut dapat dicapai dan diolah melalui perencanaan yang matang. Perencanaan yang dilakukan seperti melakukan sebuah daftar penyusunan perencanaan yang menghubungkan fakta-fakta, sehingga dalam melakukan perencanaan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan pencarian fakta terlebih dahulu mengenai permasalahan aspirasi. Dalam perencanaan tersebut ada kegiatan yang dilakukan untuk menunjang keberhasilan pada saat memfasilitasi aspirasi masyarakat dengan menggunakan asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan merumuskan media apa yang akan digunakan dan juga merumuskan kegiatan kegiatan seperti merencanakan mengenai materi kegiatan apa yang akan dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan, alasan mengapa memilih dan menetapkan kegiatan tersebut, merencanakan mengenai cara dan teknis pelaksanaan kegiatan yang dibutuhkan, merencanakan pemilihan tempat yang

strategis untuk pelaksanaan kegiatan, merencanakan waktu yang tepat, dan menentukan siapa yang akan melaksanakan kegiatan. Sehingga dengan adanya perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokol tersebut dapat menghasilkan sebuah strategi yang dapat mencapai tujuan tersebut.

- **Fakta**

Fakta yang dimaksud disini adalah proses pencarian fakta yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, dengan cara melakukan sebuah daftar penyusunan perencanaan yang menghubungkan fakta-fakta yang terjadi pada masa lampau (zaman dulu) dengan masa yang akan datang, yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya tersebut, dan agar pihak Humas dan Protokol juga mempunyai gambaran untuk melakukan perencanaan yang efektif dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat.

a. Proses Aspirasi pada Zaman Dulu yang dilakukan oleh Masyarakat Jawa Barat

Menurut Bapak Drs.Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi di Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, pada Zaman dulu, masyarakat Jawa Barat banyak menemukan kesulitan untuk beraspirasi karena kurangnya sarana atau fasilitas yang disediakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, sehingga banyak aspirasi dari masyarakat yang tidak tersampaikan kepada DPRD terkait. Masyarakat pada zaman dulu menyampaikan aspirasinya melalui surat tertulis yang langsung ditujukan ke Sekretariat DPRD, tetapi dengan menggunakan surat untuk

menyampaikan aspirasinya tersebut kebanyakan dari masyarakat merasa tidak puas sehingga kebanyakan dari masyarakat tersebut menyampaikan aspirasinya dengan turun ke jalan seperti melakukan aksi demo yaitu kegiatan menyampaikan aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat untuk mengeluarkan pikiran mereka dengan lisan secara demontrasi di muka umum, selain itu juga masyarakat menyampaikan aspirasinya dengan urak-urakan di jalan umum. Cara seperti ini yang dilakukan masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasinya tersebut disebut dengan aspirasi langsung tanpa perantara. Berikut adalah gambar masyarakat Jawa Barat yang sedang melakukan aksi demo;

Gambar 4.3

Masyarakat Jawa Barat sedang melakukan Aksi Demo

Didepan Gedung Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat



Sumber: Arsip Humas dan Protokol, 2000

b. Proses Aspirasi pada Zaman Sekarang yang dilakukan oleh Masyarakat Jawa Barat

Bapak Drs.Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, mengatakan proses aspirasi pada zaman sekarang sudah banyak

mengalami perubahan dan kemajuan, karena adanya kemajuan sistem informasi dan komunikasi. Dengan kecepatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, masyarakat dapat melakukan pencarian informasi dengan cepat dan berkomunikasi secara efektif dan efisien dengan pihak-pihak terkait. Sehingga masyarakat pada zaman sekarang dalam menyampaikan aspirasinya tersebut selain menggunakan aspirasi secara langsung seperti aksi demo, mereka juga sudah banyak yang menyampaikan aspirasinya melalui media, karena aspirasi secara langsung dengan melakukan kunjungan langsung biasanya perlu dijadwalkan terlebih dahulu mengingat jadwal kerja anggota dewan yang terkait dengan aspirasi permasalahan yang disampaikan masyarakat sangat padat seringkali diartikan sebagai sistem birokratis yang menghambat proses komunikasi dan interaksi.

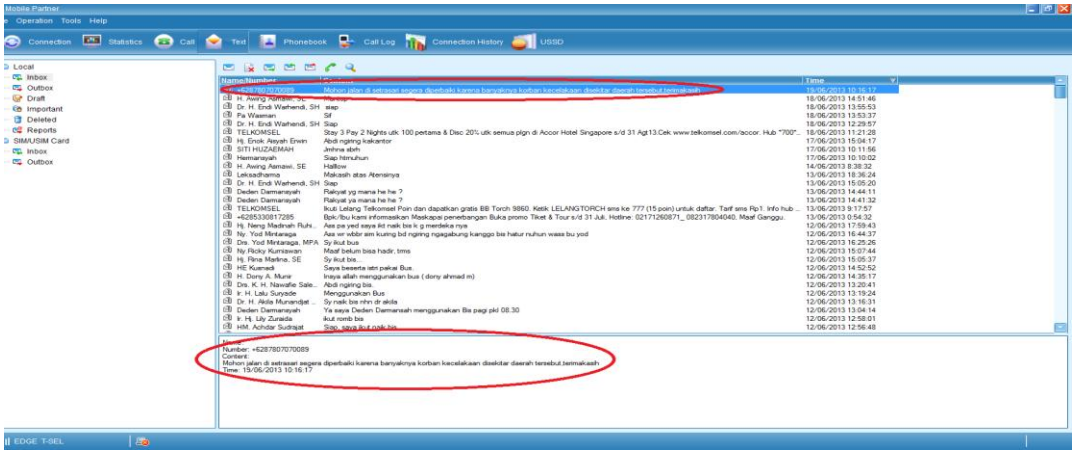
Sehingga masyarakat pada saat ini sudah banyak yang menyampaikan aspirasinya melalui media, cara aspirasi melalui media ini disebut dengan aspirasi tidak langsung dimana masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui media seperti tulisan yang mewakilkankan pikiran mereka melalui *sms centre* (*short message service centre*) yang dikirimkan kepada DPRD Provinsi Jawa Barat dengan no : 0811248304 dimana pesan yang masuk dari masyarakat tersebut akan otomatis terkirim ke *contact center* Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan juga melalui *call centre* dengan nomber yang sama, selain itu juga masyarakat sekarang juga banyak yang menyampaikan aspirasinya tersebut melalui email *Humas.dprdjabar@gmail.com* dan juga melalui website yang disediakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

dengan link *http://dprd.jabarprov.go.id.* Seperti yang digambarkan pada gambar berikut;

Gambar 4.4

Aspirasi dari masyarakat melalui SMS

0811248304



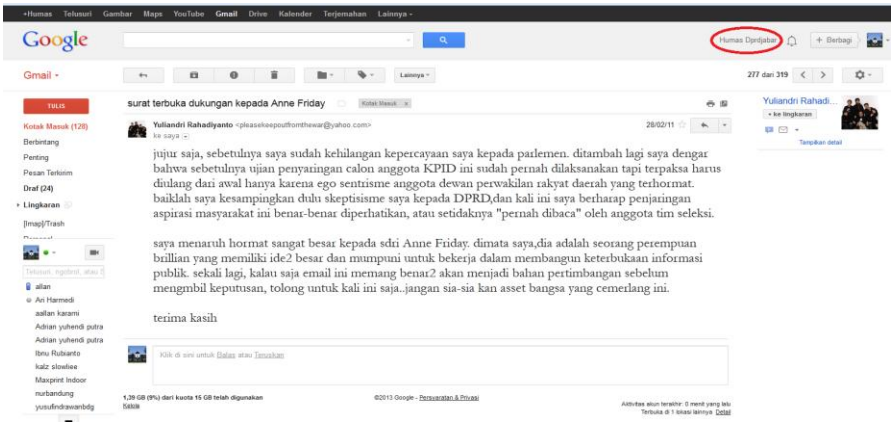
Sumber: Arsip Humas dan Protokol, 2013

Ket : Gambar 4.4 diatas adalah salah satu contoh aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Jawa Barat secara tertulis melalui sms centre yang dikirimkan dengan contact number 0811248304 yaitu number contact center yang disediakan oleh DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat yang juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Barat menyampaikan aspirasinya dengan bentuk *call centre*. Gambar 4.4 diatas terlihat bahwa salah seorang masyarakat Jawa Barat menyampaikan aspirasinya dalam bentuk keluhan dan menyarankan agar pemerintah Jawa Barat segera memperbaiki jalan disekitar daerah setrasari.

Gambar 4.5

Aspirasi dari masyarakat melalui *Email*

Humas.dprdjabar@gmail.com



Sumber: Arsip Humas dan Protokol, 2013

Ket : Gambar 4.5 diatas adalah salah satu contoh aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Jawa Barat secara tertulis melalui email DPRD Provinsi Jawa Barat yaitu *Humas.dprdjabar@gmail.com* yang disediakan oleh DPRD dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, terlihat pada gambar 4.5 dimana salah seorang warga masyarakat Jawa Barat yang menyampaikan aspirasinya mengenai ujian penyaringan calon anggota KPID, dimana orang tersebut menyampaikan rasa kekecewaannya terhadap parlemen perihal permasalahan tersebut.

Gambar 4.6

Aspirasi melalui *Website*

http://dprd.jabarprov.go.id.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2013

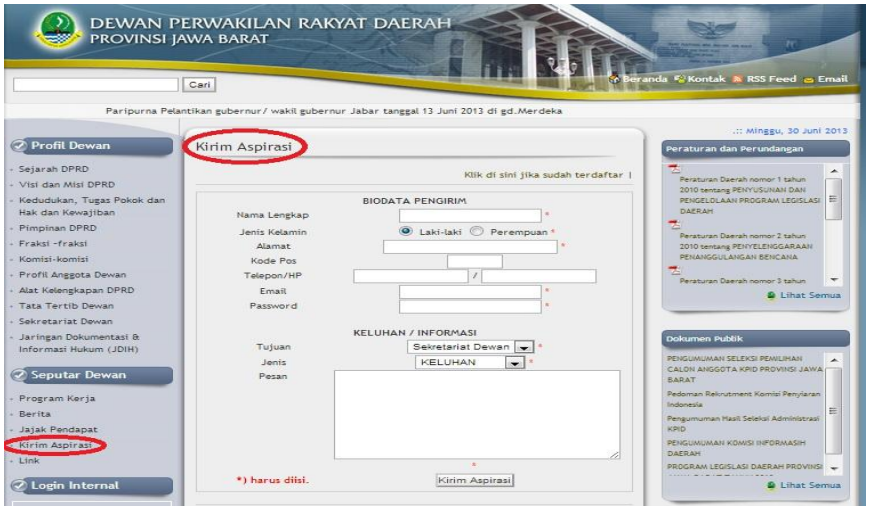
Ket : Gambar 4.6 diatas adalah gambar website yang dibuat oleh DPRD dengan link *http://dprd.jabarprov.go.id* dimana pada website tersebut ada button khusus untuk masyarakat mengirimkan aspirasinya dengan cara mengklik button kirim aspirasi dan akan langsung terhubung pada form pengisian aspirasi sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aspirasinya dan tidak merasa kebingungan kemana mereka harus mengeluarkan aspirasinya tersebut, selain untuk menyalurkan aspirasi dari masyarakat Jawa Barat, website DPRD juga dapat digunakan oleh masyarakat sebagai tempat pencarian informasi seputar berita mengenai pemerintahan Jawa Barat dan mengenai DPRD Provinsi Jawa Barat itu sendiri, selain masyarakat juga dapat memudahkan wartawan lokal yang

membutuhkan berita seputar permasalahan apa yang sedang terjadi sehingga mereka akan langsung mendapatkan informasi tersebut.

Gambar 4.7

Cara mengirim aspirasi melalui *Website*

http://dprd.jabarprov.go.id.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2013

Ket : Gambar 4.7 tersebut adalah Form untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya, dengan cara mengisi terlebih dahulu biodata pengirim tersebut yang meliputi nama, jenis kelamin, alamat pengirim, no telepon maupun no HP, email pengirim aspirasi setelah itu pengirim mengisi tujuan aspirasi apa yang hendak disampaikan dan pengirim aspirasi tersebut langsung menyampaikan aspirasinya dengan tertulis di form yang sudah disediakan, jika sudah selesai klik kirim aspirasi sehingga aspirasi tersebut akan otomatis langsung masuk ke system *contact center* yang akan langsung diterima oleh *contact centre agent*.

- **Media**

Yang dimaksud dengan media disini adalah bagaimana proses yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam merencanakan media yang akan digunakan untuk memfasilitasi aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat tersebut, agar masyarakat merasa nyaman dan merasa aspirasinya tersebut akan tersampaikan kepada anggota dewan terkait, yang bertujuan untuk mendukung proses interaksi antara dewan dengan masyarakat Jawa Barat dan untuk mempermudah juga mempercepat proses penyampaian aspirasinya.

c. Perencanaan Media yang digunakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi Aspirasi Masyarakat

Seperti yang telah diketahui bahwa ada 2 macam aspirasi, yaitu antara lain aspirasi langsung dimana proses penyampaian aspirasi dari masyarakat yang disampaikan langsung kepada pihak terkait, dan aspirasi tidak langsung yang proses aspirasinya disampaikan melalui media. Sehingga Humas dan Protokol harus merencanakan media apa yang akan digunakan oleh masyarakat Jawa Barat baik dengan cara aspirasi langsung maupun dengan cara aspirasi tidak langsung, agar masyarakat tidak lagi kesulitan dalam menyampaikan aspirasinya, sehingga Humas dan protokol perlu merencanakan media yang efektif dan efisien untuk digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut. Dengan membuat penyusunan daftar proses pencarian fakta yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol sehingga mendapatkan hasil dengan mengetahui permasalahan apa yang

muncul dalam proses penyampaian aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dan hal-hal apa yang harus dipersiapkan baik media yang digunakan melalui aspirasi langsung maupun aspirasi tidak langsung. Selain itu juga pada pelaksanaan perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokol tersebut harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari dewan karena berkaitan dengan anggaran pemerintah. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dewan yaitu Anggaran dimana anggaran tersebut didapat dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Bapak Drs.Sudiana mengatakan,

> "Sebagai pengaruh globalisasi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.. membawa berbagai pengaruh perubahan pada sistem informasi dan komunikasi yang merupakan komponen vital dalam menjalankan kegiatan operasional suatu institusi.. melalui sistem informasi dan komunikasi yang terstruktur dan dikelola secara optimal, berbagai macam pekerjaan akan memberikan hasil yang lebih optimal, dan masyarakatpun dapat melakukan pencarian informasi dan berkomunikasi dengan pihak terkait secara efektif dan efisien." [1]

Dari penjelasan diatas, peneliti melihat bahwa Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat membuat perubahan dengan merencanakan terlebih dahulu media apa yang akan digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pada saat ini karena perkembangan teknologi informasi memungkinkan masyarakat dan institusi untuk mempercepat proses kegiatan pekerjaan, kolaborasi, interaksi, dan menciptakan inovasi serta kreativitas. Selain itu juga pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk memudahkan masyarakat

[1] Hasil wawancara dengan Drs. Sudiana, 20 Juni 2013

dalam penyampaian pendapat, aspirasi, keluhan dan pertanyaan karena masyarakat sudah mulai terbiasa untuk mengunakan sejumlah perangkat elektronis. Sehingga Humas dan Protokol menggunakan sistem yang efektif untuk menampung aspirasi yaitu *media centre* dengan sistem *contact centre* pendukung, bisa memberikan alternatif penyampaian pendapat dan aspirasi masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin,

> *"Media centre* adalah bagian dari perencanaan media yang akan digunakan oleh Humas dan Protokol yang mempunyai fungsi untuk memfasilitasi interaksi dan komunikasi antara masyarakat dengan dewan melalui ruangan khusus tertentu bagi masyarakat yang menyampaikan aspirasinya secara langsung dan sistem *contact center* bagi masyarakat yang menyampaikan aspirasinya secara tidak langsung atau melalui media."[2]

Berdasarkan apa yang dikatakan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi ini, perencanaan media melalui *media centre* ini diharapkan akan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyampaian aspirasinya, karena media centre adalah sistem yang memudahkan masyarakat untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan dewan, berupa penyampaian aspirasi, pertanyaan, keluhan, secara mudah, efektif dan tidak membingungkan. Kemudian hal tersebut diperkuat oleh penjelasan dari Bapak Drs.Sudiana,

> "Masyarakat tentu tidak ingin diacuhkan pada saat ingin berkomunikasi dengan wakil rakyat, mengingat anggota dewan juga memiliki keterbatasan waktu dan kesibukan sesuai jadwal kerja, maka menurut Humas dan Protokol kita membutuhkan sistem yang dapat menampung aspirasi dan pertanyaan-pertanyaan tersebut. Yang mana aspirasi dari masyarakat dapat diterima melalui kunjungan langsung atau aspirasi langsung dengan membuat ruangan khusus yang didukung dengan fasilitas *multimedia*, maupun melalui perangkat komunikasi elektronis atau yang

[2] Hasil wawancara dengan Nanang yaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

biasa disebut dengan aspirasi tidak langsung, seperti melalui *call centre, SMS centre, e-mail, dan Website*." [3]

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Humas dan Protokol, memfasilitasi aspirasi masyarakat secara langsung dan secara tidak langsung, dengan penjelasan seperti berikut ini:

1. Aspirasi secara Langsung

   Humas dan Protokol, memfasilitasi atau menyediakan ruangan khusus atau ruangan media center dengan perangkat yang memadai dan didukung dengan fasilitas *multimedia*, seperti koneksi internet, *LCD projector*, *Audio System*, dan *Computer*. Selain itu juga jika diperlukan pada saat kegiatan aspirasi berlangsung biasanya pihak Humas dan Protokol mengundang media lokal untuk menyebarluaskan informasi perihal kegiatan aspirasi tersebut melalui media cetak seperti koran lokal dan media elektronik seperti tv lokal.

2. Aspirasi secara Tidak Langsung

   Humas dan Protokol, memfasilitasi atau menyediakan sistem *contact centre* untuk menampung penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat, yang terdiri atas sejumlah perangkat elektronis seperti sejumlah perangkat server pendukung (*call centre, database, recording server*). Agar proses penyampaian

[3] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

masyarakat melalui media elektronis seperti melalui *call centre, SMS centre, email dan website* dapat berjalan efektif.

d. Alasan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menggunakan media tersebut dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Tentu saja dalam pemilihan media yang digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut dibutuhkan banyak pemikiran dan pertimbangan, karena media ini juga turut membantu peningkatan citra dewan dan dewan bisa memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk menjalankan tugas mengawasi pembangunan di daerah Provinsi Jawa Barat. Selain itu juga alasan mengapa Humas dan Protokol menggunakan *media centre* sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, adalah sebagai berikut:

- Karena *media centre* mempunyai sistem yang memudahkan masyarakat untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan dewan, berupa penyampaian aspirasi, pertanyaan, keluhan, secara mudah, efektif dan tidak membingungkan.
- Karena *media centre* mempunyai sistem yang dapat menampung aspirasi dan keluhan masyarakat yang masuk ke media centre dan memprosesnya menjadi sebuah laporan yang terstruktur dan lengkap, tapi jelas, sederhana dan mudah dimengerti serta bisa diproses lebih lanjut.

Seturut dengan penjelasan dari Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

> "*Media centre* selain dapat mempercepat proses penyampaian aspirasi dan pendapat masyarakat, juga dapat mengeliminir persyaratan birokratis dan pandangan negatif secara umum yang terjadi dalam proses penyampaian pendapat. Kehadiran media centre dapat diartikan sebagai sistem yang memberikan kemudahan dalam pelayanan masyarakat, khususnya dalam mendengar aspirasi masyarakat luas, secara cepat dan efektif." [4]

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Humas dan Protokol, memfasilitasi aspirasi masyarakat secara langsung dan secara tidak langsung menggunakan *media centre*, dengan alasan seperti berikut ini:

1. Aspirasi Langsung

   Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, memfasilitasi atau menyediakan ruangan khusus atau ruangan media center dengan perangkat yang memadai dan didukung dengan fasilitas *multimedia*, seperti koneksi internet, *LCD projector*, *Audio System*, dan *Computer* adalah,

   a) untuk mendukung proses komunikasi dengan perwakilan dari masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya tersebut yang disertai dengan pemaparan materi, pencarian informasi via internet, dan bahkan melakukan *teleconference* dengan pihak lain melalui jaringan internet.
   b) Humas dan Protokol mengundang media lokal, untuk menyebarluaskan informasi perihal kegiatan aspirasi tersebut

[4] Hasil wawancara dengan Nanang yaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

melalui media cetak seperti koran lokal dan media elektronik seperti tv lokal.

2. Aspirasi Tidak Langsung

   Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, memfasilitasi atau menyediakan sistem *contact centre* untuk menampung penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat, yang terdiri atas sejumlah perangkat elektronis seperti sejumlah perangkat server pendukung (*call centre, database, recording server*) adalah untuk,

   a) Agar proses penyampaian masyarakat melalui media elektronis seperti melalui *call centre, SMS centre, email dan website* dapat berjalan efektif. karena aspirasi dari masyarakat tersebut dapat ditampung dan diakomodir oleh suatu sistem yang akan melakukan distribusi kepada para anggota dewan terkait, sistem reminder, alert, dan warning terhadap masa waktu untuk menjawab pertanyaan dan aspirasi, akan mempercepat proses pemberian jawaban kepada masyarakat.

   b) Aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat ini ditampung langsung oleh *contact centre agent* yaitu staff dari Humas dan Protokol, aspirasi yang diterima akan diinput ke dalam sistem *contact centre* dan secara otomatis akan tersampaikan atau didistribusikan kepada anggota dewan terkait sesuai bidang tugas komisi masing-masing, yang mana data informasi ini

akan disusun dan diproses menjadi suatu laporan rutin yang terstruktur.

Selain itu alasan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menggunakan media melalui media centre tersebut agar dewan dapat memiliki data dan laporan secara terstruktur mengenai aspirasi, keluhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat Jawa Barat, yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk berdiskusi lebih lanjut dengan pihak pemerintah daerah provinsi. Data-data ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja dan performan dewan dalam menjalankan fungsi sebagai wakil rakyat. Dengan hadirnya media centre dan pemanfaatannya secara optimal untuk mendukung tugas sebagai wakil rakyat, maka diharapkan citra dewan di provinsi Jawa Barat bisa mengalami peningkatan yang signifikan dan dewan bisa memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk menjalankan tugas mengawasi pembangunan di daerah provinsi Jawa Barat.

e. Keefektifan Media yang digunakan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Keefektifan dalam menggunakan media yang telah direncanakan dan dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat tentu saja dapat dinilai dari berhasil atau tidaknya Humas dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, dengan tingkat kemampuan Humas dalam melaksanakan

tupoksinya (tugas pokok dan fungsi) serta dalam mencapai sasaran tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Bapak Drs Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi mengatakan,

> "Saya rasa sudah berjalan efektif, karena dilihat dari hasilnya pun sudah berjalan dengan lumayan baik, sudah terasa bagaimana respon dari masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan oleh Humas dalam memfasilitasi aspirasinya tersebut, dan juga sekarang masyarakat sudah tahu kemana mereka harus menyuarakan aspirasinya tersebut." [5]

Seturut dengan yang dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

> "Sejauh ini dianggap efektif media yang digunakan Humas dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, karena banyak dimanfaatkan oleh masyarakat maupun media cetak lokal, dengan contoh masyarakat sekarang sudah banyak yang mengetahui dan memanfaatkan serta mempergunakan media *website, call centre, SMS centre* tersebut dalam beraspirasi, dan contoh lainnya salah satunya adalah media *website* bisa dikatakan efektif karena sekarang sudah banyak wartawan yang mencari informasi melalui website DPRD bahkan turut beraspirasi melalui web tersebut, bahkan sebagian besar media cetak lokal menggunakan web DPRD , karena selain dapat dimanfaatkan sebagai fasilitas beraspirasi juga sebagai pencarian informasi dan berita seputar DPRD Proviinsi Jawa Barat." [6]

[5] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

[6] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

f. Perencanaan Kegiatan yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat untuk mencapai tujuannya dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas adalah kegiatan yang akan dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, agar pada saat kegiataan penyampaian aspirasi tersebut berlangsung tidak terjadi kesalahan dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Perencanaan tersebut meliputi 2 macam kegiatan aspirasi yakni aspirasi langsung dan aspirasi tidak langsung.

Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi mengatakan,

> "Perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas tersebut menggunakan SOP yang mempunyai arti Standar Operasional Prosedur, SOP itu sendirii adalah bagian dari perencanaan yang mana semua staf bagian Humas memiliki SOP dan SOP itu lalu dikumpulkan untuk didiskusikan agar mendapatkan hasil yang efektif dalam merencanakan kegiatan apa yang akan dilakukan lalu perencanaan tersebut dapat diimplementasikan" [7]

Dari penjelasan diatas peneliti melihat perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas tidak hanya direncanakan oleh satu staff maupun hanya direncanakan oleh Kelapa Sub Bagian saja tetapi semua staff bagian Humas ikut serta dalan merencanakan kegiatan apa yang akan dilakukan untuk mendukung berjalannya aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat karena semua staff bagian Humas memiliki SOP yang mana masing-masing dari SOP itu sendiri didiskusikan agar mendapatkan hasil dalam merencanakan kegiatan yang akan

[7] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

dilakukan oleh Humas dan Protokol secara efektif. Sehingga perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas adalah sebagai berikut:

1. Aspirasi Langsung

   Dalam proses kegiatan aspirasi langsung yang disampaikan oleh masyarakat seperti melakukan kunjungan langsung ke DPRD yang salah satu contohnya adalah aksi demo, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan perencanaan kegiatan seperti yang dikatakan oleh Bapak.Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi,

   > "Dari segi aspirasi langsung, Humas mempersiapkan hal-hal apa saja yang diperlukan dalam kegiatan yang akan dilakukan, lalu Humas juga bekerjasama dengan pihak keamanan agar dalam proses penyampaian aspirasi tersebut tidak terjadi kerusuhan dan masyarakat juga tidak akan melakukan tindakan anarkis, lalu Humas juga menyesuaikan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat tersebut dengan komisi terkait dengan mengkoordinasikan dengan komisi terkait sesuai dengan aspirasi dari mayarakat, lalu kita menginformasikan kepada pimpinan bahwa ada kegiatan tersebut, lalu jika disetujui oleh pimpinan, kegiatan tersebut akan dilaksanakan dan menyebarluaskan apa yang terjadi pada kegiatan tersebut kepada media." [8]

   Sehingga dapat disimpulkan kegiatan yang dilakukan oleh Humas dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat secara langsung adalah dengan mempersiapkan sarana yang dibutuhkan dalam mendukung proses aspirasi berlangsung, dan bekerjasama dengan pihak keamanan untuk menghindari sikap anarkis yang dilakukan oleh masyarakat, Humas mengundang perwakilan dari aspiran tersebut untuk mengetahui

[8] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

aspirasi apa yang akan disampaikan oleh kelompok masyarakat tersebut, setelah diketahui masalah apa yang terjadi dan dikeluhkan oleh masyarakat, Humas mengkoordinasikan dengan komisi terkait sesuai dengan bidang permasalahannya, Humas juga menginformasikannya dengan pimpinan dewan, jika disetujui oleh Pimpinan mengenai aspirasi tersebut, Humas juga mengundang aspiran untuk mendiskusikan permasalahan tersebut dengan komisi terkait di ruangan khusus atau ruangan media center dengan perangkat yang memadai dan didukung dengan fasilitas *multimedia*, seperti koneksi internet, *LCD projector*, *Audio System*, dan *Computer* untuk mendukung proses komunikasi dengan perwakilan dari masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya tersebut yang disertai dengan pemaparan materi, pencarian informasi via internet, dan bahkan melakukan *teleconference* dengan pihak lain melalui jaringan internet. Pada saat kegiatan penyampaian aspirasi berlangsung juga Humas mengundang media lokal untuk mendengar dan menyebarluaskan apa yang terjadi pada kegiatan tersebut.

2. Aspirasi Tidak Langsung

   Aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui media seperti *SMS centre*, *call centre* dan *website*, tentu saja bukan hanya ditampung oleh *contact centre agent* atau staff bagian Humas yang mengelola aspirasi melalui media tersebut tetapi juga aspirasi yang masuk dikoordinasikan dan disampaikan kepada komisi terkait bidang permasalahannya untuk

ditindaklanjuti, biasanya setelah komisi terkait menerima aspirasi tersebut komisi terkait akan mengadakan peninjauan langsung dan dengar pendapat, aspirasi itu dijadikan bahan untuk melakukan kunjungan kerja dengan terlebih dahulu menginformasikan kepada pihak Humas, sehingga Humas merencanakan kegiatan agar proses peninjauan langsung atau peninjauan lapangan, dengar pendapat dan kunjungan kerja tersebut dapat berjalan secara efektif. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak.Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

> "Komisi terkait akan melakukan kegiatan peninjauan langsung, kunjungan kerja dan dengar pendapat perihal permasalahan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, jadi Kita bagian Humas akan datang pada suatu daerah tersebut dan memberitahukan pada tanggal sekian Pimpinan dewan dan komisi akan mendatangi mereka, lalu Humas juga mendatangi aparat daerah, dan mendatangi pimpinan daerah tersebut, kita menginformasikan kepada mereka bahwa kita akan menyelenggarakan kegiatan menampung aspirasi masyarakat daerah tersebut dan menindaklanjutinya, setelah itu kita Humas menyiapkan segala sesuatu seperti menyiapkan undangan, memasang spanduk, panggung, menyiapkan cenderamata, dan menyiapkan konsumsi." [9]

Dari penjelasan yang dijelaskan oleh bapak.Nanang tersebut, maka dapat disimpulkan Kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam merencanakan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat yaitu dengan mengirim beberapa staff Humas dan Protokol untuk *survey* ke lokasi dimana kegiatan tersebut akan dilaksanakan dengan melihat potensi wilayah yang akan dijadikan lokasi kegiatan, sekaligus

[9] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

melakukan koordinasi dengan pimpinan daerah yang terkait dan koordinasi dengan aparat setempat. Humas dan Protokol juga mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam kegiatan dengar pendapat dan kunjungan kerja tersebut, seperti mempersiapkan kursi, meja, sound system, mempersiapkan konsumsi, dan cenderamata. Selain itu Humas dan Protokol juga melakukan koordinasi dengan pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait prihal penetapan jadwal yaitu tanggal, hari dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan dengar pendapat dan kunjungan kerja tersebut.

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

a) Membuat Spanduk

   Spanduk yang dibuat haruslah mengandung unsur seperti Tema apa yang akan di bahas, tanggal pelaksanaan dan tujuan dari kegiatan dengar pendapat dan kunjungan langsung tersebut.

b) Membuat Susunan Acara

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

c) Membuat dan Menyebarkan Undangan

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

d) Membuat Buku Tamu

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

Perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol tersebut selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

g. Cara dan Teknis Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Menurut Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, cara dan teknis Humas dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat perlu diperhatikan selain melakukan perencanaaan media dan kegiatan, karena dengan adanya cara dan teknis dalam memfasilitasi aspirasi tersebut Humas dan Protokol dapat mencapai tujuan yang hendak dicapai, perencanaan media dan kegiatan yang sudah dilakukan sebelumnya tidak akan berjalan secara efektif jika tidak ada cara dan teknis, sehingga Humas dan Protokol membuat cara dan teknis dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat sebagai berikut:

a.) Tata Cara Penyampaian Aspirasi

Masyarakat yang akan menyampaikan aspirasi perlu menyampaikan pemberitahuan kepada Pimpinan DPRD baik secara tertulis maupun lisan, selambat-lambatnya 3x24 jam sesuai dengan UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat dimuka umum hal tersebut untuk lebih memperlancar proses penanganan aspirasi

1. Penyampaian aspirasi dapat diterima melalui perwakilan
2. Masyarakat yang menyampaikan aspirasi perlu mentaati mekanisme penanganan aspirasi masyarakat di DPRD Provinsi Jawa Barat

Masyarakat yang menyampaikan aspirasi ke DPRD Provinsi Jawa Barat agar mentaati ketertiban dan tidak melakukan tindakan anarkis,

h. Pemilihan Tempat Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Menurut Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi menjelaskan,

> "Pemilihan tempat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tentu saja disesuaikan dengan anggaran yang ada dan tergantung dengan situsional terkait aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat juga tergantung dengan aspirasi apa yang akan dibahas, Humas juga melakukan "*On The Spot"*atau langsung mendatangi daerah tersebut, dan juga tempat dapat berubah kalau kondisinya memang perlu ditinjau langsung, sesuai dengan kondisi pada saat itu." [10]

Sehingga pemilihan tempat yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, ditentukan dengan menyesuaikan perihal aspirasi yang akan dibahas, misalnya kegiatan dengar pendapat dan kunjungan langsung biasanya dilakukan di daerah dimana masyarakat mengeluhkan daerah tersebut, dengan melakukan *survey* terlebih dahulu ke lokasi dimana kegiatan tersebut akan dilaksanakan dengan melihat potensi wilayah yang akan dijadikan lokasi kegiatan, secara keseluruhan pemilihan tempat yang dipilih disesuaikan dengan situsional terkait aspirasi yang masuk kepada DPRD.

[10] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

i. Pemilihan Waktu Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Menurut Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, pemilihan waktu sama seperti pemilihan tempat, dalam pemilihan waktu pun disesuaikan dengan situsional aspirasi yang masuk dan aspirasi yang akan dibahas. Kegiatan penerimaan aspirasi secara langsung seperti aksi demo sudah ditentukan, waktu penerimaan aspirasi yaitu :

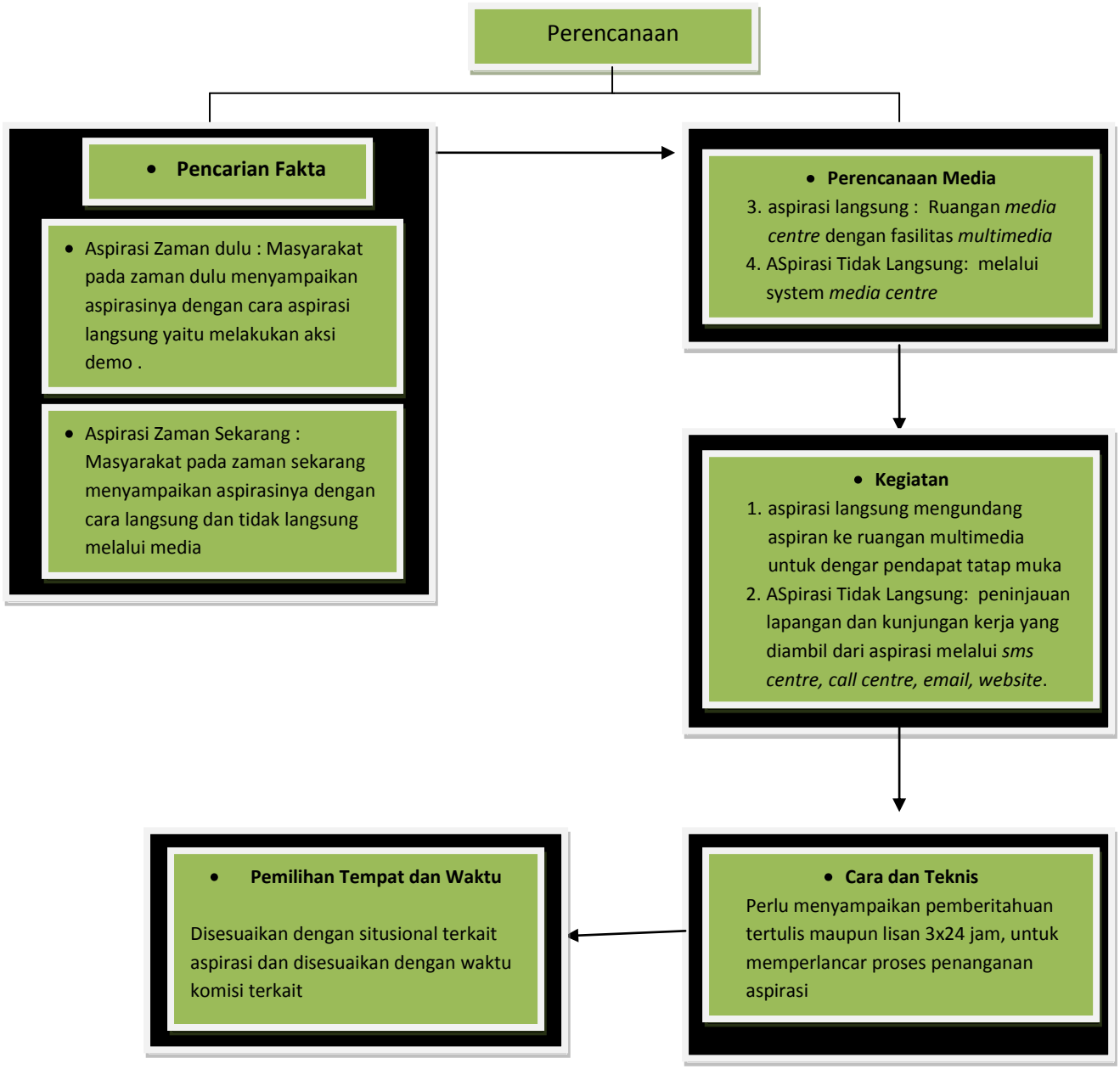
- Hari Senin-Kamis : Pukul 09.00 - 15.00 WIB
- Hari Jumat : Pukul 08.30 - 16.00 WIB

Sedangkan kegiatan penerimaan aspirasi secara tidak langsung atau melalui media tidak dibatasi jamnya, namun kegiatan tindaklanjut dari aspirasi yang masuk dengan cara aspirasi tidak langsung biasanya dilakukan dengar pendapat atau kunjungan kerja langsung ke daerah tersebut dimana tempat masyarakat menyampaikan permasalahan pada daerah tersebut, waktu yang dipilih tentu saja disesuaikan dengan waktu para anggota dewan karena satu komisi itu bisa sampai 20 anggota dewan, mengingat padatnya jadwal kerja para komisi sehingga pemilihan waktu harus disesuaikan dengan jadwal mereka yang kosong.

Dari Hasil Penelitian, pada Tahap Perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat akan digambarkan pada gambar 4.8 sebagai berikut,

Gambar 4.8

Bagan Perencanaan Humas dan Protokol



Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, 2013

Ket : Gambar 4.8 merupakan bagan perencanaan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, yang terlebih dahulu melakukan pencarian fakta pada zaman dahulu dan pada zaman sekarang yang dilakukan masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasinya, dimana pada zaman dahulu masyarakat Jawa Barat menyampaikan aspirasinya melalui aksi demo dan pada zaman sekarang masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui demo dan melalui media, setelah melakukan pencarian fakta lalu melakukan perencanaan media yang digunakan yaitu dengan menggunakan system media centre dan juga melakukan perencanaan kegiatan dimana pada aspirasi langsung dengan mengundang aspiran ke ruanga media centre dan pada aspirasi tidak langsung dengan peninjauan lapangan dan kunjungan kerja yang diambil dari sms centre, email dan website, setelah itu membuat cara dan teknis dalam penyampaian aspirasi dan pemilihan tempat dan waktu yang tepat dalam membuat dan merencanakan kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat.

4.2.2 Manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

Selain melakukan perencanaan seperti pembahasan diatas, Humas dan protokol juga membutuhkan suatu manajemen agar dapat mengatur proses perencanaan yang telah dibuat dan direncanakan, karena Humas dan Protokol juga mempunyai fungsi manajemen dalam mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku masyarakat, serta mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan masyarakat, dan

merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan masyarakat, sehingga dengan adanya suatu manajemen Humas dan Protokol dapat membuat serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang dapat menentukan kinerja Humas dalam mencapai tujuannya, tujuan yang hendak dicapai sebagai pemegangan titik pengarahan dan dapat membuat serangkaian keputusan dalam pengawasan usaha-usaha para staff bagian humas dan penggunaan sumber-sumber daya Humas dan Protokol agar mencapai tujuan yang diharapkan.

a. Cara Pemilihan staff Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat untuk Memimpin dan Melaksanakan Kegiatan dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi mengatakan,

> "Para pegawai dan para staff di Humas dan Protokol ditempatkan oleh Pimpinan DPRD yang disesuaikan dengan pendidikannya, dan disesuaikan dengan kemampuannya yang juga disesuaikan dengan bakatnya, karena staff Humas dan Protokol harus ada keahlian khusus, contohnya staff bagian dokumentasi harus mempunyai bakat di bidang *photografi* dan staff bagian pengelolaan media tentu saja harus mempunyai keahlian dalam bidang multimedia dan teknologi komputer dan bidang IT." [11]

Begitupun dengan yang dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi yaitu,

> "Kemampuan kita menyediakan alat dan sumber daya manusia yang sesuai dan dibutuhkan dalam bidang Humas dan Protokol itu sendiri, Sumber daya yang menunjang dan dapat menguasai bidangnya, serta kita selalu mengikuti pelatihan dari berbagai acara tentang bagian masing-masing agar mempunyai skill yang lebih profesional." [12]

[11] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

[12] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos.M,Si

Berdasarkan penjelasan diatas, maka petugas yang dipilih untuk memimpin maupun melaksanakan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yakni yang menguasai bidang-bidang tersebut sesuai dengan tupoksinya (tugas, pokok, dan fungsi) yang mampu menjalankan tupoksinya dengan baik agar proses kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi tersebut dapat sesuai dengan tujuan yang telah dihendak dan dicapai.

b. Pengelola Media yang digunakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat

Media yang digunakan oleh Humas dan Protokol adalah sistem *media centre* seperti yang sudah dijelaskan dalam kegiatan perencanaan media yang dilakukan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi, sistem *media centre* ini dikelola oleh *contact centre agent* yang dilakukan oleh staff Humas yaitu Alan dan Adrian yang keduanya adalah salah satu karyawan atau staff Humas yang dipilih dan dipercayakan oleh Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol untuk mengelola media yang digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, Alan dan Adrian dipilih karena mempunyai keahlian dalam bidang komputer sehingga proses penerimaan aspirasi melalui media tersebut dapat berjalan secara efektif. *Contact centre agent* akan menginput aspirasi yang diterima ke dalam sistem *contact centre* dan akan disampaikan atau didistribusikan kepada anggota dewan terkait sesuai bidang tugas komisi masing-masing, dan komisi terkait akan menentukan tindak lanjut perihal permasalahan aspirasi, selain menyalurkan

aspirasi yang masuk dari masyarakat kepada dewan dan komisi terkait, *contact centre agent* juga mempunyai tugas dalam meng*update* berita yang harus di*publish* atau menyebarluaskan informasi di *website* yang berkaitan dengan aspirasi masyarakat yang akan maupun sudah ditindaklanjuti, *frekuensi* dalam meng*update* berita tersebut tidak menentu tergantung kebutuhan dan tergantung berapa lama aspirasi tersebut ditindaklanjuti, namun setiap 6 bulan sekali *contact centre agent* melakukan pengecekan *server website* agar menghindari adanya kerusakan sistem atau *maintanence* dari *software* dan jaringan.

c. Anggaran dalam Pelaksanaan Kegiatan dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi menjelaskan,

> "Yang mengurus dan mengelola anggaran yang diperlukan dan dikeluarkan adalah Bagian Keuangan bukan Bagian Humas dan Protokol, karena tugas pokok Humas dan Protokol adalah mengkoordinasikan kegiatan penerangan, publikasi dan pemberitaan kegiatan DPRD, juga memfasilitasi layanan aspirasi serta urusan keprotokolan, sehingga Humas dan Protokol tidak mengetahui urusan biaya yang diperlukan ataupun masalah anggaran yang dikeluarkan untuk kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat." [13]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dibagi menjadi 5 bagian yaitu: Bagian Persidangan, Bagian Perundang-undangan, Bagian Humas dan Protokol, Bagian Umum dan

[13] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

Administrasi, dan Bagian Keuangan. Sehingga yang mengurus dan yang mengelola anggaran dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat adalah Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan kegiatan menyusun anggaran yang dalam hal ini termasuk dalam menentukan serta mengkoordinasikan anggaran yang diperlukan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, yang mana tugas Humas dan Protokol dalam penyusunan anggaran ini hanyalah memberikan laporan pelaksanaan suatu perencanaan yang harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari dewan karena berkaitan dengan anggaran pemerintah lalu dikoordinasikan dengan Bagian Keuangan. Bagian Keuangan akan mengkoordinasikan dalam melaksanakan dan memfasilitasi aspirasi masyarakat sesuai dengan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

d. Yang Bertanggung Jawab dalam Pelaksanaan Kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat

Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi mengatakan,

> "semua staff bagian Humas dan Protokol mempunyai peranan penting dan tentu saja mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat, karena semua staff Humas dan Protokol ikut serta dari tahap perencanaan sampai tahap pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan tupoksinya masing-masing." [14]

Penjelasan diatas tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak.Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

[14] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

> "Semua bagian Humas dan Protokol bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat ini.. namun Kepala Bagian lah yang bertanggung jawab secara keseluruhan, Sub Bagian atau Subag-subag bertanggung jawab secara teknis, dan yang mengerjakannya adalah semua para staff Humas dan Protokol." [15]

Sehingga dari penjelasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua staff bagian Humas dan Protokol ikut serta dalam proses perencanaan yang diambil dari SOP (standar Operasional Prosedur) para staff dan juga ikut serta dalam proses pelaksanaan kegiatannya sesuai dengan tupoksinya (tugas, pokok, dan fungsi) masing-masing, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

- Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi yang dijabat oleh Bapak Drs. Sudiana, bertanggung jawab dalam pelaksanaan aspirasi, memerintahkan staff bagian Humas untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya, dan menghubungi aspiran terkait aspirasi tersebut.
- Kepala Sub Bagian Publikasi yang dijabat oleh Bapak. Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, bertanggung jawab dalam sosialisasi dimana dalam proses sosialisasi tersebut dengan menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan aspirasi tersebut dan mengundang media.
- Kepala Sub Bagian Protokol yang dijabat oleh Bapak Ari Harmedi, bertanggung jawab dalam susunan acara serta menyiapkan segala sesuatu mengenai susunan acara.

Namun yang bertanggung jawab secara keseluruhan adalah Kepala Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat yang sekarang ini dijabat oleh Ibu Dra.Hj. Siti Nina Nurasidah.

[15] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

e. Metode Mekanisme Pelaksanaan dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Menurut Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi mengatakan,

> "Metode yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah untuk menghimpun, menampung, menyalurkan serta mengkoordinasikan setiap aspirasi yang masuk dari masyarakat.. dimana dengan adanya metode yang kita buat diharapkan proses kegiatan aspirasi tersebut dapat berjalan secara teratur dan efektif sesuai dengan keinginan masyarakat." [16]

Metode Mekanisme Penanganan Aspirasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspirasi dari individu maupun kelompok masyarakat, penanggung jawab aspiran mengisi blanko isian penerimaan aspirasi yang tersedia dipetugas piket
2. Diterima Tim Penerima Aspirasi Sekretariat DPRD yang dikoordinasikan oleh Subag Humas dan Layanan Aspirasi. Selanjutnya melalui Tim Penerima Aspirasi melalui Tim Penerima Aspirasi melalui Kepala Bagian Humas dan Protokol lapor kepada Sekretaris DPRD
3. Sekretaris DPRD lapor kepada Pimpinan DPRD
4. Pimpinan DPRD merekomendasikan pada Komisi terkait untuk menerima aspirasi
5. Komisi terkait menerima perwakilan aspiran

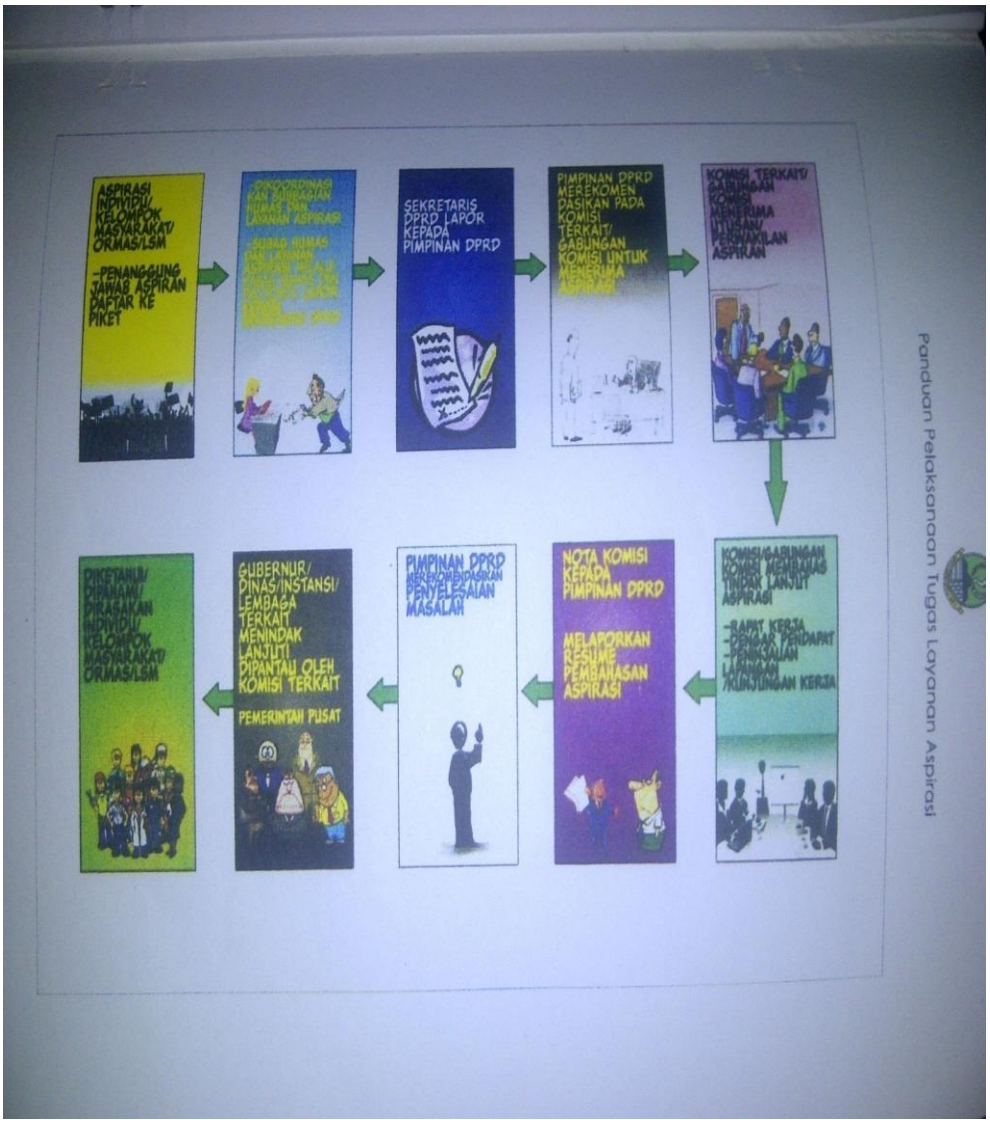
[16] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

6. Komisi membahas tindak lanjut aspirasi dengan mengadakan dengar pendapat, peninjauan lapangan dan kunjungan kerja
7. Komisi terkait membuat Nota Komisi kepada Pimpinan DPRD melaporkan resume pembahasan aspirasi
8. Pimpinan DPRD merekomendasikan penanganan masalah kepada Gubernur atau Dinas, Badan dan Lembaga
9. Gubernur. Dinas, Instansi terkait menindaklanjuti dan dipantau oleh Komisi terkait atau ditindaklanjuti kepada Pemerintah Pusat
10. Tindak lanjut dari Penanganan aspirasi tersebut harus diketahui, dirasakan oleh individu atau kelompok masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas.

Adapun gambar metode mekanisme penangan aspirasi yang digambarkan pada Gambar 4.9 sebagai berikut.

Gambar 4.9

Mekanisme Penanganan Aspirasi



Sumber: Arsip Humas dan Protokol, 2013

f. Alat dan Sarana yang digunakan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat

Pada tahap ini Humas dan Protokol menentukan alat dan sarana apa yang akan digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, pada dasarnya

alat dan sarana yang digunakan untuk mendukung proses kegiatan aspirasi dari masyarakat, yang mana dijelaskan oleh Bapak Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi sebagai berikut:

1. Aspirasi Tidak Langsung

   Aspirasi yang disampaikan melalui media seperti *SMS centre, call centre, email* dan *website,* tentu saja Humas dan Protokol memanfaatkan *system media centre* yang mana sistem ini menggunakan alat seperti *computer*, laptop, alat perangkat elektronis, telephone, mesin fax, yang tentu saja dalam proses penyampaian aspirasi langsung ini menggunakan sarana internet.

2. Aspirasi Langsung

   Aspirasi langsung dengan melakukan kunjungan langsung, Humas dan Protokol menyediakan sarana ruangan media center, dimana ruangan tersebut dilengkapi dengan alat *multimedia,* seperti *audio system*, *compute*r, *telephone,* dan *LCD projector*.

Selain itu juga jika Humas dan Protokol melakukan *survey* ke daerah untuk menyelenggarakan kegiatan dengar pendapat yang akan dilakukan oleh dewan terkait dengan peninjauan langsung dan kunjungan kerja, menggunakan alat transportasi seperti mobil Humas dan Protokol, *camera* untuk mendokumentasikan dan lain sebagainya. Humas dan Protokol menggunakan alat dan sarana tersebut bertujuan untuk mempermudah dan menyederhanakan pekerjaan, memperingan tugas, mempercepat proses waktu kerja, serta menghemat tenaga SDM.

g. Sosialisasi Media yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat

Dalam mensosialisasikan media yang digunakan untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat terlebih dahulu melakukan perencanaan yang akan menjadi pedoman mereka untuk dapat menjalankan kegiatan mensosialisasikan media yang digunakan untuk memfasilitasi aspirasi sebagaimana yang telah dijelaskan pada perencanaan media sebelumnya. Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol menjadi suatu bentuk kerja Humas dan Protokol agar berada pada suatu alur pencapaian yang ingin dituju dan dilaksanakan sesuai dengan apa yang hendak dituju dan dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Dengan mengikuti era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat merencanakan dan merancang media yang sesuai untuk dijadikan alat atau sarana bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat tersebut. Humas dan Protokol juga diharuskan memberikan sesuatu yang menarik dan efektif dalam mensosialisasikan media yang digunakan untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, agar masyarakat Jawa Barat mengetahui, mengingat dan menggunakan fasilitas yang diberikan atau disediakan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasinya secara efektif dan tidak membingungkan.

Bapak Drs.Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi menjelaskan,

> "Humas maupun Pimpinan Dewan mengadakan dialog langsung perihal aspirasi melalui TV lokal, radio lokal, maupun media cetak lokal, bahwa DPRD Provinsi Jawa Barat mempunyai *website, call centre*, dan juga *SMS centre* sebagai fasilitas untuk masyarakat beraspirasi.." [17]

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala Sub Bagian Publikasi,

> "Setiap ada pertemuan dengan masyarakat, DPRD memberitahukan atau menyampaikan kepada mereka bahwa DPRD mempunyai *website, email, call centre*, dan *SMS centre*, supaya mereka tahu bahwa mereka bisa menyampaikan aspirasinya secara tidak langsung tanpa perlu berkunjung langsung ke DPRD dan melakukan aksi demo. Selain itu di setiap ada pertemuan dengan masyarakat, Humas memberikan *souvenir* kepada masyarakat, berupa pulpen atau bolpoint yang tertera tulisan link *web* DPRD dan nomber *call centre* dan *SMS centre*, dan juga memberikan seperti brosur DPRD yang terdapat keterangan untuk memfasilitasi aspirasi tidak langsung melalui *website, call centre*, dan *SMS centre*." [18]

Dari penjelasan tersebut, peneliti melihat Humas selalu berupaya mensosialisasikan media atau sarana yang digunakan untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan seluruh saluran media yang dipergunakan masyarakat Jawa Barat sebagai media sosialisasi yang efektif. Humas juga berusaha untuk dapat mengupayakan proses sosialisasi ini secara tepat, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat cukup intens dalam melakukan kegiatan sosialisasinya, seperti halnya tetap mendayagunakan beragam media massa yang dalam hal ini menyangkut tentang media elektronik seperti tv lokal dan radio lokal, juga media cetak lokal seperti koran lokal, dan brosur untuk

[17] Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 20 Juni 2013

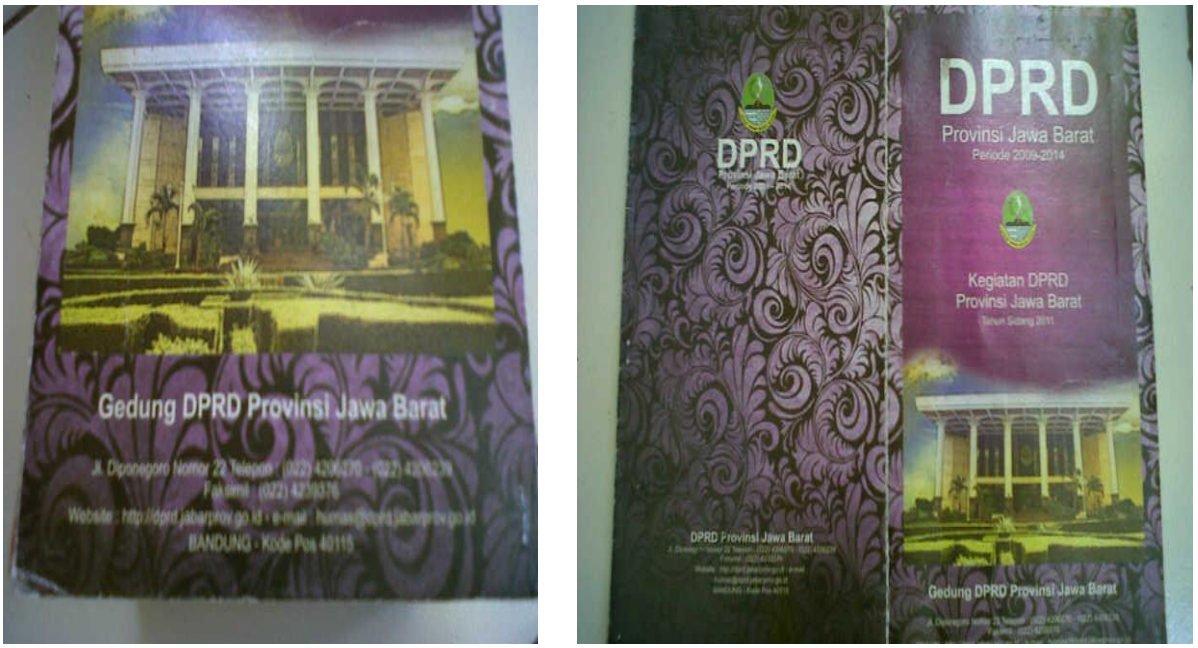
[18] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

digunakan sebagai sarana dalam mensosialisasikan media untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat . Penggunaan media-media tersebut pada dasarnya merujuk pada alasan utama yakni menyebarluaskan adanya *media centre* untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat dan ajakan untuk dapat mempergunakan dan memanfaatkan keberadaannya bagi kepentingan bersama.

Berikut adalah contoh dari pensosialisasian yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat brosur ataupun leaflet dan bolpoint yang diberikan kepada masyarakat,

Gambar 4.10

Leaflet yang terdapat keterangan link *website,* phone number *call centre,* dan *SMS centre, email*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2013

Gambar 4.11

bolpoint yang tertera tulisan link *web* DPRD



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2013

h. Evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat

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

Sebagai *fasilitato*r dalam kegiatan penyampaian aspirasi masyarakat, Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam kegiatan tersebut memantau kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi

kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya, dimana data tersebut akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Lalu setelah pelaksanaannya Humas dan Protokol membuat laporan dari hasil kegiatan tersebut untuk dijadikan arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Nanang Syaefudin selaku Kepala sub Bagian Publikasi,

> "Evaluasi wajib dilakukan setiap tahunnya.. tujuannya adalah untuk mengukur apakah kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi tersebut itu sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).. sehingga dapat diketahui bagian mana yang masih kurang dan apabila ada bagian yang sudah cukup akan lebih ditingkatkan.. Sehingga evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya akan menghasilkan kinerja Humas dan Protokol." [19]

Bedasarkan penjelasan diatas, maka evaluasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol mempunyai manfaat untuk mengetahui hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, demi kesempurnaan kegiatan karena dengan mengetahui hal-hal negatif atau kekurangan dari hasil kerja itu, karena setiap evaluasi yang dilakukan akan dibuat laporan dari hasil kegiatan tersebut untuk dijadikan arsip agar data tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya, maka sudah tentu dengan mudah kita mengetahui apa yang harus diusahakan perbaikannya, dan evaluasi juga berguna untuk perubahan yang lebih baik lagi dalam pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi selanjutnya.

[19] Hasil wawancara dengan Nanang Syaefudin,S.Sos,M.Si, 19 Juni 2013

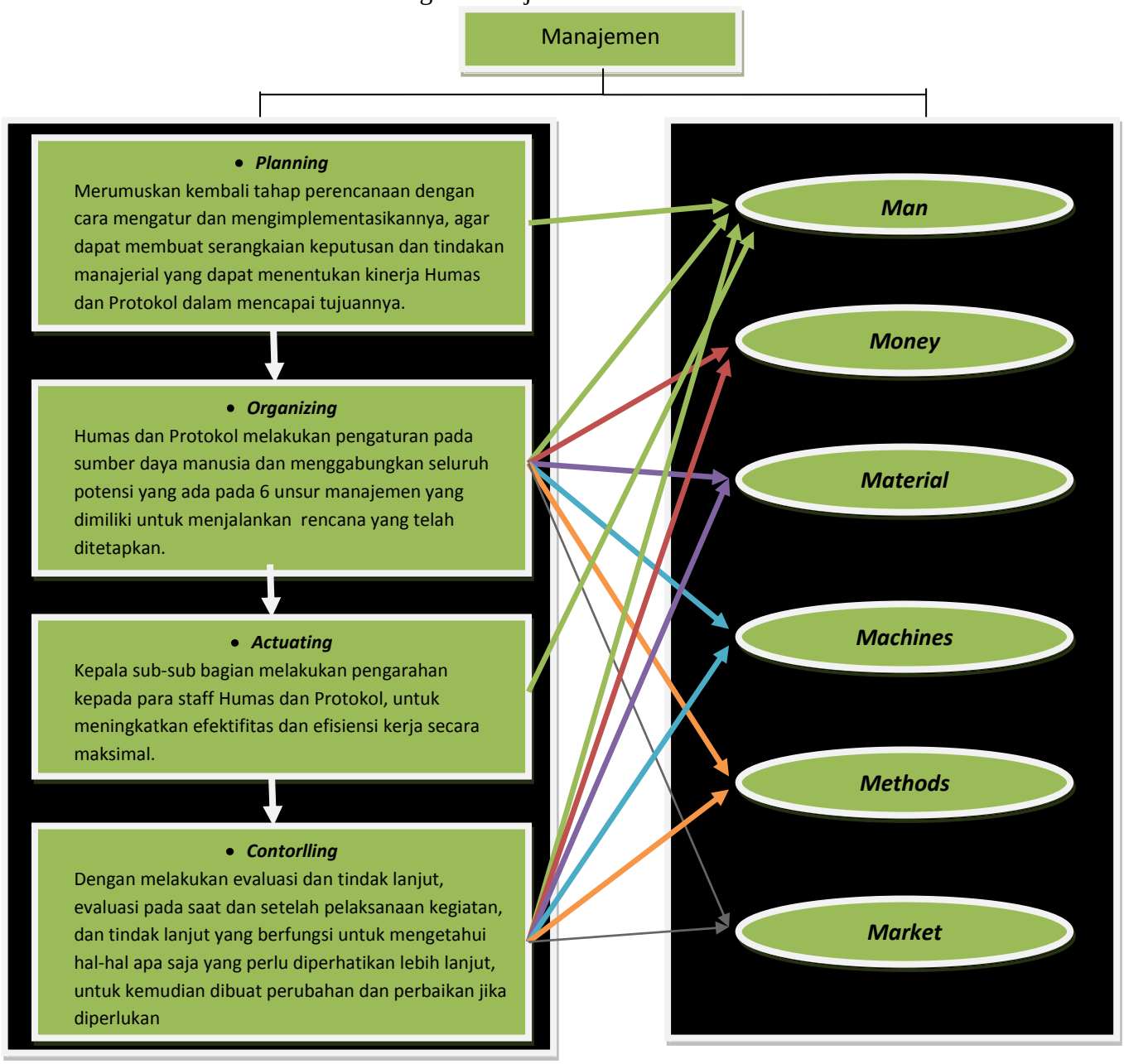
i. Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat

Dalam kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, yang menjadi eksekutor atau yang menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan publik adalah Anggota Dewan atau Komisi-komisi terkait, sedangkan Humas dan Protokol dalam hal ini tidak ikut dalam penindaklanjutan aspirasi tersebut, karena sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa Humas dan Protokol hanya sebagai fasilitator yang memfasilitasi kegiatan aspirasi masyarakat. Namun dengan adanya evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol, Humas dan Protokol mengetahui hal-hal apa saja yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, misalnya dengan menambah SDM (Sumber daya manusia), penguatan dalam struktur tupoksi (tugas, pokok, dan fungsi). Setelah kegiatan selesai, Humas dan Protokol juga membuat laporan pertanggungjawaban dari kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yang telah dilakukan, yang berkaitan dengan banyaknya anggaran yang digunakan dalam memfasilitasi kegiatan tersebut, Jumlah tamu yang hadir, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yang telah dilaksanakan. Laporan pertanggungjawaban tersebut dibuat sebagai arsip dan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan kepada badan pemeriksaan dalam kegiatan yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol.

Dari Hasil Penelitian, pada Tahap Manajemen Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat akan digambarkan sebagai berikut,

Gambar 4.12

Bagan Manajemen Humas dan Protokol



Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, 2013

4.3 Pembahasan

Dari analisis data yang diperoleh, kemudian didapatkan pembahasan yang juga merupakan hasil keseluruhan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu mengenai Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat mempunyai tujuan yang diharapkan dapat mencapai suatu hasil yang baik, yang kemudian dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Pada penelitian ini peneliti melibatkan Humas dan Protokol sebagai subjek penelitian mengenai Strategi Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat. Dari analisis deskripsi hasil penelitian dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yang mana bertujuan untuk mengetahui strategi Bagian Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat.

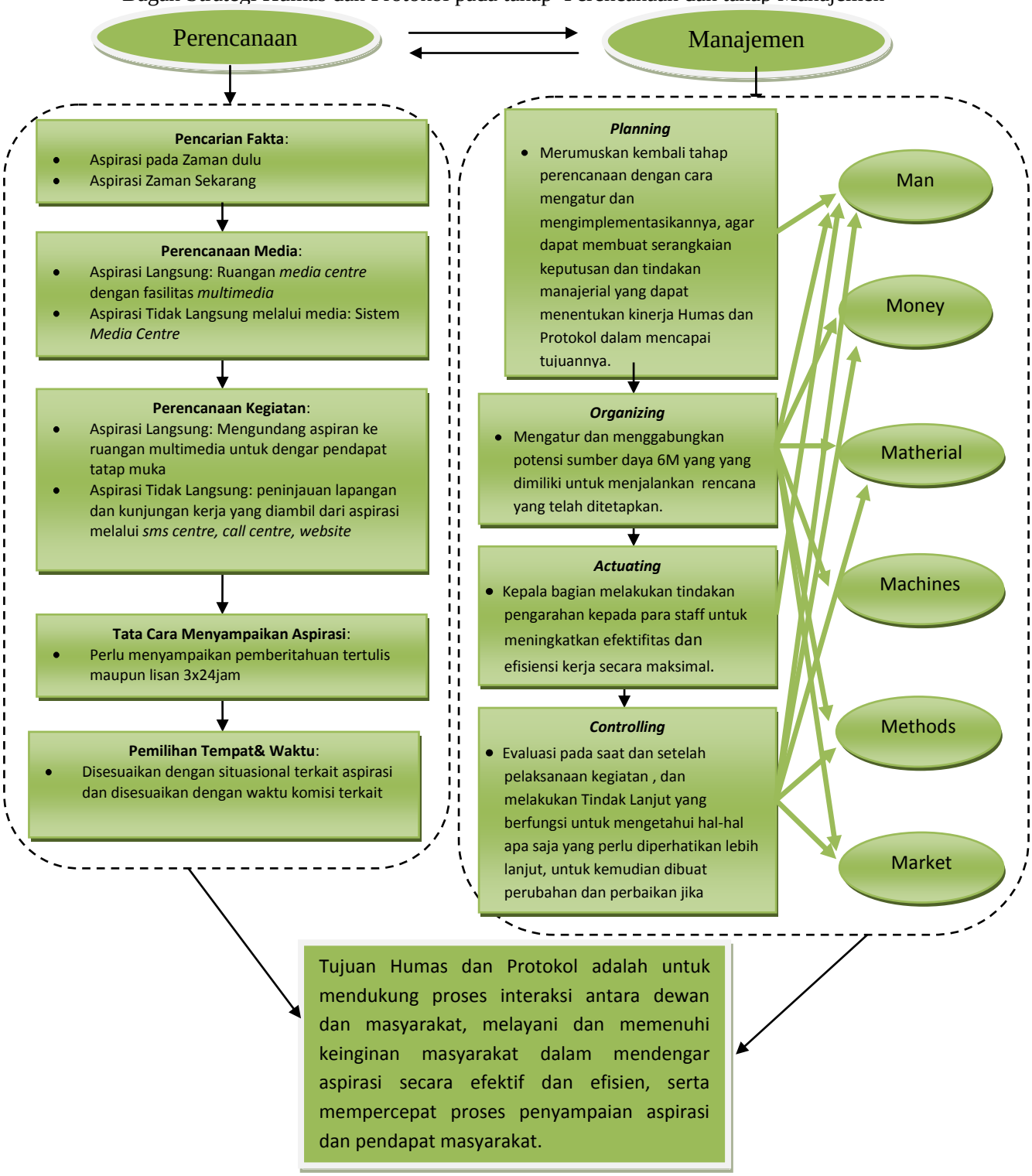
Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat menggunakan teori strategi menurut Onong Uchjana Effendy, yaitu perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*). Yang dimaksud dalam tahap perencanaan disini adalah tahap dimana Humas dan Protokol melakukan *fact finding* atau pencarian fakta sesuai dengan kenyataan yang ada terlebih dahulu yang bertujuan untuk dapat mengetahui permasalahan apa yang ada, agar dapat melakukan tahap selanjutnya yaitu mendapatkan gambaran untuk melakukan perencanaan yang efektif, dalam tahap perencanaan ini juga merupakan tahap merencanakan sesuai dengan apa yang telah diketahui sebelumnya pada tahap *fact-finding* atau pencarian fakta. Selanjutnya adalah tahap manajemen karena Humas dan Protokol juga

mempunyai fungsi manajemen dalam mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku masyarakat, serta mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan masyarakat, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan masyarakat, sehingga dengan adanya suatu manajemen Humas dan Protokol dapat membuat serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang dapat menentukan kinerja Humas dalam mencapai tujuannya, tujuan yang hendak dicapai sebagai pemegangan titik pengarahan dan dapat membuat serangkaian keputusan dalam pengawasan usaha-usaha para staff bagian humas dan penggunaan sumber-sumber daya Humas dan Protokol agar mencapai tujuan yang diharapkan.

Adapun hasil Strategi yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dengan tahap Perencanaan dan tahap Manajemen, yang mana bagan tersebut adalah alur hasil penelitian ditampilkan dalam gambar untuk memudahkan pembaca, berikut gambar yang dibuat oleh peneliti, sebagai berikut:

Gambar 4.13

Bagan Strategi Humas dan Protokol pada tahap Perencanaan dan tahap Manajemen



Sumber: Hasil Akhir Penelitian, 2013

Untuk tahap Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat adalah terlebih dahulu mengumpulkan data atau fakta. Hal ini sesuai dengan pernyataan Anton (1989 : 920) dalam Kustadi Suhandang, secara definitif penelitian merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip – prinsip umum. Dengan kata lain, pencarian fakta atau pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data dan fakta agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pengumpulan data dan fakta dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, juga untuk mengetahui permasalahan yang ada pada masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya tersebut, dan agar pihak Humas dan Protokol juga mempunyai gambaran untuk melakukan perencanaan yang efektif dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat.

Dalam tahap pencarian fakta yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah dengan menampung aspirasi-aspirasi yang masuk dari masyarakat dimana aspirasi tersebut dibagi menjadi 2 bagian, yaitu aspirasi langsung (seperti demo) dan aspirasi tidak langsung (melalui *sms centre, call centre, email* maupun melalui *website* DPRD), dimana dalam tahap pencarian fakta ini Humas dan Protokol mengumpulkan data yang sesuai dengan fakta yang ada yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat dalam menyampaikan aspirasinya tersebut dan bagaimana masyarakat menyuarakan

aspirasinya kepada DPRD melalui aspirasi langsung dan aspirasi tidak langsung pada zaman dulu dan zaman sekarang, yang bertujuan agar Humas dan Protokol mengetahui permasalahan apa yang ada pada masyarakat dalam proses penyampaian aspirasinya kepada DPRD dengan menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang diberikan Humas dan Protokol.

Setelah melakukan pencarian fakta, Humas dan Protokol mengetahui permasalahan apa yang ada pada masyarakat dalam menyuarakan aspirasinya pada zaman dahulu dengan zaman sekarang, pada zaman dulu masyarakat Jawa Barat banyak menemukan kesulitan untuk beraspirasi karena kurangnya sarana dan fasilitas yang disediakan, sehingga banyak aspirasi dari masyarakat tersebut yang tidak tersampaikan kepada DPRD terkait, namun pada zaman sekarang masyarakat sudah mengenal tekhnologi sehingga masyarakat sudah banyak yang mempunyai keinginan menyuarakan aspirasinya secara tidak langsung agar lebih efisien, dengan adanya perkembangan teknologi banyak dari masyarakat pada zaman sekarang memanfaatkan perkembangan teknologi seperti internet untuk beraspirasi kepada DPRD terkait. Sehingga dapat diketahui proses aspirasi pada zaman dulu yang dilakukan masyarakat Jawa Barat adalah masih cenderung melakukan aspirasi secara langsung dimana masyarakat melakukan kunjungan langsung ke DPRD dengan cara melakukan aksi demo dan berunjuk rasa, sedangkan proses aspirasi zaman sekarang yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat yaitu dengan melakukan aspirasi langsung dan aspirasi tidak langsung, dimana dalam proses aspirasi tidak langsung masyarakat sudah banyak memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi yaitu melalui media

dimana aspirasinya disampaikan melalui *sms centre*, *call centre, email* dan melalui *website*.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tahap pencarian fakta dilakukan agar Humas dan Protokol juga mempunyai gambaran untuk melakukan perencanaan yang efektif dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat. Perencanaan yang baik dan efektif tersebut harus bersifat *rasional, lentur (flexible),* dan *berkelanjutan* (Sukarno, 1968:60). Rasional dalam arti berdasarkan pemikiran-pemikiran dan perhitungan yang matang, sehingga dapat dibahas secara logis. Sedangkan kelenturan perencanaan diterapkan pada tempat, waktu dan keadaan bagaimanapun. Rencana yang luwes, dimanapun, kapanpun, dan dalam situasi serta kondisi bagaimanapun akan selalu cocok,sesuai, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ditemui, dimana Humas dan Protokol membuat perencanaan yang terdiri dari perencanaan media, perencanaan kegiatan, membuat cara dan teknis dalam tata cara penyampaian aspirasi, dan pemilihan tempat dan waktu yang sesuai dengan situsional pada melakukan kegiatan tersebut.

Dari penjelasan diatas maka selanjutnya Humas dan protokol melakukan tahap perencanaan yang tentu saja dalam tahap perencanaan ini Humas dan Protokol melihat dari pencarian fakta sebelumnya yang telah dilakukan, telah diketahui sebelumnya bagaimana proses penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat pada zaman dulu dan zaman sekarang. Sehingga pertama yang dilakukan oleh Humas dan Protokol adalah merencanakan media apa yang akan digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, dalam tahap pencarian fakta yang telah dilakukan telah diketahui masyarakat zaman sekarang sudah banyak

yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk beraspirasi, sehingga Humas dan Protokol merencanakan media dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi yang menggunakan sistem *media centre* dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut yang bertujuan untuk menyediakan tempat bagi masyarakat yang kesulitan dalam menyuarakan aspirasinya, dan memudahkan masyarakat untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan dewan, berupa penyampaian aspirasi, pertanyaan, keluhan secara mudah, efektif dan tidak membingungkan. Humas dan Protokol merencanakan media apa yang akan digunakan untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat secara langsung maupun aspirasi secara tidak langsung. Pada proses aspirasi langsung kini masyarakat Jawa Barat dapat menggunakan ruangan khusus atau ruangan *media centre* yang telah disediakan oleh Humas dan Protokol untuk memfasilitasi aspirasi tersebut dengan perangkat yang memadai dan didukung dengan fasilitas *multimedia*, seperti koneksi internet, *LCD projector*, *Audio System*, dan *Computer*, yang bertujuan untuk mendukung proses komunikasi dengan perwakilan dari masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya tersebut yang disertai dengan pemaparan materi, pencarian informasi via internet, dan bahkan melakukan *teleconference* dengan pihak lain melalui jaringan internet. Sedangkan pada proses aspirasi secara tidak langsung masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang diberikan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi tersebut dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi yang disediakan dalam bentuk sistem *contact centre* untuk menampung penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat, yang terdiri atas *call centre, SMS centre, email* dan *website*

agar proses penyampaian masyarakat melalui media tersebut dapat berjalan efektif. karena aspirasi dari masyarakat tersebut dapat ditampung dan diakomodir oleh suatu sistem yang akan melakukan distribusi kepada para anggota dewan terkait, sistem reminder, alert, dan warning terhadap masa waktu untuk menjawab pertanyaan dan aspirasi, akan mempercepat proses pemberian jawaban kepada masyarakat.

Dengan membuat perencanaan media tersebut, Humas dan Protokol mempunyai harapan yaitu agar masyarakat tidak lagi menemukan kesulitan dalam beraspirasi, tidak merasa bingung kemana mereka ingin menyampaikan aspirasinya, dan agar masyarakat tidak ragu-ragu untuk menyuarakan aspirasinya kepada DPRD yang berupa saran, kritiki, masukan, keluhan, maupun pertanyaan. Humas dan Protokol juga mempunyai alas an tersendiri mengapa mereka memilih menggunakan media centre dalam memfafsilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, yaitu karena dengan menggunakan system media centre dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan dewan, berupa penyampaian aspirasi, pertanyaan, keluhan secara mudah, efektif dan tidak membingungkan, yang mana system media centre mempunyai kelebihan dalam menampung aspirasi dan keluhan masyarakat yang masuk dan akan memprosesnya menjadi sebuah laporan terstruktur dan lengkap tapi jelas, sederhana dan mudah dimengerti serta bisa diproses lebih lanjut, dan mempercepat proses pemberian jawaban kepada masyarakat. Media yang digunakan juga dianggap efektif karena sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat maupun media lokal.

Selanjutnya setelah melakukan perencanaan media, Humas dan Protokol juga merencanakan kegiatan apa yang akan dilakukan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat tersebut, karena tanpa melakukan perencanaan kegiatan, masyarakat akan merasa aspirasi yang dilakukannya teracuhkan dan tidak tersampaikan kepada pihak terkait. Perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol pada aspirasi secara langsung yaitu dengan mempersiapkan sarana yang dibutuhkan dalam mendukung proses aspirasi berlangsung, dan bekerjasama dengan pihak keamanan untuk menghindari sikap anarkis yang dilakukan oleh masyarakat, Humas mengundang perwakilan dari aspiran untuk mengetahui aspirasi apa yang akan disampaikan oleh kelompok masyarakat tersebut, setelah diketahui masalah apa yang terjadi dan dikeluhkan oleh masyarakat, Humas mengkoordinasikan dengan komisi terkait sesuai dengan bidang permasalahannya, Humas juga menginformasikannya dengan pimpinan dewan, jika disetujui oleh Pimpinan mengenai aspirasi tersebut, Humas juga mengundang aspiran untuk mendiskusikan permasalahan tersebut dengan komisi terkait di ruangan khusus atau ruangan *media center* yang sebelumnya sudah dijelaskan pada perencanaan media yang dilakukan oleh Humas dan Protokol, sedangkan dalam proses aspirasi tidak langsung atau melalui media *sms centre, call centre*, dan *website* Humas dan Protokol melakukan perencanaan kegiatan dengan mengaliminir terlebih dahulu pada aspirasi yang masuk dari masyarakat tersebut lalu dikoordinasikan dan disampaikan kepada dewan dan komisi-komisi terkait, dan komisi terkait akan memutuskan mana yang akan dijadikan bahan untuk melakukan peninjauan langsung dan melakukan kunjungan kerja dan

dengar pendapat ke daerah tersebut, setelah itu yang dilakukan Humas dan Protokol adalah mengirim beberapa staff Humas dan Protokol untuk *survey* ke lokasi dimana kegiatan tersebut akan dilaksanakan dengan melihat potensi wilayah yang akan dijadikan lokasi kegiatan, sekaligus melakukan koordinasi dengan pimpinan daerah yang terkait dan koordinasi dengan aparat setempat. Humas dan Protokol juga mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam kegiatan dengar pendapat dan kunjungan kerja tersebut, seperti mempersiapkan kursi, meja, sound system, mempersiapkan konsumsi, dan cenderamata. Selain itu Humas dan Protokol juga melakukan koordinasi dengan pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait prihal penetapan jadwal yaitu tanggal, hari dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut agar tidak mengganggu jadwal kinerja pimpinan dewan maupun komisi-komisi terkait. Humas dan Protokol juga mempersiapkan kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan berlangsungnya kegiatan dengar pendapat dan kunjungan kerja tersebut. Setelah melakukan *survey* ke tempat lokasi pelaksanaan kegiatan dengar pendapat juga kunjungan kerja dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, selanjutnya Humas dan Protokol membuat persiapan yang berguna untuk menunjang kegiatan tersebut, diantaranya yaitu membuat spanduk, membuat susunan acara, membuat dan menyebarkan undangan, dan membuat buku tamu.

Dalam melakukan tahap perencanaan selain melakukan perencanaan media dan perencanaan kegiatan, Humas dan Protokol juga memikirkan dan membuat cara dan teknis dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, juga harus betul-betul dipikirkan secara matang dalam melakukan pemilihan tempat dan pemilihan

waktu. Cara dan teknis yang dilakukan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat adalah dengan membuat tata cara penyampaian aspirasi yaitu masyarakat yang akan menyampaikan aspirasi perlu menyampaikan pemberitahuan kepada Pimpinan DPRD baik secara tertulis maupun lisan, selambat-lambatnya 3x24 jam sesuani dengan UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat dimuka umum hal tersebut untuk lebih memperlancar proses penanganan aspirasi. Setelah membuat cara dan teknis dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, Humas dan Protokol juga melakukan pemilihan tempat yang mana disesuaikan dengan anggaran yang ada dan tergantung dengan situsional terkait aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat juga tergantung dengan aspirasi apa yang akan dibahas, sedangkan dalam pemilihan waktunya adalah saja disesuaikan dengan waktu para anggota dewan.

Strategi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol selanjutnya adalah manajemen yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Maka dari itu Tahap manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat menggunakan fungsi POAC yang terdiri dari *Planning, Organizing, Actuating,* dan *Controling,* yang mana fungsi POAC yang dilakukan Humas dan Protokol meliputi 6 unsur manajemen yaitu *Man* atau Manusia yang bertindak dalam kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat ini dan juga yang menentukan berjalannya perencanaan yang telah dibuat, *Money* dimana setiap perusahaan atau instansi memerlukan anggaran untuk melakukan kegiatan

tersebut, *Methods* atau metode yang digunakan oleh Humas dan Protokol dalam melaksanakan kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, *Materials* dan *Mechines* adalah alat atau saran yang dipakai oleh Humas dan Protokol pada pelaksanaan memfasilitasi aspirasi, dan yang terakhir *Markets* yaitu kegiatan pemasaran atau mempromosikan fasilitas yang diberikan oleh Humas dan Protokol untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat. Pada tahap pertama yang dilakukan Humas dan Protokol dalam melakukan tindakan manajemen adalah dengan tahap *Planing* yang sebelumnya sudah dilakukan pada tahap perencanaan sehingga disini Humas dan Protokol hanya merumuskan kembali perencanaan apa saja yang telah dibuat dan mengimplementasikannya agar dapat mecapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya, tahap kedua adalah dimana Humas dan Protokol melakukan tindakan *Organizing* yaitu dengan melakukan pengaturan pada sumber daya manusia dan menggabungkan seluruh potensi yang ada untuk bekerja secara bersama-sama guna yang dimiliki Humas dan Protokol, untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan perusahaan. Sehingga Humas dan Protokol menentukan terlebih dahulu 6 unsur manajemen yang ada yaitu yang pertama dilakukan Humas dan Protokol pada *Organizing* adalah *Man* atau SDM seperti menentukan siapa yang akan mengelola media yang digunakan dalam memfasilitasi aspirasi yang sudah direncanakan pada tahap perencanaan yang juga bertugas untuk meng*update* berita seputar aspirasi, menentukan *Money* atau anggaran, fungsi Humas pada tahap penyusunan anggaran ini hanyalah memberikan laporan pelaksanaan suatu perencanaan yang harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari dewan karena

berkaitan dengan anggaran pemerintah lalu dikoordinasikan dengan Bagian Keuangan sehingga yang mengurus anggaran dalam kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat adalah Bagian Keuangan karena Humas dan Protokol tidak mengetahui urusan biaya yang dikeluarkan untuk memfasilitasi aspirasi ini karena fungsi Humas dan Protokol disini hanyalah sebagai menyusun apa saja yang diperkukan lalu memberikan laporan pelaksanaan suatu perencanaan yang terlebih dulu harus mendapat persetujuan dari dewan karena berkaitan dengan anggaran pemerintah lalu dikoordinasikan dengan Bagian Keuangan dan bagian Keuangan tersebut akan mengkoordinasikannya dengan melaksanakan memfasilitasi aspirasi masyarakat sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Selanjutnya pada *Organizing* Humas dan Protokol juga menentukan siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat yang mana Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi bertanggung jawab dalam pelaksanaan aspirasi, Kepala Sub Bagian Publikasi bertanggung jawab dalam sosialisasi dimana dalam proses sosialisasi tersebut dengan menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan aspirasi, Kepala Sub Bagian Protokol bertanggung jawab dalam susunan acara serta menyiapkan segala sesuatu mengenai susunan acara, dan Kepala Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat bertanggung jawab secara keseluruhan, yang mana Kepala-kepala bagian tersebut juga melakukan tindakan *Actuating* atau pengarahan pada para staff bagian Humas dan Protokol dimana fungsi pengarahan dan fungsi kepemimpinan kepala sub-sub bagian tersebut untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis dan efektif.

Selanjutnya pada *Organizing* Humas dan Protokol juga menentukan bagaimana cara Humas dan Protokol mengimplementasikan dalam memilih staff bagian Humas untuk memimpin dan melaksanakan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut yang mana petugas yang dipilih untuk memimpin maupun melaksanakan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yakni yang menguasai bidang-bidang tersebut sesuai dengan tupoksinya (tugas, pokok, dan fungsi) yang mampu menjalankan tupoksinya dengan baik, serta menentukan *Materials* dan *Mechines* yang dimaksud adalah alat dan sarana yang digunakan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat seperti computer, mesin fax, telephone, ruangan multimedia, internet, camera, serta mobil untuk sarana transportasi Humas dan Protokol dalam melakukan *survey* ke suatu daerah yang akan diselenggarakannya kegiatan peninjauan langsung dan kunjungan kerja oleh dewan dan kegiatan dengar pendapat antara komisi terkait dengan masyarakat daerah tersebut, selain itu Humas dan Protokol juga membuat *Methods* atau metode mekanisme penanganan aspirasi yang harus dilakukan oleh masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya tersebut, metode mekanisme penanganan aspirasi ada 10 proses dimana dalam 10 proses tersebut merupakan tahap-tahap aspirasi yang masuk, aspirasi ditampung dan dikoordinasikan kepada pihak terkait, sampai aspirasi ditindak lanjuti, agar aspirasi yang disampaikan akan terkoordinasi dengan baik, dan selanjutnya pada tahap *Organizing* Humas dan Protokol juga melakukan *Market,* maksud dari market disini adalah bagaimana cara Humas dan Protokol mempromosikan fasilitas yang diberikan untuk proses penyampaian aspirasi, dimana dalam hal ini adalah dengan melakukan sosialisasi

media yang digunakan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, tujuannya adalah agar masyarakat Jawa Barat mengetahui dan menggunakan fasilitas tersebut.

Tahap terakhir yang dilakukan Humas dan Protokol pada tahap manajemen dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat adalah dengan melakukan *Controling* yang terdiri dari evaluasi dan tindak lanjut, agar kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Dimana evaluasi dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat. Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam kegiatan tersebut memantau kegiatan dan mencatat hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya, dimana data tersebut akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Lalu setelah pelaksanaannya Humas dan Protokol membuat laporan dari hasil kegiatan tersebut untuk dijadikan arsip Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, yang mempunyai tujuan agar mengetahui apakah hasil kerjanya sesuai dengan yang direncanakan, apakah segala sesuatunya dilakukan sesuai dengan instruksi serta pedoman yang diberikan, adakah kesulitan-kesulitan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi dalam mengerjakan program itu, dimana hal itu untuk dijadikan bahan dalam penindaklanjutan agar kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

Selanjutnya setelah melakukan tahap evaluasi maka akan menghasilkan tindak lanjut Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, dalam kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat, yang menjadi eksekutor atau yang

menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan publik adalah Anggota Dewan atau Komisi-komisi terkait, sedangkan Humas dan Protokol dalam hal ini tidak ikut dalam penindaklanjutan aspirasi tersebut, karena sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya bahwa Humas dan Protokol hanya sebagai fasilitator yang memfasilitasi kegiatan aspirasi masyarakat. Namun dengan adanya evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol, Humas dan Protokol mengetahui hal-hal apa saja yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, misalnya dengan menambah SDM (Sumber daya manusia), penguatan dalam struktur tupoksi (tugas, pokok, dan fungsi). Setelah kegiatan selesai, Humas dan Protokol juga membuat laporan pertanggungjawaban dari kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yang telah dilakukan, yang berkaitan dengan banyaknya anggaran yang digunakan dalam memfasilitasi kegiatan tersebut, Jumlah tamu yang hadir, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi yang telah dilaksanakan. Laporan pertanggungjawaban tersebut dibuat sebagai arsip dan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan kepada badan pemeriksaan dalam kegiatan yang telah dilakukan oleh Humas dan Protokol.

Dari pembahasan diatas dapat dilakukan analisis bahwa pada prinsipnya Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah sesuai dengan prinsip PR yang menekankan pada “Suatu bentuk komunikasi” maksudnya bahwa kegiatan yang dilakukan Humas dan Protokol adalah kegiatan komunikasi, karena kegiatan PR merupakan bagian dari komunikasi, dimana komunikasi ini tekanannya pada komunikasi organisasi yang sasarannya adalah untuk publik

didalam organisasi dan publik diluar organisasi, yang dimaksud dengan publik didalam organisasi adalah staff Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan publik diluar organisasi adalah masyarakat Jawa Barat, dimana landasan utama dari komunikasi ini adalah adanya saling pengertian diantara keseluruhan publik yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut, tetapi tidak terbatas pada saling pengertian saja melainkan juga berbagai macam tujuan khusus lainnya seperti contoh penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang terjadi pada proses penyampaian aspirasi dari masyarakat Jawa Barat yang memerlukan suatu perubahan tertentu, sehingga Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah menjalankan tugasnya sebagai PR sesuai dengan pengertian PR menurut Frank Jeffkins, dimana Humas dan Protokol menciptakan segala bentuk komunikasi berencana ke luar dan ke dalam antara DPRD Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat Jawa Barat dengan tujuan memperoleh sasaran tertentu yang berhubungan dengan saling pengertian.

Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Jawa Barat juga sudah mampu menjalankan fungsi Humas atau fungsi *Public Relations* menurut Onong Uchjana Effendy, yang mana Humas dan Protokol melakukan fungsinya sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, Humas dan Protokol melakukan dan menunjang kegiatan manajemen yang terdiri dari tahap *Planning, Organizing, Actuating, Controling* dan 6 unsur manajemen yang meliputi *Man, Money, Methods, Materials, Mechines,* dan *Markets*.

2. Membina hubungan harmonis dan menjaga hubungan baik dengan menumbuhkan rasa saling menghargai dan saling percaya antara Humas dan Protokol dengan publik baik publik *intern* yaitu seluruh staff DPRD Provinsi Jawa Barat maupun publik *ekstern* yaitu masyarakat Jawa Barat dan wartawan media.
3. Menciptakan komunikasi yang mana Humas dan Protokol melakukan komunikasi dengan masyarakat juga memenuhi keinginan masyarakat yang ingin secara langsung berkomunikasi dengan dewan dan menyalurkan opini publik kepada organisasi dimana Humas dan Protokol juga menampung dan menyalurkan aspirasi dari masyarakat Jawa Barat berupa keluhan, saran, kritikan, pertanyaan, harapan, dan lain-lain.
4. Melayani publik dimana Humas dan Protokol melayani dan memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum dimana aspirasi tersebut akan disalurkan dan dikoordinasikan kepada komisi terkait dan Pimpinan dewan agar ditindak lanjuti perihal permasalahan pada aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Selain itu juga, dengan adanya strategi yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dengan tahap Perencanaan dan tahap Manajemen, sudah mampu menjalankan proses Humas atau proses *Public Relations* yang dikemukakan oleh Abdurrahman dalam buku Kasali tahun 2000 hal 84-85, yang mana proses PR terdiri dari 4 langkah yaitu, Pencarian Fakta,

Perencanaan, Komunikasi, dan Evaluasi Program. Sehingga sesuai dengan yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, yang mana Humas dan Protokol melakukan pencarian fakta terlebih dahulu dengan mengumpulkan data dan fakta pada proses penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat zaman dulu dan mengumpulkan data pada proses penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat pada zaman sekarang, yang bertujuan agar Humas dan Protokol dapat mengetahui permasalahan apa yang muncul dalam proses penyampaian aspirasi dan juga agar Humas dan Protokol mempunyai gambaran untuk melakukan langkah berikutnya yaitu untuk melakukan perencanaan yang efektif dalam memfasilitasi proses aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Jawa Barat, perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol dimana pada tahap ini Humas dan Protokol sudah menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan yang mana langkah-langkah ini dirumuskan dalam bentuk rencana dan program, sehingga perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokol adalah dengan merencanakan media apa yang akan digunakan untuk memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, dan juga melakukan perencanaan kegiatan yang akan mendukung proses aspirasi yang terdiri dari kegiatan aspirasi langsung maupun kegiatan aspirasi tidak langsung, setelah melakukan langkah pencarian fakta dan langkah perencanaan Humas dan Protokol juga melakukan langkah berikutnya yaitu langkah komunikasi dimana tahap ini merupakan tahap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan fakta dan data yang telah dirumuskan dalam bentuk perencanaan,

seperti melakukan kegiatan dengar pendapat, melakukan kegiatan peninjauan langsung dan kunjungan kerja ke suatu daerah yang mendukung interaksi komunikasi antara dewan dengan masyarakat. Langkah terakhir yaitu evaluasi, dimana Humas dan Protokol melakukan evaluasi pada tahap manajemen dengan melakukan tindakan *controlling* pada saat dan setelah pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi agar diketahui hal-hal apa yang menjadi kekurangan, mulai dari susunan acara, sarana dan prasarana yang disiapkan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan, serta fasilitas lainnya, dimana data tersebut akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya seperti tindak lanjut yang dilakukan Humas dan Protokol.

Dalam sebuah pemerintahan seperti DPRD, Humas atau *Public Relations* dibentuk untuk menunjang manajemen yang berupaya untuk mencapai tujuan pemerintahan sehingga tujuan sentral Humas yang akan dicapai adalah tujuan suatu pemerintahan. Dilihat dari hasil pembahasan, peneliti melihat bahwa Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat berusaha untuk melakukan tujuan yang diharapkan oleh pemerintahan tersebut, dimana Humas dan Protokol menciptakan, memelihara, serta meningkatkan citra yang baik dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat Jawa Barat yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada masyarakat yang bersangkutan, dengan cara berusaha menampung serta menyalurkan semua aspirasi yang masuk dari masyarakat dan dikoordinasikan kepada pihak terkait atau komisi-komisi terkait sesuai dengan bidang permasalahannya, juga memperbaikinya jika citra Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat merusak atau menurun, Humas dan

Protokol juga berusaha mendapatkan dan menambah penilaian serta jasa baik dari masyarakat pada DPRD Jawa Barat, dengan salah satunya agar DPRD Provinsi Jawa Barat mendapatkan umpan balik yang dapat diketahui dan dirasakan oleh masyarakat yang ikut serta dalam menyuarakan aspirasinya dan menilai bahwa DPRD Provinsi Jawa Barat bisa memperoleh kepercayaan dari masyarakat dengan baik sehingga Humas dan Protokol menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra DPRD Provinsi Jawa Barat, dan yang tidak kalah penting adalah integritas dan kemampuan anggota DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memahami dan menampung keinginan rakyat. Sehingga Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah mampu menjalankan tujuan Humas atau *Public Relations* secara umum.

Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang PR juga harus mampu melakukan kegiatan *internal* dan kegiatan *eksternal,* seperti yang dikemukakan oleh Danan Djaja, bentuk kegiatan PR yaitu *Internal Public Relations* merupakan salah satu bentuk kegiatan dari *Public Relations* yang menitikberatkan kegiatannya ke dalam, maksud kegiatan tersebut hanya berlaku kepada bentuk hubungan dengan publik yang ada dalam instansi atau perusahaan dimana Kegiatan *internal* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat adalah dengan menyelenggarakan acara terkait *special event* pada kegiatan kunjungan kerja pada suatu daerah dimana acara tersebut pada sela-sela kegiatan berlangsung diadakan hiburan yang melibatkan staff yang bertujuan agar meningkatkan motivasi kerja staff Humas tersebut dan

melakukan kegiatan makan bersama pada saat istirahat setelah dimana didalam kegiatan tersebut para staff Humas dan Protokol juga mendiskusikan hasil dari SOP (Standar Operasional Prosedur) masing-masing staff agar dapat mengetahui perencanaan apa yang akan mereka buat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, dan juga melakukan melakukan diskusi agar hubungan antara para staff Humas dan Protokol tercipta dengan baik,. Salah satu tujuan *eksternal* PR adalah untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang di luar badan atau instansi hingga terbentuklah opini publik yang *favorable* terhadap badan itu, sehingga citra perusahaan akan semakin baik dan hal itu tentunya dapat menarik perhatian masyarakat dan mempengaruhi sikap mereka terhadap perusahaan, dimana yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah dengan melayani dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat dengan baik pada penyampaian aspirasi, agar terbentuk opini masyarakat yang positif terhadap DPRD, sehingga citra DPRD akan semakin baik dan hal itu tentunya akan menarik perhatian masyarakat dan mempengaruhi sikap mereka kepada DPRD.

Sehingga dari tahap-tahap strategi mulai dari perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*), Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat sudah dapat membantu instansi dalam pencapaian suatu tujuan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat.