

BAB III

SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. SAJIAN DATA

Pada Bab III ini, peneliti akan memaparkan data yang diperoleh mengenai pengelolaan isu humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro. Data yang akan disajikan oleh peneliti yaitu berupa data wawancara terhadap informan, dan dokumen yang telah dilakukan pada bulan November 2016 - Januari 2017. Selain itu, pada Bab ini juga akan dilakukan analisis data sesuai dengan kerangka teori yang telah dipaparkan pada Bab I.

Penyajian pada Bab ini akan disusun berdasarkan wawancara mendalam terhadap 4 narasumber dan pengamatan terhadap dokumen yang dimiliki Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tahap dan aktivitas pengelolaan isu humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro pada tahun 2016, sehingga penyajian data akan dibagi menjadi empat tahap yaitu perencanaan di mana terdapat identifikasi isu dan analisis isu terkait relokasi area parkir Malioboro. Tahap kedua berupa pengorganisasian yaitu bagaimana penentuan strategi pengelolaan isu yang dipilih humas Pemerintah Kota Yogyakarta kemudian disosialisasikan kepada instansi yang terlibat dalam relokasi area parkir Malioboro. Tahap ketiga merupakan pelaksanaan dari pengelolaan isu humas

Pemerintah Kota Yogyakarta berikut faktor pendukung dan penghambat yang ada. Tahap terakhir adalah evaluasi hasil yaitu apakah pengelolaan isu humas Pemerintah Kota Yogyakarta telah sesuai dengan target yang ingin dicapai.

Humas pemerintah memiliki peran untuk menjaga reputasi dan citra suatu pemerintahan, membangun hubungan yang baik kepada *stakeholder*, dan tentunya mendapatkan kepercayaan publik. Pengelolaan isu merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan humas Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menjaga reputasi Pemerintah Kota Yogyakarta dengan mendapatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

1. Peran Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pengelolaan Isu Relokasi Area Parkir Malioboro

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan bagian yang memiliki fungsi untuk membantu tugas Sekertaris Daerah sehingga dalam kegiatan yang dilakukan humas lebih condong pada pelayanan internal. Humas memiliki tugas untuk mengelola arus informasi masuk ataupun arus informasi keluar baik di tingkat walikota dan ketua SKPD yang ada. Pengelolaan arus informasi masuk dalam bentuk berperan aktif menyerap informasi dari *stakeholder* melalui monitoring media, mengelola keluhan, dan aspirasi masyarakat. Kemudian pengelolaan arus keluar merupakan kegiatan humas dalam menyampaikan produk-produk kebijakan pemerintah agar bisa diterima dengan jelas, tidak bias dan lain sebagainya.

“Kalo lokus bagian Humas dan Informasi tadi karena sifatnya adalah pembantu Sekertaris Daerah sehingga kegiatannya dominannya adalah pelayanan internal. Jadi yang namanya bagian itu adalah dominannya

pelayanan internal pada walikota, pimpinan yang lain dan juga SKPD yang lain dalam konteks hal ini adalah pada aspek informasi arus informasi. Bicara tentang arus informasi itu ada dua, satu arus informasi keluar sebagai bentuk bagaimana kemudian agar produk-produk kebijakan dan produk-produk apapun itu dari pemerintah kota Yogyakarta bisa tersampaikan ke publik dan masyarakat bisa menerimanya secara jernih, jernih itu ya jelas tidak bias dan lain sebagainya. Yang kedua adalah melakukan dan mengelola arus masuk informasi secara aktif artinya ini menyerap informasi dari masyarakat, masyarakat itu bukan berarti masyarakat secara umum masyarakat luas tetapi juga masyarakat sektornya seperti media baik itu media *mainstream* ataupun sosial media sehingga menjadi kewajiban kita adalah setiap hari mencermati media dan mencermati aspirasi publik dan juga kemudian kita mengelola apa yang dinamakan keluhan publik, aspirasi publik, keluhan-keluhan publik dan lain sebagainya.”(wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Dalam Pemerintah Kota Yogyakarta, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki peran yang cukup penting karena posisinya yang berada di bawah Asisten Sekretaris Daerah sehingga dalam perannya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki peran strategis dan peran taktis. Peran strategis berupa pelaksanaan telaah media untuk memberikan masukan pada rapat koordinasi rutin yang dilakukan Walikota. Selain itu, dalam peran taktis dilakukan pelayanan keluhan, aspirasi masyarakat, mengelola serta mengidentifikasi rumor, isu yang ada di masyarakat. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga membantu Kepala Dinas untuk melakukan klarifikasi kejadian-kejadian terkait dengan tanggung jawab mereka.

“Ada aspek *support* kebijakan dan juga ada aspek teknis artinya kan *support* kebijakannya itu strategis lalu apa bentuknya yaitu produk-produk telaah informasi kita setiap hari senin itu digunakan sebagai bahan rapat koordinasi terbatas oleh walikota. Jadi itu aspek strategisnya. Aspek teknisnya kita harus melayani alur komunikasi keluhan publik, harus memberikan akses dan konten informasi kepada masyarakat, mengelola mengidentifikasi dan menginput informasi

rumor isu polemik yang ada dimasyarakat.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

“Sebagai contoh ada jembatan rubuh nah kalo humas itu kan ga bisa jawab wah secara teknis ga bisa jawab ya mas ya karena ukurannya harus segini, besinya harus segini nah itu biasanya kita yang panggil kepala dinas kita temuin aja media ya formatnya seperti satu jumpa pers.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Pengelolaan isu menjadi sebuah kegiatan penting yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dan ditangani langsung oleh Sub Bagian Humas dan Sub Bagian Promosi dan Publikasi.

“Ya itu adalah fungsi humas dan fungsi promosi publikasi, jadi humas itu juga itu tadi mengelola isu, *manage* isu, bahkan kadang-kadang membangun isu juga.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Di samping melakukan pengelolaan isu terhadap rumor yang berkembang di tengah masyarakat, terkadang humas juga dituntut untuk membuat sebuah isu yang dibutuhkan dalam kondisi tertentu. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki Sub Bagian yang melakukan pengelolaan isu di dalam program kerjanya yaitu Sub bagian Humas dan Sub Bagian Promosi dan Publikasi. Setiap Sub Bagian memiliki Segemntasi media yang berbeda, Sub Bagian Humas lebih memfokuskan kepada media cetak, lalu Sub Bagian Promosi dan Publikasi lebih memfokuskan kepada media televisi dan media luar ruang serta majalah internal.

“Saya di bagian Sub Bagian Humas di bawah saya ya mitranya ya media, kalo ibu Tutik Sub Bagian Promosi dan Publikasi mitranya itu

TV, media luar ruang, sama majalah internal.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Media menjadi unsur penting dalam melakukan pengelolaan isu sehingga perlu dilakukan pendekatan-pendekatan khusus terhadap media yang lebih spesifik. Bagian Hubungan Masyarakat sering melakukan diskusi informal dengan redaktur media untuk membangun hubungan baik dan memberikan referensi yang objektif sehingga media dapat memberikan suatu pemberitaan yang tidak sekedar melihat fakta yang ada.

“Kami juga secara informal melakukan diskusi-diskusi dengan media bagaimana kita bisa menyampaikan kepada redaktur pelaksana apa sih sebetulnya tujuan latarbelakang dan arah dari penataan malioboro itu. Jadi kita pengen memberikan referensi yang objektif luas kepada media sehingga ketika kemudian mereka menyampaikan kepada publik itu kemudian tidak sekedar memotret fakta memotret kejadian” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Pengelolaan isu dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro menjadi perhatian penting bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Pemerintah Kota Yogyakarta selaku pelaksana relokasi area parkir Malioboro sempat mengalami penolakan dari warga dalam pelaksanaan program tersebut. Banyak muncul pemberitaan di media tentang penolakan relokasi area parkir Malioboro, namun humas merasa hal tersebut merupakan hal yang wajar.

“Itu adalah sikap yang sangat wajar bagi kami, ada kecemasan dari temen-temen parkir kemudian mereka punya aspirasi, mereka punya kekhawatiran-khawatiran mungkin penjelasan yang kami sampaikan kurang jelas atau jelas tapi ada *gap* orientasi, arah kebijakannya seperti ini mereka punya ekspektasi seperti ini. Jelas ini bukan sesuatu yang kemudian mudah ya kami mengerti kami akan mengikuti itu tidak seperti itu. Sehingga kemudian yang namanya mereka berpendapat, mereka kemudian menyampaikan pendapat itu ke Dewan, menyampaikan pendapat itu ke media mereka tidak 100 persen bisa

menerima kebijakan itu sesuatu yang naluriah, sesuatu yang wajar.”
(wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Dalam pengelolaan isu, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki peran sebagai pendukung dari SKPD-SKPD yang terlibat dalam pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan fungsi-fungsi komunikasi untuk menunjang usaha-usaha teknis yang dilakukan SKPD terkait dalam pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro.

“Kami lebih membantu kepada SKPD-SKPD yang terkait dengan itu misalnya UPT Malioboro, Dinas Pariwisata, dan beberapa SKPD yang terkait dengan hal itu sehingga kebijakan-kebijakan teknis dari masing-masing SKPD itu relatif lebih bisa efektif diterima mereka. Bukan kami memakai perpanjangan tangan mereka, dinas yang kami sebutkan tadi itu lebih berkompeten untuk bicara secara teknis terkait dengan perparkiran, Jadi jangan dibalik ya, komunikasi bukan fungsi utama dalam konteks penataan Malioboro, tetapi komunikasi adalah fungsi penunjang. Jadi fungsi utamanya adalah teknis sangat teknis.”
(wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Sebagai pendukung bagi SKPD-SKPD yang terlibat dalam pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi lebih banyak berhubungan dengan media baik di tingkat redaktur maupun wartawan. Sedangkan hubungan kepada masyarakat terdampak dan publik di sekitar malioboro dilakukan oleh SKPD terkait seperti, UPT Malioboro, dan Dinas Pariwisata. Kemudian Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi secara rutin berkoordinasi dengan SKPD-SKPD terkait untuk menerima keluhan, aspirasi dari publik maupun SKPD. Setelah koordinasi tersebut, Bagian Hubungan Masyarakat

dan Informasi melakukan pengelolaan isu dan publikasi untuk mendukung kegiatan yang dilakukan SKPD-SKPD tersebut.

2. Perencanaan

Dalam melakukan fungsi pengelolaan isu, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki beberapa tahapan yang dilakukan untuk menangani relokasi area parkir Malioboro. Tahapan awal yang dilakukan adalah perencanaan pengelolaan isu. Humas melakukan kegiatan-kegiatan untuk menentukan isu prioritas yang harus segera ditangani dan juga menganalisis untuk menemukan sumber isu sehingga dalam humas dapat menentukan respon-respon tepat yang harus dilakukan terkait pengelolaan isu tersebut. Adapun kegiatan perencanaan yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai berikut:

a. Identifikasian Isu

Identifikasi isu merupakan usaha untuk menentukan prioritas isu yang harus segera ditangani oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Banyaknya isu yang sedang berkembang di tengah masyarakat, perlu dilakukan identifikasi isu untuk menemukan isu krusial yang memiliki pengaruh besar bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan Identifikasi isu dengan *monitoring* media untuk menemukan sumber isu terkait relokasi area parkir Malioboro.

“Ya yang pertama kita mengikuti apa yang tampak di media untuk melihat kira-kira ekskhalasi isu itu kemungkinan akan berkembang

seperti apa, yang kedua secara informal kita juga menggali apa yang berkembang dinamika pemikiran dinamika berpendapat yang kemudian dimungkinkan berkembang langsung dari mereka-mereka yang langsung terkait penataan Malioboro. Baik itu dari sisi komunitas petugas parkir dan dari teman-teman pengawal kebijakan teknis disana yaitu teman-teman UPT Malioboro. Nah dari sana kemudian kita bisa membuat pernyataan. Isu yang dibangun akan seperti ini, konstruksi apa yang akan terjadi dimungkinkan seperti ini kemudian kami memberikan beberapa masukan terkait dengan bagaimana kita mengantisipasi dalam konteks dialektika komunikasinya, dialektika medianya.”(wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Gambar 3.1

Contoh hasil *monitoring* media yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi.

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Media Massa : **MERAPI** Hari : **JUMAT** Tanggal : **18-3-16** Halaman : 1

KHAWATIR PENDAPATAN TURUN PASCARELOKASI

Puluhan Jukir Malioboro Wadul Anggota Dewan

YOGYA (MERAPI) - Puluhan orang juru parkir (jukir) di kawasan Malioboro menggeruduk Gedung DPRD Kota Yogya, Kamis (17/3). Mereka meminta kejelasan tentang penataan kawasan Malioboro yang berdampak pada relokasi juru parkir dari sisi timur Malioboro ke Taman Parkir Abu Bakar Ali.

Koordinator aksi Sigit Karzana mengatakan, pihaknya tidak alergi terhadap penataan kawasan Malioboro. Namun, pemerintah wajib memperhatikan kesejahteraan mereka seperti saat masih bekerja di sisi timur Malioboro.

"Kami juga belum memperoleh sosialisasi tentang konsep penataan Malioboro. Apalagi soal



MERAPI-NOOR RIZKA
Kota Yogya.

pemindahan juru parkir di sisi timur Malioboro ke Abu Bakar Ali," kata Sigit.

Menurutnya, sedikitnya 211 juru parkir dan pembantu juru parkir, menggantungkan nasibnya di kawasan Malioboro. Kemungkinan, jumlah tersebut tidak akan ditampung bekerja di Taman Parkir Abu Bakar Ali seluruhnya. Padahal, berdasarkan informasi yang diterima Sigit, per 2 April mendatang, parkir di sisi Timur Malioboro mulai dipindahkan ke Taman Parkir Abu Bakar Ali.

"Kami juga mempertanyakan komitmen pemerintah untuk menjaga agar tidak muncul kantong-kantong parkir baru di sekitar Malioboro," ujarnya.

** Bersambung ke halaman 9*

Puluhan

Jika muncul kantong parkir baru di sekitar Malioboro, Sigit memastikan, Taman Parkir Abu Bakar Ali akan sepi. Misalnya di Jalan Perwakilan akan berubah dari parkir mobil menjadi kawasan parkir motor.

Tak hanya itu, kapasitas parkir di Taman Parkir Abu Bakar Ali juga dinilai tidak mencukupi, karena hanya mampu menampung 2.600 sepeda motor. Padahal, kata Sigit, kebutuhan lahan parkir mencapai 4.600 sepeda mo-

tor.

"Kami juga mendengar akan diberi jaminan hidup sebesar Rp 50 ribu per hari selama 2 bulan setelah pindah ke Taman Parkir Abu Bakar Ali," imbuhnya.

Jika pemerintah tidak menggubris jeritan juru parkir ini, mereka akan alih profesi menjadi pedagang kaki lima di sepanjang Jalan Malioboro. Apalagi, jika penataan yang dilakukan pemerintah sangat berdampak pada menu-

runnya kesejahteraan mereka.

Menanggapi unek-unek para juru parkir ini, Ketua DPRD Kota Yogya Sujanarko, yang didampingi unsur pimpinan dewan mengaku belum dapat memaparkan konsep penataan Malioboro. Pasalnya, pihaknya belum mengetahui pasti mengenai konsep penataan Malioboro.

"Kami akan mengusulkan pertemuan lanjutan pada Jumat (18/3) dengan mengundang Pemkot Yogya un-

tuk memaparkan konsep penataan Malioboro," jelasnya.

Sebelumnya, Walikota Yogya Haryadi Suyuti mengatakan, Pemkot Yogya terus melakukan sosialisasi penataan kawasan Malioboro. Haryadi berharap, konsep penataan Malioboro harus beragam, baik yang dilakukan Pemkot maupun Pemda DIY.

"Relokasi dilakukan demi kebaikan bersama dan demi kebutuhan yang lebih besar," tandasnya.

Instansi	Negatif	Amat Segera	Lanjutan
1.	<input type="checkbox"/> Positif	<input checked="" type="checkbox"/> Segera	<input type="checkbox"/> Untuk Diketahui
2.	<input checked="" type="checkbox"/> Netral	<input type="checkbox"/> Biasa	<input type="checkbox"/> Jumpa Pers
3.			
4. UPT. Malioboro			
5.			

Yogyakarta,
Kepala

Dokumentasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta Tahun 2016

70

Gambar 3.2

Contoh hasil *monitoring* media yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi.

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Media Massa : KR

Hari : JUMAT

Tanggal : 1/4 -2016

Halaman : 2

GERUDUK BALAIKOTA

Jukir Ancam Duduki Malioboro Saat Pemindahan

YOGYA (KR) - Sebagian juru parkir (jukir) di sisi timur Malioboro kembali menggelar aksi unjukrasa. Kali ini, puluhan jukir yang tergabung dalam Komunitas Parkir Malioboro tersebut menggeruduk kompleks Balaikota Yogya, Kamis (31/3).

Saat proses pemindahan lokasi parkir menuju Abu Bakar Ali (ABA) pada 4 April 2016, mereka mengancam akan menduduki Malioboro dengan mendatangkan seluruh jukir yang ada di Kota Yogya.

"Kami akan datangkan semua jukir yang memegang surat tugas di Kota Yogya untuk berkumpul bersama-sama dengan jukir di Malioboro pada 4 April 2016 sebagai bentuk dukungan agar menunda relokasi sebelum ada jaminan kepastian terhadap kesejahteraan," ungkap Sekjen Forum Komunikasi Pekerja Parkir Kota Yogya, Endro Suraksono saat melakukan orasi di depan Grha Pandawa Balaikota kemarin.

Hingga saat ini, sebagian jukir di sisi timur Malioboro tersebut masih menolak dipindahkan di parkir portabel ABA. Alasannya juga masih sama

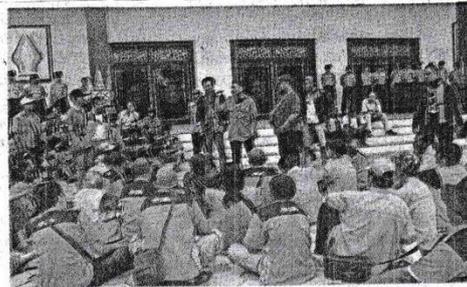
seperti yang disampaikan dalam aksi-aksi sebelumnya, yakni belum ada jaminan kesejahteraan bagi para jukir. Bahkan, dana kompensasi yang ditawarkan pemkot sebesar Rp 50 ribu perhari selama dua bulan pun diminta diper-

panjang hingga satu tahun.

Walikota Yogya, Haryadi Suyuti, mengaku memahami seluruh aspirasi para jukir. Situasi terkini terkait rencana pemindahan parkir tersebut pun sudah dilaporkan ke Gubernur DIY. Pihaknya akan tetap menjalankan sesuai surat edaran terkait operasionalisasi parkir portabel ABA. "Harapan kami, pos pelayanan yang ada di UPT Malioboro bisa dimanfaatkan oleh para jukir yang

memegang surat tugas. Di sana akan diberikan informasi yang jelas, sehingga tidak simpang siur. Masih akan kami layani hingga Jumat (1/4)," tandasnya.

Sesuai dalam surat edaran, maka per 4 April 2016, kawasan sisi timur Malioboro sudah steril dari aktivitas parkir sepeda motor. Petugas akan ditempatkan di sepanjang Malioboro guna mengarahkan pengendara sepeda motor agar



Sebagian jukir Malioboro mendatangi kompleks Balaikota Yogya.

KR-Ardhi Wahdan

memarkir kendaraan di parkir portabel ABA.

Selain itu, dari 95 jukir di sisi timur Malioboro yang memiliki surat tugas, sebagian sudah melakukan pendataan. Data sementara, ada 21 jukir yang datang ke pos pelayanan dan tengah dilakukan verifikasi. Tiap jukir juga diperbolehkan membawa pembantunya masing-masing yang dibuktikan dengan identitas yang jelas.

(Dhi)-a



Sisi timur Jalan Malioboro bebas parkir, sepeda motor pengunjung justru diparkir di sisi barat.

KR-Bambang Nurcahya

Instansi
1. UPT. Malioboro
2.
3.
4.
5.

✓ Netral
✓ Segera

Tindak Lanjut
<input type="checkbox"/> Untuk Ditanggapi
<input checked="" type="checkbox"/> Untuk Diketahui
<input type="checkbox"/> Jumpa Pers

Relokasi area parkir Malioboro merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi. Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki tugas untuk melaksanakan putusan dari Pemerintah Provinsi. Sehingga ketika ada media yang bertanya lebih detail tentang kebijakan terkait relokasi area parkir Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi menyarankan wartawan untuk bertanya langsung kepada Pemerintah Provinsi.

“Karena itu dulu masih kewenangan Provinsi kita minta temen-temen media itu mewawancarai orang Provinsi, pokoknya orang Provinsi aja mas silahkan diwawancarai lengkap gitu lo, terkait ini pemindahan parkir ke arah sana itu lo. Karena kita kan kasarnya pelaksana dari Provinsi dan anggaran di sana.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

b. Analisis Isu

Analisis isu menjadi langkah awal untuk menemukan sumber isu. Pada dasarnya analisis isu mencakup faktor internal dan eksternal dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Adapun faktor internal yang dimaksud meliputi kebijakan Pemerintah, prosedur dan aksi yang berhubungan dengan isu yang muncul.

“Semua hal yang terkait dengan pemerintah kota itu menjadi tanggung jawab kita. Tetap saya kaitkan dengan Malioboro, Malioboro bergulir pada masa akhir jabatan beliau walikota terdahulu, itu menjadi isu karena banyak pihak mengatakan bahwa ini menjadi proyek mercusuar, proyek pertaruhan kalo berhasil jadi nilai kalau gagal akan menjadi nilai buruk bagi pengambil kebijakan saat itu akhirnya apa yang terjadi di Malioboro pun ada yang mengkaitkan dengan agenda pilkada, jadi banyak sekali isu-isu lain yang ada di kota Jogja misalnya isu tentang perhotelan marak, bagaimana aspek Jogja *booming* jadi tujuan *traveling* tapi secara infrastruktur belum siap buktinya setiap ada liburan natal dan tahun baru Jogja macet, isu itu krusial tapi apakah isu itu kita *manage* melalui media? Tidak harus. Tapi minimal publik, pihak tertentu perlu tau.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Biasanya Kepala Bagian Humas melakukan diskusi-diskusi dengan redaktur media untuk menangkap saran dan masukan terkait permasalahan yang sedang menjadi fokus dari masing-masing media tersebut. Selain itu Kepala Sub Bagian Humas juga berbagi tugas dengan Kepala Bagian Humas untuk melakukan diskusi-diskusi dengan para wartawan.

“Kalo pak Kelik (Pak Tri) komunikasinya dengan ini (redaktur), kalo saya komunikasinya dengan ini (wartawan). Isunya itu *mbok* saya usul itu sama temen-temen wartawan *mbok* yang diwawancarain jangan tukang parkirnya aja, jajal komunitas lain misalnya walhi setuju nggak, Dewan Kebudayaan.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Diskusi dengan media baik di level redaktur atau wartawan sering dilakukan oleh Kepala Bagian Humas dan Kepala Bagian Sub Humas. Selain untuk mengetahui isu-isu apa yang sedang berkembang, diskusi ini juga digunakan untuk lebih mempererat hubungan yang baik antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan media. Sehingga pemerintah bisa memahami kebutuhan media untuk mendapatkan informasi, sedangkan media bisa menjadi saluran yang dibutuhkan pemerintah dalam menyebarkan informasi kepada publiknya.

“Pokoknya saya punya konsep pokoknya dalam sebulan itu empat kali dengan temen-temen media wajib ketemu. Makanya saya akan tahu lah isu-isu terus saya kan banyak nongkrong-nongkrong di sana (Pawarta) biasanya mereka minta mas *njalok* berita ini misalnya kepala dinas siapa, ya udah ke sana aja. Kita sangat baiklah. Kalo pak Kelik dia levelnya ke redaksi.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

3. Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan isu biasanya dilakukan dalam bentuk penentuan strategi perubahan isu yang ditentukan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi yang kemudian dikoordinasikan kepada instansi-instansi yang terkait dengan isu relokasi area parkir Malioboro seperti UPT Malioboro, Dinas Pariwisata, Dinas Perhubungan, dan instansi pemerintahan lainnya. Dalam kasus pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memilih sikap untuk tidak terlalu reaktif terhadap pemberitaan, komentar terkait relokasi area parkir Malioboro di media. Namun instansi-instansi terkait dituntut untuk membuka diri ketika ada pihak yang ingin berkomunikasi membahas bagaimana kebijakan itu bisa terjadi dan kenapa kebijakan itu harus terlaksana.

“Memang kita berpesan kepada teman-teman pengawal kebijakan teknisnya agar jangan terlalu reaktif terhadap komentar-komentar, berita-berita terkait relokasi Malioboro karena kami merasa bahwa pada level suasana seperti itu kalo kita tejobak pada dialektika yang saling bereaksi itu akan lebih memanaskan situasi tidak menjadi dingin, itu yang pertama. Jadi biarkan keresahan dari teman-teman saat itu petugas-petugas parkir itu tersempaikan toh semuanya terkanalisisikan kepada jalur-jalur yang normatif. Mereka mengadu ke dewan, mereka menyampaikan ke balaikota, mereka menyampaikan ke media, itu menurut kami adalah jalur-jalur yang normatif seperti itu. Memang ada pihak-pihak luar yang masuk di sana misalnya seperti lembaga pengabdian (LSM) kami pun membuka diri untuk berkomunikasi dengan mereka sehingga minimal mereka bisa tahu kenapa kebijakan itu bisa muncul, kenapa kemudian harus terlaksana. Itu mereka bisa tahu.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

4. Pelaksanaan

Pelaksanaan pengelolaan isu dilakukan dalam bentuk pemrograman aksi isu yaitu pelaksanaan program yang telah dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengatasi isu yang muncul. Dari strategi yang telah dipilih, instansi-instansi terkait isu harus mematuhi dan mendukung kebijakan yang telah diambil oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Pengelolaan isu yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro memiliki tujuan untuk menciptakan kesepahaman orientasi antara pemerintah dan publik sehingga potensi terjadinya suatu kontraksi dapat diminimalisir. Dengan kata lain pelaksanaan kebijakan pemerintah tentang relokasi dapat berjalan dengan baik.

“Ya dalam penanganan sebuah isu tentu hal yang ingin dicapai dari pengelolaan isu tersebut adalah meminimalisir *gap* orientasi, terciptanya kesepahaman antara pemerintah dan publik sehingga apa potensi kontraksi dari pelaksanaan kebijakan pemerintah tersebut dapat diredam. Misalnya bisa *njenengan* lihat pada waktu pemindahan parkir tanggal 4 april 2016 berjalan tanpa ada penolakan yang sempat dikhawatirkan selama ini terjadi, media juga meliputnya dengan *framing* positif.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Banyaknya pemberitaan di media tentang penolakan relokasi parkir area Malioboro menjadikan banyak timbul aksi seperti demo bahkan ancaman dari para juru parkir akan menduduki Malioboro ketika kebijakan relokasi tetap dilaksanakan. Sehingga pengelolaan isu yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi berusaha untuk mencegah agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan tersebut.

Setelah melalui tahap perencanaan dan penentuan strategi perubahan isu, selanjutnya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi menyusun beberapa kegiatan aksi isu terkait isu relokasi area parkir Malioboro, diantaranya sebagai berikut:

- a. **Membangun komunikasi:** mengadakan forum-forum diskusi bersama masyarakat terdampak yaitu juru parkir dan juga masyarakat pada umumnya. Selain berfungsi sebagai sarana dialog, forum ini digunakan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang arah kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

“Ya yang jelas yang pertama membangun komunikasi, karena bukan hal yang gampang ketika berbicara tentang relokasi yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi sekelompok warga apapun itu. Aktivitas perparkiran menjadi penopang hidup bagi kurang lebih sekitar 270 orang. Wajar kalo kemudian muncul kekhawatiran, apakah nanti nasib saya nanti bisa memiliki aktivitas perparkiran di Malioboro, apakah program ini menjamin tetap saya bisa menghidupi keluarga dan lain sebagainya. Suatu manusiawi kemudian banyak pandangan-pandangan yang tidak otomatis kemudian berbicara setuju ataupun tidak setuju. Tetapi permasalahan disini kan bukan kok kita hanya sekedar membuka forum dialog tetapi juga memberikan pemahaman kepada masyarakat, baik kepada masyarakat pelaku aktivitas perparkiran ataupun masyarakat pada umumnya.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Gambar 3.3

Pelaksanaan Diskusi dengan Juru Parkir Malioboro



Dokumentasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta Tahun 2016

Gambar 3.4

Hasil Pemberitaan Media dalam Pelaksanaan Membangun Komunikasi

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
 SEKRETARIAT DAERAH
 BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Media Massa : **TRIBUN** Hari : **JUMAT** Tanggal : **18-3-16** Halaman : **13**

Cari Solusi Relokasi Parkir

Hari Ini Dewan Undang Pemkot-Jukir Malioboro Satukan Gagasan



Besok pagi (hari ini, Red) kita undang Pemkot, termasuk perwakilan jukir langsung diundang untuk menyatukan gagasan. Sebetulnya konsep apa yang akan dilaksanakan, supaya segera jelas solusinya

Sujanarko
 Ketua DPRD Kota Yogyakarta

YOGYA, TRIBUN - Ratusan juru parkir Malioboro yang tergabung dalam Paguyuban Parkir Malioboro mendatangi kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Yogyakarta, Kamis (17/3) pagi. Mereka menuntut kejelasan kepada Pemkot Yogyakarta terkait kebijakan relokasi parkir Malioboro yang masih tak jelas sampai saat ini.

Mewakili juru parkir Malioboro, Ketua Paguyuban Parkir Malioboro, Sigit Karsana Putra, mengatakan, kedatangannya bersama rekan-rekan juru parkir Malioboro ke

Kantor DPRD Kota Yogyakarta tak lain adalah untuk meminta diadakannya audiensi terkait kejelasan terkait kebijakan relokasi parkir Malioboro.

Ia menilai, kebijakan relokasi parkir Malioboro dilaksanakan tanpa kejelasan komunikasi kepada juru parkir Malioboro. Menurutnya, kebijakan tersebut jika tetap dilaksanakan, hanya akan merugikan dan merampas kesejahteraan para jukir.

"Kami meminta kejelasan terkait relokasi

● kehalalman

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. UPT. Malioboro	<input type="checkbox"/> Negatif	<input type="checkbox"/> Amat Segera	<input type="checkbox"/> Untuk Ditanggapi
2.	<input type="checkbox"/> Positif	<input checked="" type="checkbox"/> Segera	<input checked="" type="checkbox"/> Untuk Diketahui
3.	<input checked="" type="checkbox"/> Netral	<input type="checkbox"/> Biasa	<input type="checkbox"/> Jumpa Pers
4.			
5.			

Yogyakarta,
 Kepala

Ttd

- b. **Pengembangan wacana:** Memperluas cara pandang isu relokasi area parkir Malioboro, agar perbedaan cara pandang ini tidak mengerucut pada garis linier antara pelaku parkir dengan pemerintah. Banyaknya pemberitaan yang mengambil juru parkir sebagai narasumber menjadikan pemberitaan di media selalu terkait penolakan relokasi sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan pengembangan wacana bahwa adalah bentuk tanggung jawab pemerintah mengembalikan hak publik itu pada tempatnya dan sebagainya.

“Lalu yang kedua kita mengembangkan wacana yang ada di media baik media *mainstream* maupun dalam bentuk diskusi-diskusi adalah penataan di satu sisi juga adalah untuk mencukupi kebutuhan publik yang lebih adil bahwa fungsi trotoar, fungsi bukan jalan memang adalah bukan milik publik untuk beraktivitas, bahwa difabel memiliki hak juga untuk menikmati Malioboro dengan menggunakan sisi non badan jalan bahwa Malioboro pasca penataan itu dipastikan akan lebih humanis lebih *friendly* lebih memberikan ruang untuk penjalan kaki, artinya ini adalah merupakan sebuah pengembalian ruang publik itu menjadi hak publik. Sehingga nantinya “konflik” cara pandang atau perbedaan cara pandang tidak mengerucut pada satu garis linier pelaku parkir dengan pemerintah kota, satu sisi pemerintah provinsi. Nah kemudian ini kan harus *dijembarke*, ini bukan hanya perbedaan cara pandang pemkot dengan petugas parkir Malioboro tapi ini juga adalah bentuk tanggung jawab pemerintah mengembalikan hak publik itu pada tempatnya, bahwa trotoar namanya atau plasa, emperan itu bukan milik privat pelaku usaha parkir tapi milik publik yang bisa digunakan untuk melakukan mobilitas mereka.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Pengembangan wacana juga bisa dilakukan dengan memilih narasumber lain dalam menanggapi adanya relokasi area parkir Malioboro seperti Komunitas Difabel, Walhi, Dewan Kebudayaan kemudian dipublikasikan melalui media.

“Ya contoh tadi aja parkir itu ya, misalnya berita yang di koran isinya tukang parkir saja narasumbernya. Kalo baca berita di koran yang diwawancarai mereka tukang parkir aja, kita pengen yang diwawancarai

itu difabel, walhi, Dewan Kebudayaan, kan adil gitu lo.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Gambar 3.5

Hasil Pemberitaan Media dalam Pelaksanaan Pengembangan Wacana

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Media Massa : **TRIBUN** Hari : **Selasa** Tanggal : **29-3-2016** Halaman : **13**

Masyarakat Butuh Kawasan Pedestrian

■ Relokasi Parkir Malioboro Mulai 4 April
■ Jurkiir Minta Ada Uji Coba Terlebih Dulu

YOGYA, TRIBUN - Puluhan juru parkir yang tergabung dalam Paguyuban Juru Parkir Malioboro (PJPM) mendatangi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Yogyakarta, Senin (28/3).

Kedatangan puluhan juru parkir ini guna beraudiensi dengan Dewan, untuk meminta kejelasan atas relokasi parkir Malioboro yang dilaksanakan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Ketua Paguyuban Juru Parkir Malioboro, Sigit Karsana Putra, menuturkan, pihaknya masih bersikeras meminta rencana relokasi parkir Malioboro yang bakal dilaksanakan pada tanggal 2 April mendatang untuk ditunda sampai tiga bulan ke depan.

Ia mengatakan, penundaan ini dikarenakan belum ada kejelasan kebijakan dari Pemkot sendiri terkait relokasi. Pihaknya juga meminta uji coba selama beberapa waktu untuk mengetahui dampak sosial yang terjadi pascarelokasi ke TKP ABA.

"Kami minta uji coba tiga hari dulu, pada masa-masa sepi secara bertahap. Apa dampak sosial yang terjadi, apakah hanya berdampak pada tukang parkir atau PKL lain. Padahal tinggal berapa hari lagi, tidak ada komunikasi dari eksekutif sama sekali," ujar Sigit, Senin (28/3).

Sigit juga mengeluhkan munculnya oknum yang melaksanakan pendataan di luar Paguyuban. Ia khawatir, malah dari orang-orang di luar paguyuban yang menerima fasilitas

Haryadi Suyuti, menegaskan, tidak akan ada penundaan relokasi parkir di kawasan Malioboro, namun hanya pergeseran waktu untuk koordinasi dan tahapan persiapan. Relokasi yang semula dilaksanakan pada tanggal 2 April, akhirnya digeser menjadi tanggal 4 April mendatang.

Ia menegaskan, relokasi parkir Malioboro mutlak dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat yang lebih besar, terutama kawasan pedestrian yang sudah benar-benar dibutuhkan masyarakat, khususnya kaum difabel yang selama ini kesulitan mengakses jalan.

"Begitu tanggal 4 April dilaksanakan, kita akan langsung pagari. Kita minta kerja sama dengan teman-teman jurkiir. Masyarakat sudah sangat membutuhkan pedestrian, terutama kaum difabel. Kalau masih ngeyel, saya berani untuk uji publik," ujar Haryadi.

dan kompensasi dari Pemkot Yogyakarta.

"Ada oknum yang muncul mendata jurkiir di luar paguyuban. Data yang paling sah ya dari kami, dari data paguyuban. Sampai hari ini teman-teman masih gelisah. Kalau dua bulan sudah direlokasi, ternyata tak sesuai eksepektasi, dan ternyata lahan yang lama sudah direkayasa fisik. Kami tidak bisa kembali lagi, oleh karena itu kami minta surat permohonan penundaan sampai Idul Fitri," tutur Sigit.

Wali Kota Yogyakarta,



Masyarakat sudah sangat membutuhkan pedestrian, terutama kaum difabel

HARYADI SUYUTI
Wali Kota Yogyakarta

1.

2.

3.

4.

5.

• ke halaman 14



TRIBUNJOGJA/BRAMASTO AIDHY

JELANG RELOKASI - Sejumlah petugas memindahkan kursi yang semula dipasang di kawasan Malioboro, Yogyakarta, Senin (28/3). Pemindahan tersebut merupakan langkah awal penataan parkir di kawasan tersebut.

Kepala

Hal Lanjut

..... k Ditanggapi

..... k Diketahui

..... da Pers

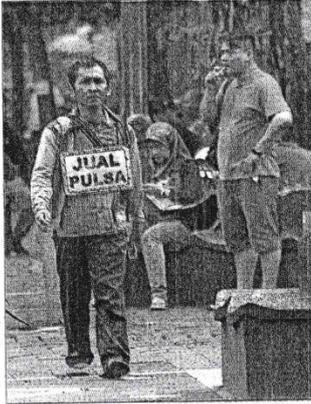
Gambar 3.6

Hasil Pemberitaan Media dalam Pelaksanaan Pengembangan Wacana

**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI**

Media Massa : **RADAR** Hari : **SENIN** Tanggal : **28/6-2016** Halaman : **1**





GUNTUR AGA TIRTANARADAR JOGJA

SEMI PEDESTRIAN: Seorang penjual pulsa keliling melintas di kawasan Malioboro.

Kembalikan Kenyamanan Malioboro

PENATAAN Malioboro merupakan salah satu program prioritas fisik Pemkot Jogja. Meski hanya sebagai pelaksana lapangan yang berhubungan sosial, penataan Malioboro memiliki banyak makna. Tak sekedar untuk mempercantik jendela Jogjakarta.

Relokasi parkir sepeda motor di sisi timur dikembalikan ke fungsi utamanya sebagai trotoar untuk jalan kaki merupakan bentuk memperkuat keistimewaan ■

▶ Baca Kembali... Hal 7

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1.	<input type="checkbox"/> Negatif	<input type="checkbox"/> Amat Segera	<input type="checkbox"/> Untuk Ditanggapi
2.	<input type="checkbox"/> Positif	<input type="checkbox"/> Segera	<input type="checkbox"/> Untuk Diketahui
3.	<input type="checkbox"/> Netral	<input type="checkbox"/> Biasa	<input type="checkbox"/> Jumpa Pers
4.			
5.			

Yogyakarta,
Kepala

Gambar 3.7

Hasil Pemberitaan Media dalam Pelaksanaan Pengembangan Wacana

Ruang Publik yang Benar-Benar Nyaman

■ KEMBALIKAN...
Sambungan dari hal 1

Baik dalam hubungan birokrasi Pemprov DIJ dengan Pemkot Jogja atau lebih luas lagi. Yaitu mengembalikan kenikmatan Malioboro.

Ketua Dewan Kebudayaan Kota Jogja Achmad Charris Zubaif mengatakan, Jalan Malioboro sebagai bagian sumbu imajiner filosofi zaman dahulu sangat menjadi ruang publik yang benar-benar nyaman. Baik untuk berjalan kaki, berekspresi kesenian, atau menjadi tempat diskusi.

"Bukan hanya menjadi kawasan pedestrian untuk jalan kaki semata. Malioboro merupakan bentuk dari slogan Jogjakarta berhati nyaman," katanya, beberapa waktu lalu.

Dia mengatakan, Malioboro bisa menjadi cermin Jogja pluralis. Karena, semua orang bisa menikmati suasana Malioboro. "Kenikmatan Malioboro sudah mulai hilang akhir-akhir ini," tambahnya.

Kenikmatan interaksi sosial di Malioboro kalah dengan kepentingan ekonomi yang berkembang. Berupa parkir, PKL, dan aktivitas ekonomi lain. "Dulu banyak orang yang janji-janji pertemuan di Malioboro," tuturnya.

Tak hanya memberikan kenikmatan berjalan kaki di Malioboro. Kawasan semi pedestrian, lanjut dia, juga merupakan bentuk untuk mengembalikan banyak sejarah di sana. Terutama, sebagai gambaran dari peran Belanda dengan Keraton. "Masa lalu Malioboro merupakan bentuk dari persaingan peran Keraton dan Belanda," jelasnya.

Dia menceritakan, jika Malioboro bisa menjadi kawasan semi pedestrian, bakal ada narasi kisah sejarahnya. Seperti pembangunan Loji Kebon atau Gedung Agung sebagai upaya Belanda menyaingi Keraton.

Kemudian, pembangunan benteng Vredeburg yang bagian dari Belanda mengimbangi Keraton membangun Gedung Reksoboyo. Sampai, pembangunan Gedung Malborough atau

sekarang Gedung DPRD DIJ bagian menyaingi Kepatihan.

"Ini akan semakin memperkokoh keistimewaan DIJ. Kenapa DIJ istimewa? Masyarakat cukup mengunjungi Malioboro sudah bisa bercerita panjang lebar. Bukan sekadar foto di bawah papan tulisan Jalan Malioboro," kelakarnya.

Jalan Malioboro yang sampai kini masih simpang siur asbab nuzulnya, memang perlu untuk dikaji lebih mendalam. Jalan yang disebut penulis buku Asal Usul Nama Yogyakarta Malioboro Peter Carey jalan untaian bunga, sangat menarik.

"Itu juga harus ada narasi penjelasannya. Malioboro apa diambil dari nama gedung Malborough itu atau sisi Jawa berasal dari Malik o Borok yang kemudian keris menjadi di belakang," jelasnya.

Penataan Malioboro, lanjut Sekretaris Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Deddy Pranowo Eryono, akan semakin menarik wisatawan. Itulah yang harus dilakukan Jogja sebagai

kota wisata. "Bagi yang mengunjungi Jogja khususnya Malioboro akan kembali lagi," tambahnya.

Bagi yang belum mengunjungi, kata Deddy, mereka pasti bakal tertarik. Apalagi, jika konsep penataan Malioboro ini sudah diperluas. Masyarakat kalangan pariwisata bisa menjadikan komoditas untuk mengunjungi Jogja. "Wisatawan itu banyak yang rela macet berjam-jam atau berputar-putar mencari tempat parkir. Hanya untuk mengunjungi Malioboro," katanya.

Makanya, untuk menambah nyaman, tak hanya menata Malioboro. Penambahan kantong parkir harus dilakukan. Ini agar pengunjung Malioboro bukan hanya merasakan kepuasan. Tapi, cerita positif telah berkunjung ke Malioboro yang akan berkembang.

"Apalagi sekarang jejaring sosial sangat cepat menginformasikan. Kalau masyarakat puas, pasti membuat orang lain akan tertarik berkunjung ke Malioboro," tandasnya. (**/eri/lla/nn)

Dokumentasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta Tahun 2016

- c. **Pendampingan media:** Memberikan pemahaman kepada media tentang esensi dan arti penting kebijakan relokasi area parkir Malioboro. Dengan harapan pemberitaan yang dilakukan dapat lebih berimbang. Selain memberikan pemahaman kepada masyarakat terdampak Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga memberikan pemahaman kepada teman-teman media karena media merupakan sarana publikasi yang paling efektif untuk bisa menjangkau publik yang luas.

“Ada juga yang ketiga adalah bagaimana kita bisa memberikan pemahaman yang utuh kepada teman-teman media terkait dengan apa esensi dari penataan atau pengertian dari arti relokasi itu. Sehingga nanti teman-teman media tidak hanya sekedar menulis itu hanya pada kulit yang tampak saja tapi mereka paham kenapa Pemkot bersikeras seperti ini kenapa provinsi juga bersikeras seperti ini itu media menjadi paham. Ketika media menjadi paham kami yakin kemudian beritanya menjadi lebih berimbang tidak kemudian cenderung memanas-manasi atau provokasi malah.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

5. Evaluasi

Tahapan ini merupakan tahap terakhir dari sebuah pengelolaan isu yaitu evaluasi. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan *review* terhadap program yang telah dijalankan dalam pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro untuk menemukan pencapaian yang telah didapat dan keluhan yang masih ada setelah program selesai. Setiap bulan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi bersama Asisten Sekretaris Daerah dan kepala SKPD-SKPD melakukan evaluasi baik secara internal maupun eksternal.

“Kebetulan asisten kita itu, bu Ponco namanya beliau itu setiap satu bulan pola koordinasi itu jalan. Jadi asisten kayak humas itu pola koordinasinya di bawah bu Ponco. Nah setiap bulan kita ketemu wajib menyampaikan keluhan-keluhan seluruh SKPD ya misalnya beritanya

mengenai hotel terus, ya kalo humas memang isunya lagi itu ya ga bisa dianu, tapi biasanya kita hanya menyampaikan ke bu Ponco biasanya kayak gitu tu kalo hitungan humas ya evaluasi humas itu rata-rata berita yang negatif itu kalo yang besar ya itu tiga hari terbit di koran sisanya habis, ya kayak yang biasa-biasa aja satu hari itu habis. Itu kita laporkan ke bu Ponco itu bentuk evaluasinya.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Dalam tahap evaluasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi membahas permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi oleh setiap SKPD dan mencari langkah penyelesaian dari permasalahan yang ada. Selain itu, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga melaporkan perkembangan isu dan pemberitaan media terkait Pemerintah Kota Yogyakarta. Salah satu isu yang dilaporkan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah relokasi area parkir Malioboro. Walau pada saat sebelum pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro banyak muncul pemberitaan penolakan terhadap kebijakan tersebut, pemberitaan media pada saat dan pasca relokasi area parkir Malioboro tidak lagi muncul pemberitaan penolakan melainkan pemberitaan *framing* positif terkait pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro.

Pelaksanaan relokasi merupakan awal dari program besar pemerintah Provinsi yaitu penataan kawasan Malioboro. Sebagai langkah awal penataan Malioboro Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi menyatakan bahwa program ini berhasil karena relokasi ini merupakan salah satu usaha pemerintah untuk mengembalikan fungsi suatu lahan sehingga bisa untuk dilakukan penataan sebagaimana mestinya. Namun masih ada beberapa hal yang menjadi evaluasi terkait pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, yaitu perilaku parkir

masyarakat yang lebih memilih untuk parkir di titik terdekat dengan tujuan mereka bukan pada titik-titik parkir yang telah disediakan.

“Ya relatif ya, saya katakan relatif karena jujur tidak 100 persen tetapi kalo kita boleh melakukan evaluasi internal bahwa penataan parkir sebagai awal dari revitalisasi Malioboro penataan Malioboro secara keseluruhan sebagai langkah dasar berjalan, karena kan begitu mereka pindah dilakukan pelaksanaan penataan fisik Malioboro di mana *njenengan* sekarang hasilnya sudah bisa dilihat. Itu tidak bisa dilakukan misalnya sekedar oke yang digarap sementara parkirnya berhenti besok kalo sudah selesai balik lagi ga memungkinkan seperti itu. Kami juga mengapresiasi kesadaran teman-teman pelaku parkir bahwasannya mereka beraktivitas di pinggir jalan itu ditoleransi tidak permanen pada kebutuhan tertentu diminta kembali untuk peruntukan yang lain. Inikan untuk peruntukannya dikembalikan sebagai hak publik. Nah pemerintah kota pemerintah DIY tidak menutup mata demikian saja bahwa publik membutuhkan tempat parkir itu dibutuhkan. Bahwa ada sebagai masyarakat yang membutuhkan pekerjaan sebagai tukang parkir itu fakta. Sebelum itu dilakukan penataan bangunlah dulu tempat parkir tingkat di taman parkir Malioboro 2 atau yang kita kenal dengan nama Abu Bakar Ali. Nah kalo kita lihat dampak konsep itu bisa penuh meskipun kemudian jujur kita katakan bahwa pendapatan dari tukang parkir yang sekarang ada di Malioboro 2 itu mungkin tidak sebesar ketika mereka dulu ada di pinggir jalan, kenapa karena masyarakat sendiri belum sepenuhnya bisa membiasakan menempatkan kendaraannya di tempat yang sudah disediakan mereka masih mencari peluang-peluang untuk menempatkan kendaraannya di sirip-sirip artinya sebetulnya itu bukan sekedar pelanggaran yang dilakukan oleh jukir-jukir liar tapi juga pelanggaran yang dilakukan oleh teman-teman masyarakat karena masyarakat mungkin terbiasa apabila menuju suatu titik mengupayakan agar kendaraannya dekat dengan itu mereka malas berjalan.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Terkait pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat juga mencermati timbul banyak cara pandang lain dalam melihat pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, mulai dari pengkaitan antara relokasi dengan pelaksanaan UU Keistimewaan Yogyakarta, ada juga pengkaitan relokasi dengan *rebranding* yang dilakukan kota Yogyakarta beberapa waktu yang lalu, dan kaitan relokasi dengan dukungan politik. Terkait dengan UU Keistimewaan

Yogyakarta Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi membenarkan hal tersebut, Malioboro sebagai salah satu lokasi yang terbujur di sana, garis imajiner sumbu filosofis kota Yogyakarta sehingga program-program yang dilakukan pemerintah sangat berkaitan untuk mengembalikan filosofi tersebut.

“Ya kemarin saya sampaikan bahwa program-program ataupun kegiatan-kegiatan, saya *benerke* ya bukan relokasi saja karena relokasi tahapan awal ya sebagai tahapan awal penataan Malioboro untuk mengembalikan suasana Malioboro bisa memenuhi aspek-aspek filosofis sebagaimana dalam lingkup undang-undang keistimewaan. Bicara relokasi itu adalah langkah awal prasyarat ketika kita akan berbicara pada penataan fisik Malioboro faktor-faktor prasyaratnya harus diselesaikan dulu, sebetulnya tidak hanya pada fisik relokasi tetapi juga kesepakatan dengan para pemangku kepentingan di sana ada banyak komunitas di sana, Malioboro akan kita buat seperti ini mereka paham sehingga mereka tidak ada karena ketidakjelasan kemudian menolak. Ya memang yang paling terdampak adalah parkir karena parkir benar-bener digeser bukan dihilangkan lo ya, itu yang terdampak jadi apakah itu ada kaitannya ya karena itu adalah langkah awal.”
(wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Selanjutnya keterkaitan antara relokasi dengan *rebranding* kota Yogyakarta, secara filosofis hal ini dapat berkaitan, penggunaan kata “istimewa” yang disandingkan dengan logo Yogyakarta menjadikan relokasi sebagai usaha untuk memperbaharui wajah Malioboro yang juga dikenal sebagai ikon kota Yogyakarta.

“Ya ada, seharusnya ada. Istimewa la itu kan jadi murni *pedestrian*”
(wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Sedangkan dalam kaitan relokasi dengan penggalangan dukungan politik secara singkat, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi mengatakan bahwa

relokasi tidak ada kaitan sama sekali dengan hal tersebut. Munculnya pandangan itu dinilai sebagai pernak-pernik di media.

“Itu kan waktu dulu relokasikan belum ada jamannya pilkada mas, ya kalo dari saya pribadi dari sisi humas yang saya lihat ga ada. Dulu itu murni, itu kan perencanaannya sudah lama oleh provinsi. Hanya pernik-pernik kecil itu, mungkin masnya sering baca koran yang ini pro ini yang ini pro ini, la kalo kita dari pemerintah jalan aja ya karena kita sudah tahu kalo kita netral kok toh itu dulu belum jaman pilkada kan waktu pemindahan kan Drs Haryadi Suyuti masih kepala daerah belum ada isu-isu pencalonan.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

6. Faktor pendukung dan penghambat pengelolaan isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro

Pelaksanaan suatu kegiatan pada kasus-kasus tertentu pasti memiliki tantangan dan kemudahan masing-masing. Sama seperti halnya dalam pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Dalam pelaksanaannya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kegiatan ini. Pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro merupakan isu publik yang sedikit lebih menguntungkan bagi pemerintah kota Yogyakarta. Karena relokasi dilakukan untuk mengembalikan fungsi lahan umum agar dapat lebih dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Sehingga ketika terjadi suatu kontra isu ini dapat diangkat untuk menangkalnya.

“Kalo pendukungnya konsep penataan Malioboro yang dimulai dengan penataan perparkiran ini adalah mewakili ekspektasi harapan publik keinginan warga untuk Jogja itu memiliki ruang publik yang memadahi sehingga Malioboro lebih bisa dinikmati kebijakan itu mewakili

kebutuhan itu, itu faktor pendukung yang sangat luar biasa sehingga kemudian kontra pendapat terkait penataan Malioboro bisa kita selesaikan dengan menjabarkan itu.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Dari internal Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi sendiri telah memiliki hubungan yang baik dengan media. Hubungan ini terus dikelola secara informal maupun formal sehingga kondisi ini menjadi pendukung Bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi pengelolaan isu sangat berkaitan erat dengan media.

“Humas punya konsep, saya itu wajib hukumnya ketemu temen-temen wartawan dalam sebulan empat kali itu wajib saya ketemu, misalnya kepala SKPD kami hadirkan atau kalo tidak ketemu mereka kita bawa ke TKP mana yang mereka minta, misalnya mereka pengen yuk mas kita ke Tagana karena ada konsep bagus Tagana “*Goes To School*” ya kita bawa mereka kesana. Pokoknya saya punya konsep pokoknya dalam sebulan itu empat kali dengan temen-temen media wajib ketemu. Makanya saya akan tahu lah isu-isu terus saya kan banyak nongkrong-nongkrong di sana (Pawarta) biasanya mereka minta mas *njalok* berita ini misalnya kepala dinas siapa, ya udah ke sana aja. Kita sangat baiklah. Kalo pak Kelik dia levelnya ke redaksi.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

Selain faktor pendukung, pelaksanaan pengelolaan isu ini juga memiliki tantangan sehingga menjadi faktor penghambat bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Area parkir Malioboro telah menjadi tempat aktivitas ekonomi bagi para juru parkir yang melakukan aktivitas perparkiran di sana. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena relokasi mempengaruhi hal yang paling sensitif dari setiap orang. Aktivitas ekonomi para juru parkir akan terpengaruh sehingga kesejahteraan mereka otomatis juga akan terpengaruh.

“Nah tantangannya adalah penataan tersebut menyentuh pada hal yang paling prinsip bagi warga masyarakat yakni aktivitas pekerjaan itu

sangat-sangat sulit sebetulnya untuk dilakukan langkah-langkah kongkrit, contohnya adalah yang sensitif juga menyangkut tanah misalnya gump pasir isu-isu bandara itu adalah hal-hal yang bersifat sensitif. Dan ekspektasi masyarakat itu masing-masing berbeda ada yang menyadari bahwa saya ini hanya menggunakan kesempatan yang diberikan sehingga saya bisa punya aktivitas perparkiran. Ada yang memiliki pemikiran seperti itu sehingga nyaman untuk dipindahkan. Ada juga yang menganggap ini hak saya, ini hak kami sebagai warga memperoleh aktivitas pekerjaan kewajiban pemerintah memberikan pekerjaan ini yang agak sulit.” (wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Ignatius Trihastono, 3 Januari 2017)

Media sebagai saluran untuk melakukan pengelolaan isu juga memiliki sifat independen yang tegas, sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi tidak bisa mempengaruhi keputusan pemberitaan media, hal-hal yang bisa dilakukan hanya sebatas saran dan masukan untuk media.

“Ya kalo dari sisi humas itu, kan gini mas walaupun mereka mitra kita mereka kan bukan di bawah kita ga bisa kita kontrol mereka padahal kita sudah ngomong yuk besok beritanya yang bagus sepertinya ini ga bisa gitu. Masih sangat sulit independennya masih sangat luar biasa.” (wawancara dengan Kepala Sub Bagian Humas, Tedi Saparian, 3 Januari 2017)

B. ANALISIS DATA

Setelah melakukan penyajian data, maka pada bagian ini penulis akan melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul dan disajikan. Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis data sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dari penelitian ini. Sama halnya dengan apa yang telah dipaparkan pada sajian data, pada bagian ini juga akan dilakukan analisis berdasarkan tahapan pengelolaan isu.

1. Peran Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pengelolaan Isu Relokasi Area Parkir Malioboro

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan penulis, diketahui bahwa Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan fungsi manajemen informasi dan komunikasi yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Institusi Pemerintahan. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta melakukan pengelolaan arus informasi masuk maupun keluar baik di tingkat walikota maupun ketua SKPD yang ada. Selain itu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga memiliki posisi yang sangat strategis di dalam struktur organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu berada di bawah Asisten Sekertaris Daerah sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki akses untuk berhubungan langsung dengan penentu kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Ruslan (2011) menjelaskan juga bahwa humas pemerintah memiliki peran yang menyangkut peran secara strategis dan secara taktis. Peran strategis berupa peran aktif dalam proses pengambilan keputusan, dan memberikan sumbang saran, gagasan, dan ide yang kreatif untuk mensukseskan program kerja lembaga yang bersangkutan, sedangkan peran taktis berupa upaya memberikan pesan-pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sarannya. Hal ini terlihat pada Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam melakukan peran strategis berupa telaah media yang kemudian digunakan untuk memberikan masukan pada rapat koordinasi rutin yang dilakukan Walikota.

Secara taktis Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga melakukan pelayanan keluhan, aspirasi masyarakat, mengidentifikasi isu yang ada di masyarakat serta membantu kepala SKPD untuk melakukan klarifikasi melalui media terkait kejadian yang berkaitan dengan tanggung jawabnya.

Pengelolaan isu merupakan proses proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi dan merespon isu-isu kebijakan publik yang mempengaruhi hubungan organisasi dengan publik mereka (Cutlip, Center dan Broom 2009). Salah satu tugas Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah untuk mengelola isu, mengelola isu, bahkan kadang-kadang membangun isu guna pengontrol perkembangan suatu isu yang berpengaruh terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta. Secara proaktif, pengelolaan isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dilakukan dalam bentuk telaah media. Telaah media adalah melakukan analisis sederhana terhadap apa yang sedang terjadi di media. Hal ini dilakukan untuk menemukan tren yang sedang berkembang seperti apa, aspek sensitif bagi pemerintah seperti apa hingga apa yang harus dilakukan dalam merespon hal tersebut. Kemudian hasil telaah media digunakan sebagai masukan pada rapat pimpinan.

Dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi telah melakukan pengelolaan isu terkait banyaknya pemberitaan penolakan masyarakat khususnya juru parkir Malioboro terhadap pelaksanaan program Pemerintah tersebut. Sebagai lokasi strategis dan memiliki nilai ekonomi yang tinggi, menjadikan banyak orang memiliki kepentingan di sekitar Malioboro. Sehingga adanya penolakan dari pelaksanaan program yang

berkaitan dengan Malioboro merupakan hal yang wajar dan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi telah mengantisipasi hal tersebut.

Selain membangun hubungan yang baik dengan *stakeholder* Pemerintah Kota Yogyakarta, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga membangun hubungan yang baik dengan media. Hubungan yang dibangun mencakup di tingkat redaktur dan wartawan media. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi sering melakukan diskusi informal dengan redaktur media untuk menangkap masukan, pendapat, dan kritik terhadap suatu kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta. Wartawan juga sering dilibatkan dalam kunjungan ke berbagai kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta. Tidak hanya terbatas pada menerima masukan dan melibatkan media saja, hubungan baik yang dibangun dengan redaktur media juga digunakan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi untuk memberikan pemahaman lebih tentang kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dengan harapan pemberitaan yang dilakukan media tidak hanya sebatas pemberitaan media berdasarkan beberapa fakta di lapangan saja, tetapi media juga memiliki pengetahuan terkait fakta tersebut sehingga dalam pemberitaannya media dapat lebih berimbang dan tidak provokatif. Hal ini yang kemudian menjadi kekuatan bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro.

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi menyadari bahwa media memiliki peran penting dalam membentuk sebuah opini publik. Karena sampai saat ini masih banyak publik yang mencari informasi, memperbaharui pengetahuannya lewat media, begitu juga dengan media yang semakin aktual dalam menyampaikan informasi dan memudahkan publik untuk dapat mengakses

informasi tersebut sehingga media menjadi *stakeholder* yang penting bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kriyantono yang menyebutkan bahwa media memiliki kemampuan penyebaran informasi secara serentak, cepat dan akurat yang membuat media mempunyai kekuatan dalam membentuk opini (Kriyantono, 2012).

Pengelolaan isu dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro secara teknis dilaksanakan oleh SKPD-SKPD yang berada di sekitar Malioboro seperti UPT Malioboro dan Dinas Pariwisata. SKPD tersebut merupakan pihak pemerintah yang secara struktural menangani langsung kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan relokasi area parkir Malioboro, sedangkan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi merupakan Bagian yang berfungsi menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat dan dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro memiliki peran sebagai pendukung SKPD terkait dalam melaksanakan kegiatan diskusi maupun sosialisasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat di sekitar Malioboro. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ruslan bahwa fungsi pokok humas pemerintah terdiri dari 4 unsur sebagai berikut: (Ruslan, 1999)

- a. Mengamankan kebijaksanaan pemerintah.
- b. Memberikan pelayanan dan penyebarluasan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan ataupun program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- c. Menjadi komunikator sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.
- d. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

2. Tahapan Pengelolaan Isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan Relokasi area parkir Malioboro

A. Perencanaan

A.1. Identifikasi Isu

Identifikasi isu merupakan proses untuk membandingkan tren yang terjadi di dalam organisasi dengan kinerja organisasi tersebut. Setiap *gap* yang bisa menimbulkan isu harus didokumentasikan, dikategorisasi dan dilaporkan. Tujuan utama identifikasi isu adalah untuk menempatkan prioritas awal atas berbagai isu yang mulai muncul (Nova, 2011). Menurut hasil analisis yang dilakukan peneliti, proses identifikasi isu yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi terlihat pada kegiatan *monitoring* media. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan dokumentasi dari pemberitaan terkait relokasi area parkir Malioboro yang ada di media, lalu disusun berdasarkan kategori yang sudah ditentukan sebelumnya. Peneliti beranggapan bahwa identifikasi isu sudah berjalan dengan baik. Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, *monitoring* media dilakukan untuk mengetahui seperti apa tren yang sedang berkembang di masyarakat dalam pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, kemudian hasil temuan *monitoring* media digunakan sebagai bahan diskusi internal maupun eksternal yaitu kepada teman-teman media.

A.2. Analisis isu

Pada tahapan analisis isu, langkah awal yang harus dilakukan adalah menentukan sumber isu. Biasanya isu tidak muncul hanya dari satu sumber saja. Pada dasarnya analisis isu mencakup faktor internal dan eksternal dari organisasi. Adapun faktor internal yang dimaksud meliputi kebijakan organisasi, prosedur dan aksi yang berhubungan dengan isu yang muncul. Penelitian yang menyeluruh juga perlu dilakukan atas persepsi dan aksi orang-orang inti dalam organisasi, struktur dan proses unit-unit organisasi yang relevan dengan isu dan latar belakang keterlibatan organisasi. Sementara itu, faktor eksternal yang dimaksud meliputi riset yang ditujukan pada para pembentuk opini dan penanggung jawab media. Dalam hal ini humas juga dituntut untuk peka terhadap segala aktivitas serta budaya yang ada dalam maupun di luar organisasi. Sehingga, diperlukan adanya riset kualitatif dan kuantitatif terkait isu tersebut (Nova, 2011). Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi beranggapan sudah melakukan analisis isu sesuai tahapan yang ada. Adanya diskusi rutin dengan media dan melakukan koordinasi bulanan dengan internal pemerintahan untuk menangkap sumber-sumber isu terkait relokasi area parkir Malioboro.

Namun menurut hasil analisis peneliti, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi kurang efektif dalam melakukan analisis isu. Hal ini dikarenakan analisis isu yang dilakukan hanya sebatas diskusi informal dan tidak dilakukan pendokumentasikan terkait diskusi tersebut. Menurut Firsan Nova, dalam analisis isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi perlu melakukan riset komunikasi agar temuan analisis isu dapat lebih

terukur dan dapat menjadi pertimbangan pada tahap selanjutnya. Demikian juga koordinasi yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga terbatas pada pimpinan SKPD saja, seharusnya koordinasi dilakukan pada jajaran atas dan bawah SKPD sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dapat menerima secara lengkap semua sumber isu yang terkait relokasi area parkir Malioboro.

B. Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian dilakukan dalam bentuk penentuan strategi perubahan isu yang ditentukan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi yang kemudian dikoordinasikan kepada SKPD terkait dalam relokasi area parkir Malioboro. Monstad menyebutkan terdapat tiga strategi dalam perubahan isu. Strategi reaktif merupakan upaya pihak manajemen untuk menunda keputusan kebijakan publik dengan manuver taktis. Strategi adaptif meliputi keterbukaan terhadap perubahan. Dalam strategi ini organisasi bersedia berubah dan berusaha mengakomodasi, untuk menghindari tuntutan yang tidak diterima, dilanjutkan ke jalur hukum. Strategi dinamik menekankan aspek proaktif organisasi terhadap perubahan dan menawarkan solusi. Artinya pihak manajemen menjadi bagian dari pemecahan masalah dan bukan menjadi masalah itu sendiri (Prayudi, 2008). Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, strategi perubahan isu yang dipilih adalah strategi dinamik yaitu SKPD dituntut untuk proaktif terhadap pihak yang ingin mengetahui lebih jelas tentang kebijakan

relokasi area parkir Malioboro dan SKPD juga menawarkan solusi terkait relokasi area parkir Malioboro bagi pihak yang terdampak isu tersebut.

Menurut hasil analisis yang dilakukan peneliti, pelaksanaan pengorganisasian ini tidak berjalan dengan baik, koordinasi antara Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dengan SKPD terkait relokasi area parkir Malioboro tentang strategi ini belum maksimal. Hal ini terlihat dari banyaknya juru parkir yang masih mengeluhkan tentang program Jadup (Jaminan Hidup) yang belum bisa menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat terdampak, karena setelah selesainya program Jadup kesejahteraan juru parkir tidak kunjung membaik dan Taman parkir ABA juga masih saja sepi. Menurut hasil wawancara dengan juru parkir yang bersedia direlokasi, SKPD yang ada belum mampu memenuhi janji yang sudah disepakati sebelum pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro. Pemerintah menjamin untuk mensterilkan jalan-jalan sirip Malioboro dari parkir ilegal. Namun saat ini, pasca relokasi masih saja ada parkir liar di sirip-sirip jalan Malioboro, walaupun sudah pernah dilakukan sidak tapi hal tersebut belum dirasa efektif untuk menangani hal tersebut. Selain itu di lokasi taman parkir ABA sendiri pasca relokasi juga muncul juru parkir “selundupan” padahal sebelumnya pemerintah juga telah berjanji bahwa tidak akan ada penambahan juru parkir di area baru nantinya.

Berdasarkan strategi yang telah ditentukan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, Strategi Dinamik seharusnya bisa memberikan solusi-solusi yang tepat untuk mengatasi dampak isu tersebut (Prayudi, 2008). Namun dalam pelaksanaannya SKPD terkait belum bisa mengimplementasikan strategi tersebut, sehingga masih banyak masyarakat khususnya yang terdampak

isu beranggapan pemerintah masih belum bisa menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

C. Pelaksanaan

Pengelolaan isu dilakukan untuk menciptakan kesepahaman orientasi antara pemerintah dengan publiknya dalam melihat suatu kebijakan sehingga ketika kebijakan tersebut dilaksanakan potensi terjadinya pertentangan dapat diminimalisir. Sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi membutuhkan koordinasi dengan sumber daya terkait untuk menyediakan dukungan yang optimal agar tujuan dan target yang diinginkan dapat tercapai (Nova, 2011). Hal ini dilakukan dengan membangun komunikasi dengan masyarakat terdampak isu, yaitu juru parkir Malioboro. Dalam pelaksanaannya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi berkoordinasi dengan UPT Malioboro dan Dinas Pariwisata untuk melakukan forum diskusi serta pemahaman mendalam terkait kebijakan relokasi area parkir Malioboro dan pelaksanaan nantinya. Lalu setiap pelaksanaan yang dilakukan oleh SKPD terkait dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro disusun oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam bentuk sebuah berita yang kemudian dipublikasikan melalui media.

Menurut wawancara terhadap juru parkir Malioboro, sebetulnya pelaksanaan sosialisasi sudah lama dilakukan tapi dalam berjalannya diskusi tersebut banyak masukan yang diberikan juru parkir tidak ditampung oleh SKPD terkait. Lalu dalam pelaksanaannya juga Bagian Hubungan Masyarakat dan

Informasi jarang terlibat langsung dalam pelaksanaan diskusi tersebut. Hal ini cukup disayangkan karena salah satu tujuan humas pemerintah adalah menjadi advokat publik untuk administrator pemerintah seperti menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik didalam organisasi, meningkatkan sesibilitas publik kepada pejabat administrasi (Cutlip, 2011).

Sementara itu, aktivitas Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam membangun komunikasi lebih banyak melakukan diskusi dengan media dan kurang terlibat dalam diskusi bersama masyarakat terdampak isu, hal ini menjadikan timbulnya anggapan bahwa Bagian Hubungan Masyarakat lebih berpihak pada media. Selain itu bisa disimpulkan juga bahwa, hubungan yang dibangun Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi masih belum berimbang. Meskipun media memiliki peran penting dalam pengelolaan isu, namun Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga harus memiliki hubungan langsung terhadap masyarakat khususnya yang terdampak isu.

Menurut hasil analisis peneliti, kurang efektifnya pelaksanaan tahap pengorganisasian juga memiliki dampak pada tahap selanjutnya. Hal ini terlihat pada kurangnya keterlibatan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi pada pelaksanaan pembangunan komunikasi kepada masyarakat terdampak. Koordinasi yang kurang efektif antara Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dengan SKPD terkait relokasi area parkir Malioboro menimbulkan ada beberapa permasalahan yang belum tersampaikan sehingga dalam tahap pelaksanaannya, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi kurang bisa maksimal dalam menjalankan perannya.

Pelaksanaan pengelolaan isu selanjutnya adalah pengembangan wacana. Menurut hasil wawancara dengan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, pengembangan wacana dilakukan melalui media *mainstream* maupun dalam bentuk diskusi-diskusi yaitu dengan mengembangkan wacana bahwa relokasi di satu sisi adalah untuk mencukupi kebutuhan publik yang lebih besar. Tren yang sedang terjadi di dalam isu relokasi area parkir tidak hanya mengerucut pada penolakan juru parkir saja, sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi merespon tren tersebut dengan membangun cara pandang lain bahwa relokasi adalah sebuah usaha mengembalikan ruang publik menjadi hak publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Chase bahwa pengelolaan isu merupakan usaha untuk menjelaskan tren dalam opini publik sehingga organisasi itu bisa merespon tren tersebut sebelum berkembang menjadi konflik serius (Cutlip, Center dan Broom 2009).

Menurut hasil analisis peneliti, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi telah melakukan pengembangan wacana dengan baik. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya pemberitaan media yang mengangkat isu pengembalian ruang publik Malioboro. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi berhasil merespon tren yang ada di media sehingga pemberitaan tentang relokasi area parkir Malioboro yang ada di media tidak mengerucut pada penolakan, dan tuntutan kesejahteraan juru parkir.

Pelaksanaan pengelolaan isu selanjutnya adalah pendampingan media. menjalin hubungan yang baik dengan media harus dilakukan oleh seorang humas. Beberapa cara yang digunakan humas dalam berkomunikasi dengan media diantaranya yaitu membuka akses informasi setiap saat dibutuhkan media,

membuka akses wartawan untuk berkomunikasi dengan *top management*, dan menjadikan organisasi sebagai satu-satunya sumber informasi yang mempunyai otoritas penuh dalam menyampaikan informasi yang akurat (Kriyantono, 2012). Hal ini telah terlihat dalam aktivitas Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam melakukan diskusi rutin dengan teman-teman media, melakukan jumpa pers antara kepala SKPD dengan media, dan melakukan peliputan bersama wartawan media. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi telah membuka akses yang luas kepada media untuk bisa masuk dan terlibat untuk mendapatkan informasi di Pemerintah Kota Yogyakarta. Terkait dengan pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat juga menjadi sumber informasi bagi media untuk mendapatkan informasi terkait isu tersebut.

Menurut hasil analisis yang dilakukan peneliti, pendampingan media yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan pemberitaan-pemberitaan yang ditulis di media tidak lagi menimbulkan provokatif dalam isu relokasi area parkir, bahkan menjelang tanggal relokasi area parkir Malioboro pemberitaan yang terjadi di media bersikap positif bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Walaupun secara prinsip media memiliki sifat *independent* namun hal ini menunjukkan bahwa media telah memahami tentang kebijakan relokasi area parkir Malioboro.

D. Evaluasi

Dalam tahapan ini pihak manajemen dapat melihat hasil dari program yang telah dilaksanakan. Dari hasil yang telah didapatkan nantinya diharapkan

dapat membuat perubahan bagi organisasi ke arah yang lebih baik. Semua evaluasi dituntut untuk dapat menjelaskan konteks pelaksanaan program dan untuk menginterpretasikan hasil (Baskin, 1977). Hal ini dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dengan melakukan koordinasi dengan Asisten Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta untuk membahas perkembangan isu, kritik saran dari publik maupun kepala SKPD pemerintah, Forum ini dilakukan rutin setiap bulannya. Terkait isu relokasi area parkir Malioboro, Pemerintah Kota Yogyakarta melihat pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro ini adalah sebagai langkah awal penataan Malioboro secara keseluruhan. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro dikatakan berhasil karena dalam pelaksanaannya kontraksi atau perbedaan-perbedaan pandangan yang menjadi sorotan di media tidak terjadi, selain itu relokasi area parkir Malioboro menjadi usaha pemerintah dalam mengembalikan ruang publik kepada fungsinya dan langkah awal untuk penataan Malioboro kedepan.

Menurut hasil analisis yang dilakukan peneliti, pelaksanaan evaluasi yang dilakukan belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat pada pelaksanaan evaluasi yang dilakukan kurang rutin, selain itu pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan evaluasi hanya terdiri dari tingkat manajerial atau ketua dan jajarannya. Evaluasi yang efektif harus dilakukan pada semua tingkatan, baik di tingkat manajerial maupun tingkat teknis. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi tidak melakukan evaluasi dalam koordinasi antara Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dengan SKPD pelaksana relokasi area parkir

Malioboro. Hal ini kemudian yang menjadi penyebab terjadinya ketidakefektifan pelaksanaan pengelolaan isu pada tahap pengorganisasian dan pembangunan komunikasi pada tahap pelaksanaan.

Selain itu, dalam pelaksanaan evaluasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi belum memiliki indikator keberhasilan yang jelas dalam pengelolaan isu. Keberhasilan pengelolaan isu yang dilakukan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi hanya dilihat dari sisi pemberitaan media yang tidak lagi tentang penolakan terkait relokasi dan telah berubah menjadi pemberitaan *berframing* positif. Menurut hasil analisis peneliti, masih terdapat beberapa hal yang harus dievaluasi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi diantaranya perilaku masyarakat pasca relokasi area parkir Malioboro dan mengembalikan kesejahteraan pada juru parkir Malioboro.

Menurut hasil wawancara dengan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, pengelolaan isu dalam penanganan relokasi area parkir Malioboro juga menemukan fakta bahwa ada cara pandang lain dari masyarakat dalam melihat relokasi area parkir Malioboro. Bahwa relokasi area parkir Malioboro adalah salah satu wujud pelaksanaan dari UU Keistimewaan Yogyakarta tentang pelestarian kawasan cagar budaya yang salah satunya adalah Malioboro. Karena Malioboro adalah kawasan yang dilewati oleh garis imajiner yang mengandung makna filosofis bagi Yogyakarta. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat, bahwa Malioboro telah menjadi ikon dari kota Yogyakarta sehingga dengan pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro untuk menanta Malioboro ini menjadi wujud keistimewaan yang sesuai dengan *tagline* logo kota Yogyakarta, “istimewa”.

Selain itu, muncul juga pandangan bahwa relokasi area parkir Malioboro berkaitan dengan penggalangan dukungan politik pemerintah kepada publik. Hal ini ditanggapi secara singkat oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi bahwa tidak ada kaitannya antara relokasi area parkir Malioboro dengan politik. Namun menurut hasil wawancara dengan juru parkir Malioboro, pasca relokasi area parkir Malioboro muncullah paguyuban baru (Forum Komunitas Petugas Parkir-FKPP) yang dibentuk oleh pemerintah, sedangkan sebelumnya juru parkir sudah memiliki paguyuban (Paguyuban Parkir A.Yani Malioboro Yogyakarta-PPAMY) dan diikuti oleh semua juru parkir Malioboro. Sehingga saat ini pengelolaan parkir dikelola oleh kedua paguyuban tersebut. Paguyuban baru (FKPP) yang dibentuk pemerintah ini diketuai oleh seorang juru parkir yang telah diangkat sebagai staf ahli salah satu calon walikota yang akan ikut serta dalam Pemilu walikota Yogyakarta tahun 2017 ini. Walaupun saat ini ketua paguyuban FKPP mendukung salah satu partai politik, para juru parkir anggota paguyuban FKPP dan paguyuban PPAMY tidak memberikan dukungan spesifik kepada salah satu partai tertentu.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat pengelolaan isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam Penanganan Relokasi Area Parkir Malioboro

Dalam pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi mencermati bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan isu tersebut. Isu relokasi area parkir

Malioboro sebenarnya merupakan isu yang cukup menguntungkan bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Menurut wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, isu relokasi area parkir bisa menjadi sebuah kekuatan bagi pemerintah karena isu ini berkaitan dengan mengembalikan fungsi bahu jalan yang telah digunakan publik tertentu untuk kepentingan publik umum. Melihat faktor pendukung ini, Bagian Hubungan Masyarakat dan Inforamsi bisa menjadikan isu ini sebagai bukti bahwa perhatian pemerintah memihak pada kepentingan masyarakat pada umumnya, sehingga ini menjadi kekuatan bagi pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada pihak yang menolak kebijakan relokasi tersebut.

Selain itu, pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro sangat terbantu dengan adanya hubungan media yang baik yang dimiliki Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Media memiliki kekuatan untuk mempengaruhi opini publik yang berkembang, dan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi secara aktif melibatkan media dalam pelaksanaan pengelolaan isu. Menurut hasil analisis yang dilakukan peneliti, hubungan baik yang terjadi antara Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dengan media dipengaruhi oleh peran aktif Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat yang secara rutin melakukan diskusi dengan teman-teman wartawan, selain itu Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri menyediakan wadah khusus bagi wartawan yang akan mencari informasi tentang Pemerintah Kota Yogyakarta.

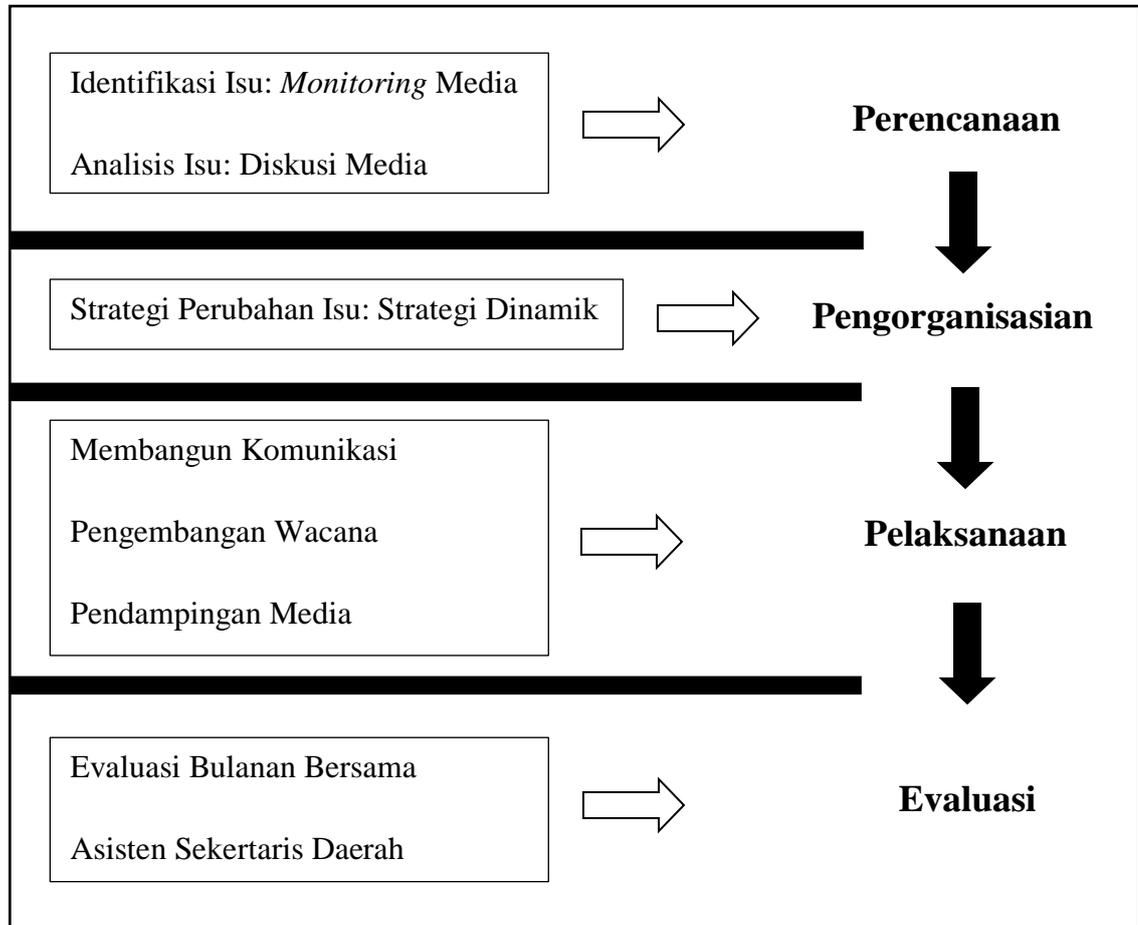
Pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro sendiri juga memiliki beberapa tantangan yang menjadi faktor penghambat bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Area parkir Malioboro telah menjadi tempat aktivitas

ekonomi bagi para juru parkir yang melakukan kegiatan ekonomi di sana. Kebijakan pemerintah yang mempengaruhi kegiatan ekonomi sering kali menimbulkan penolakan dari publik tertentu, sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi harus siap menghadapi penolakan tersebut. Menurut hasil analisis peneliti, penolakan yang dilakukan para juru parkir dikarenakan kurangnya kesadaran para juru parkir tentang pemahaman area trotoar adalah area publik yang dapat digunakan masyarakat umum. Relokasi area parkir Malioboro merupakan usaha pemerintah untuk mengembalikan fungsi area trotoar sebagai area publik, namun para juru parkir merasa mereka digusur dari area parkir yang telah mereka kelola sejak dulu.

Selain itu, tantangan dalam pengelolaan isu ini adalah sifat media yang *independent* menjadikan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi tidak dapat mengontrol penuh pemberitaan yang akan dilakukan oleh media. Media memiliki kekuatan penuh untuk menentukan pemberitaan baik dari konten isu dan waktu penerbitannya. Namun dalam pelaksanaannya hal ini dapat diminimalisir oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat, hubungan personal yang dibangun dengan media menjadikan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi mengetahui apa yang dibutuhkan media, dan apa yang sedang menjadi fokus pemberitaan dari suatu media tersebut. Hal ini menjadi masukan yang bermanfaat bagi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, serta tetap menjaga sifat media yang *independent*.

Gambar 3.8

Skema Pengelolaan isu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dalam Penanganan Relokasi Area Parkir Malioboro.



Sumber: diolah oleh peneliti