



LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
UPT PENGELOLAAN KAWASAN
MALIOBORO

Jalan Malioboro No. 56 Telp. (0274)555467 YOGYAKARTA
EMAIL: pariwisata@jogja.go.id; EMAIL INTRANET: pariwisata@intra.jogja.go.id
HOTLINE SMS : 08122780001, 2740; HOTLINE TELP : (0274)555242; HOTLINE EMAIL: upik@jogja.go.id

SERTIFIKAT
CERTIFICATE

Menerangkan bahwa : Sri Raskita Faomasi Gulo
This is to certify that

Lahir Tanggal : 28 Mei 1992 di Gunung Sitoli-Nias
Born on

Nomor Identitas : 100904227 – Ilmu Komunikasi
Identity number

Universitas/ Jurusan : Universitas Atma Jaya Yogyakarta/ Fakultas Ilmu
University/ Major Sosial dan Ilmu Politik

Telah Menyelesaikan : Penelitian SKRIPSI (Tugas Akhir)
Has completed

Yang dilaksanakan dari : 26 November 2014 sampai 30 January 2015
Which was conducted through

Tempat : Unit Pengelolaan Teknis Kawasan Malioboro
Place

Bagian/ Seksi : Hubungan Masyarakat
Department/ Section Public Relations

Yogyakarta, 11 Februari 2015
KEPALA UPT MALIOBORO YOGYAKARTA

SYARIEF TEGUH PRABOWO, S.STP

NIP. 19780929 199612 1 002

INTERVIEW GUIDE

- 1. Apakah tujuan UPT Malioboro melakukan *community relations*?**
- 2. Bagaimana konsep *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro?**
- 3. Apa saja program aktivitas *community relations* yang dilakukan oleh UPT Malioboro? Apa tujuannya?**
- 4. Bagaimana prinsip-prinsip berkomunikasi yang diterapkan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?**
 - a. Apa tujuannya?**
 - b. Apa bentuk komunikasi yang diterapkan?**
 - c. Bagaimanakah model komunikasi yang dilakukan?**
 - d. Bagaimanakah bentuk-bentuk riset yang dilakukan dalam *community relations* ? Apa tujuannya?**
 - e. Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas *community relations*?**
 - f. Di mana saja dipraktekkan saat ini?**
 - g. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?**

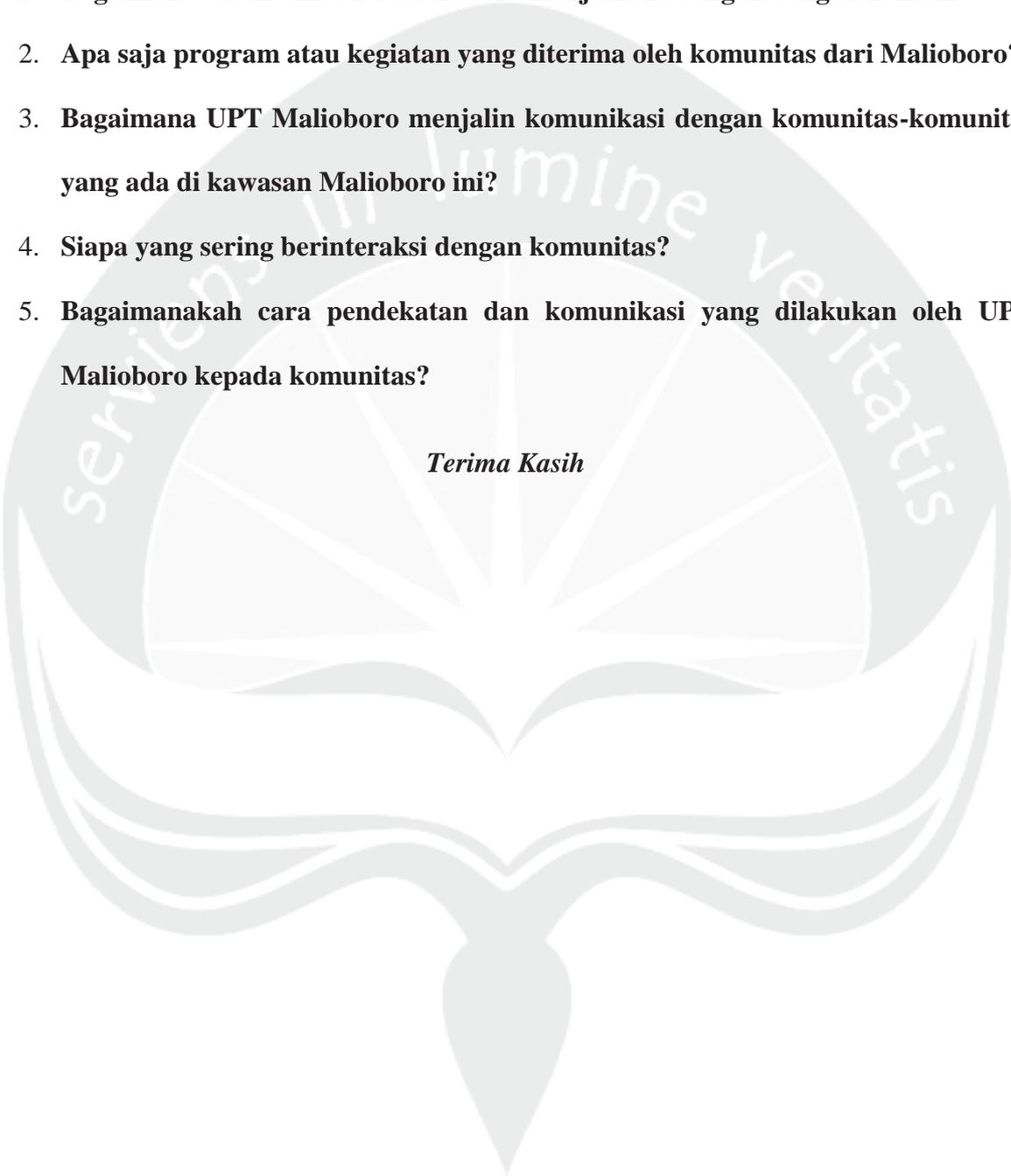
Terima Kasih

INTERVIEW GUIDE

(Pihak Komunitas)

1. **Bagaimana selama ini UPT Malioboro menjalin hubungan dengan komunitas?**
2. **Apa saja program atau kegiatan yang diterima oleh komunitas dari Malioboro?**
3. **Bagaimana UPT Malioboro menjalin komunikasi dengan komunitas-komunitas yang ada di kawasan Malioboro ini?**
4. **Siapa yang sering berinteraksi dengan komunitas?**
5. **Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan oleh UPT Malioboro kepada komunitas?**

Terima Kasih



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 1: Kepala UPT Malioboro Yogyakarta Kepala UPT Malioboro Yogyakarta (Bapak Syarif Teguh P.) pada hari Rabu, 26 November 2014, pukul 13.38 di kantor UPT Malioboro.

1. Apakah tujuan UPT Malioboro melakukan *community relations*?

“Iya, tujuan UPT Malioboro melakukan hubungan komunitas adalah UPT Malioboro bukan hanya sebagai organisasi yang berfokus pada masalah administrasi atau pun jenis-jenis hubungan internal saja. Hal ini diharapkan dapat menunjukkan bahwa organisasi bukan hanya sebagai organisasi yang berfokus pada masalah administrasi atau pun jenis-jenis hubungan internal, tetapi juga mengajak dalam hal ini yakni memberikan pemahaman atau pengertian tentang program-program, kebijakan-kebijakan, serta rencana-rencana yang akan dilakukan oleh organisasi. Sehingga tidak ada yang merasa dirugikan, ditinggalkan, atau pun dikorbankan. Karena sebagaimana juga telah diatur dalam tugas-tugas pokok UPT Malioboro yang ada dalam Peraturan Walikota nomor 93 tahun 2009 pasal 3 ayat 1 tentang komunitas: “Lembaga Pemberdayaan Komunitas Kawasan Malioboro adalah mitra kerja UPT Malioboro”, sehingga UPT Malioboro mau tidak mau harus menjalin hubungan dengan komunitas agar dapat diterima dan dipercaya. UPT Malioboro juga sebagai pengelola kawasan Malioboro menyadari bahwa pentingnya menjalin hubungan baik dengan komunitas karena keberadaan komunitas yang beragam di kawasan Malioboro sebagai kawasan yang menjadi tanggung jawab UPT Malioboro.”

2. Bagaimana konsep *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro?

“Jadi, hubungan komunitas yang dimaknai oleh UPT Malioboro yakni sebagai mana yang telah kita ketahui bahwa kawasan Malioboro sudah ada sejak dahulu bahkan sebelum UPT Malioboro ada. Artinya kemunculan UPT Malioboro mewajibkan UPT Malioboro menjalin hubungan dengan komunitas yang sudah memiliki eksistensi sebelum UPT Malioboro ada. Sehingga, UPT Malioboro membangun sebuah konsep hubungan komunitas dengan pola kekeluargaan. Konsep tersebut pada implementasi awalnya dilakukan dengan saling mengenal atau lebih tepatnya UPT Malioboro memperkenalkan diri kepada komunitas dengan tujuan untuk memberikan informasi akan keberadaan UPT Malioboro di kawasan Malioboro. Harapannya UPT Malioboro diakui eksistensinya oleh komunitas terlebih sebagai mana fungsi dan tanggung jawab UPT Malioboro sebagai pengelola kawasan Malioboro. Selanjutnya, UPT Malioboro sebagai instansi pemerintah yang diberikan tanggung jawab tersebut juga menjalankan hak dan kewajibannya yakni sebagai leader dalam mengembangkan dan mengelola kawasan Malioboro ke arah yang lebih baik tanpa mengesampingkan kepentingan komunitas yang sudah ada sebelum UPT Malioboro ada. UPT Malioboro juga mengajak komunitas untuk bersama-sama mendukung aktivitas-aktivitas yang membuat kawasan Malioboro lebih baik lagi. Mengajak dalam hal ini yakni memberikan

pemahaman atau pengertian tentang program-program apa saja yang ada di kawasan Malioboro, kebijakan-kebijakan pemerintah terkait kawasan Malioboro, serta rencana-rencana yang akan dilakukan untuk menjadikan kawasan Malioboro lebih baik lagi, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan, ditinggalkan, atau pun dikorbankan.”

3. Apa saja program aktivitas *community relations* yang dilakukan oleh UPT Malioboro? Apa tujuannya?

“Hubungan komunitas terus kita bangun dalam bentuk sosialisasi dalam bentuk focus group discussion (FGD), biasanya aktivitas sosialisasi ini terkait kebijakan-kebijakan atau perencanaan-perencanaan yang akan kami lakukan, dimana kami mengundang komunitas, khususnya leader komunitas untuk mengikuti kegiatan. Yah, tujuan utamanya adalah untuk mencapai kata “sepakat” atau penerimaan dari komunitas atas kebijakan atau perencanaan yang akan kami terapkan atau kami lakukan. Tentunya kami pun melakukan komunikasi dengan satu tujuan agar keinginan kami tercapai dan bukan keinginan komunitas. Karena kami adalah instansi pemerintahan yang mana seringkali keputusan terkait kebijakan atau perencanaan diluar wewenang kami. Nah, kami juga melakukan koordinasi, biasanya dilakukan dengan mengundang leader atau pengurus komunitas-komunitas melalui surat undangan dalam menghadiri rapat atau pertemuan yang membahas kegiatan kerja bakti, jam operasional pedagang, atau kegiatan-kegiatan baru terkait aktivitas komunitas yang berada di kawasan Malioboro. Selain itu juga kami melakukan pembinaan berupa kegiatan dalam bentuk forum diskusi, jadi kami bisa saling bertukar pendapat. Biasanya juga adanya penyajian informasi, ada tanggapan berupa pertanyaan, kritik, dan saran dari komunitas. Yah, untuk mendukung agar eksistensi kita sebagai “lead” di kawasan Malioboro, UPT Malioboro membangun dan memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh komunitas seperti sarana pra-sarana, keamanan, kebersihan, keindahan, termasuk juga fungsi pelayanan informasi, perizinan, dan lain sebagainya. Misalnya nih mbak pada pembinaan becak, peserta pembinaan cukup responsif dan berpandangan positif terhadap pembinaan ini. Kami melihatnya dimana komunitas menyampaikan keluhan, misalnya terkait andong yang sering parkir di tempat parkir becak. Menanggapi hal tersebut kami melakukan koordinasi baik dengan melakukan pendekatan secara kelompok dengan kusir andong maupun penarik becak tentang tata letak tempat parkir masing-masing. Andong disebelah kiri jalur lambat (dekat trotoar jalan raya) dan becak disebelah kanan jalur lambat (dekat dengan lapak para pedagang kaki lima). Dan seperti yang telah saya sampaikan sebelumnya, bahwa salah satu dari program hubungan komunitas yang kami lakukan adalah sosialisasi. Sebelum kami melakukan kegiatan tersebut, biasanya kami mengadakan pendekatan secara interpersonal atau pribadi dengan ketua komunitas sebagai pihak yang memiliki peranan dikomunitasnya. Lalu, kami akan melakukan pendekatan kelompok dengan melakukan diskusi ringan (non-formal) dengan komunitas di lapangan. Biasanya kami melakukan diskusi dengan mengajak anggota komunitas yang memiliki waktu untuk mengopi bersama di kantor. Tentunya, agar sosialisasi yang akan dilakukan tidak menjadi sia-sia.”

4. Bagaimana prinsip-prinsip berkomunikasi yang diterapkan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

a. Apa tujuannya?

“Ya, itu tadi mbak. Adanya perubahan mindset serta pemahaman fungsi dan keberadaan UPT Malioboro agar komunitas mau menerima dan menaruh kepercayaan kepada UPT sebagai pengelola kawasan Malioboro, meskipun UPT masih baru di lingkungan kawasan ini. Perubahan mindset seperti apa? Yakni, perubahan persepsi terkait keberadaan UPT Malioboro yang awalnya bagi komunitas, kami ini adalah pihak yang tidak bisa diajak bekerja sama. Mereka merasa bahwa karena latar belakang kami sebagai bagian dari instansi pemerintahan, kami tidak bisa diajak kompromi. Selain itu, timbulnya rasa takut pada komunitas akan kebijakan-kebijakan atau perencanaan-perencanaan dari kami terkait kawasan Malioboro, khususnya tentang adanya penataan atau relokasi pedagang-pedagang yang ada di kawasan Malioboro yang juga merupakan anggota komunitas. Jadi, komunitas menganggap kami ini sebagai ancaman, bisa memberikan dampak kerugian bagi mereka, padahal mereka adalah pihak yang sudah terlebih dahulu berada di kawasan Malioboro. Karena di kawasan inilah komunitas-komunitas tersebut mencari nafkah. Sehingga, kami ingin merubah persepsi tersebut melalui hubungan komunitas. Kami mengharapkan adanya perubahan mindset atau persepsi pada komunitas tentang UPT Malioboro, yakni keberadaan UPT Malioboro bukan merupakan suatu ancaman bagi komunitas, melainkan nilai positif agar komunitas mendapatkan pendapatan yang lebih baik lagi apabila dikelola dengan baik. Tentunya hal tersebut juga agar kami mendapatkan pengakuan dan eksistensi sebagai leader, yakni organisasi yang memiliki kewenangan penuh dalam mengelola kawasan Malioboro di kawasan Malioboro.”

b. Apa bentuk komunikasi yang diterapkan?

“Komunikasi yang kita bangun harus bersama-sama, tidak hanya semata-mata UPT saja, tetapi juga adanya komunikasi aktif antara UPT Malioboro dan komunitas dengan memahami mereka, kemudian memahami keinginan kita, sehingga mereka bisa ikut kita. Jadi, UPT Malioboro itu adalah agen yang terus berusaha untuk menjadi lead bagi komunitas dengan tujuan untuk memudahkan UPT Malioboro dalam pengembangan dan penataan kawasan Malioboro sebagai kawasan yang menjadi tanggung jawab UPT Malioboro. Meskipun demikian, karena kita adalah bagian dari pemerintahan, kita juga bisa menggunakan komunikasi satu arah atau tanpa berkompromi dengan komunitas karena harus mengikuti instruksi dari kesepakatan organisasi tertinggi, misalnya saja masalah kebijakan. Meskipun demikian, karena kita adalah bagian dari pemerintahan, kita juga bisa menggunakan komunikasi satu arah atau tanpa berkompromi dengan komunitas karena harus mengikuti instruksi dari kesepakatan organisasi tertinggi, misalnya saja masalah kebijakan. Misalnya saja dalam kegiatan sosialisasi terkait rencana pedestrian kawasan Malioboro, komunikasi dalam focus group discussion (FGD) ini berlangsung dengan baik dan kondusif. Interaksi antara kami dengan komunitas juga berlangsung tanpa ada tekanan satu sama lain. Peserta ada yang memberikan pertanyaan,

sanggahan, dan saran saat sesi tanya-jawab. Meskipun demikian, hasil sosialisasi itu sesuai dengan apa yang kami harapkan, yaitu tercapainya sebuah kesepakatan untuk tetap mendukung pedestrian dengan menerima kebijakan pemerintah dan memerankan peranan masing-masing sebaik-baiknya untuk mewujudkan kawasan Malioboro sebagai kawasan pedestrian yang nyaman, aman, bersih, indah, dan damai. Semuanya ini juga untuk kebaikan kita bersama.”

c. Bagaimanakah model komunikasi yang dilakukan?

“Berbicara tentang model komunikasi yang dibangun dengan komunitas, UPT Malioboro sebagai pengelola kawasan Malioboro dalam hal ini tentunya sebagai pihak yang harus memulai hubungan dengan komunitas. Komunitas ibarat batu, UPT Malioboro harus menghancurkan terlebih dahulu, lalu membentuknya kembali sesuai dengan keinginan kita. Pada prosesnya pun, komunitas memiliki harapan-harapan yang pasti berbeda-beda setiap komunitasnya. Nah, UPT Malioboro dalam hal ini mengakomodir dan menerima segala harapan-harapan tersebut dengan memilah-milah harapan mana yang positif dan baik bila diwujudkan tanpa merugikan pihak manapun, bagaimana caranya? Dengan menerima atau menampung semua harapan-harapan tersebut. Lalu memilah disini, yah, memilih, memilih harapan-harapan mana saja yang positif dan baik. Tentunya positif dan baik adalah harapan yang mendukung kebijakan atau harapan kami juga. Biasanya pemilihan harapan-harapan itu dilakukan pada rapat rutin bersama Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Yogyakarta, karena mereka induk organisasi kami, biasanya tiap Jumat setelah sholat jumat, jam 1 siang disini. Jadi, tidak bisa bila hanya UPT Malioboro saja yang melakukannya, tetapi ada yang namanya kerjasama antar UPT Malioboro dan komunitas-komunitasnya. Semuanya demi pengembangan dan penataan kawasan Malioboro yang kita cintai.”

d. Bagaimanakah bentuk-bentuk riset yang dilakukan dalam *community relations* ? Apa tujuannya?

“Kami UPT Malioboro sendiri belum memiliki atau melakukan yang namanya riset secara formal atau dengan menggunakan jasa peneliti dalam hal membangun hubungan komunitas atau pun pada pelaksanaan aktivitasnya. Dalam melakukan aktivitas *community relations*, khususnya dalam pembuatan program, landasannya kami lebih sering menyebutnya sebagai referensi studi dimana kami berangkat dari visi dan misi, lalu menerjemahkannya dengan mengikutsertakan fakta yang ada di lapangan seperti apa, sehinggal-hal tersebut menjadi referensi atau landasan dalam kami membuat program-program untuk komunitas.”

e. Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas *community relations*?

“Aktivitas *community relations* di UPT Malioboro dijalankan oleh seluruh divisi sesuai penugasan saya sebagai Kepala UPT Malioboro. Hal itu dikarenakan belum adanya divisi khusus untuk menanganinya seperti divisi humas atau *public relations*. Sehingga, seluruh divisi yang ada di UPT Malioboro ikut serta dalam

menjalankan aktivitas hubungan komunitas, bahkan saya sebagai Kepala UPT Malioboro seringkali langsung terjun ke lapangan untuk bertemu atau berdiskusi dengan komunitas-komunitas yang terkait dengan UPT Malioboro, secara khusus pada Lembaga Pemberdayaan Komunitas Kawasan Malioboro (LPKKM) yang menjadi wadah seluruh komunitas-komunitas yang ada di kawasan Malioboro. Lalu Kepala Divisi Pemberdayaan dan Promosi bersama Kepala Divisi Pertamanan, Kebersihan, dan Sarana dan Prasana, mereka cenderung menangani terkait komunitas Pedagang Kaki Lima yakni Pernalni, Handayani, PI2KM, dan Tri Darma. Dan Kepala Divisi Ketentraman, Ketertiban, dan Lalu Lintas cenderung menangani komunitas Angkutan Bukan Mesin, yakni Andong dan Becak dan Juru Parkir.”

f. Di mana saja dipraktekkan saat ini?

“Tentunya hubungan komunitas ini dipraktekkan dimana saja, selama masih berada dalam kawasan yang dikelola oleh UPT Malioboro. Apalagi komunitas yang bersinggungan dengan UPT Malioboro adalah komunitas yang sudah ditentukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Yogyakarta sebagai dinas yang menaungi UPT Malioboro”

g. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

“Pendekatan dilakukan dengan cara formal maupun informal dan secara umum pendekatan ini bersifat sosial. Meskipun komunitas ini beragam, tetapi karena cara yang kita gunakan dengan sosial, maka pendekatan tersebut berlaku untuk semua komunitas. Formal itu melalui pertemuan atau rapat tertentu dengan mengundang leader dari tiap-tiap komunitas, bahkan bila diperlukan seluruh anggota pun diundang di UPT Malioboro. Tujuannya yah membahas topik-topik tertentu terkait kepentingan dan kebaikan bersama di kawasan Malioboro. Melalui kegiatan tersebut, kami juga dapat mengetahui apa yang sedang terjadi, bahkan apa yang dibutuhkan pada komunitas sehingga kami dapat merumuskannya dalam sebuah program. Tentunya yang sesuai dengan visi misi organisasi atau tujuan organisasi. Sedangkan informal, pendekatan ini dilakukan misalnya dengan gotong royong bersama dengan mendatangi tempat dimana komunitas berada. Pendekatan lainnya juga dilakukan dengan cara berkomunikasi secara berkesinambungan dengan komunitas, dimana kami menyediakan pelayanan “call center” berupa sms dan telepon, radio, CCTV, dan JOGOBORO (terjun langsung ke lapangan). Layanan call center kami peruntukkan bagi semua pihak yang ingin menyampaikan segala bentuk pelaporan atau kebutuhan informasi terkait kawasan Malioboro. Kami juga memantau kawasan Malioboro melalui CCTV, tentunya aktivitas komunitas juga dapat kami lihat. Serta informasi-informasi baik dari kami atau komunitas, bahkan semua pihak terkait kawasan Malioboro dapat disampaikan melalui radio yang ada disini. Lalu akan ditindaklanjuti oleh JOGOBORO, sesuai dengan peristiwa atau kebutuhan kami atau kebutuhan lapangan. UPT Malioboro juga berusaha mendekatkan diri dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam perizinan, pelayanan informasi, dan menganggap komunitas-

komunitas melalui aktivitas-aktivitas tersebut. Saya juga seringkali mengadakan diskusi ringan dengan komunitas andong. Saya mendatangi mereka langsung, lalu bertanya seputar keluhan, masalah, atau info-info terkait kawasan Malioboro atau isu yang beredar di komunitas. Biasanya saya terjun langsung, tetapi kadang juga saya menugaskan salah satu divisi.”

Terima Kasih



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 2: Divisi Pemberdayaan dan Promosi (Bapak Darmanto) pada hari Kamis, 27 November 2014, pukul 10.25 di kantor UPT Malioboro.

1. Apakah tujuan UPT Malioboro melakukan *community relations*?

“Sesuai dengan kita menjalin komunikasi dengan komunitas, situasi di kawasan Malioboro menjadi kondusif, ketertiban, kenyamanan, keamanan, dan itu nanti efeknya kepada tingkat kunjungan di Malioboro. Artinya berbagai macam persoalan, kejadian, informasi, dan peristiwa yang timbul di kawasan Malioboro bisa kita ketahui melalui hubungan yang terjalin dengan seluruh komunitas yang ada di kawasan Malioboro. Hubungan tersebut juga membantu organisasi untuk memiliki eksistensi yang diakui dan dipercaya oleh masyarakat, khususnya komunitas.”

2. Bagaimana konsep *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro?

*“Konsep hubungan *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro yakni adanya kepentingan timbal balik. Artinya UPT memiliki kepentingan kepada komunitas sebagai pengelola kawasan Malioboro menjalin hubungan dengan komunitas untuk mendapatkan kepercayaan atau eksistensi, sehingga mendapatkan reputasi dan persepsi yang baik di mata masyarakat, khususnya komunitas. Sedangkan komunitas juga memiliki kepentingan di kawasan Malioboro. Sehingga tercipta kerja sama dengan suatu tujuan bersama tanpa merugikan pihak manapun.”*

3. Apa saja program aktivitas *community relations* yang dilakukan oleh UPT Malioboro? Apa tujuannya?

“Tujuan dari program-program tersebut lebih kepada membangun kepercayaan dan sharing, di mana program-program atau kebijakan-kebijakan pemerintah terkait kawasan Malioboro dapat dilakukan melalui aktivitas-aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh UPT Malioboro. Hal lain juga yang membuat UPT Malioboro melakukan program-program tersebut karena adanya kebutuhan komunitas akan pengetahuan atau pun informasi yang juga bisa berdampak bagi komunitas itu sendiri. Atau sebaliknya, informasi-informasi yang dimiliki oleh komunitas baik positif atau pun negatif, dapat dengan mudah kami terima melalui program-program aktivitas hubungan komunitas yang kami lakukan. Sehingga, meminimalisir ketidaksejajaran atau benturan antara paham yang dimiliki oleh UPT Malioboro atau pun sebaliknya. Misalnya saja, dalam kami mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan atau aturan-aturan yang berlaku di kawasan Malioboro kepada komunitas, kami tidak hanya semata-mata melakukan pembinaan saja. Akan tetapi selanjutnya kami menyampaikannya melalui radio UPT Malioboro dalam bentuk iklan, tujuannya untuk selalu mengingatkan komunitas, biasanya dilakukan dalam waktu empat waktu, yakni pagi, siang, sore, dan malam, sesuai pergantian shift penyiar. Kami memiliki radio wisata Malioboro. Radio ini beroperasi di UPT Malioboro dan radio ini dikenal sebagai “Radio Wisata Malioboro (WIDORO), satu-satunya radio wisata yang ada di Yogyakarta. Fungsi radio ini ditujukan untuk mempromosikan seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya daerah

wisata Malioboro. Radio beroperasi setiap hari mulai pukul 07.30 WIB sampai 22.30 WIB yang dibagi dalam empat pergantian shift tadi, yakni yakni pagi pukul 08.00 WIB, siang pukul 12.00 WIB, sore pukul 16.00 WIB, dan malam pukul 20.00 WIB. UPT Malioboro melalui radio ini juga menyampaikan kebijakan-kebijakan atau aturan-aturan yang berlaku di kawasan Malioboro kepada komunitas dalam bentuk iklan, tujuannya untuk apa? Ya, untuk selalu mengingatkan komunitas. Radio WIDORO ini juga menyampaikan informasi berupa iklan atau himbauan terkait kawasan Malioboro, seperti titik-titik dimana pengunjung bisa menemukan toilet, ATM, mushola, tempat kantong parkir (TKP), dan lain sebagainya. Dengan radio yang beroperasi dari pagi hingga malam ini diharapkan komunitas dapat mendengarnya sepanjang hari selama mereka sedang melakukan aktivitas di kawasan Malioboro, sehingga dapat senantiasa mengingat dan mengetahui informasi-informasi dari UPT Malioboro terkait komunitas. Kami juga menjalin hubungan dengan komunitas pedagang kaki lima sebagai fasilitator. Setiap permasalahan yang ada di kawasan Malioboro dapat disampaikan kepada UPT Malioboro untuk segera ditindaklanjuti dalam hal solusi tentunya. Misalnya saja kami melayani terkait segala bentuk perizinan, pendataan, serta pengawasan lapak pedagang kaki lima. Tentunya kami melakukannya dengan harapan, komunitas pun tanpa memberikan perlawanan atau segala bentuk penolakan, mau berkomitmen dengan UPT Malioboro untuk menjalankan kebijakan-kebijakan yang ada.”

4. Bagaimana prinsip-prinsip berkomunikasi yang diterapkan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

a. Apa tujuannya?

“Tujuan dari program-program tersebut lebih kepada membangun kepercayaan dan sharing, di mana program-program atau kebijakan-kebijakan pemerintah terkait kawasan Malioboro dapat dilakukan melalui aktivitas-aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh UPT Malioboro. Hal lain juga yang membuat UPT Malioboro melakukan program-program tersebut karena adanya kebutuhan komunitas akan pengetahuan atau pun informasi yang juga bisa berdampak bagi komunitas itu sendiri. Atau sebaliknya, informasi-informasi yang dimiliki oleh komunitas baik positif atau pun negatif, dapat dengan mudah kami terima melalui program-program aktivitas hubungan komunitas yang kami lakukan. Sehingga, meminimalisir ketidaksejalan atau benturan antara paham yang dimiliki oleh UPT Malioboro atau pun sebaliknya dan membangun kepercayaan kepada UPT sendiri.”

b. Apa bentuk komunikasi yang diterapkan?

“Komunikasi yang dibangun oleh UPT Malioboro dengan komunitas selama ini dua arah. Artinya, antara kita dengan komunitas dalam bertukar pikiran itu dua arah, bahkan dalam forum atau diskusi yang dilakukan juga dua arah. Jadi, tidak hanya UPT Malioboro saja yang mendominasi atau memasak sesuatu, tetapi juga UPT Malioboro men-sharingkan terlebih dahulu kepada komunitas, lalu mendapatkan respon-respon dari komunitas, sehingga ada keselarasan dalam kita berinteraksi dengan komunitas dan tidak ada pihak yang egois atau dirugikan. Selain itu, selain dalam pembinaan, komunikasi yang kami bangun

dengan komunitas pedagang kaki lima juga melalui aktivitas himbauan melalui radio yang kami miliki dan kami juga menjadi fasilitator terkait perizinan lapak usaha, yakni memberikan kemudahan bagi mereka untuk mendapatkan izin tempat usaha. Berkomunikasi dengan pengurus komunitas juga kami lakukan setiap bulannya dalam bentuk diskusi di kantor UPT Malioboro, dikarenakan waktu anggota komunitas yang tidak banyak karena harus berjualan. Tujuannya untuk apa, ya, untuk saling bertukar informasi, menyampaikan permasalahan dan keluhan, serta membangun rasa kekeluargaan. Terlebih kita sadar akan keberadaan komunitas pedagang kaki lima yang mendominasi kawasan Malioboro sebagai destinasi wisata dan mereka sudah ada sebelum kami ada disini.”

c. Bagaimanakah model komunikasi yang dilakukan?

“Selama ini UPT Malioboro dalam menjalin hubungan dengan komunitas lebih kepada pertukaran informasi, di mana UPT Malioboro sebagai pengelola kawasan Malioboro dan komunitas sebagai bagian dari kawasan Malioboro yang lebih duluan terlihat eksistensinya di kawasan Malioboro, tentunya membuat UPT Malioboro yang harus mengawali komunikasi dengan komunitas agar juga dapat diakui keberadaannya. Sehingga, UPT Malioboro perlu membangun komunikasi yang baik dan secara berkesinambungan dengan komunitas, agar apapun peristiwa, informasi, kejadian, saran, bahkan kritik terkait kawasan Malioboro dapat dengan cepat diketahui dan ditindaklanjuti oleh UPT Malioboro sebagai organisasi yang bertanggungjawab dalam mengelola kawasan Malioboro dengan tetap mengikutsertakan komunitas”

d. Bagaimanakah bentuk-bentuk riset yang dilakukan dalam *community relations* ? Apa tujuannya?

“Riset formal belum ada. Tetapi yang mendasari terjadinya hubungan komunitas ini ada dua hal yakni keluhan dan kebutuhan dari UPT Malioboro ke komunitas atau sebaliknya. Misalnya, program pembinaan dilakukan atas dasar kebutuhan akan informasi, baik itu pengetahuan atau pun dalam hal mempertajam keahlian yang dimiliki oleh komunitas. Jadi, secara riset ilmiah memang belum tetapi lebih kepada proses interaksi dan menyesuaikan kondisi dan situasi secara langsung di lapangan.”

e. Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas *community relations*?

“Semua divisi adalah praktisi atau pelaksana dalam hubungan komunitas, di mana langsung dikoordinir oleh Kepala UPT Malioboro sebagai pimpinan tertinggi yang ada di organisasi ini. Satu divisi dengan divisi yang lain saling berkerjasama dan masing-masing divisi bertanggungjawab atas komunitas sesuai divisi yang diemban. Misalnya, saya divisi promosi, maka saya akan fokus pada komunitas yang berkaitan langsung dengan promosi pariwisata Malioboro, seperti pedagang kaki lima dan lesehan yang langsung bersinggungan dengan pengunjung. Jadi, semua divisi ikut serta dalam menjalankan hubungan komunitas sesuai penugasan masing-masing divisi dari kepala UPT Malioboro.

Hal ini juga dikarenakan belum adanya satu divisi yang khusus ditunjuk untuk menangani hal demikian.”

f. Di mana saja dipraktekkan saat ini?

“Ya, di mana saja, tidak mengenal waktu atau pun tempat. Hal ini dikarenakan aktivitas di kawasan Malioboro terjadi selama 24 jam. Sehingga jadwal UPT Malioboro pun juga 24 jam, kecuali bagian administrasi. Oleh sebab itu, selama kami menjalankan hubungan komunitas, praktek hubungan komunitas tersebut juga tidak mengenal waktu dan tempat.”

g. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

“Pada dasarnya metode pendekatan yang dilakukan dalam hubungan komunitas ini adalah sama, yakni dengan pendekatan sosial. Hal itu dikarenakan adanya perbedaan tingkat pendidikan atau pengetahuan atau latar belakang tiap-tiap komunitas apalagi individu,. Sehingga, UPT Malioboro memilih metode tersebut karena setiap manusia adalah makhluk sosial, maka akan bisa menerima dengan cara pendekatan seperti demikian. Tetapi, proses pendekatan tidak dilakukan secara bersamaan dengan komunitas yang berbeda, harus speri komunitas. Cara-cara berkomunikasi dengan komunitas juga bisa formal, bisa informal. Misalnya, formal seperti rapat, FGD, dan kegiatan formal yang biasanya ditandai dengan adanya surat undangan dari UPT Malioboro. Itu formal. Nah, kalau informal itu lebih kepada sms, telepon, interaksi di lapangan langsung, bahkan sering kali mengopi bersama di luar kantor UPT Malioboro. Hal ini dilakukan untuk melihat, mendengar, dan memahami realitas lapangan seperti apa, baik itu keluhan, saran, tanggapan, atau informasi-informasi terkait kawasan Malioboro. Seringkali kami juga menggunakan pendekatan kepada opinion leader terlebih dahulu, yaitu orang-orang yang memimpin komunitas-komunitas yakni Pernalni, Handayani, PI2KM, Tri Darma, Unit 37 PPKLY, Angkutan Bukan Mesin, Juru Parkir, Lembaga Pemberdayaan Komunitas Kawasan Malioboro (LPKKM). Biasanya mereka adalah ketua dari komunitas. Harapannya, bila mereka sudah mau menerima apa yang kami inginkan, maka dengan mudah kebijakan, perencanaan atau target-target kami dapat diterima oleh seluruh anggota komunitas. Karena, biasanya bila ketua komunitas sudah menerima, maka anggota komunitas pasti menerima dan mengikuti apapun yang disampaikan oleh ketua mereka.”

Terima Kasih

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 3: Divisi Pertamanan, Kebersihan, dan Sarana dan Prasana (Bapak Agus) pada hari Kamis, 27 November 2014, pukul 13.25 di kantor UPT Malioboro.

1. Apakah tujuan UPT Malioboro melakukan *community relations*?

“Tujuan utama yang jelas yaitu lebih mendekatkan hubungan antara UPT Malioboro dengan komunitas.... Kalau dulu yang dibilang pemerintah terlalu kaku sama masyarakat, susah bekerja sama dengan lingkungan sekitar, tetapi sekarang kita mengharapkan melalui adanya hubungan komunitas ini, apa yang dibutuhkan komunitas, apa yang dibutuhkan masyarakat yang ada di kawasan Malioboro ini bisa kita wujudkan dan tanpa merugikan pihak manapun. Dalam rangka apa? Dalam rangka pelayanan publik juga. Pelayanan publik seperti apa? Yaitu pemberian izin usaha, fasilitas umum, kebersihan kawasan, pemeliharaan taman, dan call center, bisa melalui sms bisa juga telepon. Intinya ada leselerasan antara komunitas dan pemerintah kota, khususnya UPT Malioboro.”

2. Bagaimana konsep *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro?

“UPT Malioboro memaknai hubungan komunitas itu sebagai terciptanya komunikasi aktif antara UPT Malioboro sebagai pengelola kawasan Malioboro dengan komunitas sebagai penunjang aktivitas pariwisata di kawasan Malioboro. Komunikasi aktif ini berupa koordinasi dalam hal kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kawasan Malioboro, sosialisasi terkait regulasi-regulasi terkait kawasan Malioboro, serta pemberdayaan komunitas-komunitas yang berada dalam tanggung jawab UPT Malioboro sebagai upaya pengelolaan kawasan Malioboro. Jadi, disini ada keterkaitan antara UPT Malioboro dengan komunitas dan hal tersebut juga telah tertera dalam PERWAL no. 93 tahun 2009, intinya komunitas adalah mitra dari UPT Malioboro.”

3. Apa saja program aktivitas *community relations* yang dilakukan oleh UPT Malioboro? Apa tujuannya?

“Pengemasannya kita seperti pembinaan-pembinaan komunitas, ada pertemuan-pertemuan, dan apapun kegiatan terkait kawasan Malioboro komunitas pasti dilibatkan. Yah, sebatas-batas itu saja yah mbak. Kita juga sering mengikuti pertemuan-pertemuan yang diadakan oleh komunitas, seperti idul fitri, gotong-royong, arisan, tetapi ini bukan kegiatan wajib kami, sesekali saja. Komunitas biasanya mengadakan pertemuan sekali sebulan. Tujuannya agar ada kedekatan antara UPT Malioboro dengan komunitas, ada rasa kekeluargaan, tentunya semuanya itu kembali lagi untuk mendukung dan memudahkan pengembangan kawasan Malioboro itu lebih baik lagi. Kita juga mengundang komunitas-komunitas untuk datang ke kantor untuk mengadakan shawalan bersama, biasanya dengan pengajian atau ibadah bersama disini, biasanya pukul 6 sore, atau kami UPT Malioboro berkunjung ke tempat komunitas, seperti yang telah saya sampaikan tadi. Lalu, misalnya terkait sosialisasi Pencanangan Wajah Budaya Malioboro yang telah kami lakukan, sosialisasi tersebut diikuti oleh komunitas, pelaku usaha dan pengusaha di kawasan Malioboro. Sosialisasi ini juga diharapkan sebagai ajang

silaturahmi antara pemerintah kota Yogyakarta komunitas di kawasan Malioboro dan tentunya juga tempat dimana kami bisa sharing mengenai peraturan perundang-undangan, ketertiban dan performa pelayanan prima pedagang. Pada waktu itu sosialisasi sosialisasi yang kami lakukan tersebut disambut dengan antusias oleh komunitas, dimana ada beberapa tanggapan yang diberikan oleh komunitas. Benar, seluruh tanggapan tersebut kami tampung, tetapi tetap saja hanya beberapa yang diterima, tentunya hal-hal yang mendukung kebijakan atau perencanaan yang dilakukan oleh UPT Malioboro.”

4. Bagaimana prinsip-prinsip berkomunikasi yang diterapkan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

a. Apa tujuannya?

“Tujuannya itu tadi mbak, membangun hubungan yang baik melalui komunikasi aktif. Agar ada keselarasan dan kesatuan dalam mengembangkan dan mengelola kawasan Malioboro ke arah yang lebih baik lagi.”

b. Apa bentuk komunikasi yang diterapkan?

“Komunikasi pasti tidak hanya melibatkan satu orang. Meskipun UPT disini adalah pengelola dan organisasi yang merupakan bagian dari pemerintah, tetap saja UPT tidak bisa bila hanya bergerak sendiri. Jadi, terkadang kami melakukan komunikasi dua arah, terkadang juga satu arah, tergantung kebutuhan, yah, kondisi dan situasi lah. Komunikasi dua arah biasanya sih dilakukan dalam kegiatan pembinaan, misalnya saja forum diskusi, minum kopi bareng, atau pelayan publik seperti yang juga telah dijelaskan sebelumnya. Jadi, komunikasi yang dibangun dua arah, artinya ketika kita mau melakukan suatu kegiatan, kita ajak bicara mereka. Sehingga, sebelum kita melakukan kegiatan atau menerapkan kebijakan kita tahu medannya seperti apa. Kalau komunikasi satu arah biasanya dilakukan dalam kegiatan sosialisasi berupa himbauan, iklan melalui radio, atau focus group discussion (FGD) yang telah dijelaskan sebelumnya. Karena ada kalanya ketika organisasi yang tertinggi telah memutuskan atau mengeluarkan kebijakan tertentu tanpa mengkonfirmasi, yah, mau tidak mau kami harus menerapkannya tanpa harus meminta pendapat komunitas lagi. Akan tetapi, secara berkelanjutan, kami juga membangun komunikasi dengan pengurus-pengurus komunitas sebagai pemegang kuasa dalam pengambilan keputusan di setiap komunitas. Caranya, yah, biasanya dilakukan dengan diskusi, dimana dalam diskusi tersebut kami mengarahkan mereka agar memberikan pengertian kepada anggota komunitas, sehingga segala kebijakan atau perencanaan yang akan kami dilakukan dapat diimplementasikan dan diterima dengan baik oleh komunitas. Pertemuan yang biasanya dilakukan bersama seluruh pengurus-pengurus komunitas UPT Malioboro ini dilakukan pada waktu tertentu, sesuai kebutuhan. Biasanya menjelang diadakannya kegiatan sosialisasi. Dan biasanya ditentukan melalui komunikasi via telepon terlebih dahulu dengan pengurus untuk saling menyesuaikan, lalu ditindaklanjuti dengan penyebaran surat undangan kepada komunitas”

c. Bagaimanakah model komunikasi yang dilakukan?

“Untuk modelnya sih tergantung situasi. Jadi, kadang kita melakukannya secara pribadi, misalnya antara saya dan “leader” komunitas parkir. Atau kadang kita mengadakan rapat kecil yang terdiri dari beberapa karyawan UPT yang ada di lapangan dengan beberapa anggota kelompok komunitas. Yah, sekedar minum kopi atau makan gorengan di angkringan di depan kantor atau angkringan milik salah satu anggota komunitas. Biasanya kami memanfaatkan rapat itu untuk menyampaikan isu-isu terkait perencanaan-perencanaan yang akan kami lakukan. Untuk apa? Tentunya agar organisasi dapat mengetahui respon-respon apa saja ketika akan dilakukan sebuah perencanaan tersebut. Sehingga kami bisa tahu baik buruknya dan mempersiapkannya secara matang saat publikasi perencanaan tersebut. Yah, tergantung situasi dan kondisi. Baik dari UPT maupun komunitas pasti saling ingin mendukung satu sama lain.”

d. Bagaimanakah bentuk-bentuk riset yang dilakukan dalam community relations? Apa tujuannya?

“Untuk riset kita memang belum ada. Dan aktivitas atau program hubungan komunitas itu muncul berdasarkan kebutuhan di lapangan seperti apa. Misalnya, kalau dulu kawasan Malioboro itu memiliki bau yang kurang enak karena kotoran kuda, maka diadakan pembinaan andong pada komunitas andong terkait hal tersebut sekaligus tentang aturan dari dinas perhubungan tentang kendaraan tidak bermesin. Jadi, kita melihat dilapangan seperti apa, mengkajinya, lalu merencanakan pengemasan program atau kegiatannya seperti apa, lalu mengimplementasikannya. Itu juga pasti memiliki dampak positif juga bagi UPT sebagai pengelola kawasan Malioboro terkait eksistensinya disini, di kawasan yang sudah ada komunitasnya sebelum UPT ada.”

e. Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas community relations?

“Semua divisi menjalankannya, sesuai tupoksi masing-masing. Misalnya, saya bagian divisi pertamanan, sarana, dan prasarana, maka hampir seluruh komunitas pasti menggunakannya, sehingga saya fleksibel. Tapi, selama ini saya lebih kepada pedagang kaki lima dan angkutan tidak bermotor. Karena pedagang kaki lima sangat bersinggungan dengan keindahan dan angkutan tidak bermotor yang ada di sepanjang jalan Malioboro juga lebih dekat terkait fasilitas-fasilitas yang ada di kawasan Malioboro.”

f. Di mana saja dipraktekkan saat ini?

“Yang namanya hubungan-hubungan seperti itu lebih sering tidak terencanakan. Artinya kapan saja, di mana saja bisa terjadi hubungan tersebut. Apalagi baik UPT Malioboro maupun komunitas sehari-harinya berada di kawasan Malioboro, maka pasti sering menjalin hubungan, baik secara terencana atau tidak terencana.”

g. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas community relations?

“Pendekatan yang kita lakukan lebih kepada pendekatan kekeluargaan. Meskipun dengan beragam komunitas, pendekatan kekeluargaan adalah cara

yang kami rasa tepat hingga saat ini. Karena latar belakang komunitas yang berbeda-beda tidak akan berpengaruh ketika kita melakukannya dengan pendekatan kekeluargaan. Yang pasti ada adalah berkomunikasi dalam konteks silaturahmi biasa rutin kita jalin. Komunitas kadang kesini, atau UPT yang datang ke tempat komunitas. Caranya pun ada dua, ada formal, ada informal. Formal itu seperti FGD, rapat bulanan, rapat hari-hari besar, dan kegiatan formal lainnya. Sedangkan non-formal itu, misalnya, sms, telepon, interaksi jogoboro, rapat kecil, ngopi diakngkringan, dan banyak lagi, yah aktivitas non-formal pada umumnya, tidak terencana, tapi ada manfaatnya. Nah, dari semua itu kami sebagai sebuah organisasi dengan tugas yang sudah dipercayakan pada kami yakni mengelola kawasan Malioboro ini menjadi lebih baik lagi bisa melihat fakta yang ada dilapangan seperti apa. Bahkan misalnya, permasalahan, keluhan, kritik, sampai saran pun bisa kami dapat dari sana untuk segera ditindaklanjuti seperti apa. Tetapi, yang pasti semua demi kebaikan bersama dan tujuan bersama yakni mengelola kawasan Malioboro ini, baik dalam pengembangan maupun penataannya yang semakin baik lagi.”

Terima Kasih

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 4: Divisi Ketentraman, Ketertiban, dan Lalu Lintas (Bapak Hendrik) pada hari Jumat, 28 November 2014, pukul 09.10 di kantor UPT Malioboro.

1. Apakah tujuan UPT Malioboro melakukan *community relations*?

“Jadi begini, mbak gita. Komunitas di kawasan Malioboro tidak hanya satu tetapi beragam, ya ini menjadi mitra kami sebagaimana kami adalah organisasi yang diberi tanggung jawab dalam mengelola kawasan Malioboro. Kami tidak bisa melakukan apa-apa kalau tidak ada komunitas. Jadi, tidak hanya ingin mendapatkan reputasi yang baik, tetapi juga persepsi yang baik tentang UPT Malioboro itu sendiri, tidak hanya di mata komunitas tetapi juga di mata masyarakat luas. Intinya, hubungan tersebut dijalin untuk menjamin berjalannya operasional organisasi, serta mendapatkan reputasi atau persepsi yang baik di mata komunitas. Yah, sesuai dengan visi dan misi UPT pastinya.”

2. Bagaimana konsep *community relations* yang dimaknai oleh UPT Malioboro?

“Ya. Konsep hubungan komunitas yang selama ini kami maknai yah sebuah kemitraan atau kerjasama antara UPT Malioboro dengan komunitas, salah satu strategi dalam mewujudkan visi dan misi kami. Kerjasama disini kami maknai sebagai sebuah kegiatan yang melengkapi satu sama lain, seperti dalam hal informasi, kebijakan, peraturan, keamanan, kebersihan, dan segala hal terkait kawasan Malioboro yang tentunya memiliki nilai positif untuk kawasan Malioboro sendiri.”

3. Apa saja program aktivitas *community relations* yang dilakukan oleh UPT Malioboro? Apa tujuannya?

“Ya, sementara yang sedang dilakukan adalah menjaga kawasan Malioboro dari sisi keamanan, ketertiban, dan kebersihan. UPT malioboro juga selalu berkoordinasi dengan ketua komunitas melalui ketua kelompok terkait kebijakan-kebijakan atau peraturan terkait kawasan Malioboro. Misalnya, batasan tempat parkir kendaraan bermotor, pemeliharaan fasilitas, dan aktivitas lainnya. Sehingga, antara UPT Malioboro dan komunitas memiliki sinergi dan langkah yang sejalan dalam pengembangan kawasan Malioboro yang tidak hanya menjadi tanggung jawab UPT Malioboro, tetapi juga komunitas yang sehari-hari berada di kawasan Malioboro ini.”

4. Bagaimana prinsip-prinsip berkomunikasi yang diterapkan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

a. Apa tujuannya?

“Diawal tadi telah kami sampaikan, bahwa hubungan komunitas yang kami lakukan ini tidak hanya sekedar hubungan karena ketika kami menjalin hubungan dengan komunitas, hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi organisasi, khususnya menjamin berjalannya operasional organisasi. Dan selama ini telah terbukti, lama-kelamaan, komunitas mengakui akan keberadaan kami, fungsi kami sebagai pengelola kawasan Malioboro ini. Sehingga

komunitas pun ikut ambil bagian, misalnya terkait keamanan di kawasan Malioboro, bila ada masalah atau peristiwa yang terjadi di kawasan Malioboro, komunitas ikut mengambil bagian dalam meminimalisir masalah tersebut, berbagi informasi, dan mengembalikan segala perkara atau keputusan pada UPT Malioboro. Misalnya saja permasalahan-permasalahan yang kami coba bantu untuk selesaikan misalnya antara komunitas andong dan becak sering mengalami ketidakcocokan tentang tempat mangkal atau tarif angkutan. Yah, kami menindaklanjuti dengan menggunakan fungsi kami, memberikan penjelasan terkait batasan-batasan tempat parkir andong disebelah kiri dan becak disebelah kanan. Seringkali kami juga menjadi fasilitator atau penghubung untuk memenuhi kebutuhan komunitas, seperti kebutuhan komunitas andong. Komunitas ini meminta agar ada perhatian khusus terkait keperluan kuda yang mereka gunakan sehari-harinya. Mereka ingin agar mereka memiliki akses langsung ke Fakultas Kedokteran Hewan. Ya, karena menurut kami itu hal yang positif dan juga baik untuk kawasan Malioboro, maka kami wujudkan. Kami pun mengajukan kerjasama dengan pihak Fakultas Kedokteran Hewan UGM. Mengapa UGM, karena UGM sudah dikenal dan memiliki spesialisasi masalah hewan. Terlebih UGM juga sudah menjadi bagian dari pemerintah kota Yogyakarta ini. Hal tersebut juga disambut baik oleh pihak fakultas tersebut. Atau misalnya lagi ada beberapa hal yang kami tindaklanjuti ketika mengadakan pembinaan pada juru parkir. Ini terkait kesalahpahaman antara manajemen Malioboro Mall dengan Juru Parkir, tentang kendaraan milik peserta pameran atau karyawan yang di parkir dari pagi jam 06.00 s.d 22.00 WIB, namun tidak membayar karcis parkir. Yah, dalam hal ini UPT Malioboro menjadi penengah dengan bermufakat kepada komunitas terkait permasalahan kendaraan milik peserta pameran dan karyawan Malioboro Mall akan berlangganan parkir bulanan dan atau berkoordinasi dengan panitia pameran untuk kesepakatan pembayaran retribusi parkirnya. Apalagi melalui pembinaan ini juga diharapkan sebagai salah satu cara dalam mengkomunikasikan kepada para Juru Parkir terkait kewajiban dalam memenuhi ketentuan pembayaran target retribusi parkir sesuai target tahapan dan target akhir tahun. Yah, oleh karena hal-hal tersebutlah pembinaan ini diadakan.”

b. Apa bentuk komunikasi yang diterapkan?

“Ya, begini mbak. UPT ini selalu mengajak semua komunitas berkomunikasi. Kami sering melakukan pembinaan di UPT, dari UPT menyampaikan agar komunitas ini bisa mendukung UPT dalam mengelola, mengembangkan, dan menata kawasan Malioboro lebih baik lagi. Sehingga, kami juga menerima saran, kritik, dan apapun yang berkaitan tentang kawasan Malioboro tidak hanya dari komunitas, tetapi juga dari masyarakat. Pada implementasi program pun, UPT Malioboro tidak hanya sebagai speaker saja, tetapi ada respon juga dari komunitas. Sehingga, komunikasi ini terjalin dua arah. Misalnya, kami membangun komunikasi dengan komunitas angkutan bukan mesin ini dalam sebuah forum diskusi, yakni sebuah kegiatan yang dilakukan dengan penyampaian informasi kepada komunitas. Forum diskusi ini juga dijadikan

sebagai ajang untuk berkenalan dan bertukar pendapat karena ini merupakan pembinaan pertama yang kami lakukan. Hal juga dapat dilihat dari tanggapan peserta, baik berupa pertanyaan, kritik, atau saran kepada kami saat diskusi berlangsung. Kegiatan ini juga menjadi tahapan awal kami untuk mendekati diri kepada komunitas bukan angkutan mesin, yakni andong dan becak. Sedangkan selanjutnya pertemuan rutin dilakukan sekali sebulan untuk membahas terkait kawasan Malioboro seputar informasi terbaru atau masalah yang dihadapi oleh komunitas. Kami juga melakukan pendekatan empati dengan cara ikut terlibat dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi. Kami juga memiliki radio, maka radio tersebut kami manfaatkan untuk berkomunikasi dengan wisatawan, khususnya pengendara dan komunitas. Bahkan kami juga seringkali menertibkan kendaraan bermotor yang memarkirkan kendaraannya di jalur lambat yang seharusnya hal tersebut melanggar peraturan. Biasanya yang bertugas menertibkan itu adalah JOGOBORO. Kami dan Dinas Ketertiban juga berkomitmen secara intensif melakukan pembinaan secara periodik atau berkelanjutan. Karena kami ingin menunjukkan bahwa sebagai mitra komunitas, kami siap membantu memfasilitasi penyelesaian permasalahan yang terjadi terkait angkutan bukan mesin. Lalu, misalnya dalam membangun komunikasi dengan komunitas juru parkir ini kami melakukannya dalam dua waktu, yakni pada pagi hari untuk juru parkir sore hingga malam hari dan pada malam hari untuk juru parkir pagi hingga siang hari. Kami mengunjungi dan melakukan diskusi bersama di lapangan, baik secara personal maupun kelompok. Dalam proses diskusi ini nantinya kami saling berbagi informasi atau mengetahui masalah atau keluhan yang dihadapi oleh komunitas. Biasanya kegiatan ini dilakukan oleh Kepala UPT Malioboro atau pihak yang ditunjuk oleh beliau. Kami beserta Dinas Perhubungan secara intensif melakukan interaksi atau komunikasi secara periodik atau berkelanjutan kepada Juru Parkir dan terkait adanya keluhan layanan parkir dan minimnya ketersediaan ruang parkir di kawasan Malioboro, seperti yah adanya penarikan nilai dalam pembayaran parkir yang tidak sesuai dengan yang tertera pada karcis oleh beberapa juru parkir lain, kami menyebutnya sebagai juru parkir nakal, sehingga hal tersebut menyebabkan adanya perbedaan pendapatan dengan juru parkir yang jujur. Lalu misalnya lagi adanya tempat-tempat parkir dan juru parkir liar atau tidak jujur, yah, itu berdampak pada berkurangnya pendapatan bagi para juru parkir yang memiliki izin sebagai juru parkir di kawasan Malioboro. Sehingga, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui kami telah membuka layanan informasi dan keluhan. Tentunya semua ini dilakukan demi optimalisasi pelayanan perparkiran dalam rangka mewujudkan Kawasan Malioboro sebagai destinasi utama pariwisata Kota Yogyakarta. Yah semuanya itu agar komunitas mudah melaporkan keluhan atau kejadian seperti hal-hal diatas dan kami dapat langsung menganinya, seperti melakukan tindakan penertiban bagi juru parkir atau tempat parkir liar tersebut.”

c. Bagaimanakah model komunikasi yang dilakukan?

“Terkait model komunikasi, yah, bentuknya beragam ‘mbak. Yang terpenting dari UPT Malioboro biasanya mengadakan program-program pasti memiliki

suatu hal yang ingin disampaikan atau diwujudkan ke komunitas. Tentunya tidak dapat terwujud bila hanya UPT Malioboro saja yang berperan. Ada komunikasi dua arah antara UPT Malioboro dengan komunitas. Sekalipun pengambilan keputusan dari mufakat-mufakat tetap berada di tangan organisasi. Di sini biasanya dilakukan oleh Kepala UPT langsung. Secara umum, apapun yang dilakukan pasti sesuai dengan fungsi UPT Malioboro dan visi misi organisasi. Harapannya, kedua belah pihak, khususnya komunitas mendukung segala target, rencana, dan program-program UPT Malioboro. Semua demi kebaikan pastinya, khususnya untuk organisasi terlebih dalam menjalankan fungsinya.”

d. Bagaimanakah bentuk-bentuk riset yang dilakukan dalam *community relations* ? Apa tujuannya?

“Ya, UPT Malioboro sendiri sebagai instansi atau organisasi pemerintah yang diberi wewenang atas kawasan Malioboro ini belum lama berdiri. Jadi, belum ada yang namanya riset terkait hubungan komunitas. Tetapi, UPT Malioboro sejak berdiri dan memiliki komunitas sebagai mitranya, kami menyebutnya sebagai kajian lapangan. Jadi, apa yang terjadi di lapangan, apa yang dibutuhkan di lapangan, maka itu akan kami kaji, lalu akan ditindaklanjuti untuk sebuah hasil, mungkin itu program, mungkin itu kebijakan, atau apapun, sesuai apa yang ada di lapangan. Sehingga, untuk sejauh ini kami belum memiliki riset terkait hubungan komunitas, tetapi mungkin ke depan kami akan melakukannya.”

e. Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas *community relations*?

“Yang menjalankan seluruh aktivitas-aktivitas tersebut yah semua divisi., tergantung tugas dan tanggungjawab masing-masing divisi dan juga penugasan dari kepala UPT. Kita ikut aba-aba saja bila itu bersifat incidental atau spontan.”

f. Di mana saja dipraktekkan saat ini?

“Meskipun UPT Malioboro memetakan komunitasnya berdasarkan kelompok profesi sebagaimana telah ditentukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Yogyakarta sebagai induk UPT Malioboro, hubungan ini dilakukan dimana saja. Tidak mengenal tempat atau waktu, sesuai kebutuhan dari UPT atau pun sebaliknya. Intinya, semua yang berkaitan dengan kawasan Malioboro itu kita sikapi, apalagi kawasan ini 24 jam, karyawan kita pun ada yang standby 24 jam.”

g. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

“Pendekatan dengan komunitas karena sesuai tupoksi saya mengenai keamanan dan ketertiban, saya melakukan pendekatan yang persuasif, antar kelompok, bahkan antar individu. Individu disini lebih kepada ketua komunitas atau leader dari komunitas itu sendiri. Karena pada dasarnya setiap individu yang ada dalam sebuah komunitas akan mendengarkan apa yang disampaikan oleh leadernya dari pada pihak yang ada di luar komunitas. Cara-cara yang kami

tempuh pun beragam, antara lain pertemuan yang diadakan setiap bulannya untuk saling berbagi informasi, lalu kami juga mengadakan FGD bila ada kebijakan-kebijakan yang baru terkait kawasan Malioboro seperti rencana pedestrian kawasan Malioboro, bahkan dalam proses pendekatan yang kami lakukan, beberapa anggota komunitas itu menjadi bagian UPT Malioboro, yakni UPT Malioboro merekrut beberapa anggota komunitas untuk menjadi karyawan di UPT Malioboro, baik itu sebagai JOGOBORO, kebersihan, dan lain sebagainya.”

Terima Kasih



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 5: Ketua Lembaga Pemberdayaan Komunitas Kawasan Malioboro (Bapak Toni) pada hari Kamis, 22 Januari 2015, pukul 11.30 di depan toko Margaria, Jalan Malioboro.

1. Bagaimana selama ini UPT Malioboro menjalin hubungan dengan komunitas?

“Hubungan kami dengan UPT Malioboro baik. Yah, kami merasa kami adalah keluarga di kawasan Malioboro ini. Kami saling melengkapi satu sama lain. Kami disini bekerja sama dalam membuat kawasan ini lebih baik. Pernah sekali awal- awal UPT berdiri mengadakan pembinaan angkutan umum, yaitu untuk komunitas andong dan becak, angkutan bukan mesin. Yah, kami menyambut dengan antusias, berarti ada niat berbaur dengan kami, dan tandanya ada perhatian pemerintah yakni UPT pada kami yang juga berpengaruh di kawasan ini. Lalu, selanjutnya kembali diadakan pembinaan secara khusus antara andong dan becak. PKL, juru parkir juga ada pembinaannya. Beberapa perencanaan juga disosialisasikan kepada kami. Baru-baru ini ada sosialisasi tentang rencana pedestrian pada PKL sisi timur. Pernah juga ada sosialisasi terkait kebersihan dan peraturan penggunaan papan reklame. Baru-baru ini juga kami melakukan kerja bakti bersama. Dan ada juga perekrutan anggota komunitas menjadi karyawan UPT, khususnya menjadi JOGOBORO, yah tugasnya untuk menjaga kawasan ini. Apalagi kalau hari-hari libur atau hari raya, biasanya ada pos-posnya. Hal-hal itu juga membuat kami merasa bahwa ada etikat baik dari UPT Malioboro. Meskipun terkadang ada harapan-harapan kami yang tidak diwujudkan, tapi tidak masalah, selama kami masih diperhatikan itu sudah baik, karena bukan berarti seluruhnya, ada juga yang diwujudkan, seperti penyediaan tong sampah, dan itu tadi keterlibatan anggota komunitas sebagai bagian dari UPT Malioboro, yakni karyawan itu tadi.”

2. Apa saja program atau kegiatan yang diterima oleh komunitas dari Malioboro?

“UPT Malioboro sering menjalin komunikasi dengan kami, ketua komunitas sebagai opinion leader dan juga dengan pengurus-pengurus komunitas. Karena kepercayaan komunitas ada di kami. Misalnya saja, komunitas-komunitas yang ada di kawasan Malioboro tidak akan berani menerima orang baru dengan memberikan informasi-informasi tanpa seijin saya, biasanya mereka selalu mengarahkan orang tersebut untuk bertemu dengan saya. UPT Malioboro juga biasanya memanggil kami ke kantor dengan surat undangan, yah sekedar membahas kebijakan atau perencanaan dari UPT Malioboro tentang kawasan Malioboro. UPT Malioboro menyampaikan maksud, tujuan, dan alasan mengapa dilakukannya kegiatan atau perencanaan tersebut, biasanya dilakukan dalam tiga bentuk, bisa pembinaan, bisa sosialisasi, dan juga koordinasi. Pembinaan biasanya dalam bentuk forum diskusi, ada pembicaraannya dan ada sesi tanya-jawab juga, kalau sosialisasi biasanya diskusi juga, hanya saja meski seperti diskusi tapi lebih kaku, karena biasanya informasi atau pembahasan seputar kebijakan yang kami pun kadang tidak bisa mengubahnya, alasannya karena sudah menjadi keputusan pemerintah. Nah, kalau koordinasi biasanya seperti rapat kecil saja. Kami diundang ke kantor melalui surat undangan, lalu membahas hal-hal teknis, seperti kerja bakti, batasan jam buka-tutup lapak

pedagang yang berjualan, dan lainnya, yah, lebih kepada kebersamaan aja mbak.”

3. **Bagaimana UPT Malioboro menjalin komunikasi dengan komunitas-komunitas yang ada di kawasan Malioboro ini?**

“UPT Malioboro biasanya mendatangi kami, kadang di lapak, kadang di tempat pertemuan saat komunitas sedang mengadakan pertemuan, kadang juga kami diajak ke kantor, biasanya sih dalam rangka hari raya, seperti idul fitri, swalan juga iya. Yah, begitulah mbak gita, mereka tetap menjalin komunikasi dengan kami. UPT Malioboro biasanya mengadakan diskusi mengundang kami leader dari tiap-tiap komunitas, bahkan kadang anggota diundang. Lalu UPT juga mengikuti kegiatan-kegiatan kami komunitas, seperti gotong royong atau kerja bakti. Kami sangat menghargai hal-hal tersebut. Karena kami bisa merasa semakin memiliki kedekatan antara satu sama lain.”

4. **Siapa yang sering berinteraksi dengan komunitas?**

“Biasanya yang sering bersinggungan langsung dengan kami yaitu kepala UPT langsung. Bisa juga orang-orang yang ditunjuk oleh beliau, biasanya sudah dibagi-bagi, misalnya pak Darmanto itu sering menangani PKL atau pak Hendrik, biasanya terkait komunitas becak atau juru parkir. Tidak tentu, mungkin tergantung petunjuk kepala UPT.”

5. **Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan oleh UPT Malioboro kepada komunitas?**

“UPT Malioboro, dulu ketika pertama kali kami tahu bahwa akan ada yang mengelola kawasan ini dari pihak pemerintah, kami menganggap bahwa UPT Malioboro itu akan menjadi ancaman untuk kami komunitas. Ancaman seperti apa? Yah, entah itu penggusuran, relokasi, dan pembatasan jumlah atau waktu usaha yang dimiliki oleh anggota dan lain sebagainya, intinya bisa memberi dampak kerugian bagi kami komunitas. Namun, persepsi itu pun berubah. Pihak UPT Malioboro mulai membuktikannya dengan berbaur, mungkin itu melalui interaksi yang mereka lakukan dalam bentuk kegiatan seperti, pembinaan, sosialisasi, dan koordinasi selama ini telah kami terima. Bahkan kami sekarang menganggap UPT Malioboro sebagai “pintu masuk” kawasan Malioboro, yakni leader atau organisasi yang memiliki kewenangan penuh dalam mengelola kawasan Malioboro.”

Terima Kasih

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 6: JOGOBORO yang merupakan salah satu anggota komunitas (Bapak Paul) pada hari Sabtu, 23 Januari 2015, pukul 1430 di kantor UPT Malioboro.

1. **Bagaimana selama ini UPT Malioboro menjalin hubungan dengan komunitas?**

“Hubungan UPT Malioboro dengan kami seperti partner. Kami saling mendukung satu sama lain agar kawasan ini terus menjadi kawasan yang lebih baik lagi.”

2. **Apa saja program atau kegiatan yang diterima oleh komunitas dari Malioboro?**

“Sebelum saya bergabung dengan JOGOBORO, saya sudah menjadi tangan kanan pak Toni sebagai orang yang berwenang sepenuhnya atas kendali komunitas. Beliau juga merupakan ketua LPKKM yang seluruhnya ada sekitar 2500 orang. Oleh sebab itu saya juga sangat dipercaya oleh komunitas-komunitas, khususnya PKL karena istri saya juga memiliki lapak di depan Margaria. Saya bergabung dengan JOGOBORO saat pertama kali diadakannya perekrutan tahun 2012 oleh pihak UPT. Sebelumnya, UPT juga telah mengadakan pembinaan andong, becak, PKL, juru parkir. Yah, pembinaan itu sangat disambut baik oleh komunitas, selain mempererat rasa kekeluargaan antara pihak UPT dengan kami yang sama-sama merupakan penghuni kawasan ini, kami juga merasa bahwa keberadaan UPT Malioboro disini bukan sebagai ancaman, melainkan teman untuk saling mendukung. Lalu, pernah juga UPT mengadakan sosialisasi-sosialisasi. Kalau saya tidak salah ingat sosialisasi kebersihan pernah, lalu penertipan papan-papan reklame di sekitar bangunan-bangunan di sepanjang jalan Malioboro, lalu beberapa waktu lalu pernah juga ada sosialisasi tentang rencana pedestrian kawasan Malioboro. Untuk lebih jelasnya mungkin bisa langsung ke UPT Malioboro saja, disana mungkin lebih lengkap informasinya. Dan biasanya sebelum menyampaikan apapun itu, bisa itu kebijakan, perencanaan, koordinasi misalnya kerja bakti dan lain sebagainya kepada seluruh komunitas yang ada di kawasan Malioboro, biasanya UPT merundingkannya dengan kami para leader atau pengurus-pengurus komunitas, agar lebih mudah nanti menyampaikannya ke komunitas dan bisa diterima tanpa ada penolakan.”

3. **Bagaimana UPT Malioboro menjalin komunikasi dengan komunitas-komunitas yang ada di kawasan Malioboro ini?**

“Biasanya UPT Malioboro melakukan komunikasi dengan kami melalui diskusi, bisa juga melalui radio, fasilitas umum seperti toilet dan masjid, pemberian izin usaha, kebersihan kawasan, pemeliharaan taman, dan call center, yah kami bisa sms atau telpon ke UPT Malioboro nya. Biasanya ketika kami diskusi, disana lah kami akan menyampaikan segala bentuk tanggapan, bisa tentang topik yang sedang dibahas, bisa juga seperti pertanyaan, saran, kritik yang bukan sesuai pembahasan. Segala masalah yang kami hadapi, harapan kami, yah kami sampaikan saat di mana ada kegiatan-kegiatan kami berkumpul bersama itu. Dan biasanya juga direspon oleh pihak UPT.”

4. **Siapa yang menjalankan penerapan aktivitas *community relations*?**

“Kepala UPT Malioboro biasanya sering mendatangi komunitas secara langsung. Tapi, tidak jarang juga kepala-kepala divisi terjun atas petunjuk kepala UPT. Bahkan kami JOGOBORO pun sering terlibat dalam berinteraksi dengan komunitas, yah, sekedar bertukar informasi tentang masalah yang komunitas hadapi, atau informasi dari UPT tentang peraturan-peraturan baru biasanya.”

5. Bagaimanakah cara pendekatan dan komunikasi yang dilakukan dalam menjalankan aktivitas *community relations*?

“Bagi komunitas pendekatan yang dilakukan oleh UPT Malioboro adalah pendekatan sosial, yah pendekatan sesama manusia, jadi kami pun bisa menerima dengan baik. Kami menghormati UPT Malioboro, karena kami merasa kami dihormati dan diperhatikan juga disini. Tidak ada keegoisan yang kami lihat, karena mereka selalu berbagi informasi-informasi kepada kami, memudahkan perizinan usaha kami, yah, kami merasa ada dukungan positif dari UPT, karena itu juga kami pun sudah seharusnya mendukung mereka. Saya kira itu saja mbak.”

Terima Kasih



Gb.1

Salah satu kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh UPT Malioboro Yogyakarta (Pembinaan Angkutan Tidak Bermotor)



Gb. 2

Salah satu kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh UPT Malioboro Yogyakarta (Pembinaan Pedagang Kaki Lima Kawasan Malioboro)



Gb.3

Pemangkasan ranting pohon yang mengganggu keindahan kawasan Malioboro



Gb 4

Kerja Bakti UPT Malioboro bersama komunitas jelang hari kemerdekaan Republik Indonesia tahun 2014



Gb. 5

Penulis diajak untuk menghadiri rapat terkait rencana Pedestrian Kawasan Malioboro tahun 2014 di hotel Dafam Yogyakarta



Gb.6

Penulis mengikuti sosialisasi rencana Pedestrian Kawasan Malioboro bersama dengan komunitas UPT Malioboro



Gb.7

Penulis ikut serta dalam operasi yang dilakukan oleh JOGOBORO (penyelesaian masalah yang dihadapi oleh komunitas di kawasan Malioboro).



Gb.8

Central CCTV di UPT Malioboro Yogyakarta

DATA KOMUNITAS

NO	KOMUNITAS	JUMLAH (orang)
1.	PEMALNI	389
2.	Handayani	52
3.	PI2KM	95
4.	Tri Darma	1400
5.	Unit 37 PPKLY	86
6.	Angkutan Tidak Bermotor	150
7.	Juru Parkir	211
8.	LPKKM	2445

Sumber: Dokumen UPT Malioboro 2014