

HUBUNGAN DENGAN KONSTITUEN

PANDUAN MENUJU PRAKTEK-PRAKTEK TERBAIK

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....4

UCAPAN TERIMA KASIH5

PENDAHULUAN:
TERLIBAT DALAM HUBUNGAN DENGAN KONSTITUEN6

 Apa yang Dimaksud dengan Hubungan dengan Konstituen? 6

 Mengapa Hubungan dengan Konstituen Penting? 7

 Bagaimana Sistem Pemilu Berdampak pada Kerja dengan Konstituen?..... 10

 Menangani Tantangan-Tantangan yang Sama11

BAB I.
MENYUSUN STRATEGI UNTUK HUBUNGAN YANG EFEKTIF DENGAN
KONSTITUEN 14

 1.0 Perlunya Membuat Rencana14

 1.1 Pengetahuan adalah Kekuatan: Mengumpulkan Informasi tentang Konstituensi18

BAB II.
BERKOMUNIKASI DENGAN KONSTITUEN 21

 2.0 Rilis Berita dan Konferensi Pers21

 2.1 Newsletters Kantor/Partai24

 2.2 Surat kepada Redaksi25

 2.3 Artikel Opini25

 2.4 Flyers26

 2.5 Siaran Radio atau TV Lokal dan Iklan Layanan Masyarakat26

BAB III.
MELAKUKAN PENJANGKAUAN PUBLIK LANGSUNG 28

 3.0 Forum dan Pertemuan-Pertemuan Publik.....28

 3.1 Mengunjungi Konstituen dan Berkeliling di Daerah Pemilihan.....35

 3.2 Acara-Acara Khusus dan Kegiatan Liburan.....36

 3.3 Bursa Kerja.....37

 3.4 Membentuk Komisi Penasihat37

 3.5 Kunjungan Lembaga legislatif dan Kegiatan Lainnya.....38

 3.6 Melakukan Jajak Pendapat dan Survei Kebutuhan Konstituen.....38

BAB IV.
MELAYANI KONSTITUEN MELALUI KANTOR-KANTOR DI DAERAH
PEMILIHAN..... 42

 4.0 Mendirikan sebuah Kantor Daerah Pemilihan42

 4.1 Brosur Kantor.....43

 4.2 Siapa Melakukan Apa? *Office Assistant* dan Spesialis44

 4.3 Jam Kantor dan Pertemuan dengan Konstituen45

 4.4 Melacak Permintaan Konstituen.....46

4.5 Mendaftar Layanan Publik Lokal.....	47
4.6 Menciptakan Panduan untuk Masalah-Masalah yang Umum.....	49
4.7 Menggunakan Teknologi dan Web untuk Melakukan Penjangkauan	49
4.8 Tetap Berhubungan	50
BAB V.	
MENANGGAPI MASALAH-MASALAH WARGA PERORANGAN.....	52
5.0 Kerja Kasus untuk Konstituen– Tinjauan Umum	52
5.1 Mengapa Melakukan Kerja Kasus?.....	53
5.2 Tips-Tips Bagaimana Melakukan Kerja Kasus	54
5.3 Landasan bagi Kerja Kasus.....	56
5.4 Surat kepada Konstituen.....	59
5.5 Surat kepada Pemerintah Daerah	59
5.6 Surat kepada Kantor Pemerintah dan Badan Administratif Nasional Lainnya.....	59
5.7 Permintaan Keterangan secara Formal Atas Nama Konstituen	60
5.8 Mendorong Pembangunan dan Perbaikan Komunitas	60
5.9 Mengukur Keberhasilan Konstituen	62
BAB VI.	
KESIMPULAN.....	63
Pertimbangan Akhir	63

National Democratic Institute (NDI) adalah sebuah organisasi nirlaba yang bekerja untuk memperkuat dan mengembangkan demokrasi di seluruh dunia. Mengandalkan jaringan global dari para relawan pakar, NDI memberikan bantuan praktis bagi pimpinan politik dan masyarakat untuk mendorong nilai-nilai, praktek-praktek, dan lembaga-lembaga demokrasi. NDI bekerja dengan para demokrat di setiap wilayah di dunia untuk membangun organisasi-organisasi politik dan masyarakat, mengawal pemilu, dan mendorong partisipasi warga, keterbukaan, dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

Hak cipta © National Democratic Institute for International Affairs (NDI) 2008. Semua hak dilindungi. Bagian dari dokumen ini dapat dikutip dan atau diterjemahkan untuk tujuan nonkomersial dengan mencantumkan NDI sebagai sumber bahan tersebut dan salinan terjemahannya dikirimkan kepada NDI.

2030 M Street, NW
Washington, DC 20036
Telephone: 202-728-5500
Fax: 202-728-5520
Website: www.ndi.org

Laporan ini dapat diterbitkan dengan dukungan dari rakyat Amerika melalui *United States Agency for International Development* (USAID) berdasarkan *Leader Cooperative Agreement* No. DGC-A-00-01-00004-00. Pendapat yang disampaikan di sini merupakan pendapat dari para penulis dan tidak serta-merta mencerminkan pandangan dari USAID atau Pemerintah Amerika Serikat.



KATA PENGANTAR

Publikasi ini dirancang untuk membantu anggota terpilih dengan pendekatan-pendekatan praktis dan konsep-konsep untuk mengadakan dan menjalankan kerja-kerja hubungan dengan konstituen. Publikasi ini disusun berdasarkan pelajaran-pelajaran yang dipetik dari pengalaman nyata dari seluruh dunia, dari Afrika sampai Asia, dari Amerika Latin, Timur Tengah, Amerika Utara dan Eropa. Kendati panduan ini utamanya ditujukan kepada legislator di tingkat nasional, pendekatan-pendekatan dan strategi-strategi yang digambarkan di dalamnya sangat mungkin juga relevan bagi anggota Dewan di daerah, juga bagi partai politik, organisasi masyarakat sipil, dan warga negara. Sebuah strategi hubungan dengan konstituen yang efektif menuntut kesemua aktor kunci tersebut terlibat dalam proses ini, dan semuanya dapat mengambil manfaat.

National Democratic Institute (NDI) telah memberikan dukungan bagi legislator, partai politik, dan masyarakat sipil di lebih dari 60 negara selama 20 tahun terakhir dan telah menyusun, mengadaptasi, dan menerapkan strategi-strategi untuk membangun hubungan yang efektif antara lembaga legislatif dan konstituen. *Hubungan dengan konstituen: Panduan Menuju Praktek-Praktek Terbaik* beranjak dari pengetahuan kelembagaan yang luas yang dihasilkan dari program-program di atas, dan membawa pelajaran-pelajaran yang telah dipetik, praktek-praktek terbaik, dan contoh-contoh nyata yang bisa diterapkan di seluruh dunia apapun struktur lembaga legislatifnya atau sistem pemilunya. Prinsip yang mendasarinya adalah sebuah komitmen bagi praktek-praktek yang dikenal dalam demokrasi, yakni partisipasi, representasi, akuntabilitas, dan transparansi.

Dalam menyusun panduan ini, NDI mencoba untuk menjelaskan beragam faktor – sistem pemilu, sistem pemerintahan, struktur parpol, keterbukaan dari lingkungan politik, serta sumberdaya manusia dan anggaran yang tersedia – yang dapat mempengaruhi bagaimana legislator di berbagai negara memandang dan melakukan hubungan dengan konstituen. Tidak semua pendekatan yang tercakup di sini dapat diterapkan (atau mungkin) bagi semua legislator, khususnya di tempat di mana konsep representasi mungkin baru, dan/atau di mana sumberdaya sangat terbatas. Panduan ini dimaksudkan untuk menjadi sebuah sumber yang darinya legislator dapat memetik gagasan-gagasan yang dianggap cocok untuk diadaptasi dan diterapkan.

Panduan ini terdiri dari enam bab. Bab I memaparkan sebuah proses untuk membangun sebuah strategi hubungan dengan konstituen, Bab II menggambarkan piranti dan strategi-strategi untuk berkomunikasi dengan konstituen; Bab III membahas pentingnya mendengarkan konstituen dan sejumlah mekanisme untuk melakukannya; Bab IV mengulas pertimbangan-pertimbangan dalam mendirikan sebuah kantor konstituensi; Bab V memberikan strategi-strategi untuk menanggapi masalah-masalah dari konstituen perorangan; dan Bab VI menawarkan beberapa pertimbangan akhir.

Kenneth D. Wollack, Presiden
John K. Johnson, Direktur Tata Pemerintahan



UCAPAN TERIMA KASIH

Panduan ini disusun oleh National Democratic Institute (NDI), dengan pendanaan dari Badan Amerika Serikat untuk Pembangunan Internasional (*U.S. Agency for International Development, USAID*). Ini merupakan adaptasi dari *Constituent Relations: A Guide to Best Practice*, sebuah manual hubungan dengan konstituen yang disusun oleh NDI Rumania pada tahun 2007 dengan dukungan dari USAID. Scott Andersen, mantan Direktur NDI/Romania dan Alison Paul DeSchryver, *Senior Program Officer*, menyusun dan menyiapkan naskah utama dari dokumen ini. Naskah ini disunting oleh Direktur Tata Pemerintahan John Johnson dan Direktur Eropa Tengah dan Timur Robert Benjamin. Masukan-masukan dan ulasan yang berharga diberikan oleh Catherine Messina Pajic, Deputy Direktur Eropa Tengah dan Timur; Amy Schultz, Direktur NDI/Kazakhstan; Dale Archer, *Senior Program Officer*; Alexandra Link, *Program Officer*; dan Cameron MacLeod, *Program Assistant*. Dokumen ini juga banyak mengambil dari berbagai bahan yang disusun oleh staf NDI dalam mendukung program-program hubungan dengan konstituen yang dilakukan lembaga ini.

PENDAHULUAN: TERLIBAT DALAM HUBUNGAN DENGAN KONSTITUEN

Dalam masyarakat demokratis, legislator¹ diharapkan untuk mewakili kepentingan-kepentingan warga negara. Legislator-legislatur mewakili keragaman, dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kepentingan-kepentingan yang beragam dalam sebuah negara, apakah berdasarkan keyakinan politik, agama, geografis, kesukuan, atau karakteristik lain, terwakili dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan pemerintah. Kalau dilakukan dengan efektif, hubungan dengan konstituen bisa berhasil membantu legislator memenuhi peran perwakilan/representasi mereka, sekaligus menyediakan informasi yang dapat membantu mereka menjalankan peran pengawasan dan pembuatan undang-undang dengan lebih baik. Maksud dari Pendahuluan adalah untuk menggambarkan apa yang dimaksud hubungan dengan konstituen, dan menyajikan beberapa pertimbangan berbeda terkait praktek hubungan dengan konstituen.

■ Apa yang Dimaksud dengan Hubungan dengan Konstituen?



Albania: Menjangkau melalui Forum-Forum Publik

Di Albania, legislator menggunakan forum-forum publik untuk melibatkan warga dalam dialog mengenai berbagai masalah. Dalam foto ini tampak warga dari kota Novosela di Albania pada sebuah pertemuan publik, menanyai wakil rakyat terpilih mereka tentang prioritas-prioritas anggaran.

Kebutuhan untuk melakukan hubungan dengan konstituen didasarkan pada prinsip pelayanan publik. Konstituen adalah warga negara yang diwakili oleh seorang legislator yang telah terpilih dalam pemilu. Bagian dari kerja seorang legislator dalam demokrasi adalah melayani konstituen ini dengan mewakili kepentingan mereka dalam lembaga legislatif dan dengan menyediakan hubungan langsung dengan pemerintah. Warga negara berharap untuk memiliki kontak dengan wakil rakyat yang mereka pilih dan menganggap mereka sebagai orang yang dapat memecahkan masalah mereka dan memandu mereka menjelajahi birokrasi pemerintah yang rumit.

Praktek hubungan dengan konstituen melibatkan komunikasi dengan konstituen, belajar tentang apa yang menjadi masalah mereka, dan sejauh mungkin dan wajar, membantu mereka menyelesaikan masalah mereka. Ini meliputi rangkaian kegiatan yang luas yang bisa dilakukan sesuai dengan

1. Demi penyederhanaan, dan karena praktek-praktek terbaik yang dibahas dapat diterapkan di seluruh dunia apapun sistem legislatifnya, panduan ini menggunakan istilah perwakilan dan legislator secara berganti-ganti untuk menyebut Anggota Parlemen, legislator, deputi (pimpinan Dewan), anggota Kongres, dan lain-lain. Demikian pula, istilah lembaga legislatif digunakan sebagai sebuah istilah generik untuk mencakup lembaga perwakilan nasional seperti apapun, termasuk parlemen, kongres, dewan, dan sebagainya.

anggaran, waktu, dan tingkat pengalaman mengadakan forum publik dan menerbitkan *newsletter*, mengunjungi seorang konstituen pada sebuah kunjungan ke pasar lokal atau warung kopi, sampai melakukan intervensi atas nama seorang konstituen di hadapan sebuah dinas pemerintah daerah, semua merupakan bagian dari strategi hubungan dengan konstituen yang efektif. Metode-metode khusus yang digunakan seorang legislator akan tergantung pada sejumlah faktor yang akan digambarkan kemudian dalam bagian ini, namun semua legislator bisa melibatkan konstituen sampai tingkat tertentu.

■ Mengapa Hubungan dengan Konstituen Penting?

Hubungan dengan konstituen sering disebut sebagai salah satu aspek yang penting dalam tugas seorang legislator, namun ia penting karena banyak alasan dan dapat memberikan manfaat bagi konstituen, legislator, partai politik, dan masyarakat secara keseluruhan. Pertama, legislator yang secara aktif melibatkan konstituen mereka membantu menciptakan hubungan antara warga negara dengan pemerintah mereka. Dengan terlibat dalam masalah-masalah lokal, legislator dapat menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menangani masalah-masalah nyata dalam kehidupan rakyat dan memberikan manfaat yang dapat dilihat kepada masyarakat yang mereka wakili. Dengan mendengarkan apa yang menjadi masalah publik dan kemudian menyampaikan masalah-masalah itu di lembaga legislatif dan kepada partai politik mereka masing-masing, legislator lebih terbekali untuk merancang atau mengubah kebijakan-kebijakan yang merespon kebutuhan manusia yang nyata. Partai politik dapat menggunakan informasi yang terkumpul melalui keterlibatan aktif dengan konstituen tersebut untuk memastikan bahwa platform mereka berkesesuaian dengan konstituen mereka dan kebijakan mereka mencerminkan masalah-masalah yang relevan.

seorang legislator. Semua dari mulai



Indonesia: Mendengarkan Konstituen

Mendengarkan masalah-masalah konstituen secara langsung dapat membawa hasil yang positif, baik bagi legislator ataupun konstituen mereka. Seorang legislator di Indonesia mengatakan sebagai berikut, ketika ditanya tentang pengalamannya dalam mencoba mendengarkan konstituen:

“Saya [sekarang tabu] pentingnya mendengarkan daripada berbicara pada konstituen saya. Ini dapat membantu saya berkomunikasi dengan lebih baik dengan pendukung saya dan mencari tahu tentang masalah mereka lebih dalam dan lebih spesifik. Hanya dengan mendengarkan seseorang baru-baru ini, saya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang sebuah masalah spesifik yang dihadapi pembuat kerajinan tradisional di kabupaten saya. Mereka memberitahu saya tentang sebuah problem spesifik dengan akses terhadap modal untuk memasarkan produk-produk tradisional mereka dan saya berhasil merumuskan masalah ini dan melaporkannya kepada komisi yang sesuai di DPR.”

Kedua, keterlibatan yang aktif di konstituensi seseorang memberi sebuah wajah yang lebih jelas kepada sang legislator, lembaga legislatif, dan partai politiknya. Kendati seorang wakil rakyat terpilih tidak bisa memecahkan semua masalah konstituennya, membantu atau setidaknya mencoba membantu bisa membangun kepercayaan publik kepada

legislator dan lembaga legislatif. Kontak langsung antara legislator dan warga negara dapat membangun kepercayaan publik kepada legislator dan lembaga legislatif. Warga negara dapat memahami dengan lebih baik siapa legislator mereka, apa peran mereka, dan bagaimana mereka dapat membantu (sekaligus bagaimana mereka tidak dapat membantu). Legislator yang membangun komunikasi dua arah dengan konstituen juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada warga negara mengapa mereka membuat keputusan tertentu, juga kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi, seperti sumberdaya keuangan atau yang lain yang tidak memadai. Warga negara yang memiliki kontak langsung dengan seorang wakil terpilih juga lebih cenderung memilih partai legislator tersebut sebagai lembaga yang mereka dukung, sesuatu yang penting khususnya pada masa pemilu.

Ketiga, kerja hubungan dengan konstituen yang efektif dapat membantu memobilisasi partisipasi warga dalam urusan-urusan publik. Ketika seorang legislator bekerja dengan aparat setempat, LSM, dan warga negara biasa untuk memecahkan masalah di daerah, dia memberdayakan mereka untuk memperbaiki kehidupan mereka dan masyarakat mereka. Dengan memperluas lingkaran warga yang melibatkan diri dalam kebijakan-kebijakan publik dan keputusan-keputusan publik, para wakil rakyat memerangi sikap apatis dan membantu membuat demokrasi berjalan melalui pemecahan masalah yang praktis. Partai politik dan para legislator yang membangun hubungan yang kuat dengan konstituen juga membangun sebuah basis pendukung politik yang loyal dan membantu memobilisasi relawan.

Terakhir, kegiatan-kegiatan hubungan dengan konstituen dari seorang legislator memberikan manfaat publik yang sangat dibutuhkan. Wakil rakyat berada di situasi yang unik untuk membantu warga negara berhubungan dengan pemerintah dan mengurai keruwetan birokrasi

yang sering mereka hadapi. Legislator memiliki kewenangan dan sumberdaya untuk mendapatkan jawaban dan memiliki akses terhadap informasi yang sering tidak tersedia bagi warga negara, wakil rakyat di daerah, atau pemimpin masyarakat lainnya. Supaya demokrasi berfungsi dengan baik, lembaga legislatif, partai politik, dan warga negara kesemuanya harus memainkan peran yang aktif. Hubungan konstituen merupakan satu arena di mana ini benar adanya. Lensa yang digunakan setiap aktor untuk melihat representasi dan hubungan dengan konstituen berbeda, namun peran yang mereka mainkan saling melengkapi. Beberapa paragraf berikut ini menggambarkan pentingnya hubungan dengan konstituen menurut masing-masing dari tiga perspektif ini.

Legislator

Ilmuwan politik Nelson Polsby menyebut lembaga legislatif sebagai “ujung-ujung urat syaraf” dari masyarakat politik². Mereka adalah cabang dari pemerintah yang paling dekat dengan rakyat, dan legislator, lebih dari aparat lainnya di tingkat nasional, perlu untuk menyadari kebutuhan konstituen, dan diharapkan untuk menanggapi kebutuhan tersebut.

Di seluruh dunia warga cenderung untuk memihak legislator dengan cara-cara yang lebih pribadi daripada terhadap aparat lainnya. Konstituen mungkin bicara tentang “anggota DPR saya”, “anggota Kongres wakil saya”, “senator saya”, “pimpinan DPR saya”, atau “wakil saya.”(Kita tidak sering mendengar orang bicara tentang “Presiden saya”, “hakim saya,” atau “birokrat saya.”) Tidak seperti kepala eksekutif, yang mewakili seluruh bangsa, atau birokrat dan hakim, yang tanggung jawabnya adalah menjalankan dan menafsir hukum secara netral bagi semua

² Nelson W. Polsby, “Legislatures,” dalam *Handbook of Political Science: Government Institutions and Processes*, eds., Fred Greenstein dan Nelson Polsby (Reading, MA: Addison Wesley, 1975).

warga, legislator bertanggung jawab untuk mewakili keragaman dalam masyarakat, dan untuk membawa keragaman tersebut ke dalam arena pembuatan kebijakan. Perbedaan-perbedaan ini mungkin berakar dari karakteristik geografis, kesukuan, agama, identifikasi politik, gender atau lainnya, namun legislator diharapkan untuk mewakili mereka di tingkat nasional.

Perwakilan melibatkan lebih dari sekedar hidup di daerah tertentu di negara tersebut, atau memiliki karakteristik yang sama dengan yang diwakili (misalnya, gender, agama, keyakinan politik). Ini menyangkut juga kemauan mendengarkan konstituen dan berbagai kelompok dan memainkan pengaruh atas nama mereka. Kerja-kerja konstituensi – menangani masalah-masalah dan isu-isu perorangan – juga dapat menjadi komponen yang penting dalam fungsi perwakilan seorang legislator, dan menjadi hal yang diingat oleh pemilih pada saat pemilu.

Partai politik

Partai politik merupakan komponen yang esensial dalam demokrasi. Dengan bertarung dalam pemilu, memobilisasi warga di belakang visi tertentu tentang masyarakat dan melalui kinerja mereka dalam lembaga legislatif, partai politik menawarkan kepada warga pilihan-pilihan yang berarti dalam pemerintahan, jalan bagi partisipasi politik, dan kesempatan untuk membentuk masa depan negara mereka. Ketika berfungsi dengan baik, partai politik membangun gagasan-gagasan bersama di antara sebuah kelompok yang signifikan dalam rangka memberikan tekanan kepada sistem politik. Karenanya, mereka membantu menempatkan isu-isu warga di daerah dalam konteks nasional dan mendorong hubungan yang aktif antara pemilih dan para wakilnya. Ketika kepercayaan publik terhadap partai politik dipertaruhkan, seluruh proses demokrasi dirugikan.



Macedonia: Membuka Kantor-Kantor Konstituensi

Di Macedonia, partai politik, yang wakil-wakilnya yang duduk di lembaga legislatif dipilih melalui sistem perwakilan proporsional daftar partai, paham bahwa kerja hubungan dengan konstituen merupakan sebuah tanggung jawab yang penting, dan menjadi kunci apakah warga memiliki persepsi positif tentang mereka. Partai-partai membuka beberapa kantor konstituensi mereka yang pertama pada tahun 2002. Pada 2005, jumlahnya meningkat menjadi 46 kantor di seluruh negara. Di sini, seorang legislator memotong pita di pintu kantor konstituensi barunya pada waktu upacara pembukaan.

Persepsi publik akan partai politik sangat dipengaruhi oleh kinerja kelompok-kelompok mereka di parlemen dan anggota-anggota perorangan dalam lembaga legislatif. Di negara manapun, pemilih menilai kinerja partai tidak hanya dengan kemampuannya untuk mempengaruhi isu nasional namun juga dengan relevansi mereka dengan isu-isu daerah secara khusus. Seperti yang diamati oleh mantan Ketua DPR Amerika Serikat, Tip O'Neill, "Semua politik lokal sifatnya." Dengan menjangkau publik secara efektif dan konsisten melalui wakil terpilih mereka, partai politik bisa mendemonstrasikan relevansi dan kemampuan mereka untuk menangani masalah-masalah warga. Sebuah catatan yang kredibel mewakili masyarakat pemilih melalui kerja konstituensi yang efektif akan membantu partai politik memainkan fungsi mediasi dan agregasi mereka dengan lebih baik dan

membangun dukungan publik bagi partai itu sendiri.

Warga Negara

Dalam sebuah demokrasi, lembaga-lembaga negara berdiri untuk melayani warga. Para politisi dan aparat publik bertanggung jawab terhadap warga negara. Hubungan ini mencerminkan keunggulan dari warga negara dan membuat perlu adanya mekanisme yang memungkinkan warga untuk membuat lembaga-lembaga negara akuntabel. Dalam sistem demokrasi manapun, jalur akuntabilitas sering rumit dengan berbagai jenjang dan bentuk baik yang horisontal antara lembaga-lembaga negara dan yang vertikal dengan warga.

Terdapat hubungan akuntabilitas yang khusus antara warga dengan wakil rakyat terpilihnya. Wakil rakyat wajib bekerja atas nama warga negara dan membantu meningkatkan kualitas kehidupan dari konstituensi yang mereka wakili. Untuk bisa efektif memainkan peran ini, para wakil perlu memahami kepentingan dan isu dari konstituen mereka. Demikian pula warga perlu kesempatan untuk mengungkapkan pandangan-pandangan mereka dan mendiskusikan isu-isu mereka dengan para wakil rakyat.



Meksiko: Berkeliling Daerah Pemilihan dengan “Kantor Berjalan”

Patricia Flores, mantan legislator federal dan saat ini legislator negara bagian dari Negara Bagian

Mexican di Meksiko, menggunakan sebuah mobil van sebagai “kantor berjalan” untuk bertemu dengan konstituen di seluruh daerah pemilihannya. Pada hari-hari di mana pasar buka, di memarkir vannya di dekat pasar dan bertemu dengan konstituen di sebuah meja yang ditempatkan di belakang mobilnya. Di sana dia mengumpulkan informasi untuk mengontak konstituen untuk newsletter bulannya dan mencatat isu-isu, kepentingan atau tuntutan yang mereka ajukan. Biasanya Ibu ini mendapati bahwa kebanyakan permintaan tidak terkait dengan mandatnya, jadi dia menyalurkannya ke kantor pemerintah yang sesuai.

Kemampuan rakyat untuk membuat wakil rakyat terpilih akuntabel diperoleh melalui kotak suara. Dari perspektif warga, para wakil rakyat yang tidak melibatkan konstituen mereka atau melakukan upaya yang jujur untuk membawa perbaikan masyarakat yang diinginkan, tidak perlu dipertimbangkan untuk dipilih kembali.

■ Bagaimana Sistem Pemilu Berdampak pada Kerja dengan Konstituen?

Legislator dalam sistem politik demokratis harus memenangi pemilu untuk dapat duduk atau bertahan di posisinya, namun sistem pemilu yang mereka ikuti akan berdampak pada metode mereka untuk berinteraksi dengan konstituen. Dalam sistem pemilu pluralitas- mayoritas (PM) (termasuk distrik wakil tunggal, atau “*first past-the-post*”), legislator biasanya dipilih untuk mewakili daerah pemilihan geografis tertentu. Wakil-wakil rakyat ini cenderung merasa akuntabel secara langsung dengan konstituen mereka dan ingin membangun hubungan langsung yang kuat dengan mereka melalui kontak yang sering. Para legislator ini cenderung lebih bebas untuk menanggapi kebutuhan konstituen mereka sebagai prioritas yang lebih tinggi daripada kepentingan atau prioritas partai masing-masing.

Dalam sistem perwakilan proporsional (PR), para calon ditempatkan dalam sebuah daftar, dan warga memilih dari daftar tersebut. Dalam sebuah sistem terbuka, seorang pemilih dapat mempengaruhi urutan dalam daftar itu, namun dalam sistem daftar tertutup, mereka tidak dapat. Legislator perorangan dalam sistem PR cenderung merasa lebih perlu responsif terhadap pimpinan partai mereka yang menentukan apakah dan di manakah seorang calon akan ditempatkan dalam daftar partai pada pemilu berikutnya. Hubungan dengan konstituen dalam sistem PR mungkin dilakukan melalui partai, yang mungkin akan menuntut anggota-anggota tertentu akan tanggung jawab konstituensi. Pada saat bersamaan, sistem PR umumnya memungkinkan jumlah partai yang lebih banyak duduk di lembaga legislatif, yang berarti kepentingan masyarakat yang beragam bisa mendapatkan perwakilan yang lebih memadai daripada dalam sistem PM.

Sistem pemilu perwakilan campuran menggabungkan ciri-ciri dari kedua sistem PM dan PR. Negara yang menggunakan sistem pemilu campuran mencoba menggabungkan unsur-unsur positif dari sistem PR dan PM – memelihara keterwakilan dari wilayah dan pada tingkat daerah pemilihan, dan memungkinkan perwakilan yang lebih besar dari kelompok yang beragam yang tidak akan terwakili bila hanya digunakan sistem PM.

Sementara sistem PM memberikan insentif yang lebih besar bagi legislator untuk berinteraksi secara langsung daripada sistem PR, melakukan hubungan dengan konstituen adalah tanggung jawab dari semua lembaga legislatif. Beberapa contoh yang dimuat dalam panduan ini menunjukkan bagaimana beberapa legislator dari sistem PR telah menyusun strategi hubungan dengan konstituen yang komprehensif dan efektif. Legislator yang dipilih sebagai calon independen cenderung memiliki paket insentif yang secara keseluruhan berbeda untuk

melakukan hubungan dengan konstituen. Metode-metode khusus untuk digunakan dan bagaimana menjalankannya akan berbeda dalam sistem pemilu yang berbeda, namun partisipasi aktif dengan warga sifatnya esensial tidak hanya untuk membangun kepercayaan warga kepada legislator mereka, parpolnya, dan lembaga legislatif sendiri, namun juga untuk membantu membuat kehidupan rakyat lebih baik.

■ Mengatasi Tantangan-Tantangan Bersama

Setiap legislator menghadapi tantangan-tantangan dalam melakukan hubungan dengan konstituen. Pengalaman NDI menunjukkan bahwa banyak legislator telah menyusun strategi untuk mengelola dengan baik banyak tantangan ini. Tiga dari yang paling umum adalah sebagai berikut:

Akses Terbatas pada Sumberdaya:

Legislator memiliki sumberdaya waktu, keuangan, dan staf yang terbatas untuk melakukan hubungan dengan konstituen. Jelas lebih mudah untuk mewakili, membantu dan menjaga konstituen ketika seseorang tidak bekerja sendirian. Bagaimanapun, membangun profil yang aktif dalam suatu konstituensi tidak selalu membutuhkan banyak uang dan staf. Legislator sering dapat mengambil keuntungan dari dukungan partai politik mereka, atau pemerintah daerah dan LSM setempat untuk berkomunikasi dengan warga negara dengan biaya murah. Di banyak negara di mana legislator tidak memiliki cukup dana untuk mempekerjakan staf, mereka dapat merekrut relawan untuk membantu. Dalam jangka panjang, para wakil rakyat mungkin dapat meyakinkan pimpinan partai atau lembaga legislatif mereka untuk mengalokasikan dana untuk mengadakan kegiatan-kegiatan penjangkauan konstituen, untuk melakukan kunjungan ke daerah pemilihan mereka secara teratur, untuk merekrut staf tambahan untuk membantu

dengan kerja kasus, atau untuk mendirikan dan menyediakan staf pada sebuah kantor daerah pemilihan.

Strategi-Strategi untuk Mendanai Kerja-Kerja Konstituensi

- *Parlemen Kenya membeli dan memperbarui kantor-kantor yang berdekatan dengan gedung parlemen, dan menempatnya sejak 2003. Setiap legislator kini memiliki sebuah kantor untuk bertemu dengan konstituen.*
- *Pada tahun 1990an parlemen Polandia menyediakan ruang kantor bagi legislator di kantor-kantor daerah partai politik.*
- *Segara sesudah demokrasi dipulihkan kembali di Chili menyusul berakhirnya rezim Pinochet, parlemen menyesuaikan kalendernya sehingga anggota Parlemen dapat berada di daerah pemilihannya selama 1 minggu setiap bulan.*
- *Majelis Nasional Afrika Selatan menghibahkan dana bagi setiap partai politik yang memiliki wakil (jumlahnya tergantung jumlah anggota dari parpol tersebut di parlemen) untuk digunakan dengan diskresi parpol untuk layanan konstituen.*
- *Di Slowakia, satu hari per minggu dialokasikan bagi legislator untuk melakukan penjangkauan konstituen. Setiap legislator menerima sejumlah tertentu dana untuk menutup biaya kantor mereka di Ibukota dan di daerah pemilihannya. Kelompok-kelompok partai di parlemen juga menerima sejumlah tertentu dana untuk penjangkauan konstituen.*
- *Di Meksiko, legislator tidak menerima pendanaan secara langsung dari Kongres untuk melakukan hubungan dengan konstituen, namun partai politik menemukan cara untuk mendanai dan mengadakan kegiatan-kegiatan hubungan dengan pemilih.*
- *Setelah tahun-tahun gejolak politik di mana parlemen Uganda ditutup, setelah bersidang kembali pada 1996, Parlemen ke-6 Uganda segera mulai bekerja untuk memperbaiki, dan kemudian menempati kembali kantor parlemen yang sebelumnya diambil alih oleh departemen-departemen pemerintah. Para anggota sekarang dapat menggunakan kantor-kantor ini untuk bertemu dengan konstituen.*
- *Lembaga legislatif Lithuania merevisi Tata Tertibnya untuk mengalokasikan pendanaan bagi setiap legislator untuk membuka sebuah kantor konstituensi dan membayar perjalanan, telepon, dan biaya-biaya terkait lainnya. Kantor-kantor konstituensi terdapat di gedung-gedung pemda. Partai menyampaikan laporan kepada parlemen tentang penggunaan dana ini dalam siklus anggaran rutin.*
- *Kegiatan-kegiatan hubungan dengan konstituen dari legislator Bulgaria juga diatur oleh Tata Tertib lembaga legislatif. Setiap kelompok parlemen disediakan dana yang bisa mereka belanjakan sesuai keputusan mereka untuk melakukan hubungan dengan konstituen.*

Orientation Handbook for Members of Parliament, oleh John K. Johnson dan Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006

Representing Citizens: Comparative Methods of Funding, National Democratic Institute, 2008. (Tidak diterbitkan.)

Kurangnya Insentif untuk Melakukan Hubungan dengan Konstituen:

Di negara-negara yang sistem pemilunya mendorong tekanan pada profil partai politik, dan bukannya identitas perorangan, legislator mungkin merasakan sedikitnya urgensi untuk berinteraksi dengan warga. Namun partai mendapatkan manfaat bila legislator berinteraksi dengan warga dan bersikap tanggap terhadap masalah-masalah mereka. Bahkan, layanan konstituen memberikan kesempatan bagi seorang legislator untuk melibatkan partai dalam menangani kebutuhan dan masalah lokal. Karenanya, seorang legislator yang aktif di tingkat lokal dapat memperkuat partai dengan terus berhubungan dengan warga. Ini pada gilirannya akan meningkatkan profil legislator tersebut di dalam partai. Dan legislator dapat memfasilitasi keterlibatan pimpinan cabang partai dalam masyarakat. Beberapa legislator mengundang pimpinan partai setempat untuk menjadi bagian dari kelompok kerja hubungan konstituensi – menjadikan mereka “pengurus” de facto dari program konstituensi. Di tempat lain, legislator meminta masukan dari pimpinan partai tentang kegiatan-kegiatan hubungan konstituen, atau menjajaki cara-cara untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan hubungan dengan konstituen mereka dengan partainya.

Harapan Warga yang Berlebihan: Banyak wakil rakyat mengungkapkan rasa frustrasi mereka bahwa konstituen memiliki harapan yang tidak realistis atau persepsi yang keliru tentang apa yang dikerjakan legislator. Mereka sering meminta bantuan untuk hal-hal di luar tanggung jawab seorang legislator (misalnya, permintaan pekerjaan atau bantuan keuangan langsung), sampai pada tingkat yang disebut oleh legislator Afrika, mereka dipandang oleh konstituennya sebagai “ATM berjalan”. Di kebanyakan negara, warga memiliki

pemahaman yang terbatas tentang kendala-kendala yang dihadapi pembuat kebijakan nasional – terkait dengan sumberdaya anggaran yang terbatas, prioritas yang saling bersaing, atau kendala-kendala pembuatan kebijakan akibat ketentuan-ketentuan oleh lembaga keuangan internasional. Sementara kesenjangan persepsi ini sulit untuk dijembatani, paling legislator bagus dapat memeranginya dengan mendidik dan berkomunikasi dengan konstituen mereka. Dengan kata lain, cara paling efektif untuk memastikan bahwa warga memahami apa yang bisa dilakukan oleh legislator mereka bagi mereka adalah bahwa legislator tersebut melakukan hubungan dengan konstituen yang efektif. ■

BAB I.

MENYUSUN STRATEGI UNTUK HUBUNGAN YANG EFEKTIF DENGAN KONSTITUEN

Dengan waktu, uang, dan sumberdaya lainnya yang terbatas, perlu bagi legislator untuk membuat prioritas dan rencana dari kerja mereka untuk berhubungan dengan konstituen. Legislator dituntut untuk merumuskan sasaran (*goal*) mereka, menyusun tujuan-tujuan (*objectives*) berdasarkan sasaran tersebut, dan menentukan prioritas. Bab ini memaparkan langkah-langkah praktis yang bisa ditempuh seorang legislator untuk menyusun sebuah strategi hubungan dengan konstituen.

1.0 Perlunya Membuat Rencana

Legislator sering dihadapkan pada keputusan-keputusan menantang terkait bagaimana mewakili konstituen mereka dengan cara paling efektif. Menyeimbangkan porsi yang tepat antara keterlibatan dengan warga, dengan kebutuhan untuk tetap berada di ibukota, dan melakukan ini dalam batas anggaran yang tersedia bagi legislator, sering memaksa wakil rakyat untuk membuat pilihan-pilihan strategis untuk memaksimalkan efektivitas mereka di kedua tempat.

Sebagaimana pasti diketahui oleh wakil rakyat manapun yang sudah berpengalaman, tidaklah mungkin untuk memuaskan setiap kebutuhan spesifik dari setiap konstituen. Bahkan di mana suatu lembaga legislatif memiliki pendanaan yang besar, seperti di Kongres Amerika Serikat, terlalu sedikit waktu dan sumberdaya yang tersedia untuk menanggapi permintaan setiap konstituen. Karena waktu dan uang adalah sumberdaya yang berharga, legislator yang berhasil menyusun strategi untuk menentukan prioritas. Penyusunan strategi ini membutuhkan langkah-langkah berikut ini:

1. Merumuskan Sasaran (*Goals*);
2. Menyusun Tujuan-Tujuan (*Objectives*) Sesuai dengan Sasaran;
3. Menentukan Prioritas;
4. Menyusun Rencana Tindakan yang Berorientasi pada Sasaran; dan
5. Mengevaluasi Rencana Tersebut Secara Berkala.

■ Merumuskan Sasaran

Legislator sering menetapkan beberapa sasaran yang spesifik dan dapat dicapai untuk kerja mereka dengan konstituen. Sasaran-sasaran ini sering mencakup prioritas-prioritas politik dan kebijakan utama, dan kegiatan-kegiatan yang spesifik kemudian direncanakan berdasarkan sasaran-sasaran ini. Sasaran harus menantang, namun dapat dicapai. Bila sasaran terlalu mudah dicapai, waktu dari sang wakil rakyat seharusnya bisa digunakan secara lebih efektif untuk sasaran-sasaran lainnya. Di sisi lain, sasaran tidak boleh tidak mungkin tercapai; menyeimbangkan kedua hal ini mutlak dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan politik yang lebih luas dalam masa jabatan seorang legislator.

Contoh Sasaran untuk Kerja dengan Konstituen

- *Bekerja untuk kepentingan kelompok yang kurang terwakili dalam daerah pemilihan ini*
- *Membangun hubungan dengan pemilih atau pendukung potensial*
- *Membangun sebuah hubungan yang menerus dengan pejabat pemerintah setempat*
- *Membangun hubungan dengan kelompok-kelompok kepentingan tertentu*
- *Menjadi juru bicara isu tertentu yang penting bagi konstituen (misalnya, reformasi agraria, HIV/AIDS, pembaruan sistem pensiun)*
- *Mempercepat implementasi sebuah undang-undang tertentu*
- *Bekerja untuk kepentingan orang yang memilih Anda atau partai Anda*

Bila suatu daerah pemilihan merupakan distrik dari banyak wakil (yakni sebuah sistem daftar regional), anggota Dewan mungkin ingin mengkoordinasikan sasaran-sasaran ini dengan pejabat terpilih lainnya dari partai mereka di daerah tersebut, atau dengan legislator lain secara lebih umum. Dengan cara ini, sasaran-sasaran distrik secara kolektif dapat diraih lewat banyak wakil rakyat.

■ Menyusun Tujuan-Tujuan (*Objectives*) yang Sesuai dengan Sasaran

Dalam rangka meraih sarannya, legislator akan perlu mengadakan beberapa jenis kegiatan yang berbeda-beda. Untuk mencapai sasaran memperkuat jangkauan pada masyarakat pedesaan, seorang legislator dapat membuat rencana untuk mengadakan pertemuan-pertemuan warga di distrik tersebut beberapa kali dalam setahun. Selain

itu, seorang legislator juga dapat menentukan bahwa kantornya akan berkomunikasi secara langsung dengan walikota kota penting di daerah tersebut sekali sebulan.

Para perencana strategis tahu bahwa legislator harus mendaftarkan semua aktivitas yang mungkin mereka lakukan untuk mendekat pada pencapaian sasaran mereka. Langkah berikutnya – menentukan prioritas – membantu mengerucutkan aktivitas-aktivitas tersebut menjadi yang paling membantu sang wakil rakyat mencapai sasaran-sasaran kunci mereka.

■ Menentukan Prioritas

Perencanaan strategis menuntut legislator melakukan tugas-tugas yang sulit seperti menyusun daftar aktivitas dengan urutan prioritas, dan kemudian membuang beberapa kegiatan yang bagus yang sebenarnya masih ingin mereka kejar. Kadang-kadang legislator harus meninggalkan gagasan-gagasan yang bagus untuk bisa fokus pada tanggung jawab yang lebih mendesak. Pada waktu lainnya, legislator harus mengatakan “tidak” pada orang-orang yang berpikir bahwa pertemuan atau kegiatan mereka adalah permintaan paling penting di dunia.

Langkah pertama dalam menetapkan prioritas bagi kegiatan konstituen termasuk menyusun urutan sasaran-sasaran legislator berdasarkan tingkat pentingnya. Misalkan seorang legislator telah merumuskan dua sasaran kerja konstituensinya: 1) memperbaiki hubungannya dengan warga di suatu daerah pedesaan yang terisolasi, dan 2) memperbaiki hubungannya dengan kalangan usaha kecil di seluruh daerah pemilihan tersebut. Bila wakil rakyat tersebut memutuskan bahwa kerja dengan usaha kecil harus diutamakan, dia mungkin perlu membatalkan atau menunda kegiatan-kegiatan di daerah pedesaan yang terisolasi. Bila seorang legislator telah

berencana untuk mengunjungi daerah tersebut sekali sebulan, dia bisa mengurangi frekuensi kunjungan menjadi empat kali setahun. Sebagai konsekuensinya, dia mungkin perlu terlibat dalam banyak kegiatan dan menjangkau sebanyak mungkin orang dalam kunjungan yang lebih jarang tersebut.

Sebuah partai politik di Kanada menyarankan para legislator untuk mempertimbangkan panduan berikut ini ketika menetapkan prioritas²:

Memilih Prioritas dengan Hati-Hati

Seorang anggota Kongres AS yang baru terpilih mencoba menanggapi semua undangan secara pribadi. Namun, segera dia menyadari bahwa meskipun hal ini sesuai dengan sasaran-sasarannya, dia menghabiskan terlalu banyak waktu untuk kegiatan ini, yang mendatangkan terlalu sedikit dampak. Kini dia lebih hati-hati dalam memilih prioritas.

Berapa konstituen akan dijangkau lewat aktivitas tersebut?

Wakil rakyat terpilih mungkin memiliki pilihan antara sebuah pertemuan dengan seorang petani untuk membahas sejumlah isu, atau menjadi tuan rumah sebuah pertemuan dengan 40 petani untuk membahas sebuah isu. Pertemuan yang lebih besar mungkin tidak terlalu pribadi, namun manfaatnya baik untuk sang wakil rakyat maupun untuk konstituen lebih besar, karena ini akan berdampak positif terhadap kehidupan lebih banyak orang.

Seberapa penting kegiatan tersebut bagi masyarakat?

² New Democratic Party (NDP) Constituency Resource Manual for the Ontario Provincial Parliament (New Democratic Party: Toronto, Canada, 1990) hal. 17-18.

Legislator sering menerima undangan dari kelompok-kelompok atau perorangan yang ingin sang legislator menangani isu-isu atau masalah yang berada jauh di luar kepedulian masyarakat yang lebih luas. Sementara tetap penting untuk memperoleh sebanyak mungkin titik pandang dari konstituen, kebutuhan untuk membuat prioritas mungkin menuntut legislator untuk lebih banyak menyetujui proporsi undangan untuk bertemu dengan orang dan kelompok dari mayoritas konstituen mereka yang mewakili keprihatinan yang lebih luas dirasakan.

Berapa banyak kerja yang diperlukan?

Apakah sumberdaya untuk itu tersedia?

Ketika menganalisis apakah suatu acara akan diadakan atau tidak, legislator tidak perlu takut untuk minta bantuan orang lain untuk proyek tersebut. Legislator mungkin bisa bergabung atau menambahkan acara ke dalam sebuah event yang sudah direncanakan oleh sebuah LSM atau pengurus daerah partai politik, atau mereka mungkin bisa mencari bantuan dari kelompok-kelompok ini untuk merencanakan dan menjalankan event sendiri. Bila, misalkan, mereka ingin bertemu dengan warga dari suatu daerah spesifik secara berkala, mungkin LSM-LSM lokal dapat menggelar suatu forum publik. Bila seorang legislator dari partai yang sama tertarik untuk bekerja dengan suatu kelompok sasaran – seperti warga lansia – kerjasama dengan melakukan aktivitas bersama dan berbagi beban kerjanya mungkin ada gunanya. Juga pertimbangkan untuk menggelar kegiatan yang membutuhkan waktu dan tenaga yang terbatas; umumnya, legislator tidak perlu terlibat dalam upaya yang terlalu sulit atau rumit, kecuali mereka mendapatkan manfaat khusus.

Pertimbangkan akibat negatif dari menolak undangan ke suatu event.

Legislator perlu menyadari akibat dari tindakan-tindakan mereka. Apakah menampik sebuah undangan akan menciptakan hubungan buruk yang tidak bisa diperbaiki?

Apakah ketidakhadiran seorang legislator akan menciptakan publisitas yang merusak citra? Untuk mengukur hal ini, legislator dan staf mereka dapat membagi audiens untuk kegiatan-kegiatan potensial menjadi tiga jenis:

- Kelompok-kelompok yang ramah (*friendly groups*): Wakil rakyat terpilih di banyak negara mencoba untuk memelihara komunikasi yang teratur dengan kelompok-kelompok yang ramah untuk menjaga hubungan baik. Di Bosnia-Herzegovina, anggota-anggota parlemen melihat bahwa hubungan yang terbaik yang mereka miliki di daerah pemilihan mereka adalah dengan walikota dan anggota dewan dari partai mereka sendiri. Hubungan dengan pejabat terpilih di tingkat lokal ini vital sifatnya bagi strategi komunikasi daerah pemilihan yang efektif.
- Kelompok-kelompok yang tidak ramah (*Unfriendly groups*): Legislator mungkin ingin membatasi kontak ekstensif dengan kelompok-kelompok yang jelas-jelas tidak ramah. Namun, untuk benar-benar mewakili kepentingan dari semua konstituen, pastikan untuk tidak menghindari mereka sepenuhnya. Penting untuk bertemu dengan konstituen seperti ini pada waktu-waktu tertentu untuk membahas perbedaan-perbedaan pendapat secara terbuka dan jujur sekaligus untuk mencari konsensus pada isu-isu dan permasalahan yang sama-sama dapat disetujui.
- Pendukung potensial: Banyak legislator percaya paling menguntungkan untuk meluangkan waktu dengan para pendukung potensial. Misalnya, seorang wakil rakyat di Rumania meluangkan seluruh siangnya pada sebuah konferensi besar penghuni dari perumahan yang terkena nasionalisasi. Pejabat ini percaya bahwa pertemuan ini adalah penggunaan yang efektif bagi waktunya karena secara umum – kendati tidak sepenuhnya – ia setuju dengan permasalahan yang mereka angkat.

■ Menyusun Rencana Tindakan yang Berorientasi pada Sasaran

Menuliskan rencana pada sebuah kalender akan membantu seorang legislator dan stafnya melihat secara visual apakah mereka mencoba mengerjakan terlalu banyak hal dan apakah kegiatan-kegiatannya telah cukup terfokus pada sasaran-sasaran legislator tersebut. Bila jadualnya tampak terlalu ambisius, mungkin baik untuk menggugurkan atau menunda sejumlah acara.

Mulailah dengan mencatat di sebuah kalender kegiatan-kegiatan terjadual di mana komitmen yang tegas telah dibuat. Ini termasuk kegiatan-kegiatan seperti acara partai di tingkat lokal atau dengar pendapat kunci di komisi di ibukota. Begitu tanggal-tanggal acara ini dan waktunya telah dicatat, staf legislatif dan legislator bisa mulai merencanakan dan mengadakan kegiatan mereka sendiri. Kegiatan-kegiatan ini harus mendukung sasaran-sasaran yang spesifik, dan diletakkan dalam sebuah kerangka rencana tindakan yang berorientasi pada sasaran. Rencana tindakan merinci siapa, apa, di mana, dan kapan, serta menjawab pertanyaan perencanaan strategis “siapa akan melakukan apa kapan?”

Sebuah rencana tindakan harus mendaftar sebuah sasaran umum dan aktivitas-aktivitas yang membantu mencapainya. Rencana tindakan harus merinci tenggat kegiatan secara spesifik dan orang yang bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan tersebut. Misalnya, bila satu sasarannya adalah menerbitkan *newsletter* empat kali setahun, staf harus menentukan kapan draft naskah harus selesai, kapan dokumen harus siap dikirim ke percetakan, dan kapan serta bagaimana *newsletter* tersebut akan disebar.

■ Mengevaluasi Rencana Tindakan secara Teratur

Setiap beberapa bulan, legislator harus menilai apakah strategi mereka bergerak mendekati sasaran mereka. Apakah mereka telah menjalankan aktivitas-aktivitas yang dijalankan? Apakah kegiatan-kegiatan ini membantu mencapai sasarannya? Mungkin, seorang legislator berencana untuk menjangkau penduduk sebuah daerah yang terisolasi dengan bekerja bersama walikota kota terbesar di daerah tersebut. Walikotanya ternyata tidak bisa diandalkan, atau dia begitu tidak populer sehingga dia justru menghambat kemampuan sang legislator untuk berkomunikasi dengan warga. Dalam hal tersebut, kegiatan-kegiatan mungkin perlu berubah sesuai tuntutan keadaan.

Terakhir, bersikaplah realistis. Suatu daerah tertentu di daerah pemilihan seorang wakil rakyat mungkin begitu tidak ramah pada partai

politik itu atau sang legislator sendiri sehingga seberapa banyakpun kegiatan penjangkauan yang dilakukan tidak akan efektif di sana. Dalam hal tersebut, legislator mungkin lebih baik memfokuskan energi mereka pada sekelompok warga negara yang lebih mudah menerima sikap dan pendapat sang legislator. Di kasus lain, legislator mungkin menyadari bahwa mereka tidak memiliki staf atau pendanaan untuk melaksanakan sebuah proyek yang ternyata lebih rumit daripada yang dibayangkan sebelumnya. Seorang legislator mungkin perlu memotong rencana awalnya dalam hal tersebut, atau pertimbangkan untuk minta kerjasama kepada mitra potensial, seperti pengurus daerah partai politik, kelompok kepentingan lokal, atau sebuah LSM. Dalam proses evaluasi yang menerus, ingat ini: Lebih baik mendapatkan keberhasilan kecil daripada kegagalan besar. Jadi, legislator dapat menimbang secara strategis untuk memulai dari yang kecil dulu untuk memenangi yang besar.

■ 1.1 Pengetahuan adalah Kekuatan: Mengumpulkan Informasi tentang Konstituensi

Pengetahuan tentang konstituensi seseorang merupakan alat yang paling penting untuk membangun strategi yang efektif untuk menjangkau konstituen. Semakin banyak yang diketahui seorang wakil rakyat, semakin efektif dia mengidentifikasi isu-isu yang paling mendesak bagi konstituen dan menentukan kegiatan penjangkauan yang akan mencapai hasil terbaik. Misalnya, bila suatu daerah pemilihan legislator memiliki sejumlah klinik yang terbatas, dia dapat memastikan bahwa akses pada layanan kesehatan merupakan isu yang penting bagi warga. Demikian pula, ketika menyusun strategi komunikasi, mengetahui bahwa di daerah tersebut tingkat buta hurufnya tinggi menjadi krusial karena bahan-bahan tertulis tidak akan efektif. Hal-hal berikut ini harus dipertimbangkan ketika menyusun profil konstituensi:

- Faktor-faktor demografis (ukuran populasi; rasio warga muda dan tua; suku dominan; kelompok-kelompok bahasa atau agama; tingkat pengangguran; tingkat melek huruf; dll.)
- LSM penyedia layanan dan organisasi-organisasi amal;
- Kantor-kantor pemerintah daerah;
- Kelompok-kelompok kepentingan yang terorganisir di konstituensi tersebut, seperti serikat pekerja, kelompok pemuda dan mahasiswa, kelompok lingkungan, atau kelompok petani dan pertanian;
- Dunia usaha dan sumber-sumber lapangan kerja lainnya;
- Sekolah dan universitas;
- Infrastruktur transportasi dan komunikasi utama;

- Media;
- Sumberdaya alam; dan
- Hal-hal yang berbahaya untuk masyarakat (seperti pembuangan sampah, pembuangan limbah, emisi dari pabrik).

Beberapa dari informasi ini sudah tersedia dan dapat diakses sementara lainnya tidak. Cek dengan LSM lokal dan internasional, yang mungkin mengumpulkan informasi ini untuk keperluan mereka sendiri, data sensus pemerintah (bila ada), dan pejabat pemerintah setempat, atau pemimpin lainnya di daerah tersebut. Dewan pengurus daerah partai mungkin juga bisa membantu. Ketika meriset LSM, Pemda, dunia usaha, atau entitas lainnya di daerah pemilihan Anda, penting juga untuk mengidentifikasi seorang kontak utama dan menyimpan informasi kontak mereka.

Melakukan survei konstituen tentang pendapat dan apa yang mereka anggap masalah secara berkala juga akan membantu seorang legislator untuk memahami dan menyusun prioritas kebutuhan dari daerah pemilihan tersebut. Sebagaimana digambarkan di Bab III, Bagian 3.6, polling dan survei formal adalah cara yang baik untuk melakukannya. Dengan bicara secara langsung dengan konstituen, beberapa pertanyaan dasar yang perlu ditanyakan termasuk yang berikut ini:

- Apa event atau perubahan-perubahan belakangan ini yang memiliki dampak terbesar pada warga di tempat ini? Dampak tersebut negatif atau positif?
- Apa program-program pemerintah yang berdampak paling langsung terhadap warga? Apa yang mereka rasakan tentang berjalannya program-program tersebut?
- Bagaimana dengan kualitas kehidupan yang paling dipedulikan orang-orang di daerah ini? Apa yang dipandang telah berjalan dengan baik? Apa isu yang paling menggairahkan atau membuat marah warga?
- Apa sasaran yang dimiliki para pemimpin masyarakat dan warga untuk setahun ke depan?
- Inisiatif peraturan atau program apa yang diminta warga masyarakat, pemimpin masyarakat, atau para aktivis sebelumnya?

Begitu informasi ini terkumpul, susun sedemikian sehingga bisa diakses dengan mudah dan diperbarui ketika perlu. Ini bisa dilakukan secara elektronik atau dengan sistem *filing* kertas yang disusun berdasarkan daerah, tanggal, isu atau kategori lainnya yang terkait. Sebuah ringkasan tertulis yang siap tersedia dari informasi tersebut juga mungkin berguna.



KERTAS KERJA PROFIL KONSTITUENSI

I. INFORMASI DASAR

Jumlah penduduk: _____ % Laki-laki: _____ % Perempuan: _____ Pendapatan rata2: _____ Jumlah yang bekerja: _____ % memilih di pemilu nasional: _____ % memilih di pemilu daerah: _____	Demografi umur (dalam %): < 18: _____ 18-30: _____ 30-60: _____ >60: _____	Bahasa yang dipakai (% bila mungkin): ___ Sesotho ___ Sepedi ___ Setswana ___ Afrikaans ___ Inggris ___ isiXhosa ___ isi Swatsi ___ Tshivenda ___ isi Ndebele ___ isiZuku
--	--	--

II. TENAGA KERJA

Pekerjaan utama (%): 1. _____ % 2. _____ % 3. _____ % 4. _____ % 5. _____ % 6. _____ %	Kumpulkan informasi kontak berikut: <input type="checkbox"/> Serikat pekerja, Lokal dan Nasional <input type="checkbox"/> Dunia usaha lokal Tandai ketika terkumpul dan lampirkan.
--	---

III. POLITISI/LAYANAN LOKAL

<p>Politisi</p> Kumpulkan informasi kontak berikut di konstituensi ini: <input type="checkbox"/> Dewan Pemerintah Daerah <input type="checkbox"/> Anggota Dewan Pemerintah Daerah (dapatkan data biografi/profil juga) <input type="checkbox"/> Cabang-cabang ANC <input type="checkbox"/> Anggota Dewan dari ANC (dapatkan data biografi/profil juga) <input type="checkbox"/> Partai politik lain atau politisi lain dengan kantor di konstituensi ini <input type="checkbox"/> Pemimpin tradisional di konstituensi ini Tandai ketika terkumpul dan lampirkan.	<p>Layanan</p> Daftar alamat dan nomor telpon: Kantor Polisi (bisa lebih dari satu): Alamat : _____ Telepon : _____ Alamat : _____ Telepon : _____ Rumah Sakit (bisa lebih dari satu): Alamat : _____ Telepon : _____ Alamat : _____ Telepon : _____ <input type="checkbox"/> Tandai di sini bila ada lebih banyak lagi yang dilampirkan.
---	---

IV. LINGKUNGAN SOSIAL

Kumpulkan informasi kontak berikut di konstituensi ini:

Sekolah dan universitas

Organisasi agama (gereja, sinagog, mesjid, dll.)

Klub olahraga setempat

Tandai ketika terkumpul dan lampirkan.

V. HUBUNGAN DENGAN MEDIA

Tiga media utama:

_____ %

_____ %

_____ %

VI. STATUS PEMBANGUNAN DARI KONSTITUENSI

Susun daftar dari LSM yang aktif di konstituensi ini, termasuk alamat fisik, alamat surat-menyurat, nomor telepon dan faks. Apakah ini kantor cabang? Bila ya, cari info tentang kantor pusatnya.

Kumpulkan nama-nama pimpinan LSM, juga seorang kontak yang bekerja di tingkat lokal serta daftar staf dan jabatan mereka.

Susun daftar program yang tengah berjalan di konstituensi ini, termasuk jangka waktunya, dan penyandang dananya (bila ada).

Kumpulkan informasi kontak untuk sumber-sumber media lokal, perhatikan hal-hal berikut:

Jenis sumber media (misalnya, hiburan, olahraga, politik, dll.)

Banyaknya iklan

Besarnya audiens

Tandai ketika terkumpul dan lampirkan.

Kertas Kerja Profil Konstituensi

Kertas Kerja Profil Konstituensi ini, yang dibuat untuk anggota Parlemen Afrika Selatan, menunjukkan berbagai jenis informasi yang harus dimiliki seorang legislator. Simpan informasi ini dalam sebuah sistem filing kertas, masukkan dalam sebuah buku catatan tentang konstituensi Anda, atau masukkan informasinya ke dalam sebuah program komputer, kesemuanya akan memungkinkan pemutakhiran berkala ketika diperlukan.

BAB II.

BERKOMUNIKASI DENGAN KONSTITUEN

Berkomunikasi secara efektif dengan konstituen menunjukkan daya tanggap dan komitmen seorang legislator kepada masyarakat, sembari meningkatkan citranya di depan publik. Keduanya penting untuk memenangi pemilu dan terus melayani sebagai wakil rakyat. Bab ini mempertimbangkan beragam metode yang bisa digunakan wakil rakyat untuk berkomunikasi dengan konstituen dalam skala besar, utamanya melalui media cetak dan siar (TV, radio, elektronik).

2.0 Rilis Berita dan Konferensi Pers

FOR IMMEDIATE RELEASE	CONTACT: Ms. K. Tlebwe, MP
MEMBER OF PARLIAMENT SUPPORTS WOMEN'S BUSINESSES	
<p>It has only been six months since Member of Parliament for Bryanja West, Ms. K. Tlebwe, helped a group of women secure a loan from the National Association of Business Women (NABW), but in that short time, small business ventures in the constituency have flourished. A group of women, who have different backgrounds and support different political parties, approached Ms. Tlebwe late last year after all efforts to find affordable credit had failed. Ms. Tlebwe helped the women fill out forms and contact NABW, and soon they had the capital to start the businesses they had always dreamed of running.</p> <p>"The women of Bryanja West have always been hard working. They just needed a little capital to get their businesses going. Now the women are earning money, providing services and creating employment in our constituency. Ultimately it is the whole community that benefits, not just the women running the businesses," said Ms. Tlebwe.</p> <p>The women who received loans have started businesses ranging from tobacco farming to retail trade to handicraft making. There is even an all-women fishing crew that used a loan to buy a boat and nets to catch and sell fish. Many women have already begun to pay back their loans and are earning good profits.</p> <p>Ms. N. S. Dranika, the captain of the first all-woman fishing boat in the area, praised the loan programme. "When the women of my village first came up with the idea of going in to the fishing business, everyone laughed. Boats and nets are very expensive, and fishing is usually done by men, but Ms. Tlebwe listened to us and helped us secure money from NABW. Now the members of my crew are able to pay school fees for their children and buy food for their families. Even our husbands are proud of our accomplishments. Without NABW and Ms. Tlebwe, we would not have been able to accomplish our dreams," said Ms. Dranika.</p> <p>Ms. Tlebwe praised the NABW and pledged to help ensure that the recipients of loans pay back their money on time. "Others in Bryanja West have seen the success of the women and want to borrow money to start their own businesses," she said. "By paying back loans on time, we want to prove that the people of our constituency are trustworthy and encourage lending institutions to continue providing loans to members of our community."</p>	

Sampel Rilis Berita

Sampel rilis berita ini merupakan contoh yang baik tentang rilis yang memfokuskan pada suatu isu spesifik, membidik sekelompok tertentu penduduk dalam suatu konstituensi (dalam hal ini, perempuan). Ini menunjukkan capaian dari sang legislator atas nama konstituennya, menyebarkan pesannya tentang pentingnya mendorong perempuan di dunia usaha, dan menyoroti kerjasamanya dengan sebuah LSM nasional. Rilis ini juga singkat, satu halaman saja, dan mencantumkan nomor yang bisa ditelpon oleh wartawan bila menginginkan tindak lanjut.

Legislative Public Outreach on Poverty Issues: Strengthening Parliamentary Involvement in the Millennium Development Goals and the Poverty Reduction Strategy Process, Toolkit No. 4, National Democratic Institute, 2004.

Rilis berita telah menjadi standar dalam kehidupan politik dan sejumlah signifikan wakil rakyat mengeluarkan rilis berita baik secara insidental maupun teratur. Kendati kebanyakan kantor telah terbiasa dengan rilis berita sebagai sarana memberikan informasi kepada publik tentang pandangan seorang pejabat atas masalah tertentu, ada sejumlah hal penting yang harus dicamkan ketika menyusun sebuah rilis berita:

- Sebuah rilis berita harus “mengatakan sesuatu kepada publik.” Legislator harus mengeluarkan rilis berita ketika mereka mencapai sebuah sasaran penting, memulai sebuah proyek skala besar, melakukan sesuatu yang menarik atau tidak biasa di konstituensinya, atau menentang keras sesuatu.
- Substansi dari suatu rilis berita harus singkat, langsung ke poinnya, terkait dengan sebuah acara yang tepat waktunya, dan menarik untuk media.

Batasi rilis berita menjadi satu halaman – informasi tambahan dapat diberikan kepada wartawan dalam dokumen terpisah. Pastikan bahwa semua poin kunci dapat ditemukan dan dengan mudah dapat dilihat. Rilis berita harus menjawab unsur-unsur dasar berita seperti siapa, apa, di mana, kapan, kenapa, dan bagaimana.

- Coba untuk mendapatkan liputan atas acara yang benar-benar layak berita. Sebuah rilis berita yang berkualitas harus menekankan jenis hal yang membuatnya dimuat menjadi artikel berita atau laporan televisi. Ingat bahwa media menyukai foto dan video. Sebuah gambar mewakili seribu kata. Bila wartawan terlalu terbiasa menerima rilis berita yang tidak layak berita, atau yang merinci kegiatan-kegiatan yang biasa-biasa saja, wartawan bisa-bisa kelak menolak semua rilis berita tanpa peduli untuk membacanya lebih dulu.

7 Tips untuk Bekerja dengan Media

- *Jagalah agar Anda dapat diakses. Pastikan media tahu bagaimana menghubungi Anda. Selalu telepon balik seorang wartawan sesegera mungkin – selalu membantu untuk menjaga hubungan baik.*
- *Bila ada berita buruk, jangan sembunyi. Bila Anda tidak memiliki jawaban, buat sebuah pernyataan yang menjelaskan mengapa Anda tidak tahu. Hubungi media kembali sesegera mungkin.*
- *Bila Anda salah dikutip atau seorang wartawan salah memahami fakta-faktanya, hubungi mereka segera dan mintalah koreksi sesudah itu. Namun jangan bakar jembatan dengan wartawan – kadang-kadang redaksi mereka tidak membolehkan perubahan dalam sebuah tulisan dan kemungkinan besar Anda perlu untuk terus bekerja dengan wartawan tersebut.*
- *Jujurlah. Jangan menciptakan harapan yang berlebihan dan bersikaplah cukup berani untuk secara publik mengakui kesalahan. Ingat bahwa “tidak ada komentar” lazimnya dipahami sebagai Anda bersalah seperti yang disangkakan. Kita semua membuat kesalahan dan publik mengagumi orang yang berani mengakui kesalahannya dan bukannya menyangkal atau kabur.*

- *Jangan bergantung sepenuhnya pada media untuk berkomunikasi dengan publik. Terbitkan newsletter cetak dan/atau elektronik sendiri untuk konstituen Anda untuk memberitahu mereka apa yang Anda kerjakan di Parlemen.*
- *Ingat bahwa wartawan tidak selalu menjadi musuh atau sekutu Anda. Peran media dalam demokrasi liberal adalah untuk mendorong pertukaran gagasan dan arus bebas informasi.*
- *Pantau semua media cetak dan elektronik, khususnya ketika Anda telah diwawancarai dan sesudah Anda mengadakan event dengan media yang berhasil.*

Service and Accountability, NDI-Macedonia Constituent Relations Handbook, 2007

- Ingat untuk memuat kutipan dalam rilis berita. Bebaskan diri Anda untuk mengutip legislator atau orang penting lainnya yang terlibat dalam acara tersebut. Gunakan bahasa yang hidup dan jenis kalimat yang bisa dikutip wartawan dengan mudah. Media menghargai kutipan dan kalimat-kalimat yang berorientasi tindakan. Hindari jargon-jargon birokratis.
- Telponlah wartawan dan redaksi untuk tindak lanjut dan pastikan mereka menerima faks atau e-mail yang Anda kirim. Bila suatu event dijadwalkan akan berlangsung pada tanggal tertentu, tanyakan apakah seseorang dari organisasi berita tersebut bisa hadir. Setelah acara, pastikan untuk menghubungi wakil media yang hadir dan jawab pertanyaan apapun atau klarifikasi poin-poin apapun yang mereka simpulkan.
- Dalam semua rilis berita, pastikan untuk memberikan daftar nama dan nomor kontak yang bisa dihubungi wartawan dan tindak lanjut dengan pertanyaan tentang berita tersebut. Banyak wartawan memiliki tenggat waktu yang ketat dan menghargai berita yang telah ditulis untuk mereka. Sebuah nomor untuk menelpon balik memungkinkan mereka untuk pertanyaan tindak lanjut sebelum mengirimkan tulisan tersebut ke meja redaksi.
- Susun sebuah daftar distribusi berita. Identifikasi organisasi-organisasi berita yang lebih disukai secara lokal dan kumpulkan, alamat, nomor telepon, faks, dan nama dari orang yang tepat termasuk redaksi penugasan dan wartawan-wartawan yang lebih mungkin meliput berita-berita politik. Hubungan yang baik dengan media penting untuk memastikan berita Anda sampai ke publik. Beberapa daftar distribusi berita akan menguntungkan juga ketika mengirim informasi tentang acara dan aktivitas yang layak berita berdasarkan isu-isu kebijakan spesifik. Koran mungkin lebih suka rilis berita yang lebih panjang, sementara radio, TV dan media elektronik lainnya lebih suka rilis berita yang lebih pendek.

2.1 Newsletters Kantor/Partai

Newsletters dari seorang wakil rakyat terpilih dan/atau partai adalah cara yang hebat untuk berkomunikasi secara langsung dengan konstituen, mengirim sebuah pesan keluar, dan memperkuat proyek-proyek dan prioritas-prioritas yang dimiliki sang legislator bagi daerah pemilihannya. Sebuah *newsletter* tidak harus mahal, tidak pula mengharuskan adanya keahlian tertentu untuk menerbitkannya, namun tetap harus kelihatan profesional. Di mana komputer sudah tersedia, kebanyakan program pengolah kata yang standar dapat digunakan. Jauh lebih baik menerbitkan sebuah publikasi sederhana sekali setahun daripada tidak menerbitkan laporan kegiatan sama sekali.

Sebuah *newsletter* harus menggambarkan kegiatan-kegiatan sang legislator atau partai dan mengangkat isu-isu yang mereka pedulikan. Ini juga merupakan sebuah forum untuk menyajikan pandangan dan pendapat yang telah dikemukakan oleh konstituen. Untuk membuat *newsletter*-nya informatif, seorang legislator harus berpikir tentang apa yang telah dikerjakannya di lembaga legislatif, di negara tersebut, di daerah pemilihannya, dan percakapan-percakapan yang dia lakukan dengan konstituen. Sebuah *newsletter* yang bagus dapat memperlihatkan kepada konstituen bahwa seorang legislator mudah diakses dan tanggap, dan bisa membantu mengangkat profil sang legislator di masyarakat.

Lazimnya ada dua jenis *newsletters*:

Newsletters dengan sasaran khusus (targeted newsletter): *Newsletters* dengan sasaran khusus adalah sebuah cara yang bermanfaat untuk mengirit biaya dan sumberdaya sembari menyampaikan pesan-pesan spesifik kepada konstituen

kunci. Sebuah brosur pendek yang menyampaikan perkembangan kepada kalangan usaha tentang upaya-upaya untuk meningkatkan infrastruktur industri, sebuah surat kepada para veteran untuk memberi tahu mereka bahwa wakil rakyat mereka mendukung peningkatan uang pensiun, atau sebuah *newsletter* yang ditujukan sebuah lingkungan pemukiman yang memiliki masalah sarana umum adalah cara untuk memperlihatkan komitmen kepada daerah pemilihan tersebut. *Newsletters* dengan sasaran khusus harus mencantumkan kutipan atau gambar dari orang-orang di masyarakat yang mendukung proyek tersebut atau telah menolak dalam memperjuangkan kerja yang ingin dicapai oleh sang legislator.

The screenshot shows a newsletter titled 'INsession' with the subtitle 'YOUR SEAT IN PARLIAMENT' for April 2003. It lists various legislative activities, including committee meetings and bills before parliament. A table at the bottom provides a schedule for legislative submission and committee work.

13-03-2003 to 27-04-2003	
Deadline for submission of legislation	20 March
Committees	11 - 21 May
Finance	09-20 May
Joint Info + Legislative meeting	27 May
Leave period	30 June - 11 July
Constitutional period	14 - 25 July

Afrika Selatan: Newsletter Parlemen

Newsletter legislator perorangan dan partai adalah satu cara untuk berkomunikasi dengan konstituen; pilihan lainnya adalah bagi lembaga legislatif untuk menerbitkan sebuah newsletter berkala. Sebagaimana terlihat dalam newsletter berkala dari parlemen Afrika Selatan ini, informasi dasar mengenai parlemen harus dicantumkan, titik-titik kontak dan informasi tentang isu-isu yang belakangan dikerjakan oleh parlemen.

Newsletters Bersama: Bila biaya menjadi masalah dan isunya cukup luas, jangan buang pilihan untuk membuat *newsletter* bersama dengan cabang partai setempat, dengan satu pejabat terpilih setempat atau lebih, atau, di mana terdapat daerah pemilihan berwakil banyak, dengan wakil rakyat terpilih dari daerah tersebut. Bila beberapa anggota dari sebuah partai

bekerja dalam suatu proyek yang sama (misalnya, mendatangkan pertumbuhan lapangan kerja ke wilayah tersebut, memprakarsai klub olahraga setempat, atau mengadakan jajak pendapat besar di daerah pemilihan tersebut), sebuah *newsletter* bersama dan membantu mengangkat kegiatan-kegiatan ini.

2.2 Surat kepada Redaksi

Sebagaimana ditunjukkan oleh rilis berita, legislator memiliki kemampuan untuk mengatur keadaan dan mengendalikan pemilihan waktu dari siklus berita. Sebuah surat kepada redaksi suatu surat kabar, jurnal, atau terbitan berkala dari seorang legislator mengomentari sebuah isu penting atau merespon sebuah artikel bisa sangat berharga. Di banyak negara, ada lebih banyak orang membaca surat kepada redaksi dan artikel opini daripada bagian lain dari surat kabar. Sebuah surat kepada

redaksi yang disusun dengan baik bisa membantu menangkis suatu persepsi negatif yang melekat atau membantu memindahkan fokus perdebatan publik akan sebuah topik penting. Surat kepada redaksi dapat digunakan sebagai protes terhadap sikap lawan pada suatu isu, memprotes liputan negatif oleh media, atau menggambarkan mengapa seorang legislator memberikan suara sedemikian atau mendukung sebuah proyek tertentu.

2.3 Artikel Opini



Indonesia: Penjangkauan Media yang Kreatif

Seorang legislator di Indonesia mendapati sulitnya bekerja dengan media, karena dia tidak dapat mengirim pernyataan dan rilis kepada wartawan dengan cukup cepat. Namun, begitu dia mulai menggunakan pesan singkat melalui telepon seluler (SMS) untuk mengkomunikasikan pesannya, dia bisa memecahkan masalahnya dengan cepat. Sekarang, bila dia mengirim pernyataan kepada seorang wartawan dengan SMS,

biasanya ini dimuat hari berikutnya. Cara ini membantunya baik dalam hal mengirim pesannya sendiri maupun dalam membangun hubungan dengan para wartawan.

Seperti sepucuk surat kepada redaksi, sebuah artikel opini adalah sebuah esai atau tesis singkat yang mengungkapkan sebuah sudut pandang tentang suatu isu penting. Pandangan tersebut harus diartikulasikan dengan jelas oleh sang wakil rakyat dalam tulisan itu, dan ini tidak harus didukung oleh surat kabar atau terbitan berkala yang memuatnya. Sebuah artikel opini adalah sebuah pernyataan yang disusun oleh wakil rakyat terpilih untuk mendukung sikapnya atas sebuah isu dan menjelaskan penalaran di belakang dukungan tersebut. Ini kerap digunakan untuk memotivasi pemilih untuk

memahami mengapa sang legislator mendukung sebuah kegiatan tertentu, dan mendorong pemilih untuk melihat isunya dengan cara sama. Adalah gagasan yang baik untuk merujuk secara khusus

interaksi dengan konstituen tentang isu tersebut untuk menunjukkan bahwa pandangan yang dikemukakan tidak hanya milik sang legislator namun juga dari konstituennya.

2.4 *Flyer*

Flyer adalah dokumen satu lembar atau lebih, dicetak hanya dalam dua atau tiga warna. *Flyer* adalah cara yang tidak mahal untuk mengabarkan perkembangan kepada pemilih tentang isu yang mutakhir atau untuk memelihara kesadaran konstituen akan perkembangan terakhir di pemerintah pusat. *Flyer* dapat dikirim dari pintu ke pintu atau dipajang di tempat-tempat umum. Media ini sering terbukti kritis untuk menjangkau audiens sasaran mana saja. Bila kegiatan-kegiatan membawa dampak suatu komunitas tertentu atau sebuah wilayah khusus di

daerah pemilihan, pastikan dan konsentrasikan pesannya dan gunakan pengiriman dari pintu ke pintu untuk memastikan bahwa semua orang dapat memahami mengapa seorang legislator setempat mendukung atau menentang suatu proyek. Sebuah *flyer* yang baik dapat mencantumkan gambar dari sang wakil rakyat, namanya dengan huruf besar-besar, dan serangkaian poin menghimbau tindakan terkait isu yang dibahas, dan sebuah alamat kontak yang bisa dihubungi.

2.5 Siaran Radio atau TV Lokal dan Iklan Layanan Masyarakat

Sebuah strategi komunikasi yang baik harus memanfaatkan beragam metode untuk bicara kepada sekaligus mendengarkan konstituen. Banyak pejabat terpilih menghabiskan banyak waktu di ibukota. Stasiun radio dan TV lokal dapat membantu wakil rakyat untuk tetap berhubungan dengan konstituen mereka di daerah asalnya.

Membuat strategi komunikasi yang beragam memungkinkan lebih banyak warga belajar tentang kegiatan-kegiatan seorang legislator. Satu cara untuk menyampaikan pesan keluar melalui radio dan TV adalah melalui pesan layanan masyarakat. Sebuah pesan layanan

masyarakat adalah sebuah iklan non-komersial di radio atau televisi, yang disiarkan untuk kemaslahatan umum. Idenya adalah untuk memodifikasi perilaku publik dengan membangun kesadaran tentang isu tertentu yang berdampak pada masyarakat. Pesan layanan masyarakat biasanya sangat singkat, durasinya tidak lebih dari satu menit. Banyak media memiliki beragam kebijakan tentang apa yang disebut pesan layanan masyarakat. Sebuah pesan layanan masyarakat yang dibuat dengan baik dapat mengangkat profil legislator dan menunjukkan komitmen pada isu-isu yang mempengaruhi masyarakat.



Sierra Leone: Menjangkau Audiens yang Lebih Luas melalui Radio

Strategi-strategi komunikasi yang baik menerapkan beragam metode, dan radio adalah metode yang bagus untuk dipakai kapanpun seorang legislator perlu memperluas audiensnya. Di Sierra Leone, legislator memadukan sebuah pertemuan publik dengan siaran radio untuk menjangkau sebanyak mungkin konstituen. Selama forumnya, mereka mengundang sebuah stasiun radio lokal untuk menyiarkan pertemuan tersebut. Sesudah forum selesai, mereka mengadakan siaran radio interaktif selama sembilan puluh menit, dan di dalamnya mereka menjawab pertanyaan dari konstituen yang tidak dapat hadir di forum publiknya sendiri. Siaran radio tersebut populer dan memungkinkan legislator untuk membuat pesannya sampai dan melibatkan lebih banyak audiens daripada bila hanya forum publik saja yang diadakan.

Wawancara di televisi dan radio juga sangat penting. Pertama, wawancara memberikan pengakuan nama dengan audiens dan pemilih. Terlebih lagi, wawancara memungkinkan sang wakil rakyat untuk menyampaikan cerita mereka dan menguraikan mengapa mereka

mendukung atau menentang sebuah isu dengan kata-kata mereka sendiri tanpa saringan dari media tersebut. Ketika melakukan wawancara televisi atau radio, berikut beberapa saran untuk diingat:

- Pastikan Anda siap. Legislator harus membuat pekerjaan rumahnya. Bicaralah kepada wartawan sebelumnya sehingga Anda paham apa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Ini membangun suasana yang santai.
- Ketahuilah pesan Anda. Ketahuilah poin-poin yang ingin Anda sampaikan – dan pastikan Anda mengatakannya. Jangan hanya menanggapi pertanyaan penanya.
- Ketahuilah siapa lagi yang akan melakukan siaran bersama Anda. Upayakan Anda pernah melihat siaran tersebut, dan pembawa acaranya, setidaknya sekali sebelum tampil dalam acara tersebut. Bila Anda tahu Anda akan tampil dengan seorang lawan, siapkan pernyataan singkat (*sound-bite*) Anda sebelumnya.
- Pastikan bahwa pembawa acara memiliki sebuah biografi singkat Anda. Kesan awal audiens terhadap Anda akan ditentukan oleh seberapa mengesankan riwayat hidup Anda.
- Bersikaplah percaya diri. Ingatkan diri Anda tentang keahlian, komitmen, dan kewenangan Anda. ■

BAB III.

MELAKUKAN PENJANGKAUAN PUBLIK LANGSUNG

Kegiatan-kegiatan penjangkauan publik secara langsung penting sifatnya bagi strategi hubungan dengan konstituen yang baik seperti apapun. Legislator perlu membangun pengaruh yang diperlukan untuk memecahkan masalah-masalah lokal. Dengan muncul di hadapan kelompok warga, wakil rakyat dapat menunjukkan ketertarikan pada lingkungan dan keadaan konstituen mereka, dan membangun dialog dua arah dengan konstituen. Bab ini melihat beberapa kegiatan yang bisa digunakan pejabat terpilih untuk berkomunikasi dengan audiens yang lebih luas dan meningkatkan profil publik mereka.

3.0 Forum dan Pertemuan-Pertemuan Publik

Pertemuan-pertemuan publik adalah sarana yang penting untuk membangun dan menjaga identitas lokal di daerah pemilihan dan membuat pesan sampai kepada konstituen. Mendatangkan audiens adalah tantangannya. Sisi positifnya, sebuah pertemuan publik memberi kesempatan kepada seorang legislator untuk bicara dengan sekelompok besar warga pada saat yang sama. Ini memungkinkannya mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan pemahaman langsung mengenai perilaku, masalah, dan nilai-nilai masyarakat tersebut. Sisi negatifnya, wakil rakyat tentu saja musti menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menantang (dan kemungkinan besar tidak ramah), atau dibombardir dengan jenis-jenis permintaan yang tidak mungkin dicapai sebagai seorang pelayan publik.

Ketika merancang sebuah forum publik, perencanaan acaranya sangat krusial, dan ada banyak cara untuk melakukannya. Beberapa legislator secara teratur berkunjung ke daerah pemilihan mereka selama masa reses, sementara legislator lain mengadakan pertemuan mingguan di lokasi-lokasi tertentu. Ketika merencanakan jadwal pertemuan apapun, berikut adalah beberapa faktor mendasar yang harus dipertimbangkan:

Berapa banyak dan di mana? Seorang wakil rakyat yang aktif harus menyusun semacam jadwal teratur untuk pertemuan-pertemuan publik di seluruh daerah pemilihan. Besarnya pertemuan, jumlah konstituen yang mereka ingin temui, dan ciri-ciri geografis dari daerah pemilihan kemungkinan besar akan menentukan jadwal ini, demikian pula ketersediaan sumberdaya. Di banyak daerah perdesaan, cuaca dan pengaruh-pengaruh musim

akan mempengaruhi kapan dan bagaimana seseorang dapat melakukan perjalanan. Ketika melakukan kunjungan - kunjungan ini, legislator harus duduk dengan staf dan melihat daerah-daerah yang mungkin menjadi prioritas. Adakah tempat yang belum pernah dikunjungi sang legislator, suatu tempat yang tengah mengalami perubahan besar yang mendadak, atau sebuah lokasi yang memiliki masalah yang telah lama melingkupi, yang mungkin bisa dihilangkan dengan upaya yang tepat? Lokasi-lokasi ini harus menjadi target-target utama dari perjalanan legislator.



Liberia: Meminta Dukungan dari Kelompok-Kelompok Lokal

Infrastruktur transportasi yang buruk di Liberia menciptakan tantangan-tantangan bagi legislator untuk tetap berhubungan dengan daerah pemilihannya yang jaraknya jauh dari ibukota Monrovia. Upaya-upaya untuk mengadakan pertemuan-pertemuan publik sulit dilakukan, dan biaya yang diperlukan menjadi kendala untuk menjangkau daerah-daerah yang lebih terpencil. Beberapa legislator mendapati bahwa meminta bantuan dari LSM setempat sangat penting. Di daerah Bassa, Gerakan Warga Peduli Bassa (Bassa Concerned Citizens Movement, BCCM) membantu legislator untuk merencanakan dan mengadakan sebuah forum publik. BCCM menentukan suatu tempat, mengurus logistik sebelum, selama, dan sesudah pertemuan, serta mengiklankan acaranya. Dengan bantuan BCCM, forum publik berhasil dilakukan, dengan lebih dari 100 konstituen hadir.

Fokus isu atau topik umum? Legislator akan perlu memutuskan apakah pertemuan publik yang mereka adakan akan berfokus pada sebuah isu tunggal (seperti masalah pensiun atau perbaikan jalan dan sanitasi) atau apakah perjalanan mereka akan sepenuhnya terbuka pada diskusi umum (seperti membahas sidang parlemen belakangan ini atau mendengarkan konstituen bicara tentang serangkaian isu lokal yang luas). Umumnya, diskusi tentang isu-isu spesifik akan menarik lebih sedikit orang, namun berpotensi menghasilkan audiens yang lebih serius. Ini juga akan menarik perhatian media dari wilayah yang lebih luas, dan membatasi jumlah komentar yang mengesalkan atas isu-isu yang benar-benar tidak berhubungan dengan kerja wakil rakyat sebagai pejabat terpilih. Kendati demikian, di kota-kota yang lebih kecil dan daerah perdesaan, sebuah forum terbuka mungkin lebih cocok bila seorang wakil rakyat jarang mengunjungi daerah tersebut, atau apabila itu adalah jenis masyarakat yang secara keseluruhan tidak terbiasa menerima tamu dari “kelas politik”. Di banyak kota dan desa, warga biasa mungkin bersikap terbuka terhadap kesempatan untuk menghadiri sebuah pertemuan dan bicara tentang beragam isu yang berdampak pada kehidupan mereka, sementara media lokal mungkin memberikan liputan khusus terhadap acara tersebut hanya karena sang legislator menyempatkan diri untuk hadir.

Mengiklankan Pertemuan: Pastikan Anda mengiklankan waktu dan tempat pertemuan jauh sebelum pelaksanaannya, meskipun tidak lebih awal dari dua atau tiga minggu sebelumnya. Bila dapat, staf atau relawan lokal harus mulai memajang poster di tempat-tempat umum, pada baliho, atau menempatkan iklan mini di

suratkabar lokal sekitar delapan sampai sepuluh hari sebelum acaranya. Ide lain adalah pergi ke rumah-rumah dengan menyebarkan *flyer*. Sering, hanya dengan memberitahu suratkabar lokal tentang maksud dari sebuah kunjungan menghasilkan liputan media gratis. Pastikan Anda memberikan informasi kepada media tentang mengapa kunjungan ini penting. Apapun akhirnya pilihan yang diambil legislator untuk mengiklankan kunjungannya, penting untuk mengangkat acaranya dan menyebarkan detilnya. Bila kunjungannya adalah sebuah perjalanan untuk mendengarkan, yang dirancang untuk mendapatkan pemahaman lebih baik tentang masalah-masalah masyarakat, pastikan media terinformasi tentang maksud ini. Setelah penyebaran rilis berita, staf harus menelepon suratkabar lokal dan wartawan untuk mengingatkan mereka tentang pertemuan yang akan berlangsung. Bahkan bila yang hadir di pertemuannya sedikit, sebuah pengumuman yang dipublikasikan luas menyorot fakta bahwa pertemuan telah terjadi dan anggota terpilih menyempatkan waktu untuk berkunjung ke masyarakat. Ingat untuk mengandalkan strategi komunikasi yang disusun di Bab 2.

Yaman: Mengumumkan Pertemuan Publik di Radio

Seorang di Yaman memadukan keterampilannya berbicara di dengan publik dengan pengetahuannya tentang media radio dan mulai menyiarkan sebuah program radio beberapa minggu sebelum setiap kunjungan konstituensi. Dia menjelaskan detil kunjungannya, termasuk tanggal, tempat, dan acara publik yang akan diadakannya. Seperti disebut di Bab II, radio bisa menjadi piranti yang sangat efektif untuk menjangkau audiens yang luas. Seorang Tanpa staf di daerah pemilihannya atau kemampuan untuk sering berkunjung ke sana, legislator Yaman ini memiliki tantangan ganda

mencoba mengiklankan kunjungannya dengan dana yang terbatas sementara dia perlu memastikan dapat menjangkau sebanyak mungkin orang pada setiap kunjungan. Dengan program radionya, dia memecahkan kedua masalah tersebut, sekaligus pada waktu yang sama mengangkat profilnya di depan publik.

Memobilisasi Dukungan Lokal:

Mengadakan pertemuan dan merencanakan event bisa sangat makan waktu. Anda harus dibantu orang lain dalam tugas ini. Walikota, anggota dewan setempat, LSM, dan pengajar di universitas biasanya bisa mendatangkan warga untuk bertemu wakil rakyat mereka dengan cara yang lebih terorganisir dan koheren daripada seseorang yang mencoba mengorganisir pertemuan melalui serangkaian telepon jarak jauh. Dengan adanya organisasi lain yang mensponsori suatu acara, legislator langsung mendapat level kredibilitas tertentu di tingkat lokal. Ini juga bisa mendatangkan gagasan yang lebih baik tentang jenis orang yang mungkin muncul berdasarkan afiliasi dari penyelenggara lokal. Bila mengunjungi sebuah kelompok atau masyarakat yang berpotensi menentang keras sudut pandangnya, legislator harus mengambil langkah-langkah tertentu untuk mengenal audiensnya. Staf atau relawan lokal harus mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang kelompok tersebut. Bila ini adalah sebuah kota baru bagi sang wakil rakyat, lakukan riset dengan menelpon pengurus cabang partai Anda dari kota tersebut atau seorang wartawan setempat untuk mendapat pemahaman yang lebih baik tentang medan politik lokal. Terakhir, seseorang harus datang sesaat sebelum pertemuannya (biasanya setengah jam sebelum wakil rakyat berbicara) dan mengajukan pertanyaan-

pertanyaan kepada peserta yang telah datang untuk menjajaki ke mana arah pembicaraan nantinya. Bila sang legislator berjalan di tengah kerumunan yang bersikap memusuhi, sebaiknya miliki informasi sebelumnya untuk menyiapkan diri dan mempertimbangkan untuk mengubah taktik.

Pertemuan dan Moderatornya: sebuah pertemuan publik yang berhasil membutuhkan diskusi yang mengalir dan terfokus yang difasilitasi baik oleh sang pejabat terpilih dan seorang moderator. Memilih moderator yang tepat untuk memandu diskusi sifatnya kritis untuk setiap kunjungan. Moderator bisa seorang sekutu lokal, seorang figur media, pemimpin dari seorang kelompok advokasi lokal, atau bahkan seorang staf. Moderator harus mengantarkan topik diskusi, menyampaikan aturan untuk tanya jawab, dan menyatakan waktu dari jadwal

diakhirinya pertemuan tersebut. Pastikan moderator dapat dengan tegas mengontrol jalannya pertemuan dan bila perlu memainkan peran “musuh” bila diskusi menjadi susah diatur. Seorang legislator tidak boleh menjadi orang yang memotong pembicaraan seseorang yang kasar, atau menghentikan seseorang yang mengajukan terlalu banyak pertanyaan. Biarkan peran tersebut dimainkan seseorang yang bukan pejabat terpilih dan tidak akan muncul di koran hari berikutnya bila pertemuan berubah menjadi bernada permusuhan. Seorang legislator harus kelihatan diplomatis, arif, dan anggun ketika diserang. Terakhir, lima sampai sepuluh menit sebelum pertemuan ditutup moderator harus mengingatkan audiens bahwa pertemuan akan diakhiri. Sebuah pengumuman terbuka dari moderator melindungi legislator dari kesan memotong bicara seseorang atau menolak menerima pertanyaan lagi.

Checklist untuk Mengadakan Forum Publik

Sebelum pertemuan

- Tempat
 - Temukan ruangan yang cocok
 - Pesan ruangnya
 - Kunjungi lokasinya untuk membuat pengaturan yang diperlukan
 - Atur tempat duduknya (moderator, legislator, pembicara tamu, warga, media).
- Pengumuman
 - Siapkan sebuah pengumuman yang menyatakan tempat, waktu, dan topik
 - Tempatkan pengumuman di tempat-tempat yang mudah dilihat
- Riset
 - Pelajari peserta yang mungkin datang dan masalah-masalah di daerah di mana *event*-nya akan diadakan
 - Telepon pejabat setempat, LSM, dan tokoh masyarakat untuk meminta informasi tentang isu lokal yang sedang hangat
- Media
 - Siapkan sebuah tulisan untuk media (*media advisory*), undang mereka ke pertemuan publik ini
 - Kirimkan *media advisory* tersebut ke semua media (lokal, nasional)
 - Telepon media untuk mengingatkan mereka akan event ini

- Moderator
 - Temukan seorang moderator yang akan memimpin pertemuan ini
 - Jelaskan kepadanya apa yang diharapkan darinya:
 - membuka tanya jawab, komentar
 - memfasilitasi diskusi
 - menyela warga ketika mereka bicara terlalu panjang atau bila yang mereka katakan menyimpang dari topik

Pada Waktu Pertemuan

- Media
 - Membuat lembar presensi untuk wartawan yang datang
 - Menyiapkan rilis berita, yang meringkas pertemuan publik tersebut
 - Menyebarkan rilis berita ke semua wakil media
- Daftar Hadir
 - Membuat lembar daftar hadir untuk peserta
 - Edarkan lembar tersebut untuk diisi yang hadir, termasuk informasi kontak mereka
- Notulensi
 - Minta seseorang untuk membuat notulensi selama pertemuan untuk rujukan di masa depan
- Foto
 - Bawa kamera ke pertemuan
 - Minta staf atau relawan untuk mengambil foto

Sesudah Pertemuan

- Media
 - Telepon wakil-wakil media yang hadir untuk bertanya apakah mereka memerlukan informasi tambahan
 - Sediakan foto pertemuan tersebut untuk mereka
- Tindak lanjut
 - Bila legislator telah setuju untuk memberikan informasi, tulis dan kirimkan langsung kepada warga yang memintanya

Presentasi Pembuka: Ketika memberikan sebuah pernyataan pembuka, seseorang harus menyampaikan secara singkat topik dari forum publik yang bersangkutan. Misalnya, bila seorang legislator berada di tempat itu untuk memberikan ulasan tentang sebuah sidang parlemen yang telah terjadi, dia mungkin ingin membatasi diskusi pada tiga topik kunci saja. Sambutan ini juga harus mencerminkan pemahaman yang baik tentang topik yang disajikan kepada audiens. Tentu saja, jenis audiensnya adalah kunci yang sebenarnya untuk menentukan gaya presentasi. Seorang legislator tidak akan mendapatkan tanggapan yang baik bila dia memberikan

sambutan di depan sebuah asosiasi pengacara dengan cara sama dengan yang disampaikan di depan lansia yang telah pensiun. Bersiaplah untuk mendiskusikan isu-isu; jangan melulu mendaur ulang retorika kampanye lama. Seorang legislator akan lebih dihargai sebagai seorang pembicara bila dia dengan jelas bersiap untuk mendiskusikan masalah-masalah audiens dan bicara dengan gaya yang dikenali dan dapat dipahami oleh audiensnya.



Afghanistan: Mendiskusikan Kebutuhan-Kebutuhan Pembangunan

Ketika mengadakan pertemuan-pertemuan publik, penting untuk membangun dialog dua arah dengan konstituen. Pertemuan-pertemuan publik adalah waktu yang baik untuk berbagi informasi dengan konstituen, namun pertemuan tersebut akan lebih produktif bila legislator mendengarkan warga dengan baik dan tulus. Di Afghanistan, anggota Dewan Propinsi bertanggung jawab untuk menciptakan rencana pembangunan masyarakat bagi masyarakat mereka. Dalam foto ini, seorang anggota Dewan dari Propinsi Laghman meminta konstituen untuk memberikan pendapatnya tentang kebutuhan pembangunan terbesar dari propinsi tersebut. Setelah bertemu dengan kelompok tersebut, legislator tersebut memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang prioritas-prioritas konstituen, dan dapat memasukkannya ke dalam rencana yang akhirnya disusunnya.

Tanggung Jawab Logistik: Sebelum sambutan pembukaan disampaikan, minta seseorang untuk mengedarkan lembar presensi kepada yang hadir atau letakkan lembar presensi di meja sebelum pintu masuk. Jelas tidak di semua budaya sama nyamannya bagi orang untuk memberikan nama, alamat, dan nomor teleponnya kepada politisi; terlebih lagi untuk orang yang berencana mengajukan pertanyaan-pertanyaan sulit pada waktu pertemuan. Buat daftar hadirnya kira-kira tidak wajib,

namun ingat juga bahwa dengan informasi ini seorang legislator atau stafnya bisa menulis ucapan “terima kasih” kepada hadirin. Di negara-negara di mana kebanyakan pemilih masih kurang terbiasa menerima komunikasi dalam bentuk apapun dari seorang aparat pemerintah, sebuah pernyataan apresiasi kehadiran memperkuat pesan bahwa sang legislator peduli dengan permasalahan konstituen dan tidak melupakan mereka setelah bergerak mengunjungi daerah berikutnya.

Waktu Tanya & Jawab: Apakah sebuah perjalanan merupakan sebuah tur keliling daerah pemilihan atau pertemuan tentang satu isu saja, coba pertimbangkan pertemuan publiknya menjadi satu bentuk dialog dengan konstituen. Berbagi informasi tentang isu-isu penting dan kegiatan-kegiatan lembaga legislatif bisa berguna, namun sebuah pertemuan publik bukanlah debat dan bukan tempat yang tepat untuk menceramahi atau mengajari audiens. Coba dan jadilah pendengar yang baik. Cobalah memahami dulu sebelum dipahami. Minta staf atau relawan untuk sesekali membuat catatan, dan ajukan pertanyaan tindak lanjut ketika ada hal-hal penting diangkat.

■ Beberapa Saran untuk Tampil Mengesankan

Dorong Peserta yang Pendiam untuk Bicara: Ketika menjawab pertanyaan-pertanyaan, moderator dan legislator harus mensurvei audiens dan mendorong orang-orang yang jelas-jelas memiliki pertanyaan untuk dikemukakan, namun nampak takut untuk bertanya. Di beberapa pertemuan publik, penyelenggara menyediakan pensil dan kartu kecil untuk menuliskan pertanyaan. Kartu-kartu ini kemudian dikumpulkan dan diberikan langsung kepada pejabat untuk dijawab. Praktek ini

mengandung dua hal penting: Pertama, ini mendorong orang yang mungkin terlalu *nervous* untuk bicara di depan publik untuk bisa berpartisipasi. Kedua, ini memungkinkan moderator untuk mengarahkan pembicaraan bila pertemuan dimonopoli oleh seseorang yang suaranya keras.

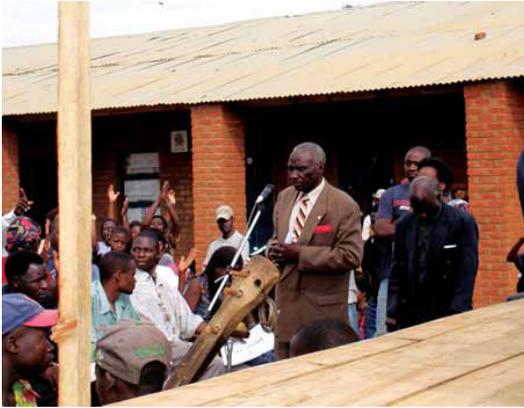
Hindari Berkampanye dan Berceramah: Legislator manapun harus menjelaskan sejak awal sejak sambutan pembukanya bahwa dia ada di tempat itu sebagai pelayan publik untuk mendengarkan warga, menjawab pertanyaan, dan berdiskusi. Ini bukan sebuah kunjungan kampanye. Pastikan Anda menghindari provokasi, sengaja atau tidak. Bila seseorang memang memiliki perasaan sengit akan suatu isu kebijakan atau sekedar melakukan interupsi dengan sengaja sebagai anggota dari sebuah partai lawan, cobalah untuk tidak marah atau balik berteriak. Jawablah pertanyaannya, potong dengan sopan, dan minta moderator untuk melewati pertanyaan mereka selanjutnya. Bila seorang pejabat terpilih berhasil membuat mereka diam dengan cara profesional dan moderator mampu membelokkan pembicaraan ke arah yang lebih tepat, audiens akan sama leganya dengan sang legislator sendiri.

Dorong Pertanyaan-Pertanyaan Singkat: Pada waktu sambutan pengantar, moderator harus menjelaskan aturan bagi waktu tanya jawab. Peserta hanya boleh mengajukan satu pertanyaan saja pada setiap kesempatan, dan pertanyaan mereka harus singkat dan langsung ke poinnya. Beberapa penanya mungkin merasa sangat

bergairah tentang isu yang mereka angkat dan bicara panjang lebar sebelum sampai pada pertanyaan sebenarnya. Kadang-kadang sebuah pertanyaan tentang masalah yang umum bisa terkubur pernyataan yang membingungkan dan berputar-putar. Dalam kasus seperti itu, mungkin bijak untuk menyela pembicara dan memintanya merumuskan ulang pertanyaannya. Ingat bahwa bila penanya bersikap terlalu memusuhi, adalah moderator yang memotong penanya dan memaksanya kembali pada poinnya, dan bukannya sang legislator.

Terimalah Kritik dari Publik: Tidak semua orang akan menyukai legislator mereka, partainya, atau sikap mereka pada isu-isu yang dibahas. Di forum publik manapun, dijamin seperti itulah keadaannya. Bila seorang wakil rakyat percaya bahwa komentar-komentar kritis tersebut ada nilai kebaikannya, dia boleh saja mengakuinya dan berharap bahwa audiens akan menghargai kejujuran yang diperlihatkannya. Cobalah untuk selalu berusaha untuk mengubah kritik menjadi peluang bagi pemecahan masalah yang membangun. Bila seseorang mengeluh bahwa seorang legislator selama ini tidak efektif dalam membantu mengatasi tingkat pengangguran, tanyalah kepada mereka apa yang harus dilakukan? Sering, mereka tidak tahu. Ini menunjukkan kemauan seorang legislator untuk mendengarkan, dan sekaligus memberikan kesan kepada para pengkritik tentang sulitnya meraih capaian-capaian tertentu dalam pemerintahan.

3.1 Mengunjungi Konstituen dan Berkeliling Di Daerah Pemilihan



Malawi: Mengadakan “Hari-Hari Pertemuan Sosial” yang bersifat Khusus

Di Malawi, seorang legislator menyelenggarakan acara “Hari-Hari Pertemuan Sosial” delapan kali setahun di lokasi yang berbeda-beda dalam konstituensinya. Legislator tersebut mengundang pemimpin tradisional, pemuka agama, dan masyarakat umum untuk melakukan tari tradisional, bermain sepakbola, makan-makan, dan pertemuan publik informal. Ini memungkinkan legislator berinteraksi dengan konstituennya dalam konteks yang gembira dan santai sembari tetap mendengarkan permasalahan warga dan memelihara kontak dengan tokoh-tokoh penting lokal.

Beberapa legislator mendapati, untuk mengatur perjalanan ke seluruh daerah-daerah kunci di daerah pemilihan mereka dan mengadakan beberapa pertemuan

berbeda pada waktu yang singkat adalah sesuatu yang berguna. Ketika merencanakan perjalanan keliling ini, pastikan untuk dapat bertemu dengan kelompok kepentingan yang luas dan publikasikan jadwal perjalanan melalui media lokal. Pertimbangkan pula untuk meminta pimpinan partai setempat atau sebuah LSM lokal untuk mengatur perjalanan ini. Ini membantu pengorganisasian umum dan logistik; namun lebih penting lagi, pejabat dan LSM setempat memiliki pemahaman lebih baik tentang jenis-jenis isu yang dianggap penting oleh pemilih dan tentang perilaku umum terhadap suatu partai atau ideologi tertentu.

Selama berada di konstituensi tersebut, legislator mungkin ingin mengadakan pertemuan dengan konstituen di lokasi-lokasi spesifik (juga disebut sebagai “klinik” atau “operasi bedah” di beberapa negara). Pastikan untuk mengiklankan lokasi, tanggal, dan waktunya. Pilih lokasi tempat orang biasa berkumpul, seperti warung kopi atau lapangan. Beberapa pertemuan dapat dijadualkan pada hari yang sama. Dengan tidak adanya kantor daerah pemilihan, membuka klinik secara teratur membantu memperlihatkan komitmen jangka panjang seorang legislator kepada konstituen.

3.2 Acara-Acara Khusus dan Kegiatan Liburan

Menggunakan acara khusus untuk menjangkau konstituen adalah sebuah praktek standar dari legislator di banyak negara. Event khusus dan kegiatan liburan memberikan kesempatan kepada wakil rakyat untuk berbicara secara informal dengan warga di daerah pemilihan mereka, membuat nama mereka lebih dikenali, dan mengangkat profil partai mereka. Pameran pemerintah, festival pertanian, event warga, dan parade adalah ajang-ajang yang bagus untuk dimanfaatkan. Lazimnya, banyak politisi menggunakan liburan untuk menjangkau pemilih. Liburan memberikan kesempatan istimewa untuk bertemu orang ketika mereka tidak sibuk pada hari-hari kerja, dan mereka lebih cenderung ada dalam suasana pesta.



Nigeria: Berpartisipasi dalam Pameran Kesehatan

Dengan antara dua sampai lima juta orang penduduk yang terinfeksi, Nigeria diperkirakan memiliki angka prevalensi HIV/AIDS tertinggi ketiga di dunia. Anggota Majelis Nasional Nigeria telah menemukan cara-cara untuk mengajak orang Nigeria biasa untuk berdialog dengan pemerintah tentang HIV/AIDS dan isu kesehatan lainnya yang berdampak pada komunitas mereka. Untuk mendidik konstituennya tentang HIV/AIDS dan belajar tentang masalah kesehatan terbesar mereka, Wakil Rakyat Jumoke Okoya-Thomas mengadakan sebuah pameran tentang kesehatan di daerah pilihannya di Lagos, Nigeria. Lebih dari 400 orang datang ke acara ini. Sementara kebanyakan diskusi membahas pendidikan HIV/AIDS, Ibu Okoya-Thomas juga belajar bahwa konstituennya ingin melihat tindakan yang lebih baik untuk mengatasi malaria dan diabetes juga.

3.3 Bursa Kerja

Kemungkinan besar hanya sedikit sekali hal dalam hidup ini yang bisa lebih mampu memenangkan kesetiaan seorang konstituen selain daripada membantu mereka memperoleh pekerjaan. Sejumlah legislator di banyak negara membantu menghubungkan konstituen yang sedang mencari kerja dengan perusahaan atau entitas/kesatuan lainnya yang perlu merekrut pegawai baru. Bursa kerja adalah salah satu cara tercerdas. Dengan mendatangkan beragam kelompok penyedia lapangan kerja yang berbeda dan

mengadakan bursa kerja, legislator tengah memberdayakan konstituen, membantu penyedia lapangan kerja itu sendiri, serta membantu merangsang perekonomian lokal. Menjadi tuan rumah sebuah perlombaan bagi mahasiswa muda untuk kerja semasa liburan, atau menghubungkan mereka dengan pusat-pusat pelatihan kerja juga merupakan cara-cara untuk membuat kaum muda tertarik dengan partai politik dan politik secara umum, sembari membantu mereka memperoleh pengalaman profesional.

3.4 Membentuk Komisi Penasihat

Bila wakil rakyat tertarik untuk mendapatkan informasi khusus atau dari pakar di sebuah konstituensi, mereka dapat mempertimbangkan untuk membentuk sebuah komisi penasihat. Sebagai sebuah praktek yang standar di Amerika Serikat dan banyak negara Eropa, sebuah komisi penasihat yang baik perlu terdiri dari beragam orang yang tertarik pada sebuah topik tertentu atau serangkaian topik, dan kemudian diberi tugas spesifik seperti menyiapkan rekomendasi, melakukan riset, berbicara dengan konstituen, atau mengadakan event.

Misalkan seorang wakil rakyat ingin memperbaiki kualitas jalan utama di kota kecil di daerah pemilihan sang legislator. Untuk melakukan projek ini, pertamanya legislator perlu membentuk sebuah komisi penasihat terdiri atas pedagang lokal, pemilik toko, pemilik bangunan, kelompok-kelompok perlindungan purbakala, organisasi wisata, pemilik hotel

dan restoran, serta warga yang berkepentingan. Komisi kemudian mendedikasikan dirinya untuk menyiapkan rencana induk jalan tersebut, mencari dana untuk perbaikan sarana umum, menulis surat melobi politisi lokal dan daerah untuk meminta bantuan, atau menyusun laporan yang mendokumentasikan kualitas yang unik dari daerah tersebut.

Bila legislator nasional berada dalam posisi untuk melobi kementerian untuk bantuan bagi projek tersebut, mereka akan terbantu dengan informasi yang berharga, fakta-fakta yang jelas, dukungan yang vokal, dan input profesional, berkat komisi ini. Dengan lebih terlibat dalam projek ini, komisi penasihat akan menanamkan andil dalam keberhasilan projek, dan orang-orang yang menjadi anggota komisi nantinya dapat didaftar sebagai sekutu yang berguna dalam projek politik kunci lainnya di daerah pemilihan ini, termasuk kampanye di pemilu berikutnya.

3.5 Kunjungan Lembaga Legislatif dan Kegiatan Lainnya



Macedonia: Membuka Pintu bagi Kaum Muda

Di banyak negara, parlemen mengambil langkah ekstra dengan tidak hanya menciptakan proses yang terbuka dan publik tentang bagaimana mereka berfungsi, namun juga membuka pintu secara langsung kepada publik. Beberapa negara memiliki beberapa hari dalam setahun di mana seluruh parlemen terbuka untuk semua orang, dan orang-orang dapat berkeliling ke ruangan-ruangan, duduk di meja komisi, dan mengalami suasana parlemen. Ini berlangsung lebih dari sekedar tur standar. Di Macedonia, misalnya, parlemen membuka dirinya pada anak-anak di negara tersebut, mendatangkan sejumlah anak sekolah dengan bus ke kompleks parlemen selama sehari untuk pendidikan mengenai parlemen, bagaimana ia berfungsi, dan apa yang bisa dilakukan parlemen untuk mereka

Dalam sebuah masyarakat demokratis, pejabat terpilih seharusnya mendorong kegiatan-kegiatan yang memperkuat kesan bahwa pemerintah melayani rakyat. Kunjungan ke lembaga legislatif dan kantor-kantor pemerintah merupakan kegiatan yang sangat populer di banyak tempat di dunia ini; kegiatan ini membantu rakyat terlibat dalam proses politik. Membuat konstituen dapat melihat kantor seorang legislator, bertemu dengan staf, dan mengajukan pertanyaan, akan memberikan wajah yang manusiawi pada lembaga legislatif. Banyak konstituen akan mengingat kunjungan mereka ke kantor lembaga legislatif sampai bertahun-tahun, dan perasaan tidak asing ini akan memberikan bonus tambahan kesetiaan dari konstituen tersebut pada politisi secara perorangan, bila bukan pada partai politik, yang mensponsori kunjungan tersebut.

3.6 Melakukan Jajak Pendapat dan Survei Kebutuhan Konstituen

■ Survei Pendapat Umum

Survei pendapat umum memberikan informasi berharga kepada legislator dan partai politik tentang kebutuhan, prioritas, dan persepsi warga di suatu daerah

pemilihan. Legislator adalah wakil rakyat dari warga di konstituensi mereka, dan adalah penting bagi para wakil rakyat ini untuk mengetahui apa yang dipikirkan konstituen mereka dan apa yang dipedulikan oleh konstituen mereka.

Kadang-kadang, apa yang dianggap wakil rakyat dan partai mereka sebagai prioritas yang sangat mendesak bisa saja hanya sedikit berhubungan dengan apa yang dipermasalahkan oleh para pemilih yang sebenarnya.

Keuntungan dari riset opini publik adalah memberitahukan kepada publik bahwa pendapat mereka penting dan mereka memiliki andil dalam proses pemerintahan. Mengadakan survei bisa sederhana, seperti memberikan kuesioner satu halaman kepada konstituen tentang apa yang mereka anggap sebagai masalah terpenting, atau juga sangat rumit, tergantung dari jenis informasi yang dicari seorang legislator. Bila legislator berupaya untuk mengumpulkan data yang benar-benar ilmiah, riset yang dilakukan oleh perusahaan poling swasta dapat menjadi opsi terbaik. Ini dapat memberikan jawaban paling jujur dari pertanyaan-pertanyaan yang mungkin sulit untuk diajukan, termasuk pertanyaan terkait kinerja seorang legislator, atau sikap spesifik atas suatu isu.

■ Kuantitatif atau Kualitatif?

Survei pendapat umum dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif. Keduanya dijelaskan berikut ini:

Survei kuantitatif: Sebuah survei kuantitatif melibatkan wawancara sejumlah besar orang menggunakan kuesioner yang sudah disusun. Orang-orang yang diwawancarai menjawab “ya atau tidak” untuk pertanyaan yang diajukan atau sekedar memilih dari daftar jawaban. Dengan mengumpulkan jawaban dari kuesioner ini, seseorang dapat memperkirakan apa yang dirasakan persentase tertentu dari konstituen tentang isu tersebut. Keunggulan dari survei kuantitatif adalah ini mudah untuk

dirancang. Kekurangannya, bagaimanapun, adalah untuk memberikan hasil yang valid (akurat) secara statistik, diperlukan wawancara dengan jumlah orang yang sangat besar, dan orang-orang tersebut harus dipilih secara acak. Ini bisa mahal dan makan waktu.

Survei kualitatif: Riset kualitatif mencakup di dalamnya metode survei yang kurang terstruktur seperti wawancara format bebas atau *focus group discussion*. Pertanyaan yang diajukan biasanya terbuka dan orang yang diwawancarai umumnya menjawab dengan kata-katanya sendiri. Riset kualitatif formal bisa lebih sulit dirancang, dan tidak memberikan hasil yang mudah dibaca dalam bentuk angka, namun memungkinkan pemeriksaan yang lebih mendalam atas pendapat orang-orang. Ini pada intinya mengajukan pertanyaan “mengapa” orang berpandangan tertentu tentang suatu isu. Riset kualitatif informal dapat dilakukan secara terus-menerus, dengan bicara kepada konstituen dan bertemu dengan kelompok-kelompok orang untuk membahas isu-isu penting.

Untuk *focus group discussion*, sebuah bentuk yang relatif lazim dalam riset kualitatif, perlu dikumpulkan sekelompok kecil orang (biasanya tidak lebih dari 10) dari kelompok demografis sasaran. Setiap orang seharusnya dipilih melalui seleksi acak. Kepada kelompok ini kemudian diajukan pertanyaan dari panduan pertanyaan diskusi terkait dengan topik tertentu. Catatan yang terperinci dibuat, dan ketika beberapa diskusi telah dilakukan, legislator dan stafnya dapat mengulas hasilnya dan menarik beberapa kesimpulan tentang apa yang dirasakan konstituen tentang isu yang dibahas.

■ Seperti Apa Survei Opini Publik yang Baik?

Sebuah survei opini publik yang baik adalah survei yang di dalamnya mengambil sampel orang yang ditanya cukup luas, untuk memberikan kesempatan bagi warga kebanyakan dari sebuah komunitas untuk “menbuat suaranya didengar”. Biasanya, semakin sederhana sebuah survei semakin baik, sehingga cobalah untuk menghindari kuesioner yang panjang. Ingat bahwa dengan setiap pertanyaan tambahan setelah 8 sampai 10 pertanyaan pertama, pewawancara mulai kehilangan minat dan mulai memburu-buru jawaban sehingga merusak data akhir. Metode yang paling jamak dalam poling adalah wawancara tatap muka, kendati ini bisa diganti dengan wawancara lewat telepon yang tidak terlalu banyak menyita waktu dan menciptakan lingkungan yang lebih terkendali.

Survei pendapat tatap muka bisa dilakukan dengan salah satu dari dua cara berikut:

Wawancara Langsung (In-Person): wawancara langsung dilakukan dengan serangkaian pertanyaan dan jawaban. Ini dimoderatori oleh seorang pewawancara yang biasanya merupakan pegawai atau relawan dari sang legislator atau partainya. Pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan spesifik dan memimpin diskusi tentang hal yang dibahas.

KISELA VODA
YOUR MP STOJAN STOJANOVSKI
CARES ABOUT YOU!!!!

Your MP, Stojan Stojanovski would like to hear what you have to say. My party and I are personally interested in you and your opinion. We want to know what the most important thing is for you so that we can do a better job for you.

How do you obtain information?

- From daily newspapers
- Listening to radio
- By watching TV
- Talking to colleagues from the workplace
- Talking in a coffee shop
- Nothing from the above

In what order would you put priorities of the representatives who represent you:

- Opening new working places
- Fight against corruption
- Reduction of taxes
- Nothing from above
-

How satisfied are you of the care of the authorities towards:

a) Pensioners

- Bad
- Good
- Excellent

b) Garbage removal

- Bad
- Good
- Excellent

Your proposals, comments, concerns:

Please send or drop off questionnaire to my Constituency office at:
Promajsko br. 67, 1 000 Skopje
Tel/Fax: 01/2677-777

Macedonia: Contoh Kuesioner Pendek

Contoh kuesioner dari Macedonia ini merupakan cara yang sederhana untuk bertanya kepada konstituen tentang pendapat mereka. Ini mencakup pertanyaan-pertanyaan spesifik sekaligus pertanyaan terbuka bagi konstituen untuk berbagi apa yang ada di pikiran mereka, dan menyediakan informasi kontak yang dicantumkan dengan jelas. Sering, sebuah kuesioner seperti ini diberikan di kantor daerah pemilihan dan juga termasuk pertanyaan tentang pengalaman konstituen dengan kantor ini dan pendapat mereka tentang seberapa baik masalah mereka ditangani.

Survei yang Diisi Sendiri: Untuk survei yang diisi sendiri, warga diberi formulir untuk diisi dan dikembalikan ketika mereka telah menjawab pertanyaan-pertanyaannya. Apakah legislator memilih untuk menjalankan teknik wawancara langsung atau survei yang diisi sendiri tergantung pada keadaan dan alasan mengadakan surveinya. Semakin banyak

isu, detil, dan nuansa yang diinginkan, semakin perlu untuk mempertimbangkan menggunakan teknik wawancara langsung. Bila surveinya benar-benar untuk mengukur dukungan terhadap suatu isu tunggal yang diketahui secara luas di seluruh daerah pemilihan, pendekatan survei yang diisi sendiri bisa dipertimbangkan. ■

BAB IV.

MELAYANI KONSTITUEN MELALUI KANTOR-KANTOR DI DAERAH PEMILIHAN

Kantor-kantor di daerah pemilihan dapat membantu merampingkan layanan di konstituensi dan meningkatkan efisiensi dari kegiatan penjangkauan. Bab ini membahas beberapa pertimbangan ketika mendirikan sebuah kantor daerah pemilihan, dan menggambarkan beberapa piranti untuk meningkatkan citra kantor dan memperbaiki kualitas dari layanan konstituen. Sementara banyak piranti paling mudah dimanfaatkan melalui sebuah kantor daerah pemilihan, legislator yang belum mendirikan kantor bisa juga terbantu.

4.0 Mendirikan sebuah Kantor Daerah Pemilihan

Di banyak negara, legislator melakukan hubungan dengan konstituen tanpa menggunakan kantor daerah pemilihan atau tempat lain yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara legislator dan konstituen. Di negara-negara ini, pertemuan yang terjadi antara legislator dan warga terjadi di rumah-rumah, kantor, warung kopi, atau tempat-tempat lainnya.

Di beberapa negara, legislator disediakan anggaran untuk mendirikan kantor konstituensi, agar lebih dekat dengan konstituen. Kantor-kantor semacam itu memiliki staf terpisah dari mereka yang di ibukota, dan sering juga sumberdaya keuangan terpisah untuk membeli perlengkapan dan membayar staf serta kegiatan penjangkauan. Seringnya adalah dana sudah dialokasikan oleh lembaga legislatif untuk kegiatan hubungan dengan konstituen, dan dana tersebut disediakan untuk masing-masing individu legislator atau setiap partai politik (yang memiliki perwakilan di lembaga legislatif), yang

kemudian merekalah nanti yang akan menentukan bagaimana sebaiknya uang tersebut dibelanjakan. Kantor daerah pemilihan biasanya berlokasi di bangunan pmda atau berdiri sendiri. Kadang-kadang kantor-kantor itu berada di kantor cabang partai, meskipun ini tidak ideal. Penting bagi legislator, sedapat mungkin, menghindari persepsi afiliasi pada partai tertentu. Di manapun lokasi kantor berada, semua konstituen, termasuk mereka yang memilih legislator dan partainya serta mereka yang tidak memilih, perlu merasa bahwa kantor terletak di tempat yang nyaman bagi mereka untuk berkunjung dan mendiskusikan apa yang menjadi masalah mereka.

Kantor daerah pemilihan yang dijalankan dengan baik dapat menaikkan visibilitas (*visibility*) seorang legislator di daerah pemilihannya dan memberikan kesan kehadiran yang tetap/terus-menerus dari seorang legislator dalam suatu masyarakat. Kantor ini dapat membantu membuat

aktivitas penjangkauan konstituen lebih efisien dengan memberikan tempat yang konsisten untuk mengadakan pertemuan dengan konstituen dan kantor ini juga menjadi sebuah lokasi yang terpusat untuk menangani masalah kasuistik atau permintaan bantuan perorangan dari warga. Bab ini akan menganalisis serangkaian piranti dan teknik untuk memperbaiki operasi kantor dan menyorot beberapa kegiatan komunikasi dan kegiatan penjangkauan yang biasanya dilakukan oleh kantor konstituensi. Sementara kantor daerah pemilihan sedang dirancang, kebanyakan teknik dan bahan-bahan yang ada bisa diadaptasi untuk disesuaikan dengan kebutuhan legislator manapun, kantor daerah pemilihan ataupun bukan.

Kosovo: Kebutuhan akan Kantor Konstituensi

“Hari ini, lebih dari kapanpun, saya yakin saya harus membuka sebuah kantor konstituensi.”

– PDK MP dari Shtime di Kosovo

Banyak legislator menempatkan kantornya di kantor cabang partai karena pertimbangan keuangan (empat dari tujuh kantor konstituensi di Kosovo mengambil model ini). Beberapa legislator mendukung gagasan mendirikan kantor terpisah (seorang wakil rakyat di Podujeva menyewa sebuah kantor dan dua kantor lainnya dibuka menggunakan bangunan majelis daerah). Mereka percaya bahwa penting untuk memisahkan posisi di dalam partai dengan pekerjaan mereka sebagai anggota parlemen.

4.1 Brosur Kantor

Sebuah brosur singkat dapat membantu menyampaikan sebuah kesan pertama yang positif dari seorang legislator. Brosur-brosur ini umumnya berbentuk *handout* atau *leaflet* yang memberikan kesempatan pada legislator untuk memperkenalkan diri mereka, kegiatan mereka, dan menjelaskan apa yang dilakukan seorang wakil rakyat terpilih. Sebuah brosur kantor yang baik tidak serta merta harus mahal. Entah berupa selembarnya *flyer* satu halaman yang sederhana atau publikasi mengkilap yang terinci, ada unsur-unsur tertentu yang bisa membantu menciptakan dokumen yang tepat untuk sebuah kantor.

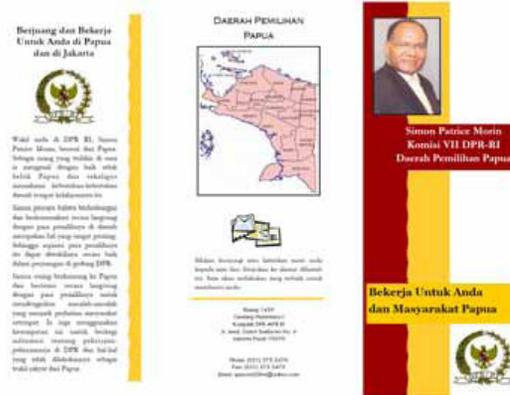
Isi dari sebuah Brosur Profesional: Sebuah brosur yang baik harus memuat beberapa (jika tidak semua) dari hal-hal berikut ini:

- Biografi singkat dan/atau pernyataan perkenalan dari sang wakil rakyat;
- Informasi kontak penting;
- Gambar-gambar dari wakil rakyat di ibukota, dan di daerah pemilihan;
- Bila legislator mewakili lokasi geografis tertentu, peta dan/atau gambar visual dari daerah yang diwakili;
- Pernyataan singkat berisi terima kasih atas kepercayaan para pemilih dan pemberian kesempatan istimewa kepada legislator untuk mewakili konstituensi tersebut. Brosur kantor juga merupakan tempat untuk memberitahu konstituensi apa yang memotivasi sang wakil rakyat untuk melayani warga. Beritahu mereka mengapa layanan publik menarik bagi Anda, apa isu-isu yang penting bagi agenda legislatif, dan apa yang telah

dilakukan untuk membantu konstituen dan daerah pemilihan secara lebih umum.

- Sebuah daftar umum jenis-jenis layanan yang disediakan sang legislator atau stafnya, atau area di mana stafnya dapat memberikan bantuan. Brosur ini harus memberitahu konstituen bagaimana legislator membantu mereka memecahkan masalah mereka dan menjelaskan jenis-jenis keahlian tertentu. Dari semua tantangan dalam merancang brosur, mendaftarkan jenis layanan dari sebuah kantor terbukti yang paling sulit. Sering konstituen tahu sedikit sekali tentang apa yang sebenarnya dilakukan seorang wakil rakyat dan apa jenis-jenis aktivitas yang disebut “layanan konstituen”. Membuat sebuah daftar singkat berisi layanan yang disediakan oleh kantor dan memasukkannya ke dalam brosur dalam bentuk contoh membantu menghilangkan perasaan diperlakukan seandainya dalam keadaan-keadaan di

mana wakil rakyat atau staf tidak bisa membantu seseorang dalam suatu isu.



Indonesia: Brosur Kantor daerah pemilihan

Bapak Simon Patrice Morin, legislator dari Indonesia, menyusun brosur mendetil ini untuk memperkenalkan diri dan kantor daerah pemilihannya kepada konstituen. Brosur ini bisa dilipat dengan rapi menjadi brosur lipat tiga, memuat fotonya, biografi singkat, informasi kontak kantornya, dan peta daerah pemilihannya.

4.2 Siapa Melakukan Apa? Office Assistant dan Spesialis

Dalam politik, kesan pertama amatlah berpengaruh. Seringnya sebuah kesan pertama dari wakil rakyat terpilih yang bisa bertahan adalah kesan yang didapat ketika konstituen berinteraksi secara langsung dengan legislator atau stafnya. Semua staf yang bekerja di kantor daerah pemilihan harus profesional dan santun.

Seorang *office assistant* yang efektif dapat memastikan bahwa kantor tersebut beroperasi dengan mulus dan menjaga citra positif di tengah masyarakat tersebut. Siapapun yang direkrut harus memiliki keahlian yang cocok untuk pekerjaan tersebut, atau mau and bisa belajar. Tugas-tugas spesifik dari seorang *office assistant*

akan bervariasi di masing-masing kantor, namun paling tidak harus mencakup beberapa hal berikut: mengelola kantor; membantu konstituen untuk berhubungan dengan kantor pemerintah yang sesuai; mengatur pertemuan; membuat catatan pertemuan dan permintaan konstituen; membantu menerima panggilan telepon dan korespondensi lainnya dengan konstituen; merencanakan pertemuan publik dan kegiatan lainnya untuk dihadiri oleh wakil terpilih; menyelenggarakan konferensi pers dan menulis rilis berita; dan, ketika perlu, membantu legislator membuat laporan kepada partai politik tentang kerja konstituensinya.

Bila mungkin, merekrut pakar-pakar profesional untuk menangani masalah warga mungkin akan membawa perubahan besar. Memberikan sebuah daftar tentang siapa bisa melakukan apa, di samping daftar tentang layanan yang bisa dilakukan staf legislator untuk konstituen, akan sangat membantu. Pertama, ini menunjukkan pandangan ke depan dan perencanaan dari sisi sang legislator. Kedua, ini memberikan poin kontak dan

referensi untuk korespondensi lanjutan dan pertemuan di masa yang akan datang. Terakhir, ini memberikan informasi kepada konstituen tentang wilayah keahlian tertentu dari staf. Dengan memberikan peran spesifik kepada staf, ini memberikan pemilahan sekaligus mengukuhkan siapa yang akhirnya bertanggung jawab atas apa, sehingga membuat kantor lebih akuntabel terhadap publik.

Cara-Cara Alternatif untuk Mendapatkan Staf bagi Kerja Konstituensi

Bila tidak mungkin merekrut staf untuk kerja konstituensi, pertimbangkan beberapa alternatif:

- *Mintalah pendukung untuk menyumbangkan waktu mereka. Di Yaman, beberapa legislator merekrut bantuan pendukung yang mereka kenal baik selama pemilu atau kerja-kerja kemasyarakatan lainnya untuk membantu berhubungan dengan konstituen. Para pendukung, yang menyumbangkan waktu mereka, berbagi kabar perkembangan tentang masyarakat, membantu merencanakan kunjungan konstituensi, dan bertemu dengan konstituen.*
- *Merekrut relawan yang ingin membuat perubahan di komunitas mereka. Di Kamboja, Relawan Konstituensi ("Constituency Volunteers", CV), yang dipilih dan dilatih oleh legislator dengan bantuan LSM lokal, membantu mengadakan pertemuan publik, mencatat permintaan konstituen, dan tetap berhubungan dengan konstituen tentang status permintaan mereka.*
- *Buat program "pemagangan" siswa atau mahasiswa di konstituensi Anda. Minta siswa SMA atau mahasiswa untuk membantu dalam tugas-tugas konstituensi. Dia dapat membantu mengiklankan kunjungan-kunjungan konstituensi, membagi informasi atas nama legislator, dan menuliskan komentar-komentar dan masalah konstituen. Sebagai gantinya, siswa atau mahasiswa ini belajar keterampilan-keterampilan baru.*

4.3 Jam Kantor dan Pertemuan dengan Konstituen

Kendati banyak legislator menghabiskan sebagian besar waktunya di lembaga perwakilan, kantor daerah pemilihan adalah simbol utama dari kehadiran sang wakil rakyat di tingkat lokal. Bila legislator di sistem Anda memiliki kantor daerah pemilihan, dan memiliki suara dalam menentukan di mana lokasinya, cobalah untuk menempatkan kantornya di lokasi yang gampang dilihat. Ini bisa berarti kantor yang berdiri sendiri, kantor yang

dimiliki partai, atau bahkan ruang publik yang sesekali ditata untuk digunakan oleh pejabat terpilih. Pastikan untuk memasang dengan jelas jam buka kantor. Juga, beri tekanan pada waktu dan hari khusus di mana legislator sendiri meluangkan waktu pribadinya untuk bertemu dengan konstituen.

Kecuali seorang konstituen nampak sangat tidak nyaman berbagi masalah pribadinya

di depan sebuah kelompok kecil, harus ada staf yang ikut duduk dalam pertemuan dan mencatat isu yang dibicarakan. Ini membantu mengangkat beban yang disandang wakil rakyat yang mungkin hanya memiliki sedikit waktu untuk diberikan pada isu-isu spesifik dan memberikan kesempatan kepada wakil rakyat untuk memperkenalkan konstituen kepada staf yang nantinya akan melakukan kerja tindak lanjut.

Memperkenalkan staf ke dalam proses ini membebaskan waktu legislator yang berharga dan memberikan kesempatan kepada staf yang bersangkutan untuk membangun hubungan yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang diangkat tersebut nantinya.



Meksiko: Membuka Jam Kantor yang Teratur

Carlos Daniel Fernández, Anggota Kongres Lokal dan Presiden Fraksi Partai Revolusi Kelembagaan (PRI) di Negara Bagian Sonora di Meksiko, ingin memperbaiki mekanisme penjangkauan konstituen dari fraksinya. Dengan kepemimpinannya, fraksi membangun 14 kantor daerah pemilihan, di mana setiap ketua PRI negara bagian bisa membuka jam kantor secara teratur. Mereka juga bisa lebih mampu menyalurkan tuntutan dan perselisihan ke kantor pemerintah yang sesuai, dan berbagi informasi tentang program-program pemerintah negara bagian dan federal. Kantor-kantor ini berlokasi di tempat strategis, sering berada dekat daerah perbelanjaan setempat yang populer.

4.4 Melacak Permintaan Konstituen

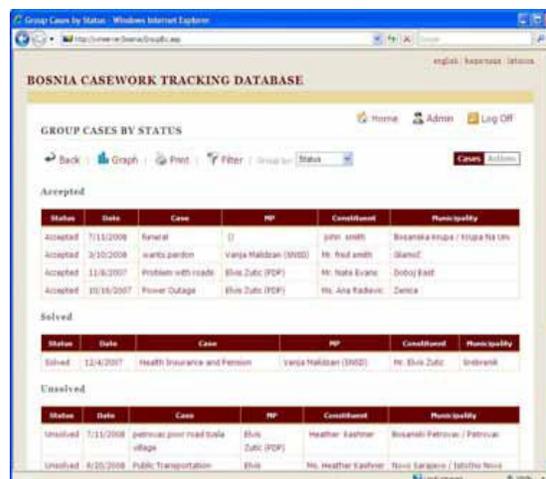
Legislator dan staf mereka perlu memiliki catatan yang baik tentang upaya yang sudah dilakukan untuk membantu konstituen. Ketika seseorang memasuki kantor, atau bertemu dengan legislator, akses pada informasi tentang siapa mereka dan mengapa mereka datang, sangat vital sifatnya, sehingga legislator dan staf tidak mengandalkan ingatan mereka semata untuk menyelesaikan masalahnya nantinya. Sebuah Lembar Fakta Konstituen, sebagaimana digambarkan nanti di Bagian 5.2, bisa membantu dalam proses ini.

Di banyak negara, legislator mengandalkan sebuah buku log standar yang diisi dengan urutan kronologis untuk mendokumentasikan kunjungan konstituen. Buku log ini hanya sedikit di atas daftar sederhana yang merekam nama, tanggal, dan informasi kontak, sekaligus informasi dasar terkait maksud kunjungan si konstituen. Beberapa legislator menggunakan sistem bolpoin dan buku catatan sederhana. Ini tidak mesti merupakan solusi buruk untuk

mendokumentasikan siapa yang meminta bantuan seorang legislator dalam memecahkan isu-isu spesifik, kendati bila sebuah kantor memiliki komputer, komputer lebih mudah digunakan.

Piranti lunak untuk pelacakan konstituen menyediakan cara yang sederhana dan akurat bagi anggota dan staf mereka untuk melacak permintaan tertentu dari konstituen, tanggal-tanggal pembicaraan sebelumnya, langkah spesifik yang sudah diambil, dan resolusi. Sementara piranti lunak ini lebih cepat dan memiliki banyak kelebihan dibandingkan buku log, maksud utamanya adalah membuat informasi ini lebih mudah ditemukan kembali dan diakses; selama wakil rakyat terpilih bisa tetap terinformasi dan staf dapat secara efektif menjawab pertanyaan dan permintaan dari konstituen, sistem apa yang dipakai tidak terlalu penting.

Legislator mungkin juga mempertimbangkan untuk menciptakan suatu metode untuk mengumpulkan dan mencatat komentar yang mereka terima, atau diterima oleh staf atau kantor daerah pemilihan mereka. Bila orang menelpon kantor seorang legislator dengan suatu komentar mengenai sebuah isu lokal, sebuah masalah nasional, atau sesuatu yang dianggapnya masalah, staf harus memiliki kemampuan untuk secara cepat mendokumentasikannya dan memasukkannya ke dalam suatu catatan permanen. Tahu bagaimana perasaan konstituen tentang suatu isu penting sifatnya untuk mewakili konstituensi secara efektif dan memahami perubahan-perubahan dalam pendapat publik.



Bosnia: Melacak Kebutuhan Konstituen secara Elektronik

Sejak lahirnya piranti lunak komputer seperti Microsoft Access, banyak LSM dan organisasi lain membuat program-program yang digunakan sebagai piranti lunak pelacakan data konstituen. Program yang dilihat di sini beroperasi di 20 kantor konstituensi di Bosnia, ada dalam tiga bahasa dan berfungsi untuk membantu wakil rakyat terpilih untuk memenuhi bagian mandat mereka secara lebih efisien. Tergantung pada kantor konstituensi, apakah berbasis web atau ditempatkan pada sebuah komputer lokal, dan bisa digunakan sebagai bagian dari prakarsa hubungan konstituensi nasional bila diperlukan.

4.5 Mendaftar Layanan Publik Lokal

Legislator dan staf mereka tidak selalu memiliki sumberdaya yang dibutuhkan

untuk memecahkan masalah yang dibawa ke mereka, dan mereka harus siap untuk

mengarahkan pertanyaan kepada pihak yang berwenang ketika perlu. Sejumlah besar isu yang berdampak pada kehidupan konstituen ditangani oleh lembaga-lembaga pemerintah setempat. Polisi, pemadam kebakaran, layanan kesehatan darurat, perusahaan air minum dan listrik, sistem sanitasi, dan penyedia layanan kesehatan lokal adalah jenis-jenis lembaga yang didatangi masyarakat ketika mereka ingin menyelesaikan masalahnya. LSM dan badan amal juga sering mempunyai program dan sumberdaya yang dapat memecahkan masalah warga. Banyak penduduk, bagaimanapun, merasa kewalahan dengan struktur birokrasi dan sering kekurangan informasi dasar yang diperlukan untuk mulai menangani isu-isu pribadi mereka.

Legislator dan staf mereka harus kenal baik dengan penyedia layanan mereka di tingkat lokal. Profil konstituensi memberikan landasan awal untuk informasi ini, dan dengan membangun hubungan dengan perorangan dan lembaga yang menyediakan layanan di tingkat lokal, wakil rakyat terpilih ada dalam posisi untuk menelpon kontak-kontak ini ketika perlu. Selain itu, menyusun dan/atau mempublikasikan sebuah daftar layanan yang disediakan oleh kantor pemerintah atau LSM bisa menjadi pengingat yang berguna bahwa legislator lokal aktif terlibat di masyarakat.

■ Membuat Daftar Layanan Lokal:

Legislator mungkin menimbang untuk menyebarkan daftar ini kepada kantor-kantor pemerintah setempat dan LSM sebagai sebuah iklan bagi kantor daerah pemilihan dalam bentuk sebuah kalender yang bisa dibawa pulang oleh konstituen, atau menggunakan pamflet yang menggambarkan baik legislator maupun

layanan yang tersedia di tingkat lokal. Informasi ini bahkan bisa bersanding dengan informasi yang disediakan dalam brosur yang dibahas di depan.

Pastikan untuk mengingat nomor-nomor telepon dan alamat dari lembaga lokal dan kontak-kontak darurat seperti pemadam kebakaran, kantor polisi, rumah sakit, dan sekolah. Juga cantumkan gambaran singkat tentang program-program kunci dan sumberdaya yang ditawarkan oleh LSM dan organisasi-organisasi amal, juga informasi kontak yang sesuai. Pusat-pusat pendidikan orang dewasa, program melek huruf, layanan penitipan anak, proyek-proyek masyarakat dan program pembangunan, pusat informasi lapangan kerja dan karir, sumberdaya perumahan, dan layanan yang ditujukan langsung kepada perempuan dan pemuda, kesemuanya adalah contoh dari layanan non-pemerintah yang mungkin tersedia di daerah pemilihan tersebut.

Keuntungan dari publikasi ini adalah bahwa mereka menjadi pengingat terus-menerus dari kerja partai dan wakil rakyat, sementara konstituen cenderung untuk menyimpannya karena daftar ini memberikan informasi publik yang berharga. Bila menyebarkan daftar semacam itu tidaklah mungkin atau sumberdayanya terbatas, sekedar meninggalkan daftar tersebut pada seorang relawan atau di kantor konstituensi di daerah pemilihan dan pastikan bahwa konstituen sadar tentang itu juga bisa efektif.

Nr. crt.	ADRESE UTILE		HUNEDOARA		Tel.	Fax
	Institutie	Adresa	Conducere	Funcția		
1	Directia de Sanatate Publica a judetului Hunedoara	Deva, str. 22 Decembrie, nr. 58	Lucia BULUGEAN	Director executiv	211 848 217 580	213 758
2	Casa Judeteana de Asigurari de Sanatate Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 16	Dan FLORESCU	Director general	219 285 219 280	218 911
3	Inspectoratul Scolar al judetului Hunedoara	Deva, str. Gh. Baritia, nr. 2	Anisor PARVU	Inspector scolar general	213 315 217 345	215 034
4	Directia pentru Cultura, Culte si Patrimoniul Cultural National Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 28	Ioan Octavian RUDEANU	Director executiv	213 966	213 966
5	Directia pentru Sport a judetului Hunedoara	Deva, str. O. Goga, nr. 1	Constantin GRIGORE	Director executiv	212 067 214 985	218 469
6	Directia de Munca, Solidaritate Sociala si Familie	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Octavian BAGESCU	Director executiv	233 640 215 521	233 640
7	Agentia judeteana pentru Ocuparea Fortei de Munca Hunedoara	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Mariana BACILA	Director executiv	217 048 216 151	216 088
8	Inspectoratul Teritorial de Munca Hunedoara	Deva, Aleea Muncii, nr. 2	Dorel RAT	Inspector sef	216 157	233 670

Rumania: Memelihara Daftar Kontak

Sebuah kantor yang dikelola dengan baik harus mempunyai daftar semua personel dan lembaga yang penting yang tersedia bagi penjangkauan atas nama konstituen. Daftar ini, digunakan oleh sebuah kantor konstituensi di Rumania, mencantumkan nama, alamat, dan nomor telepon dari Direktur Eksekutif beberapa kantor pemerintah setempat.

4.6 Menciptakan Panduan untuk Masalah-Masalah yang Umum

Banyak wakil rakyat terpilih mendapati bahwa mereka menerima permintaan atau pertanyaan yang sama terus-menerus. Bila solusinya relatif sederhana, legislator mungkin ingin mempertimbangkan untuk menyusun suatu panduan untuk masalah yang umum terjadi. Masukkan deskripsi masalahnya, kantor pemerintah setempat yang berwenang, dan bagaimana mereka bisa dihubungi. Memiliki panduan semacam itu di kantor atau bahkan siap untuk disebar, menunjukkan kepada

konstituen bahwa legislator mereka telah mendengarkan masalah mereka dan mau membantu. Ini bisa juga berguna untuk mendidik konstituen tentang jenis saran yang bisa disediakan oleh legislator, dan kemana mereka bisa pergi agar masalah mereka ditangani secara langsung. Panduan ini tidak menggantikan interaksi langsung dengan konstituen, namun ia bisa memberikan layanan yang sangat diperlukan.

4.7 Menggunakan Teknologi dan Web untuk Melakukan Penjangkauan

Di banyak negara Internet tengah mengubah cara politisi dan partai politik beroperasi. Penggunaan *World Wide Web* untuk membuat *homepage*, membuat blog politik, dan meminta informasi dari konstituen tengah mengubah kemampuan politisi untuk menjangkau pemilih. Internet juga mengubah cara pemilih berinteraksi dengan politisi. Kendati nilai

pentingnya di banyak negara belum sekuat di Amerika Serikat dan Eropa Barat, kemampuan Internet untuk mengubah lanskap politik tidak boleh diremehkan.

Sebuah *homepage* pribadi yang menyoroti capaian seorang wakil rakyat dan visinya untuk daerah pemilihannya, dan dibolehkannya publik memberikan umpan

balik akan terbukti kian penting untuk keberhasilan di era digital. Sebuah *homepage* yang bagus harus lebih dari sekedar iklan politik pribadi, namun juga menyoroti aspek-aspek unik dari suatu daerah pemilihan dan legislatornya sendiri. Sebuah halaman web yang dipikirkan masak-masak harus memuat setidaknya beberapa informasi berikut ini:

- Biografi dari sang wakil rakyat dan daftar staf kantornya;
- Informasi tentang isu-isu utama bagi sang legislator dan mengapa isu-isu tersebut layak mendapat pengakuan;
- Cara untuk menghubungi legislator atau stafnya dengan e-mail atau langsung;
- Hal-hal penting tentang daerah pemilihan dan *link* ke berbagai entitas di suatu wilayah, bila sang legislator mewakili suatu wilayah tertentu;
- Foto dan peta dari wilayah yang diwakili, bila ada;
- *Link-link* ke halaman web dari kota yang lebih kecil dan entitas penyedia layanan di daerah pemilihan tersebut;
- Iklan tentang hal-hal luar biasa dari daerah pemilihan itu, entah itu taman nasional, kegiatan rekreatif, monumen budaya, tujuan wisata, atau peluang bisnis unik yang dapat ditemukan

dengan bekerja di konstituensi tertentu.



Kenya: Membuat Halaman Web Konstituensi yang Efektif

Situs web dari Bapak Nderitu Muriithi, yang mewakili Konstituensi Barat Laikipia Konstituensi di Kenya, adalah sebuah contoh yang sangat bagus yang menyampaikan pesan positif transparansi dan komitmen pada konstituennya. Dia mencantumkan dengan jelas informasi kontak, foto, daftar layanan publik, dan informasi terperinci tentang penggunaan Dana Pembangunan Konstituensi Barat Laikipia. Seperti semua situs web yang bagus, situs ini ramah pengguna, interaktif, dan menyediakan ruang bagi bahan tambahan bila keadaan politik atau lainnya berubah. Kunjungi situsnya di: www.laikiapiawest.org

4.8 Tetap Berhubungan

Setelah semua yang terjadi dalam kampanye pemilu yang berhasil, layanan konstituen yang efektif penting bagi keberhasilan seorang pejabat terpilih. Di kebanyakan jurisdiksi, sedikit sekali warga yang menerima surat atau telepon dari seorang pejabat terpilih atau seseorang di pemerintah yang peduli tentang kebutuhan pribadinya. Kontak teratur dengan konstituen sangat vital untuk memelihara hubungan yang kuat dengan daerah pemilihan dan rakyatnya.



Kamboja: Tetap Berhubungan melalui Relawan Komunitas

Tetap berhubungan dengan konstituen sifatnya esensial bagi keberhasilan seorang legislator, dan ini tidak harus menuntut banyak staf.

Di Kamboja, di mana legislator kekurangan anggaran untuk kantor daerah pemilihan dan staf, Relawan Komunita (Community Volunteers, CV) telah membantu para legislator untuk tetap berhubungan dan tetap tanggap terhadap konstituen. Para CV tinggal di daerah pemilihan, sehingga mereka bisa mengecek konstituen secara teratur. Mereka membantu mencatat permintaan konstituen, memastikan bahwa sang legislator menyadari persoalan mereka, dan berbagi informasi dengan konstituen tentang upaya-upaya legislator untuk memecahkan masalah mereka.

Pada waktunya dan dengan metode yang tepat untuk melacak kerja kasus dengan konstituen, kantor legislatif manapun dapat menciptakan sebuah formulir standar yang diperlukan untuk menangani beragam topik yang penting untuk konstituen. Sebuah surat sederhana sangat berguna dalam menunjukkan komitmen kepada seseorang yang kalau tidak begitu mungkin tidak akan pernah berpikir

bahwa legislator akan menunjukkan kepedulian kepada “orang seperti mereka.” Ini bisa menjadi tugas yang dengan mudah diambil dari piranti lunak kerja kasus konstituen, atau secara manual dari buku log daftar permintaan paling baru (kedua metode ini dijelaskan di atas dengan lebih terperinci).

Di beberapa negara, staf legislatif dituntut untuk menindaklanjuti secara tertulis pada setiap tahap investigasi suatu kasus konstituen. Sebuah surat singkat yang mendaftarkan tindakan apa saja yang telah diambil atas nama seorang konstituen atau sebuah telepon bisa membawa suara pada waktu pemilu, atau membuat legislator tersebut tetap berada di benak konstituen sebagai seorang wakil rakyat yang aktif dan efektif. Keunggulan dari tetap berhubungan dengan konstituen tidak boleh diremehkan. ■

BAB V.

MENANGGAPI MASALAH-MASALAH WARGA PERORANGAN

Membantu seorang konstituen perorangan untuk menembus birokrasi untuk memecahkan masalah mereka, atau “kerja kasus”, merupakan bagian dari pekerjaan seorang legislator yang sangat menuntut, namun acapkali bermanfaat. Hanya sedikit kegiatan hubungan dengan konstituen yang memiliki potensi yang sama untuk berdampak langsung pada kehidupan warga, atau untuk mengangkat persepsi warga akan legislator mereka. Bab ini menggambarkan beberapa bentuk kerja kasus, memberikan tips-tips untuk melakukan kerja kasus, dan menjelaskan mengapa legislator memilih kerja jenis ini.

5.0 Kerja Kasus untuk Konstituen– Tinjauan Umum

Pada intinya, “hubungan dengan konstituen” tidak berarti lebih daripada memecahkan kebutuhan mendasar dari orang yang hidup bertetangga dengan kita. Ketika memfasilitasi pengumpulan sampah, membuat listrik menyala, memecahkan masalah pensiun seseorang, atau mendatangkan usaha baru ke daerah pemilihan, bekerja dengan pemerintah daerah untuk memecahkan masalah warga, amatlah vital sifatnya bagi keberhasilan seorang wakil rakyat. Terlibat dalam hubungan yang sukses dengan konstituen dapat membantu memainkan peran dalam memecahkan masalah yang dihadapi warga biasa, sembari meningkatkan peluang bahwa legislator dapat memenangkan hati pendukung pada waktu pemilu nanti.

Kerja kasus berarti terlibat dalam proses birokrasi untuk membantu seseorang memecahkan persoalan yang mereka

hadapi. Terlalu sering kebanyakan orang tidak yakin apa yang bisa dilakukan seorang legislator untuk mereka. Sementara kebanyakan orang secara naluriah mengerti bahwa legislator dan stafnya memiliki pengetahuan lebih banyak tentang administrasi publik daripada konstituen, dan sementara mereka sadar bahwa legislator memiliki kontak dan hubungan yang bisa mempercepat proses yang tanpanya akan sulit dan panjang, tidak serta merta mereka paham jenis-kenis kegiatan yang bisa dan tidak bisa diintervensi seorang legislator. Ini adalah alasan untuk menerbitkan daftar seperti yang telah disampaikan sebelumnya ketika membahas brosur kantor dan situs web.

Apa yang dianggap “kasus” umumnya bervariasi antar legislator. Untuk beberapa, sekedar meminta tindakan atau informasi dari sebuah kantor pemerintah

termasuk sebuah kasus. Yang lain mendefinisikan kasus sebagai permintaan apapun dari konstituen – bahkan pertanyaan-pertanyaan yang bisa dijawab tanpa melakukan riset apapun.

Sementara lebih mudah untuk menjalankan kerja kasus dari sebuah kantor daerah pemilihan, bukannya tidak mungkin untuk melacak permintaan konstituen tanpa lewat kantor.



Kosovo: Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan

Membantu konstituen bisa mencakup menelpon atau menulis surat atas nama konstituen, atau mengunjungi sendiri sebuah lembaga. Legislator dalam foto ini sedang berkunjung bersama konstituen tentang isu-isu kesehatan di sebuah rumah sakit umum di Kosovo.

5.1 Mengapa Melakukan Kerja Kasus?

Seorang legislator jelas tidak bisa memecahkan semua jenis masalah yang dibawa konstituen kepadanya. Bahkan, bisa jadi tidak legal bagi sebuah kantor legislatif untuk melakukan intervensi terkait beberapa jenis permintaan konstituen, seperti mempengaruhi keputusan hukum atau menolak sebuah perintah pengadilan. Cobalah untuk mengingat, kendati demikian, bahwa pelayan publik yang baik manapun harus bersikap simpatik kepada orang yang datang ke kantor atau bertemu dengan legislator, dan harus mencoba memecahkan masalah-masalah yang mereka bisa. Lebih sering malah, konstituen mungkin berpikir bahwa posisi dan kewenangan dari sang legislator memberikan harapan terbaik, harapan terakhir, atau satu-satunya harapan untuk menggapai keadilan, sementara kegiatan yang dilakukan anggota Dewan atas nama

mereka pada akhirnya dapat memenangkan suara mereka/para pemilih pada waktu pemilu.

Lepas dari pentingnya dan keuntungan yang diberikannya kepada wakil rakyat, kerja kasus konstituen bukannya tanpa tantangan dan kritikan. Legislator dan staf mereka menghadapi sejumlah besar tanggung jawab dalam kerja mereka sehari-hari, jadi wajar saja bila dipertanyakan berapa banyak waktu yang harus dihabiskan untuk melakukan kerja kasus konstituen. Sebuah filsafat politik berpandangan bahwa adalah tanggung jawab sang wakil rakyat untuk mengabdikan waktu dan energinya untuk setiap konstituen yang datang kepada mereka untuk minta tolong. Gagasan ini hampir pasti merupakan resep untuk menghabiskan waktu dan sumberdaya. Kecuali kantornya berada di

daerah jauh di perdesaan dengan sedikit sekali konstituen yang datang, tak dapat dihindarkan legislator musti menimbang apakah “jenis kasus seperti ini” adalah yang akan mereka bantu selesaikan atau tidak.

Jujur saja tidak ada jawaban tunggal bagi pertanyaan, “berapa banyak waktu harus dihabiskan untuk melakukan kerja kasus konstituen?” Jawaban apapun dari wakil rakyat akan tergantung pada sejumlah faktor termasuk ukuran daerah pemilihan, jumlah pengaduan yang biasanya diterima, tingkat ketersediaan staf dan sumberdaya keuangan, dan jenis jalan keluar yang diminta oleh konstituen.

Pertanyaan, “mengapa melakukan kerja kasus?” agak sedikit mudah untuk dijawab. Ingat bahwa seorang legislator mempunyai fungsi lebih dari satu kapasitas. Seorang wakil rakyat yang baik akan berjuang untuk memperbaiki kehidupan rakyat dan ini dilakukan dengan menciptakan hukum yang tanggap, menyusun kebijakan yang arif, dan membantu mereka yang terkena dampak negatif dari aturan-aturan dan

regulasi pemerintah. Kerja kasus konstituen membuat pejabat terpilih memiliki kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan dari sumber pertama tentang cara-cara pemerintah berjalan – atau tidak berjalan – dari perspektif seorang konstituen.

Terlebih lagi, terlibat dalam kerja kasus konstituen akan memperlihatkan pada warga bahwa lembaga legislatif peduli akan dampak pengambilan keputusan pemerintah terhadap kehidupan mereka sehari-hari. Dalam sebuah demokrasi, wakil rakyat harus paham bahwa warga adalah, dalam banyak hal, “bos” mereka, dan pemilu telah memberikan wewenang kepada para wakil rakyat untuk menjalankan kekuasaannya sebagai suatu kepercayaan publik. Secara praktis, kerja kasus konstituen adalah piranti yang penting untuk memajukan sasaran-sasaran suatu partai atau seorang legislator sebagai pelayan dalam memenangi dan menjaga kepercayaan publik sampai pemilu berikutnya.

5.2 Tips-Tips Bagaimana Melakukan Kerja Kasus

Memulai Kasus: Pada tingkat tertentu, penting untuk memberikan kesempatan kepada orang yang meminta bantuan kepada seorang legislator untuk menyampaikan ceritanya dalam bahasanya sendiri. Di sisi lain, wakil rakyat jarang memiliki waktu untuk menyimak setiap pengaduan bila seseorang datang melapor. Bagaimana kemudian legislator, staf atau relawan legislatif harus bertindak dalam membantu orang yang benar-benar membutuhkan atau menginginkan bantuan saat ini? Piranti berikut ini bisa membantu seorang legislator dalam membuat keputusan itu:

Lembar Fakta Konstituen: Lembar fakta konstituen adalah sebuah piranti yang hebat yang mengatasi banyak dari kesulitan awal dalam menangani kerja kasus konstituen. Sebuah lembar fakta yang efektif memungkinkan konstituen untuk menyampaikan informasi yang relevan secara tertulis kepada staf legislatif tentang keadaan mereka, termasuk hal-hal dasar tentang siapa mereka dan masalah yang mereka harapkan akan diselesaikan. Keunggulan dari memiliki sebuah lembar fakta konstituen di kantor ada beberapa:

- Ini memaksa konstituen untuk memadatkan fakta-fakta dasar dari kasusnya di dalam pikirannya dulu sebelum menyampaikan sebuah cerita yang rumit dan kadang-kadang saling bertentangan;
- Ini memungkinkan staf untuk merujuk balik pada fakta-fakta tersebut pada wawancara tindak lanjut; dan
- ini memberikan rekaman permanen kepada staf tentang apa yang dimaksud sebagai masalah oleh konstituen dalam kata-katanya sendiri. Karena sebuah masalah bisa makan waktu kerja dan perhatian berhari-hari dan mengumpulkan cerita dari seorang konstituen bisa makan waktu lama, sebuah lembar fakta membuat kantor tersebut dapat bertindak proaktif sembari mendapatkan rekaman permanen dari cerita konstituen untuk kerja kasus di masa yang akan datang.

Date: _____
MP: _____
No: _____

SHORT DESCRIPTION OF YOUR PROBLEM

First name: _____

Last name: _____

Address: _____

Telephone number: _____

Reason why you are here to meet with the MP (please provide short description of your problem and what you would like for the MP to do):

Lembar Fakta Konstituen

Sebuah lembar fakta konstituen adalah sebuah formulir standar yang digunakan oleh legislator dan staf mereka dalam proses kerja kasus. Konstituen melengkapi formulir tersebut, entah sendiri atau bersama staf legislator, ketika mengajukan pengaduan atau permintaan bantuan. Memiliki informasinya secara tertulis membuat kantor legislator dapat melacak kembali kasus ini dan melakukan tindak lanjut dengan lebih efisien. Sebagaimana tampak dalam formulir ini, informasi dasar, seperti nama dan alamat harus dicantumkan, juga tempat yang cukup untuk menggambarkan masalahnya.

Idealnya, seorang staf dan konstituennya mengisi formulirnya bersama-sama. Ini menciptakan kesan bahwa konstituen diberdayakan dan memberikan kesan bahwa seseorang dari kantor daerah pemilihan mengabdikan waktu untuk membantu mereka menyelesaikan masalah mereka.

Begitu lembar fakta dikembalikan, legislator dan stafnya mungkin ingin memeriksanya kembali bersama konstituen yang bersangkutan dan melakukan wawancara awal. Sesudah wawancara, staf mestinya mendapatkan gagasan kasar tentang seberapa sulitnya mencoba memecahkan masalah itu. Beberapa kasus akan makan waktu beberapa jam dari jam kantor dan sumberdaya yang signifikan, sementara lainnya hanya perlu telepon singkat atau sebuah surat pendek dari kantor. Ada empat pendekatan dasar untuk memecahkan masalah kerja kasus yang dijelaskan di Bagian 5.3, Landasan bagi Kerja Kasus.

5.3 Landasan bagi Kerja Kasus

Seorang wakil rakyat terpilih biasanya memiliki empat opsi dalam menanggapi sebuah permintaan konstituen:

1. Rujuk kasusnya ke pihak berwenang lainnya (biasanya lokal);
2. Tolak kasusnya secara keseluruhan;
3. Pecahkan masalah dari lebih dari satu konstituen sekalian secara kolektif nanti; atau
4. Libatkan diri secara pribadi dan cari jalan keluar bagi yang bersangkutan.

■ Opsi 1: Merujuk Kasus

Membantu seorang konstituen sering sesederhana merujuk kasus yang dimaksud kepada kantor pemerintah yang sesuai atau departemen yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut. Masalah yang paling jamak muncul ketika warga negara tidak yakin kepada siapa mereka harus bicara atau ke mana mereka bisa minta saran. Dalam hal seperti ini seorang legislator harus mencoba dan membantu menunjukkan arah yang tepat kepada mereka. Staf bisa menelpon kantor lain, membuat janji pertemuan, atau merencanakan surat singkat kepada pemerintah setempat, mendorong mereka untuk membantu warga yang bersangkutan. Ini adalah kegiatan-kegiatan yang relatif sederhana dan dapat ditangani dengan cepat, dan kegiatan ini mungkin cukup untuk membantu konstituen mendapatkan penerimaan yang layak pada kedatangan berikutnya di birokrasi. Dalam beberapa kasus, khususnya ketika pemerintah lokal tidak tanggap atau tidak bisa membantu, LSM atau organisasi amal dapat juga membantu konstituen yang bersangkutan. Bila dan ketika ini masalahnya, sang legislator mungkin ingin merujuk orang yang bersangkutan langsung ke LSM atau organisasi amal itu.

Satu hal yang harus dicamkan adalah bahwa bekerja dengan dinas setempat biasanya membutuhkan pendekatan yang berbeda daripada bekerja dengan badan nasional. Sebuah dinas lokal mungkin hanya perlu sebuah telepon singkat atau pengantar pribadi dari sang legislator atau staf. Bila masalahnya sedemikian sehingga membutuhkan solusi dari sebuah badan atau departemen, sebuah surat pengantar meminta badan atau departemen tersebut untuk menyelesaikan sengketa kemungkinan besar akan terbukti lebih efektif daripada sebuah telepon, kecuali sang legislator memiliki kontak yang istimewa dengan departemen yang bersangkutan.

■ Opsi 2: Bagian Tersulit – Mengatakan “Tidak”

Berkata “tidak” tidak pernah mudah bagi seorang politisi. Seorang politisi yang baik diajari untuk hampir secara naluriah menjaga semua pintu tetap terbuka dan tidak pernah membuat musuh. Meskipun demikian, untuk banyak alasan, entah itu masalah yurisdiksi hukum atau masalah yang sebaiknya kita tidak terlibat, seperti perselisihan keluarga atau sengketa keuangan, wakil rakyat dan staf harus mengucapkan kalimat yang menakutkan itu, “Kami tidak bisa membantu Anda.” Misalnya, kebanyakan sengketa di depan pengadilan atau keputusan yang diperintahkan pengadilan biasanya berada di luar wilayah layanan konstituen. Demikian pula, keterlibatan apapun dalam kasus-kasus di bawah yurisdiksi kantor kejaksaan atau dalam penyelidikan pidana mungkin tidak hanya terbukti tidak etis, bahkan juga ilegal. Dalam kasus-kasus seperti di mana legislator benar-benar tidak bisa memecahkan masalah seorang

konstituen, kejujuran biasanya adalah kebijakan terbaik.

Pentingnya Mendapatkan Umpan Balik

Ketika seorang legislator memilih untuk terlibat dalam kerja kasus, selalu merupakan ide yang baik untuk mendapatkan umpan balik dari mereka yang dibantu atau dicoba dibantu. Umpun balik semacam itu dapat membantu legislator untuk mengenali aspek-aspek dari layanan konstituennya yang paling efektif, demikian pula hal-hal yang dapat ditingkatkan. Kuesioner Kerja Kasus di atas adalah satu contoh jenis-jenis pertanyaan untuk diajukan.

■ Opsi 3: Landasan Kolektif bagi Kerja Kasus

Sebelum memutuskan untuk memecahkan suatu kasus konstituen secara perorangan, pastikan bahwa ini bukan jenis isu yang akan lebih baik diselesaikan secara kolektif. Dalam beberapa contoh, permasalahan dari banyak warga dapat ditangani secara kolektif secara jauh lebih efisien dan efektif daripada satu per satu. Banyak wakil rakyat sering diserbu jenis permintaan yang sama berkali-kali. Penghitungan ulang uang pensiun, masalah terkait kepemilikan lahan, serta pengaduan tentang sarana umum dan/atau infrastruktur transportasi sangatlah jamak. Dalam hal seperti itu, mungkin yang terbaik adalah menunggu sampai terkumpul massa kritis (jumlah tertentu yang cukup banyak) atau cobalah

untuk memecahkan masalah mereka melalui tindakan kolektif tertentu.

Sebuah cara kreatif untuk menangani isu tersebut adalah dengan mengadakan pertemuan atau forum lokal, dengan mengundang orang untuk berdiskusi sementara staf legislatif membuat catatan tentang kasus-kasus individual. Ini mengangkat profil publik sang legislator dalam hal ini. Sebuah pendekatan alternatif yang dapat diambil adalah mengambil layanan hukum pro bono dari seorang pengacara, bila mungkin. Banyak ahli hukum sudah sangat akrab dengan subjek tersebut dan bisa menjadi bantuan yang sangat besar dalam menyelesaikan masalah dengan mengurangi waktu staf yang dihabiskan untuk isu tersebut. Sebagai pendekatan akhir, bisa berbentuk disampaikannya aplikasi bersama, mengirimkan semua pengaduan kepada kantor lokal atau nasional yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan isu yang bersangkutan dan menambahkan sebuah surat yang menyatakan apa yang ingin dilihat legislator tersebut akan dilakukan terkait pengaduan tersebut dan bagaimana mereka ingin masalah ini diselesaikan. Bila tindakan ini diambil, pastikan dan beritahu konstituen bahwa kantor menyempatkan waktu untuk melakukan hal-hal tersebut atas nama mereka. Ketika kantor terlibat dalam kerja kasus konstituen yang sulit, penting bahwa konstituen tahu bahwa legislator melakukan upaya untuk menyelesaikan masalah atas nama mereka.

■ Opsi 4: Memainkan Peran Advokat

Bila seorang wakil rakyat terpilih atau staf memutuskan untuk membantu secara langsung dalam menyelesaikan sebuah kasus seorang konstituen, ada beragam cara untuk memainkan peran seorang

pembela. Sebelum memulai kasus, mulailah berpikir tentang orang atau kantor yang tepat untuk dihubungi. Membuat daftar kontak di pemerintah setempat seperti yang digambarkan di Bagian 1.1 dan 4.5, di kemudian hari akan terbukti vital bagi keberhasilan jangka panjang. Sangat penting pula ketika staf atau legislator menghubungi pemerintah nasional atau lokal atau kantor pemda setempat, mereka tidak menciptakan kesan bahwa mereka mencari “perlakuan khusus”. Seorang wakil rakyat terpilih dan stafnya harus hati-hati menjaga kesan bahwa kantor mereka akan selalu memastikan bahwa seorang konstituen menerima pertimbangan yang adil dalam proses administrasi. Vital sifatnya bagi reputasi setiap wakil rakyat sebagai pembuat undang-undang bahwa orang luar melihat legislator sedang menggunakan undang-undang, bukan menyalahgunakannya.

Bagaimana Menghubungi Pihak yang Dimasalahkan? Mestinya kerja kasus dilakukan dengan surat, telepon, atau pertemuan pribadi? Kapan mestinya permintaan keterangan secara formal (yang digambarkan di bawah ini) digunakan? Sebagian besarnya ini merupakan soal gaya pribadi dan efisiensi, namun legislator tidak perlu takut untuk mencari metode yang berjalan paling baik untuk mereka. Daerah pemilihan yang diwakili akan sangat mempengaruhi gaya ini. Kantor-kantor di daerah pemilihan perdesaan akan lebih menyukai pertemuan langsung yang singkat atau telepon, sementara kota besar mungkin bersikeras untuk mendapatkan sesuatu secara tertulis.

Malawi: Memainkan Peran Pembela yang Efektif

Seorang legislator dari Malawi memperbaiki sejumlah sumur air di konstituensinya hanya dengan menelepon kantor air minum daerah pemilihannya berulang-ulang untuk bertanya kapan pekerjaan tersebut akan diselesaikan. Seorang wakil rakyat Malawi yang lain naik mobil dari konstituensinya ke ibukota propinsi, menjemput teknisi dari Departemen Irigasi dan Air Minum, mengantarkannya ke sebuah sumur yang rusak dan bersikeras agar sumur tersebut segera diperbaiki. Kedua kasus ini makan waktu, namun pada akhirnya efektif dan diapresiasi oleh masing-masing konstituen mereka.

Panggilan Telepon: Sementara telepon cepat dilakukan dan efisien, ini membutuhkan tindak lanjut tingkat tinggi yang sering diabaikan di sebuah kantor yang sibuk. Seorang birokrat mungkin lewat telepon setuju untuk meluruskan sebuah masalah atas nama seorang konstituen dan sang legislator mungkin puas dengan solusinya, hanya untuk mendapati bahwa masalahnya muncul lagi beberapa bulan kemudian, tak terselesaikan. Verifikasi tertulis bahwa permintaan telah diajukan akan membuat legislator lebih mudah menindaklanjuti. Kurangnya “dokumen berbentuk kertas” yang memadai dapat diimbangi dengan sebuah log tertulis dari percakapan-percakapan yang terjadi, namun bukti fisik yang sebenarnya dalam bentuk sebuah surat membantu memelihara arsip dan catatan bila sebuah kegagalan komunikasi atau perubahan staf terjadi di tengah jalan. Satu aturan lainnya untuk dicamkan adalah semakin sederhana permintaannya, maka penyelesaian cukup dengan telepon akan semakin terbukti.

5.4 Surat kepada Konstituen

Sebuah surat resmi dari seorang pejabat terpilih atas nama seorang konstituen setidaknya menunjukkan dengan kuat derajat komitmen tertentu. Surat konstituen biasanya datang dalam dua jenis, surat spesifik dan edaran bebas (*unsolicited mailings*). Keduanya dijelaskan berikut ini:

Surat Spesifik: Jenis surat ini membidik langsung dilema konstituen. Surat spesifik harus bersifat pribadi, menggarisbawahi isu yang dipermasalahkan. Surat tersebut harus padat dan bila mungkin mengajukan solusi potensial dari masalah yang bersangkutan.

Edaran bebas: Jenis surat ini ditujukan pada anggota suatu kelompok. Ini

merupakan cara untuk menjangkau audiens yang lebih besar tentang satu atau sejumlah isu spesifik. Edaran biasanya merupakan satu cara yang efektif untuk menjangkau audiens yang tidak mesti berharap untuk mendengar sesuatu dari seorang wakil rakyat terpilih. Ini memungkinkan setiap legislator untuk membangun hubungan dengan kelompok-kelompok yang kalau tidak demikian tidak akan tahu tentang keterlibatan mereka dalam kegiatan-kegiatan tertentu. Contoh-contoh dari jenis surat ini termasuk *newsletters* atau surat massal tentang suatu isu yang memiliki daya tarik khusus bagi daerah pemilihan yang bersangkutan atau sebuah topik penting yang sedang menjadi berita.

5.5 Surat kepada Pemerintah Daerah

Di wilayah perdesaan, staf sering lebih suka menelpon atau bahkan mendatangi kantor pemerintah setempat ketika sebuah masalah muncul. Di banyak tempat pendekatan ini tidak boleh dihambat. Namun demikian, sepucuk surat dari seorang pejabat terpilih membuat kantor

dapat mendokumentasikan upaya untuk menyelesaikan masalah. Ini juga menyediakan sepotong bukti penting di depan konstituen bahwa seseorang di tingkat politik peduli untuk mencari jalan keluar dari masalah yang diangkat kalau nantinya dia harus datang dari satu dinas ke dinas lainnya.

5.6 Surat kepada Kantor Pemerintah dan Badan Administratif Nasional Lainnya

Sering sulit bagi warga setempat untuk mendapatkan bantuan dari departemen atau kantor yang jaraknya jauh, khususnya ketika mereka sendiri tidak tinggal di ibukota. Di banyak situasi, warga tidak memiliki pemahaman dasar ke mana mereka harus pergi untuk mendapatkan pertolongan atau bagaimana yang harus mereka lakukan untuk memecahkan masalah mereka. Dalam hal-hal seperti ini,

sebuah surat dari seorang legislator dapat sangat menjelaskan dan mempercepat apa yang tanpanya akan menjadi proses yang menyiksa dan panjang. Begitu kantor legislator mendapatkan informasi dasar tentang suatu kasus, sebuah surat standar yang dialamatkan kepada pihak yang berwenang bisa terbukti sangat penting bagi keberhasilan seorang konstituen

5.7 Permintaan Keterangan secara Formal Atas Nama Konstituen

Bila masalahnya cukup serius, seorang legislator dapat menggunakan kekuasaan badan legislatif untuk meminta keterangan atas nama seorang warga negara. Permintaan keterangan secara formal dapat diajukan dalam bentuk tertulis (seperti sepucuk surat) atau secara verbal (melalui debat atau sidang pleno, misalnya) kepada pemerintah. Di banyak sistem parlementer, proses ini dikenal sebagai interpelasi, dan pemerintah

biasanya dituntut untuk menanggapi permintaan keterangan tersebut. Melalui interpelasi, seorang legislator dapat membuat sebuah penyelidikan resmi dan publik kepada pemerintah mengenai suatu masalah yang mungkin berawal dari kerja kasus. Mengambil tindakan serupa bisa membantu menekan pemerintah untuk menyelesaikan masalah, sering melalui perubahan dalam undang-undang.

5.8 Mendorong Pembangunan dan Perbaikan Komunitas

Para wakil rakyat kadang-kadang berada dalam posisi unik untuk membantu mendorong pembangunan ekonomi di konstituensi mereka. Mereka bisa mengedepankan status mereka sebagai seorang legislator untuk membantu konstituen menguraikan birokrasi yang membingungkan dan mengidentifikasi sumber-sumber potensial dari pendanaan LSM atau pemerintah untuk menjalankan projek-projek perbaikan. Di bawah ini adalah beberapa cara legislator mengangkat pembangunan di daerah pemilihan mereka.

■ Membantu dengan Aplikasi Hibah

Di banyak negara, dana hibah tersedia luas untuk banyak kebutuhan sosial yang mendesak. Legislator dapat membantu warga, kelompok, atau pemimpin pembangunan komunitas untuk mengakses dana ini untuk menjalankan projek yang mereka mau. Apakah ini dilakukan dengan pembangunan wilayah peningkatan usaha kecil, menggali sumur untuk akses air minum bersih, atau

membersihkan lingkungan, ketika sebuah kelompok komunitas atau organisasi lokal menerima sebuah hibah maka seluruh komunitas dapat mendapatkan manfaat. Pemerintah nasional atau lokal bisa menyediakan hibah, demikian pula LSM lokal atau internasional atau donor internasional. Wakil rakyat dapat membantu dengan sejumlah cara:

- Membantu mengidentifikasi sumber pendanaan yang cocok;
- Mengajukan saran dalam menulis proposal hibah dan/atau melengkapi formulir aplikasi;
- Menyarankan sponsor pendamping yang sesuai atau menambahkan dukungan legislator pada proposalnya;
- Melatih penulis proposal hibah dan membantu meriset proposal-proposal sebelumnya;
- Mencari tahu bagaimana dan di mana uang hibah dialokasikan;
- Membantu merencanakan, melakukan, dan mengawasi projeknya, dengan bekerja bersama suatu komite warga atau tokoh masyarakat, dan berkomunikasi dengan donor atas nama mereka; dan

- Menyediakan saran dan dorongan; Sering mengunjungi lokasinya dan membantu masyarakat dengan persyaratan pelaporan kepada donor, ketika diperlukan.

Dana Pembangunan Konstituensi

Di beberapa negara, legislator memiliki kewenangan untuk menyebarkan dana – atau menentukan bagaimana dana akan dibelanjakan – untuk proyek-projek spesifik di daerah pemilihan mereka. Ketika wewenang ini disalahgunakan, ini disebut sebagai belanja pork barrel, namun ketika digunakan dengan baik, dana ini dapat membantu menutup kebutuhan yang kritis di daerah pemilihan seorang legislator.

- *Legislator Kenya mengawasi dana konstituensi yang membantu membayar kebutuhan di daerah pemilihan mereka seperti jembatan, klinik, sistem air, dan sekolah. Dana pembangunan konstituensi sekarang sebesar 2,5% dari anggaran nasional Kenya, yakni sampai sebesar US\$656.000 per daerah pemilihan pada tahun anggaran 2006-2007. (Joel D, Barkan, "Legislatures on the Rise?" *Journal of Democracy*, Vol. 19, No. 2 April 2008 Halaman 131)*
- *Legislator Zambia memiliki dana pembangunan konstituensi sejenis, namun tingkat pendanaan jauh lebih rendah daripada Kenya.*

- *Anggota Kongres Filipina dilimpahi \$1,2 juta dalam bentuk Priority Development Assistance Funds (PDAF), sementara Senator \$3,6 juta per tahun untuk membayar proyek-projek di daerah pemilihan mereka. (Pemerintah melakukan proyeknya, namun legislator yang menentukan bagaimana dana tersebut dibelanjakan.)*

Orientation Handbook for Members of Parliament, by John K. Johnson and Robert T. Nakamura. World Bank Institute (WBI), 2006.



Maroko: Melatih Organisasi-Organisasi Lokal

Mohammed Oudor, Anggota Parlemen dari Maroko, mengadakan sebuah workshop bagi NGO penyediaan layanan lokal untuk belajar bagaimana menggalang dana bagi proyek-projek mereka. Berkoordinasi dengan Sekretariat Jendral dari propinsi tersebut, dia membantu meningkatkan kapasitas LSM lokal sembari memperlihatkan bahwa ia peduli tentang LSM dan warga di komunitasnya. Workshop tersebut membantu memperkuat kredibilitasnya di depan konstituen dan mengangkat Bapak Oudor sebagai seorang wakil rakyat yang aktif dan paham dengan kebutuhan daerahnya.

■ Bekerjasama dengan LSM

Legislator juga bisa bekerja dengan LSM lokal dan internasional dan organisasi amal untuk mendorong mereka untuk melakukan proyek-proyek pembangunan di daerah pemilihan mereka. Cari tahu LSM apa yang aktif di konstituensi dan temuilah wakil mereka (daftar Layanan Publik, yang dijelaskan dalam Bagian 4.5, bisa membantu). Mereka tidak selalu dapat membantu, namun pengetahuan legislator yang dalam tentang kebutuhan konstituennya dapat membantu LSM menentukan proyek apa yang merupakan prioritas. Wakil rakyat juga dapat menjalin hubungan dengan proyek-proyek tersebut, menunjukkan suatu komitmen akan kebutuhan warga, dan mengangkat popularitas mereka juga, yang bisa berguna pada masa kampanye berikutnya.

■ Memantau Proyek-Projek Pemerintah

Di kebanyakan negara, sebagian besar proyek pembangunan dilakukan oleh badan pemerintah. Legislator dapat membantu mengangkat pembangunan ekonomi dan sosial di konstituensi mereka dengan memantau kemajuan dari proyek-proyek pembangunan yang didanai pemerintah yang sedang berjalan. Tetaplah berhubungan dengan konstituen dan kelompok-kelompok konstituen untuk belajar tentang keberhasilan proyek dan apakah proyek tersebut membidik kebutuhan yang relevan. Bila suatu proyek tidak berjalan dengan baik, sang legislator bisa memilih untuk mengintervensi atas nama komunitas dengan menghubungi departemen yang relevan atau kantor pemerintah setempat. Dalam beberapa kasus, mungkin hanya perlu satu kali menelepon untuk menyelesaikan masalahnya.

5.9 Mengukur Keberhasilan Konstituen

Setelah mencoba beragam solusi bagi suatu masalah, upaya Anda mungkin tetap saja tidak berhasil. Keadilan tidak selalu datang bahkan dalam kasus yang paling layak mendapatkannya. Kendati demikian, hanya karena Anda tidak bisa meraih hasil yang Anda tetapkan dalam suatu kasus tertentu, tidak berarti Anda gagal. Bila ditangani dengan kepedulian dan perhatian setidaknya seorang warga akan

mendapatkan sebuah pengalaman positif bersama Anda atau kantor Anda dan proses legislatifnya. Dengan bekerja pada kasus ini, dan dengan menganggap serius seorang konstituen, Anda telah mengambil langkah untuk memberdayakan seseorang. Anda juga telah melakukan sebuah politik yang murah hati yang akan diingat pada waktu pemilu. ■

BAB VI.

KESIMPULAN

Hubungan dengan konstituen, ketika dilakukan dengan efektif, membuat legislator dan partai politik membuat dampak yang positif dalam kehidupan konstituen mereka. Ketika dilakukan dengan baik, kegiatan-kegiatan hubungan dengan konstituen memperkuat demokrasi di suatu negara dengan membangun kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga demokrasi, dan dengan memperkuat prinsip-prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Di banyak negara di seluruh dunia, warga negara terlalu sering yakin bahwa pemerintah tidak mewakili mereka dan memiliki sedikit kepedulian terhadap kepentingan mereka. Legislator yang tanggap yang efektif dalam melibatkan warga dapat membantu mengubah persepsi ini. Dedikasi pada profesionalisme dan rasa hormat terhadap kewenangan yang telah dipercayakan pada seorang legislator melalui proses pemungutan suara, vital sifatnya bila sang legislator dan partainya ingin menjaga nama baik dan kepercayaan dari pemilih.

Mulai dari berkomunikasi melalui media dan melakukan penjangkauan publik, sampai mendirikan kantor daerah pemilihan, serta melakukan kerja-kerja kasus, legislator memiliki serangkaian luas pilihan ketika ingin menyusun dan menjalankan strategi hubungan dengan konstituen. Kendati demikian, pendekatan-pendekatan yang dipilih harus beragam dan harus memberikan kesempatan untuk membangun komunikasi dua arah dengan konstituen. Berbagi informasi dengan konstituen berguna, namun mendengarkan mereka sama pentingnya dan esensial sifatnya untuk dapat mewakili mereka secara efektif. Strategi yang diambil juga harus mempertimbangkan peluang untuk bekerjasama dengan LSM, pemerintah daerah, atau dewan pimpinan partai setempat. Bekerja bersama bisa lebih irit biaya, dan ini kerap diperlukan dalam memecahkan masalah di tingkat lokal.

Panduan ini dimaksudkan untuk memberikan piranti dan metode praktis bagi hubungan dengan konstituen, berdasarkan praktek-praktek terbaik, pelajaran-pelajaran yang dipetik dalam kehidupan nyata, serta contoh-contoh dari legislator di semua kawasan di seluruh dunia. Untuk setiap lembaga legislatif yang demokratis, hubungan dengan konstituen merupakan sebuah proses yang berkembang. Tantangan-tantangan yang dihadapi seorang legislator hari ini mungkin akan berkurang atau berbeda besok. Isu-isu dan kepedulian konstituen juga akan berubah dengan waktu. Bagaimanapun, strategi-strategi hubungan dengan konstituen yang berhasil memungkinkan wakil rakyat terpilih dan partai politik untuk beradaptasi dan menjadi lembaga demokrasi yang lebih efektif. ■

SUMBER TAMBAHAN

Constituency Handbook for Elected Representatives in Namibia. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Namibia.

Tersedia di: http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf

Constituency Handbook for Members of Parliament. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Malawi.

Tersedia di: http://www.accessdemocracy.org/library/127_mw_constituency.pdf

Constituency Outreach: Creating Channels of Access. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Capetown, South Africa.

Tersedia di: http://www.accessdemocracy.org/library/190_sa_const_outrch.pdf

Constituency Outreach in Sierra Leone: A Guide for Members of Parliament. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Freetown, Sierra Leone.

Tersedia di: http://www.accessdemocracy.org/library/1376_na_constituencyhdbk.pdf

Constituent Service Manual for Romanian Parliamentarians: Effective Methods of Bringing Constituents in the Decision Making Process. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Bucharest, Romania, 1996. Tersedia di:

http://www.accessdemocracy.org/library/380_ro_conrelparl.pdf

Effective Local Councilors: Your Place in the Council, Among the People, and in Your Party! National Democratic Institute, Washington, DC, dan Zagreb, Croatia.

Tersedia di:

http://www.accessdemocracy.org/library/1624_gov_councilormanual_033105.pdf

A Guide to Organizing Public Forums. National Democratic Institute, Washington, DC, dan Islamabad, Pakistan, 2004.

Tersedia di: http://www.accessdemocracy.org/library/1700_pak_forum_complete.pdf

Penjangkauan Publik oleh Lembaga Legislatif mengenai Isu Kemiskinan: Parliaments and Poverty Series, Toolkit No. 3. National Democratic Institute for International Affairs (NDI) dan United Nations Development Programme (UNDP), 2004.

Tersedia di:

http://www.accessdemocracy.org/library/1684_gov_poverty_public_050504.pdf