BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai pengaruh globalisasi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, mendorong semangat partisipasi politik rakyat yang menampilkan konsep demokrasi dan transparasi setelah mengalami perubahan yang sangat mendasar yang ditandai dengan berakhirnya orde baru, membawa berbagai pengaruh perubahan, baik perubahan positif maupun perubahan negatif. Hal-hal positif antara lain terbukanya sumber aspirasi politik, terbukanya kemerdekaan pers, adanya kebebasan berpendapat, kebebasan berserikat dan berkumpul yang beruara pada peningkatan partisipasi rakyat secara signifikan. Sedangkan hal-hal negatifnya antara lain timbul *euophoria* politik pada diri masyarakat yang tidak diimbangi oleh pendidikan politik. Hal itu menyebabkan sikap arogansi masyarakat baik terhadap pemerintah maupun wakilnya di lembaga legislatif. Sebagai contoh, masyarakat acap kali menilai lembaga DPRD sangat lamban menanggapi aspirasi yang mereka bawa, padahal tidak seluruhnya demikian. Hal itu seharusnya tidak akan terjadi jika masyarakat betul-betul memahami mekanisme kerja dan proses penanganan aspirasi yang dilakukan DPRD. Namun di sisi lain, harus diakui bahwa sosialisasi politik yang dilakukan oleh lembaga wakil rakyat tersebut belum dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat, yang karenanya banyak anggota masyarakat tidak mengerti akan fungsi DPRD yang sebenarnya. Mereka sering beranggapan bahwa DPRD tidak boleh tidak harus

menyelesaikan seluruh masalah yang mereka miliki. Padahal kewajiban DPRD sebatas memperhatikan dan menyalurkan aspirasi, menerima keluhan dan memfasilitasi tindak lanjut penyelesaiannya.

Aspirasi dari masyarakat kepada DPRD Provinsi Jawa Barat dari zaman ke zaman semakin banyak dan menyebabkan banyak perubahan, perubahan yang dimaksud adalah bagaimana masyarakat menyuarakan aspirasinya kepada DPRD Provinsi Jawa Barat. Zaman dulu masyarakat Jawa Barat banyak menemukan kesulitan untuk beraspirasi karena kurangnya sarana atau fasilitas yang disediakan, sehingga banyak aspirasi dari masyarakat yang tidak tersampaikan kepada DPRD terkait. Kebanyakan dari masyarakat tersebut menyampaikan aspirasinya dengan turun ke jalan seperti melakukan aksi demo, aksi unjuk rasa, dan pertemuan dengar pendapat. Cara aspirasi ini disebut dengan aspirasi langsung tanpa perantara, biasanya Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menyediakan fasilitas dengan memberikan formulir daftar kepada kelompok masyarakat untuk mempermudah proses aspirasi dalam membahas permasalahannya dengan komisi dewan terkait dengan menyediakan ruangan yang mendukung proses komunikasi disertai dengan pemaparan materi, dan pencarian informasi. Namun dengan adanya kemajuan sistem informasi dan komunikasi, masyarakat pada zaman sekarang selain menggunakan aspirasi secara langsung, mereka juga sudah banyak yang menyuarakan aspirasinya melalui media karena aspirasi masyarakat secara langsung dengan melakukan kunjungan langsung biasanya perlu dijadwalkan terlebih dahulu seringkali diartikan sebagai sistem birokratis yang menghambat proses komunikasi dan interaksi, cara aspirasi

melalui media ini disebut dengan aspirasi tidak langsung dimana masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui media seperti tulisan dalam bentuk surat maupun *sms centre* yang dikirimkan kepada DPRD Provinsi Jawa Barat, dan email yang dikirimkan melalui *website* dan lain sebagainya. Sehingga Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memfasilitasi aspirasi dari masyarakat melalui *media centre* , arti dari memfasilitasi aspirasi disini adalah 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 dan lain-lain secara mudah, efektif dan tidak membingungkan. Masyarakat secara umum tidak mau diping-pong pada saat ingin berkomunikasi dengan wakil rakyat. Mengingat anggota dewan juga memiliki keterbatasan waktu dan kesibukan sesuai jadwal kerja, maka dibutuhkan sistem yang dapat menampung aspirasi dan pertanyaan-pertanyaan tersebut, sehingga aspirasi dari masyarakat tersebut dapat diproses dan ditindaklanjuti oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

> "Tujuan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat ini adalah untuk mendukung proses interaksi antara dewan dengan masyarakat Jawa Barat yang mengedepankan fungsi dewan sebagai wakil rakyat yang mampu menyerap aspirasi masyarakat, melayani dan memenuhi keinginan masyarakat itu sendiri khususnya dalam mendengar aspirasi masyarakat Jawa Barat secara luas dengan efektif dan efisien, mempercepat proses penyampaian aspirasi dan pendapat masyarakat juga dapat mengeliminir persyaratan birokratis dan pandangan negatif secara umum yang terjadi dalam proses penyampaian pendapat."[1]

[1] *Hasil wawancara dengan Drs.Sudiana, 18 Februari 2013 10.00 WIB*

Selain itu kegiatan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi penerimaan aspirasi, keluhan, pandangan, pertanyaan dari masyarakat juga bertujuan agar Dewan dapat memiliki data dan laporan secara terstruktur mengenai aspirasi, keluhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat Jawa Barat, karena aspirasi yang masuk akan didokumentasikan dalam bentuk laporan atau rekapan 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, karena setiap aspirasi yang masuk dari masyarakat Jawa Barat itu akan ditampung dan diproses oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat kemudian didistribusikan kepada pihak atau komisi dewan yang terkait dan berwenang.

Salah satu ciri partisipasi politik rakyat antara lain adanya input yang berbentuk aspirasi masyarakat yang secara tekhnis dapat dikatakan sebagai tuntutan dan dukungan. Aspirasi merupakan ungkapan ketidakpuasan atau keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, kritikan, harapan, masukan dan saran. Masyarakat pada umumnya berhak menyampaikan aspirasinya berkaitan dengan hal – hal mengenai pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan daerah. Terdapat dua bentuk aspirasi dilihat dari bentuk penyampaiannya, yaitu aspirasi langsung dan aspirasi tidak langsung. Aspirasi langsung merupakan bentuk aspirasi masyarakat yang disampaikan secara langsung tanpa perantara, seperti aksi demo, aksi unjuk rasa, dan pertemuan dengar pendapat. Salah satu contohnya

adalah ada berbagai macam kelompok masyarakat yang beraspirasi di DPRD Provinsi Jawa Barat, yang seringkali menyuarakan aspirasinya secara langsung kepada DPRD Provinsi Jawa Barat diantaranya adalah mahasiswa, seperti seorang mahasiswa Unpad yang bernama Hanip mengatakan pernah ikut serta dalam memberikan aspirasinya berupa keluhan melalui demo yang menyuarakan tentang aspirasi mengenai penolakan kenaikan harga bbm melihat banyaknya masyarakat yang tidak mampu dengan naiknya harga bbm membuat semua barang dan pangan akan ikut naik. Namun pada saat Hanip dan kelompoknya menyampaikan aspirasinya tersebut belum ada tanggapan dari DPRD Provinsi Jawa Barat yang menanggapi masalah tersebut, pihak terkait hanya mengatakan akan memproses masalah ini lebih lanjut.[2] Selain aspirasi secara langsung terdapat juga aspirasi secara tidak langsung yang merupakan bentuk aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui media, seperti tulisan atau surat dan *sms centre* yang dikirimkan kepada pemerintah, email yang dikirimkan melalui *website* dan lain sebagainya. Sebagai salah satu contoh aspirasi secara tidak langsung yang pernah dilakukan oleh Andrea yang ingin menyampaikan keluhannya, namun Andrea mengatakan sempat mendapatkan kesulitan dalam penyampaian keluhannya karena tidak mengetahui bagaimana cara untuk beraspirasi kepada pemerintah Jawa Barat, dengan banyaknya informasi yang di dapat, Andrea menemukan kemudahan dalam penyampaian aspirasi dengan sarana yang disediakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi jawa Barat melalui media internet (*Website).* Andrea mengeluh tentang jalanan di kota Bandung yang rusak

[2] *Hasil wawancara dengan Hanip saat peneliti melakukan studi pendahuluan*

karena berlubang, sehingga mengakibatkan seringnya terjadi kecelakaan dan sampai merenggut banyak korban jiwa terutama pengguna jalan yang menggunakan kendaraan roda dua.[3] Dari uraian di atas masyarakat Jawa Barat sudah banyak mengetahui fasilitas yang diberikan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD sudah berkembang.

Seperti yang tertulis pada Undang-undang dasar 1945, UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat secara umum;

Pasal 1 :

a. Kemerdekaan menyampaikan pendapat adalah hak setiap warga Negara untuk menyampaikan pikiran dengan lisan, tulisan dan sebagainya secara bebas dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
b. Dimuka umum adalah dihadapan orang banyak atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi atau dilihat setiap orang.

Pasal 2 :

a. Setiap warga Negara, secara perorangan atau kelompok, bebas menyampaikan pendapat sebagai perwujudan hak dan tanggung jawab berdemokrasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kedua aspirasi ini merupakan salah satu saluran dari proses komunikasi dalam cara menyampaikan pesan ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan publik. Keberadaan peran dan fungsi legislatif saat ini dirasakan kurang mendapat simpati masyarakat. Keberadaan mereka justru cenderung pada upaya untuk mengakali

[3] *Hasil wawancara dengan Andrea (masyarakat yang pernah beraspirasi) saat peneliti melakukan studi pendahuluan*

anggaran yang hanya ditujukan untuk kepentingan oknum pribadi maupun kelompoknya saja. Usulan dan keinginan masyarakat nyaris tidak mendapat respon dari anggota dewan yang seharusnya merealisasikan tiga fungsi legislatif yaitu : fungsi Legislasi, fungsi Anggaran dan fungsi Pengawasan. Sehingga Masyarakat merasa hak mereka dalam menyampaikan aspirasi tidak direspon oleh pemerintah.

Berangkat dari masalah tersebut, maka DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) Provinsi Jawa Barat membuat keputusan sesuai dengan Keputusan Pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat Nomor 02 Tahun 2001 tentang "Tugas Pokok,Fungsi dan Rincian Tugas Unit Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat" salah satunya adalah DPRD memiliki tugas wewenang untuk menampung dan menindaklanjuti aspirasi daerah dan masyarakat. Selain itu DPRD memiliki kewajiban, bahwa DPRD memperhatikan dan menyalurkan aspirasi, menerima keluhan dan pengaduan masyarakat serta memfasilitasi tindak lanjut penyelesaiannya. Sehingga keputusan Pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat tentang Pembidangan Tugas, Mekanisme Kerja Pimpinan DPRD, Komisi-komisi dan Hubungan Kerja Komisi dengan Pemerintahan Daerah serta Penanganan Aspirasi yaitu, menerima, mengolah dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat yang disampaikan sesuai bidang tugas komisi masing-masing, melakukan kunjungan kerja atau peninjauan dalam rangka membahas dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat yang disampaikan sesuai bidang tugas komisi masing-masing, mengadakan dengar pendapat atau rapat kerja dengan mitra kerja dalam rangka membahas dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat

yang disampaikan sesuai bidang komisi-komisi, melaporkan resume pembahasan aspirasi masyarakat yang disampaikan sesuai dengan bidang tugas komisi masing-masing maupun hasil dengar pendapat/rapat kerja kepada kordinator komisi masing-masing. Dalam menindaklanjuti pemenuhan aspirasi masyarakat, tidak lepas dari aktivitas peranan struktur, prosedur dalam kerangka sistem pemerintahan daerah, juga tidak lepas dari permasalahan yang dihadapi, bagaimana menampung dan mengartikulasikan aspirasi masyarakat melalui komunikasi dan koordinasi antar unit kerja agar tercipta suatu sistem pemenuhan aspirasi dalam prosedur sistem pemerintah daerah.

Dengan adanya keputusan Pimpinan DPRD dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut tidak terjadi begitu saja tanpa adanya peran seseorang atau divisi dalam proses pengelolaannya. Pengelolaan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut dilakukan oleh divisi *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas) Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Seperti yang dinyatakan oleh Frank Jefkins, dalam bukunya yang berjudul "*Public Relations*" edisi kelima, yang diterjemahkan oleh Daniel Yadin sebagai berikut:

> "*Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian". (Jefkins, 2003:10)

Humas juga mempunyai fungsi manajemen dalam mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku publik, serta mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik.

Sehingga Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat diberikan tugas pokok yang salah satunya yaitu menyelenggarakan layanan hubungan DPRD dengan masyarakat dan lembaga-lembaga kemasyarakatan serta memfasilitasi layanan aspirasi. Arti dari memfasilitasi disini adalah untuk menyediakan tempat untuk menyalurkan aspirasi dari masyarakat yang kesulitan menyuarakan aspirasinya, dan memudahkan masyarakat untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan dewan, berupa penyampaian aspirasi, pertanyaan, keluhan, dan lain-lain, secara mudah dan efektif. Masyarakat secara umum tidak ingin diping-pong pada saat ingin berkomunikasi dengan wakil rakyat. Mengingat anggota Dewan juga memiliki keterbatasan waktu dan kesibukan sesuai jadwal kerja, maka dibutuhkan suatu fasilitas yang dapat menampung aspirasi dan pertanyaan-pertanyaan tersebut, sehingga aspirasi dari masyarakat tersebut dapat diproses dan ditindaklanjuti oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi jawa Barat. Dengan adanya Tugas dan Fungsi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD provinsi jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi tersebut selain dapat memudahkan masyarakat dalam penyampaian aspirasinya tersebut, juga memiliki manfaat bagi anggota dewannya sendiri yaitu 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. Karena setiap aspirasi yang masuk dari masyarakat ini dapat langsung diproses

dan ditindaklanjuti oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat kemudian didistribusikan kepada pihak yang berwenang, proses pendataan tersebut diperlukan untuk mengidentifikasikan harapan publik terhadan dewan dan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja serta performan dewan dan para anggotanya.

Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat tentu ingin berhasil untuk mencapai tujuannya dalam memfasilitasi aspirasi publik tersebut, keberhasilan ini tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada saja namun diperlukan adanya strategi, karena berhasil tidaknya banyak ditentukan oleh strategi komunikasi yang pada akhirnya akan menimbulkan kepercayaan kepada publik atau masyarakat yang ikut menyuarakan aspirasinya terhadap DPRD Provinsi Jawa Barat tersebut. Sehingga tentu saja Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuannya. Dengan adanya suatu strategi di Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat ini diharapkan mampu menjalankan strategi tersebut dengan baik yang bertujuan agar semua aspirasi masyarakat secara langsung maupun aspirasi masyarakat secara tidak langsung yang berupa pendapat, kritikan, pertanyaan, masukan ataupun saran yang ada dapat diproses dan ditindaklanjuti oleh bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, agar DPRD Provinsi Jawa Barat sendiri 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 untuk

menjalankan tugasnya yang telah mampu melayani dan memfasilitasi aspirasi masyarakat dengan baik, dan yang tidak kalah penting adalah integritas dan kemampuan anggota DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memahami dan menampung keinginan rakyat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana cara strategi Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi secara langsung dan tidak langsung. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu momentum baik sebagai bentuk apresiasi informasi dan teknologi bagi masyarakat Jawa Barat dalam beraspirasi. Maka dengan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, peneliti merumuskan permasalan sebagai berikut: "**Bagaimana Strategi Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?**"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat ?
2. Bagaimana manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat ?

1.3 Maksud dan Tujuan Peneletian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat. Mulai dari proses perencanaanya sampai manajemen strateginya

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berangkat dari permasalahan yang telah penulis identifikasikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran tahap perencanaan yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui gambaran tahap manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan kegunaan teoritis secara khusus diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang berkaitan tentang kajian ilmu *Public Relations* (Hubungan Masyarakat) .

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai pengaplikasian Ilmu *Public Relations* dan pembelajaran mengenai masalah penelitian yaitu Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat.

b. Universitas

Kegunaan penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, mahasiswa Program Studi Public Relations secara khusus. Dan sebagai *literature* bagi yang akan melaksanakan penelitian yang sama.

c. Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

Bagi instansi, hasil penelitian ini sebagai informasi atau evaluasi terhadap kinerjanya dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Untuk dapat memahami masalah yang akan diteliti, perlu dikemukakan teori dan konsep yang ada dalam studi ini khususnya mengenai strategi *Public Relations*, Definisi strategi yang peneliti gunakan untuk menentukan subfokus adalah definisi strategi menurut Onong Uchjana Effendy:

> "Strategi adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan . Tetapi untuk mencapai suatu tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus menunjukan bagaimana taktik operasionalnya" (Effendy 2006:32) .

Untuk menyusun sebuah strategi harus ada tujuan yang jelas dan diolah melalui perencanaan yang matang, Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta-fakta, membuat serta menggunakan asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diyakini diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu (Terry, 1975 *dalam* Kusmiadi, 1995)[4]. Perencanaan merupakan proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain seperti pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan tidak akan dapat berjalan. Dalam melakukan suatu perencanaan, seperti dikemukakan oleh Syamsi (1986: 56) maka perencanaan yang baik dan lengkap haruslah memenuhi enam unsur pokok. Adapun untur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- Apa *(what),* yakni mengenai materi kegiatan apa yang akan dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan
- Mengapa *(why),* yaitu alasan mengapa memilih dan menetapkan kegiatan tersebut dan mengapa diprioritaskan

[4] *Rezahafiez324.blogspot.com/definisi-perencanaan.html (Minggu, 21 April 2013,pukul: 17.05)*

- Bagaimana dan berapa *(how dan how much),* yaitu mengenai cara dan teknis pelaksanaan bagaimana yang dibutuhkan untuk dilaksanakan, dan dengan dana yang tersedia harus dipertimbangkan;
- Dimana *(where),* yakni pemilihan tempat yang strategis untuk pelaksanaan kegiatan (proyek)
- Kapan *(when),* yaitu pemilihan waktu/timing yang tepat dalam pelaksanaannya
- Siapa *(who)* menentukan siapa orang yang akan melaksanaan kegiatan tersebut. Ini merupakan subyek pelaksana. Kadang-kadang diperlukan juga untuk menentukan siapa yang menjadi obyek pelaksanaan kegiatan. Siapa di sini merupakan Whom.

Selain perencanaan untuk mencapai tujuan juga dibutuhkan suatu manajemen agar dapat mengatur proses perencanaan yang telah dibuat dan direncanakan, karena dengan melakukan manajemen kita dapat membuat serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang dapat menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang yang mana ruang lingkupnya terdiri atas pengamatan lingkungan dalam merumuskan, mengimplementasikan serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas-fungsional yang membuat sebuah perusahaan mencapai tujuannya. Dimana manajemen itu sendiri mempunyai fungsi POAC yaitu :

- *Planning*, Fungsi perencanaan adalah suatu kegiatan membuat tujuan perusahaan dan diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut.
- *Organizing*, Fungsi perngorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan menggabungkan seluruh potensi yang ada untuk bekerja secara bersama-sama guna yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan perusahaan.
- *Actuating*, Fungsi pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis, dan lain sebagainya.
- *Controling*, Fungsi pengendalian adalah suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

Sehingga dapat disimpulkan dengan fungsi yang dimiliki manajemen mempunyai tujuan yang hendak dicapai sebagai pemegangan titik pengarahan, wadah yakni organisasi atau kelompok masyarakat sebagai tempat orang-orang melakukan kerjasama, alat atau sarana untuk mencapai tujuan, kegiatan dan aktivitas seperti proses, maksud dari proses disini adalah cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan, perencanaan yang terlebih dahulu memikirkan tujuan dan juga kegiatannya, pengorganisasian berarti mengkoordinasikan

sumberdaya yang dimiliki perusahaan, pergerakan menunjukan bagaimana melaksanakan tugasnya dalam mencapai tujuan tersebut dan pengendalian. Adapun 6 M pada manajemen adalah sebagai berikut:

- *Man* (SDM), Dalam manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.
- *Money (*Uang), Uang merupakan salah satu unsure yang tidak dapat diabaikan. Besar/kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.
- *Material,* Material terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi atau alat dan sarana apa yang dipakai dalam sebuah perusahaan. Untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan / material-material sebagai salah satu sarana. Sebab material dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa material tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
- *Machines,* Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efesiensi kerja.
- *Methods,* Sebuah metoda dapat dikatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan menberikan berbagai pertimbangan-

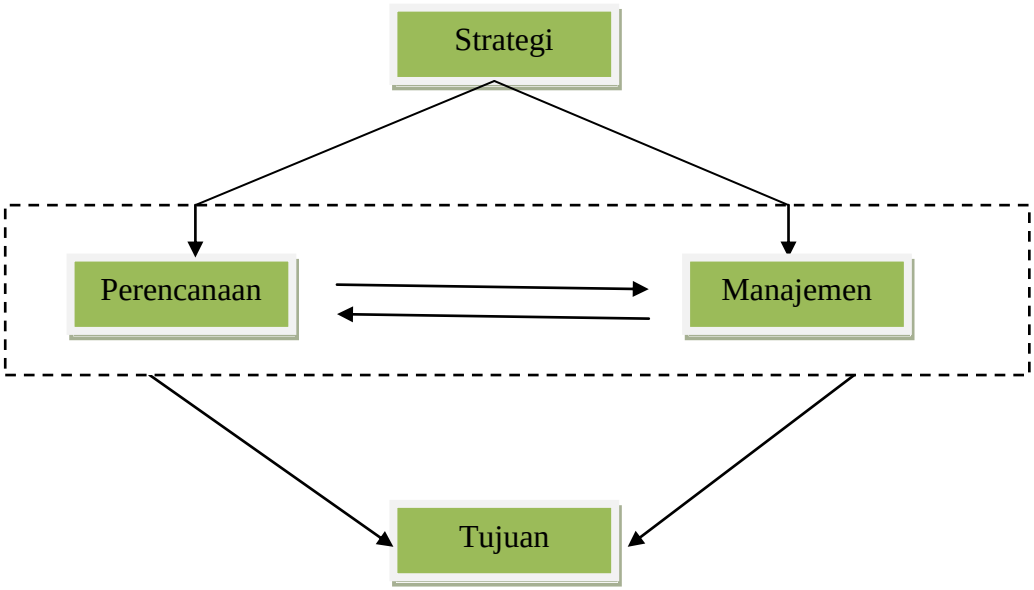
pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat walaupun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakan tidak mengerti atau mempunyai pengalaman maka hasil tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.

- *Market*, proses kerja tidak akan berlangsung, oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor penentu dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kulaitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli konsumen.

Berdasarkan Kerangka Teoritis tersebut dapat dijelaskan seperti yang digambarkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Teoritis



Sumber: Adaptasi dari Definisi Strategi (Efendi, 2006:32)

Ket :

Strategi merupakan paduan dari perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut strategi harus dapat menunjukan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam melaksanakan strategi. maka dalam melaksanakan strategi harus menyusun proses perencanaan yang matang dan proses manajemen yang tepat, karena keduanya merupakan jembatan untuk dapat mencapai tujuannya.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam peneilitian ini ditujukan untuk dapat memberikan stuktur dari penerapan teori dari para ahli yang digunakan dalam penelitian untuk dapat diterapkan. Konseptualisasi ini merupakan langkah konkret peneliti untuk dapat memberikan gambaran spesifik mengenai identifikasi masalah yang diangkat ke dalam pemaparan pemahaman yang dapat dijadikan sebagai alat bantu untuk memahami teori dari para ahli agar lebih dapat dicerna dan di selaraskan ke dalam keperluan penelitian. Maka peneliti memaparkan konseptualisasi teori mengenai strategi, sebagai berikut:

a. Dari segi Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

   Dalam tahap perencanaan ini bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat adalah 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 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. Dengan adanya daftar tersebut akan dapat dilakukan pemikiran dengan cepat untuk mengatasinya dan nantinya perencanaan itu perlu di pikirkan dengan matang, oleh karena itu kegiatan ini merupakan salah satu tahap yang turut menentukan suksesnya pekerjaan bagian Humas keseluruhan.

b. Dari segi Manajemen yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

   Dalam tahap melakukan manajemen ini bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD membuat keputusan dan tindakan manajerial dengan melihat fungsi POAC pada manajemen dan unsur 6 M pada

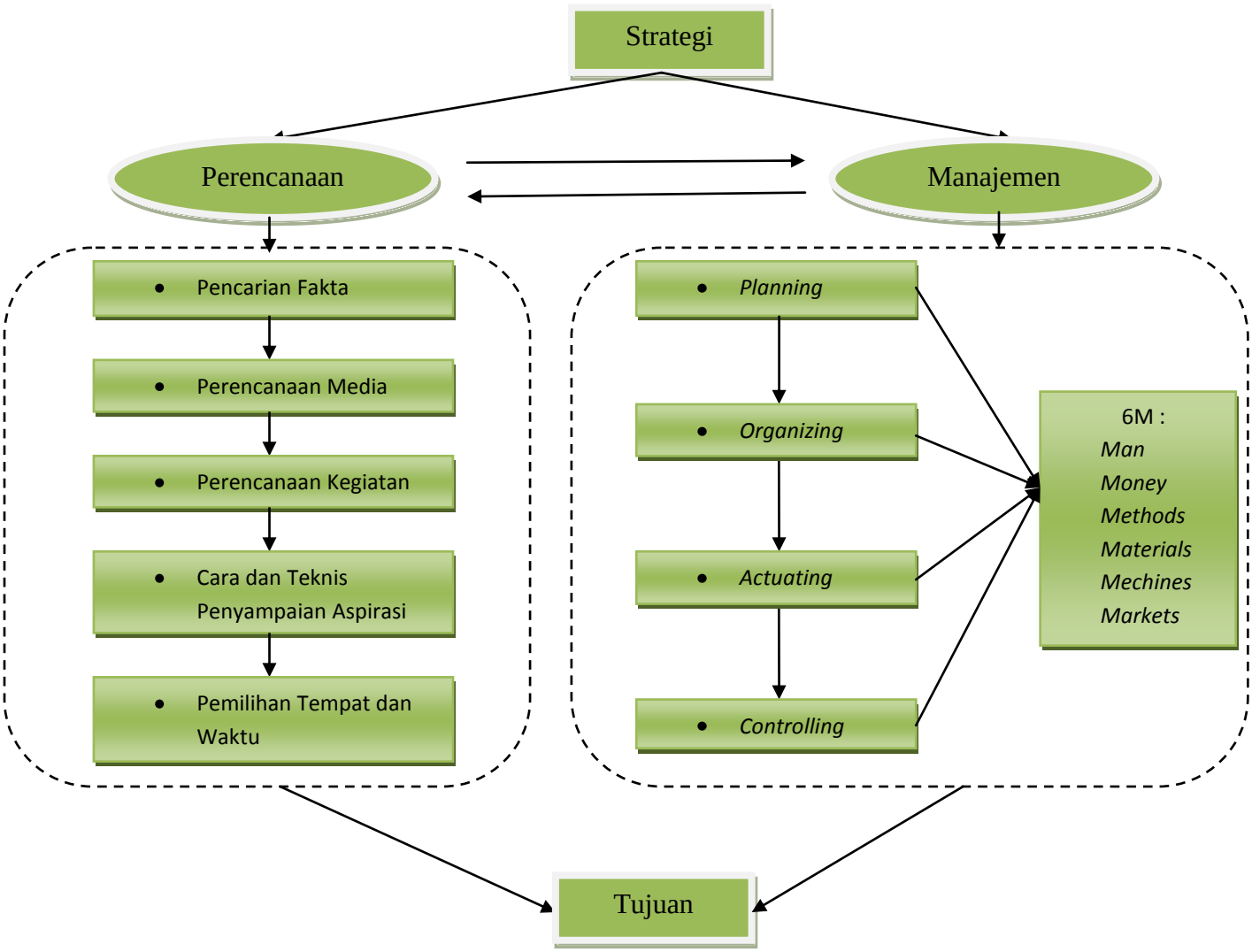
manajemen, yang dapat menentukan kinerja Humas dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, dengan terlebih dahulu menentukan tujuan yang hendak dicapai, dan mengimplementasikan perencanaan yang telah dibuat pada tahap perencanaan, pada tahap manajemen juga Humas dan Protokol mengkoordinasikan sumber daya yang dimiliki serta mengatur sumber daya manusia dan menggabungkan seluruh potensi yang ada untuk bekerja secara bersama-sama untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan perusahaan karena tujuan tersebut juga dapat tercapai jika sumber daya manusia yang menjalankan kegiatan tersebut tepat ditugaskan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan tugasnya masing-masing, yang dilakukan Humas adalah dengan cara memilih staff bagian Humas dan Protokol yang tepat untuk melaksanakan kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat, serta menentukan pemimpin Humas dan Protokol untuk bertanggung jawab pada proses kegiatan dalam memfasiitasi aspirasi sebagai pemegangan titik pengarahan. Humas dan Protokol juga melakukan perencanaan anggaran untuk menjalankan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, Humas juga menentukan bagaimana cara mekanisme penyampaian aspirasi dan Humas dan Protokol juga melakukan pengawasan terhadap evaluasi yang dilakukan guna untuk mengetahui tindak lanjut apa yang akan dilakukan sehingga Humas dan Protokol

dapat melakukan peninjauan lebih lanjut terhadap fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Kerangka Teoritis tersebut dapat dijelaskan seperti yang digambarkan pada gambar 1.2 sebagai berikut:

Gambar 1.2

Kerangka Konseptual



Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, 2013

Ket :

Strategi yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat, dilihat dari tahap perencanaan adalah dengan melakukan pencarian fakta terlebih dahulu agar dapat diketahui permasalahan apa yang ada pada proses aspirasi, dengan mengetahui fakta yang ada maka dapat dilakukan perencanaan yang efektif yaitu dengan merencanakan media, kegiatan, tata cara penyampaian aspirasi, dan pemilihan tempat dan waktu yang tepat untuk melakukan kegiatan dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat tersebut, selanjutnya Humas dan Protokol melakukan tahap manajemen dimana pada tahap ini menggunakan fungsi manajemen POAC dengan mengatur 6 unsur manajemen.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yaitu " **Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat**" , maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Perencanaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat
    - Fakta
        a. Bagaimana proses aspirasi pada zaman dulu yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat?

b. Bagaimana proses aspirasi pada masa sekarang yang dilakukan oleh masyarakat Jawa Barat?

- Media

c. Bagaimana perencanaan media yang digunakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

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

e. Apakah media yang digunakan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat sudah berjalan efektif?

- Kegiatan

f. Bagaimana perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat untuk mencapai tujuannya dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

- Cara dan teknis , Tempat dan Waktu

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

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

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

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

- *Organizing, Actuating, Man (*SDM*),* dan *Money*

a. Bagaimana cara memilih staff Humas dan Protokol Sekretariat DPRD untuk memimpin dan melaksanakan kegiatan dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

b. Siapa yang mengelola media yang digunakan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat?

c. Siapa yang mengurus anggaran dan apakah ada anggaran yang ditetapkan dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

d. Siapa saja yang bertanggung jawab dan mengarahkan dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

- *Methods*

e. Bagaimana metode mekanisme pelaksanaan kegiatan yang dilakukan Humas dan Protokol dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

- *Material* dan *Machines*

  f. Alat dan sarana apa yang digunakan oleh Humas dan dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

- *Markets*

  g. Bagaimana mensosialisasikan media yang digunakan Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat?

- *Controling*

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

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

1.7 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode desktiptif. Metode Kualitatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara gabungan, analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009: 1). Dengan kata lain, Pendekatan

kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Sedangkan metode deskriptif menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya "Metode Penelitian Komunikasi" mengemukakan bahwa metode deskriptif mempunyai ciri – ciri sebagai berikut :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan masalah yang ada.

Disini peneliti melakukan pengumpulan informasi dengan terlebih dahulu melakukan studi pendahuluan agar mengetahui masalah apa yang pada proses penyampaian aspirasi, dan mengumpulkan data lainnya untuk diteliti yang bersumber langsung dari subjek penelitian.

2. Mendefinisikan masalah atau memeriksa kondisi praktek – praktek yang berlaku.

Dari semua hasil pengumpulan data yang peneliti dapat, peneliti merumuskan masalah yang ada, dan apakah benar data-data yang peneliti peroleh sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

3. Membuat perbandingan atau evaluasi.

Setelah mengetahui kebenarannya pada data-data yang telah dikumpulkan, peneliti mengevaluasi dengan membandingkan masalah yang ada pada proses selama penelitian dan setelah penelitian.

4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama pada masa yang akan datang. (Rakhmat, 1984 : 25)

Selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah dengan memprediksi apa yang akan terjadi pada masa yang akan dating dan mengetahui tindak lanjut penyelesaiannya.

Sehingga dalam melaksanakan penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu hanya menggambarkan tentang yang di teliti, dalam hal ini adalah Strategi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat Dalam Memfasilitasi Aspirasi Masyarakat Jawa Barat.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan Informan untuk menggali informasi dari informan. Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari pihak-pihak yang bersangkutan dengan cara berdialog secara langsung dengan Bapak Drs.Sudiana selaku Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dan Bapak Nanang Syaefudin, S.Sos., M.Si selaku Kepala Sub Bagian Publikasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat. Seperti yang dikatakan Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif adalah : "Percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" (Moleong, 2012:186).

Wawancara dilakukan pada Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

2. Studi Pustaka

   Peneliti melakukan pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan cara membaca pustaka seperti buku-buku, literature-literatur, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan objek yang diteliti.

3. Dokumentasi

   Setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya tulis monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong 2012: 216-217).

1.9 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dilakukan yaitu sepanjang proses penelitian sejak memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Data yang berhasil peneliti kumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif, lalu disajikan dalam bentuk naratif sesuai dengan masalah yang sedang dibahas. Sejalan dengan pemikiran Sugiyono yang menegaskan,

> "Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dikatakan juga bahwa analisa data sebelum memasuki lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus

> penelitian masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah penelitian masuk dan selama di lapangan". (Sugiyono, 2009 : 89-90)

Sejalan dengan pernyataan sebelumnya, menganalisis data menurut Nasution dalam Sugiyono, menjelaskan analisa telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Sugiyono, 2009:89)

Dalam penelitian ini, data yang telah diperoleh kemudian akan dianalisis dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data, yaitu mengumpulkan data dan fakta sebanyak-banyaknya dan seakurat mungkin terhadap topic yang akan dibahas.

   Peneliti mengumpulkan data dengan mencari informasi mengenai fakta yang terjadi pada proses penyampaian aspirasi yang dilakukan masyarakat Jawa Barat dan mengumpulkan data yang dilakukan Humas dan Protokol dalam memfasilitasi aspirasi masyarakat Jawa Barat tersebut.
2. Klasifikasi data, termasuk didalamnya adalah proses penelitian, pemusatan perhatian, membuat ringkasan, penggolongan jawaban, dan lain sebagainya.

   Setelah peneliti mengumpulkan data dan fakta, peneliti mengelompokan data-data tersebut yang didapat dari sumber arsip Humas dan Protokol juga wawancara dengan Humas dan Protokol yang dicatat di catatan-catatan kecil dan recorder, jawaban tersebut dikelompokan sesuai kebutuhan penelitian.

3. Mendeskripsikan data yang telah terkumpul.

   Selanjutnya jawaban-jawaban dari hasil penelitian tersebut peneliti mendiskripsikannya dengan cara mengembangkan penjelasan tersebut sesuai dengan fakta di lapangan.

4. Menganalisis data yang telah terkumpul dengan menganalisisnya sesuai dengan teori pendukung, bagan-bagan, foto, dan lain sebagainya. (Sugiyono, 2009 : 109-110)

   Data-data hasil penelitian yang peneliti teliti dari arsip Humas dan Protokol, catatan-catatan kecil dan ringkasan dari hasil penelitian, hasil data wawancara, hasil data dari dokumentasi, peneliti menganalisisnya sebagai bahan untuk pembahasan dan juga menarik kesimpulan.

1.10 Subjek Penelitian dan Informan

1.10.1 Subjek Penelitian

Menurut Nasution (1996) dalam bukunya *Metodologi Penelitian*, subjek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah sumber yang dapat memberikan informasi, dapat berupa hal, peristiwa, manusia, situasi yang diobsevasi atau yang dapat diwawancarai (Nasution, 1996 : 32)

Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Subjek dalam penelitian ini yakni, **Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat**.

1.10.2 Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong 2007: 132).

Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Rachmat Kriyantono (2007) dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi, Teknik *purposive sampling* teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. (Kriyantono, 2007:154)

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti memilih beberapa informan yang dapat memberikan banyak informasi dan yang paling mengetahui terkait dengan penelitian ini. Peneliti memilih 1 orang Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi, dan 1 orang Kepala Sub Bagian Publikasi dengan pertimbangan informan tersebut yang paling mengetahui kegiatan memfasilitasi aspirasi masyarakat. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 1.1

Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Drs. Sudiana	Kepala Sub Bagian Humas dan Layanan Aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat
2.	Nanang Syaefudin, S. Sos, M. Si.	Kepala Sub Bagian Publikasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat

Sumber : Data Penelitian, 2013

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat pada Bagian Humas dan Protokol yang terletak di Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang tepat berada pada:

- Kompleks Gedung Sate, Jalan Dipenogoro No. 22 Bandung 40115
- Telepon (022) 4206270
- Fax (022) 4239376

1.11.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan peneliti dimulai pada bulan Maret 2013 sampai bulan Juli 2013, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian dengan perincian waktu yang dijelaskan pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2

Waktu Penelitian Tahun 2013

No	Kegiatan	Tahun 2013																							
		Februari				Maret				April				mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Pendahuluan	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■	■																				
3	Penulisan Bab I					■	■	■																	
	Bimbingan								■																
4	Penulisan Bab II									■															
	Bimbingan										■														
5	Penulisan Bab III											■													
6	Pembuatan Draft Wawancara												■												
	Bimbingan													■											
7	Pengumpulan Data														■										
8	Wawancara															■									
	Bimbingan																■								
9	Penulisan Hasil Wawancara																	■							
10	Penulisan Bab IV																	■	■	■					
	Bimbingan																				■				
11	Penulisan Bab V																					■			
	Bimbingan																						■		
12	Penyusunan Bab																							■	
13	Sidang Kelulusan																								■

Sumber: Peneliti, 2013

1.12 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran penelitian ini secara sistematis, peneliti membagi susunan Tugas Akhir ke dalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, pertanyaan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, Analisis data, subjek dan Informan, dan Lokasi dan Waktu Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan mengenai tinjauan *Public Relations*, tinjauan mengenai Humas, pengertian, fungsi, tinjauan mengenai strategi, tinjauan mengenai aspirasi, dan tinjauan mengenai masyarakat.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah lembaga termasuk visi dan misi, struktur organisasi kelembagaan, serta *job description* objek penelitian dan juga Pembahasan mengenai Aspirasi di Humas dan Protokol.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran data yang didalamnya mengelompokan data yang dimiliki serta membahas hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari kesimpulan berupa *summary* dari hasil penelitian maupun jawaban atas identifikasi yang telah ditentukan di awal dan juga saran yang ditujukan pada dua pihak, yaitu pihak pemanfaatan penelitian kepada peneliti.