



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pelaksanaan kerja magang di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, penulis di tempatkan pada Unit Kerja Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Bagian Publikasi, Sub Bagian Aspirasi Masyarakat tepatnya pada bagian pelayanan pengaduan masyarakat yang dibimbing langsung oleh Kepala Sub Bagian Aspirasi Masyarakat, yakni Sigid Kusumo. Aktivitas rutin yang harus dikerjakan oleh penulis setiap harinya adalah pelayanan publik yaitu melayani pengaduan masyarakat yang sifatnya manajerial (misal: *bullying* dan pungutan liar) yang harus segera ditangani dan ditinjau ke lokasi kejadian untuk menghindari dampak negatif yang berlanjut di kemudian hari. Lalu mengklasifikasi data pengaduan masyarakat berdasarkan isu, dan rekapitulasi data pengaduan masyarakat. Lalu menulis *press release* dan *feature* mengenai *event-event* yang diselenggarakan oleh Kemendikbud, serta membuat *posting plan social media* untuk publikasi *event* Festival Indonesia Membaca.

3.2 Tugas yang Dilakukan oleh Penulis

Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan informasi, publikasi, hubungan antarlembaga, dan layanan masyarakat di bidang pendidikan dan kebudayaan. Bagian Publikasi pada BKLM mempunyai tugas melaksanakan penyusunan publikasi di bidang pendidikan dan kebudayaan, pengolahan aspirasi masyarakat dan pengaduan, serta pengelolaan perpustakaan Kemendikbud.

Sub Bagian Aspirasi Masyarakat mempunyai tugas melakukan pelayanan, klasifikasi, serta merekapitulasi berbagai pengaduan masyarakat, dan penyusunan

tanggapan terhadap aspirasi masyarakat di bidang pendidikan dan kebudayaan. Tugas-tugas yang dilakukan oleh penulis adalah setiap tugas utama yang diarahkan pembimbing lapangan, yang telah dijelaskan sejak awal penulis melakukan kerja magang, maupun tugas-tugas tambahan yang diinstruksikan kepada penulis ketika ada *event* tertentu ketika penulis melakukan praktik kerja magang.

Pada praktiknya, tugas utama yang dilakukan oleh penulis adalah melayani dan mengklasifikasi data pengaduan masyarakat,serta rekapitulasi data pengaduan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, penulis mengikuti prosedur yang telah ada di Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.



U M N

Tabel 3.1 Lingkup Kerja Magang Selama di Kemendikbud



3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melaksanakan kerja magang di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan mengerjakan beberapa tugas kerja yang diinstruksikan langsung oleh Pembimbing Lapangan. Pekerjaan yang menjadi tanggung jawab utama penulis selama melaksanakan kerja magang adalah melayani, mengklasifikasi, dan merekapitulasi data pengaduan masyarakat. Selain tugas utama tersebut, penulis juga melakukan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan aktivitas Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Kegiatan tambahan tersebut antara lain penulisan media *public relations* (*press release* dan *feature*) dan *posting plan social media* untuk pelaksanaan *event* Festival Indonesia Membaca.

3.3.1 Uraian Tugas-Tugas yang Dilaksanakan

1. Pelayanan Publik Humas

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan sebagainya. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Nurjaman dan Umam, 2012, h. 339-341).

Kebijakan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengatur fungsi humas secara terpusat yakni pada Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM). Pelayanan publik akan ditangani sesuai *stakeholder* yang bersangkutan, yakni apakah pada level PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), DIKDAS (Pendidikan Dasar), atau DIKMEN (Pendidikan Menengah).

Sub Bagian Aspirasi Masyarakat pada Bagian Publikasi, bertugas melakukan penanganan pada masalah yang *urgent* dan sifatnya manajerial, seperti pengaduan *bullying*, serta pengaduan lain terkait kebijakan bidang pendidikan dan kebudayaan yang membutuhkan koordinasi antara Kepala Sub Bagian, Kepala Bagian, dan Kepala BKLM. Sub Bagian Aspirasi Masyarakat juga bertugas menentukan isu-isu strategis dari pengaduan masyarakat setiap bulannya, untuk selanjutnya dikoordinasikan dengan Kepala BKLM sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi kebijakan tersebut. Pengaduan yang sifatnya manajerial tersebut akan ditangani baik secara langsung atau tidak langsung oleh Sub Bagian Aspirasi Masyarakat.

Sedangkan pengaduan yang sifatnya teknis, misalnya terkait registrasi, *log-in*, perizinan, dan sertifikasi guru akan ditangani secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (telepon, *e-mail*, SMS) oleh Unit Layanan Terpadu (ULT) pada bagian Layanan Terpadu yang juga masih di bawah naungan BKLM.

Sesuai dengan prosedur pelayanan publik humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, secara umum alur pelayanan masyarakat di BKLM ada dua macam, yakni pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung, yang meliputi:

A. Alur Pelayanan Langsung

1. Pelapor datang ke Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat
2. Pelapor mengisi formulir pengaduan
3. Petugas memberikan nomor urut pelayanan kepada pelapor
4. Pelapor diarahkan ke meja-meja pelayanan di ruang *back-office* yang sesuai dengan unit pengaduan yang dituju (PAUD, DIKDAS, atau DIKMEN)

5. Petugas menerima berkas pengaduan dan melakukan verifikasi pengaduan
6. Petugas memberikan jawaban pengaduan kepada pelapor
7. Berkas pengaduan disimpan sebagai bahan dokumentasi

B. Alur Pelayanan Tidak Langsung

1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui saluran yang tersedia (*e-mail*, SMS, telepon)
2. Petugas meneruskan laporan pengaduan ke staf *back-office* yang sesuai dengan unit pengaduan yang dituju (PAUD, DIKDAS, atau DIKMEN)
3. Tanggapan dari staf *back-office*
4. Petugas menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu melalui *e-mail*, sms, atau telepon
5. Berkas pengaduan disimpan sebagai bahan dokumentasi.

C. Level Penyelesaian Pengaduan

1. Diselesaikan petugas: untuk informasi umum, data sudah tersedia, jawaban yang standar, persyaratan pengaduan tidak terpenuhi
2. Konsultasi dengan atasan langsung: informasi atau data belum tersedia, pengaduan mengandung isu sensitif, pengaduan tidak aktual dan tidak faktual
3. Diteruskan ke unit terkait: informasi atau data belum dikuasai oleh petugas.

Kegiatan pelayanan pengaduan yang menjadi tanggung jawab penulis selama melaksanakan kerja magang di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah menerima pengaduan,

mengklasifikasi data pengaduan masyarakat, dan rekapitulasi data pengaduan masyarakat. Penulis mendapat kesempatan menerima pengaduan yang bersifat manajerial di Sub Bagian Aspirasi Masyarakat.

Selanjutnya mengklasifikasi pengaduan masyarakat berdasarkan sifat (teknis atau manajerial) dan isu. Setelah pengaduan diklasifikasi, kemudian dilakukan rekapitulasi atas isu-isu pengaduan. Fungsi dari klasifikasi dan rekapitulasi tersebut adalah sebagai wujud dari tahap *fact finding* dalam proses kegiatan humas. *Fact Finding* adalah pencarian fakta atau data sebelum melakukan suatu tindakan. Hal tersebut dilakukan agar humas mengetahui apa kebutuhan dan keinginan publik dan bagaimana publik memandang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dengan mengetahui dengan jelas apa keinginan publik maka humas dapat membuat program perencanaan dan bahan evaluasi kebijakan agar sesuai dengan kondisi publik, sehingga kesalahan dalam menangani publik dapat diminimalisir. Kebijakan yang dilakukan pun diharapkan dapat tepat sasaran.

Kendala dalam melakukan aktivitas pelayanan publik adalah banyaknya pengaduan masyarakat yang bersifat teknis yang masuk ke Sub Bagian Aspirasi Masyarakat, padahal pengaduan teknis merupakan tanggung jawab Unit Layanan Terpadu. Hal itu menyebabkan penanganan pengaduan berjalan tidak efektif dan membutuhkan waktu yang lama dikarenakan Sub Bagian Aspirasi Masyarakat tidak memiliki data lengkap terkait pengaduan teknis tersebut.

2. Publikasi

Salah satu fungsi humas dalam pemerintahan adalah menyampaikan informasi kepada publik melalui berbagai medium (Sari, 2012, h. 83). Setiap fungsi dan tugas humas adalah menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui publiknya. Setelah itu, menghasilkan publisitas untuk memperoleh tanggapan positif secara luas dari masyarakat (Nova, 2011, h. 54-55). Hal yang bisa diterapkan untuk memasifkan publikasi melalui jejaring sosial adalah dengan mengetahui ruang lingkup sasaran, mengenali perilaku sasaran, mengunggah pada saat jam-jam *primetime*, dan menguasai jejaring sosial secara teknis.

Kegiatan publikasi yang menjadi tanggung jawab penulis selama melaksanakan kerja magang di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah membuat *posting plan social media event* Festival Indonesia Membaca. *Posting plan* merupakan perencanaan yang penulis buat untuk publikasi *event* Festival Indonesia Membaca yang selanjutnya akan dipublikasikan melalui Facebook di grup Forum Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Forum TBM merupakan *partner* utama Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam menyelenggarakan acara Festival Indonesia Membaca. Publikasi Festival Indonesia Membaca dilakukan melalui Facebook Forum TBM dikarenakan target khalayak dari *event* tersebut adalah Taman Bacaan Masyarakat di seluruh Indonesia. Selain itu, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tidak mempunyai akun resmi *event* Festival Indonesia Membaca.

Kendala saat melakukan aktivitas publikasi adalah *Posting plan social media* untuk *event* Festival Indonesia Membaca tidak memiliki format baku yang dapat penulis jadikan acuan dalam pembuatannya dan koneksi internet yang tidak stabil sehingga menyulitkan proses pengunggahan konten.

3. *Media Relations*

Media relations merupakan usaha untuk mencapai publikasi atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan (Jefkins, 2004, 113). Tujuan dilakukannya *media relations* (Wardhani, 2008, h. 13), antara lain:

- Memperoleh publisitas seluas mungkin mengenai kegiatan serta langkah organisasi yang baik untuk diketahui umum;
- Memperoleh tempat dalam pemberitaan media (liputan, laporan, ulasan, tajuk yang wajar, objektif dan seimbang) mengenai hal-hal yang menguntungkan organisasi;
- Memperoleh umpan balik dari masyarakat mengenai upaya dan kegiatan organisasi;
- Melengkapi informasi bagi pimpinan organisasi bagi keperluan pembuatan penilaian secara tepat mengenai situasi atau permasalahan yang mempengaruhi keberhasilan kegiatan organisasi;
- Mewujudkan hubungan yang stabil dan berkelanjutan yang dilandasi oleh rasa saling percaya dan menghormati.

Beberapa kegiatan dalam aktivitas *media relations*, antara lain:

3.1 *Press Release*

Siaran pers atau *press release* pada dasarnya merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan organisasi dengan publiknya melalui media massa. Tujuan dibuatnya siaran pers adalah untuk menyampaikan informasi kepada publik yang tersebar secara geografis, sehingga menggunakan media massa untuk menyampaikannya. Informasi dari organisasi yang ditampilkan media massa akan membawa dampak positif, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, akan meningkatkan rasa bangga karyawan yang bekerja di organisasi tersebut. Secara eksternal, maka akan meningkatkan citra positif organisasi tersebut. Tentu saja bila berita

yang disiarkan media itu memang berita yang dipandang positif oleh organisasi (Iriantara, 2005, h. 199).

Menulis siaran pers pada dasarnya adalah menulis berita. Praktisi humas akan melihat apa yang ditulisnya di siaran pers dari perspektif wartawan karena siaran pers itu hendak dikirimkan ke media massa. Media massa itu adalah organisasi yang memiliki standar kerja sendiri, sehingga praktisi humas berupaya menyesuaikan berita yang ditulis dengan standar yang berlaku di media massa tersebut. Informasi yang hendak disampaikan melalui siaran pers, tentunya harus cukup lengkap menjawab keingintahuan khalayak. Sebuah siaran pers layak dimuat di media massa apabila mengandung nilai berita (*news value*): signifikan (penting), *proximity* (kedekatan), *possibility* (hal yang terjadi), lengkap dengan unsur 5W+1H (*What, Where, When, Why, Who, How*), disusun dengan gaya piramida terbalik (Ardianto, 2013, h. 173).

Penulisan siaran pers merupakan aktivitas tambahan yang diinstruksikan pembimbing lapangan kepada penulis, jika ada *event-event* tertentu yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Siaran pers yang sudah dibuat oleh penulis kemudian dikumpulkan kepada pembimbing lapangan untuk selanjutnya direvisi jika ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Jika menurut pembimbing lapangan tidak ada kesalahan dalam penulisan siaran pers, pembimbing akan menyerahkan siaran pers yang dibuat penulis pada divisi kemitraan media untuk selanjutnya dikirim ke media-media.

Kendala dalam pembuatan *press release* adalah dengan *deadline* yang singkat dan pembimbing lapangan tidak memberikan pengarahan sebagai acuan penulisan *press release* tersebut.

3.2 *Feature*

Feature merupakan tulisan-tulisan di luar berita yang sifatnya bisa menghibur, mendidik, memberi informasi, dan sebagainya mengenai aspek kehidupan dengan gaya yang bervariasi (Ardianto, 2013, h. 179). *Feature* adalah cerita atau karangan khas yang berdasar pada fakta dan data yang diperoleh melalui proses jurnalistik. *Feature* disampaikan dalam bahasa yang sifatnya kreatif dan informal. Sangat jauh berbeda dengan berita langsung (*straight news*) yang disajikan dalam bahasa pelaporan yang sifatnya lugas dan formal (Sumadiria, 2005 dikutip dalam Ardianto, 2013, h. 180). Setiap *feature* dilengkapi dengan ilustrasi, baik gambar, grafik, maupun foto.

Struktur penulisan *feature* berbeda dengan siaran pers atau *news release* yang disusun seperti piramida terbalik (*lead*, tubuh, dan penutup). *Feature* disusun seperti kerucut terbalik yang terdiri atas *lead*, jembatan di antara *lead* dan tubuh, tubuh tulisan, dan penutup. Bagian atas berupa *lead* dan jembatan yang memuat informasi yang sangat penting. Bagian tengah merupakan tubuh tulisan yang menjelaskan bagaimana situasi tersebut terjadi. Dan bagian paling bawah merupakan penutup *feature* berisi pesan yang mengesankan.

Penulisan *feature* merupakan aktivitas tambahan yang diinstruksikan pembimbing lapangan kepada penulis pada saat *event* Lomba Motivasi Belajar Mandiri (LOMOJARI 2015) yang diselenggarakan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Feature* yang dibuat penulis selanjutnya dikumpulkan kepada pembimbing lapangan untuk kemudian diunggah ke akun Facebook Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Kendala dalam penulisan *feature* adalah karena sebelumnya tidak ada pengarahan dari pembimbing lapangan sebagai acuan penulisan *feature*.

4. Solusi

Solusi mengatasi kendala selama melakukan aktivitas humas di Kemendikbud antara lain:

- a. Penulis melakukan pencatatan berita meliputi lokasi kejadian, waktu kejadian, dan pihak yang terlibat. Catatan tersebut selanjutnya penulis laporkan pada Kepala Sub Bagian Aspirasi Masyarakat untuk dikonfirmasi dan dilakukan tindakan lebih lanjut. Penulis juga dituntut untuk aktif dalam menanggapi persoalan.
- b. Penulis mencari berbagai referensi di internet terkait *posting plan event* melalui *social media* dan juga aktif bertanya kepada Ibu Sekar, selaku panitia penyelenggara *event* di Kemendikbud.

UMMN