



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat (humas) merupakan fungsi manajemen yang mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, menilai sikap publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publik (Ruslan, 2008, h. 6-7). Humas mempunyai peran yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi, baik itu di sektor swasta maupun pemerintahan. Istilah humas umumnya digunakan di dalam sistem pemerintahan, sedangkan istilah *public relations* umumnya digunakan oleh perusahaan swasta. Perbedaan antara humas di sektor pemerintahan dan swasta yaitu:

1. Di perusahaan swasta, praktisi humas sudah banyak ditempatkan di posisi strategis. Namun di sektor publik sebagian besar lembaga pemerintah masih menempatkan humas hanya sebagai pekerja teknis. Bahkan masih ada yang menempatkan humas sebagai fungsi administratif (Perhumas, 2015).
2. Perbedaan pokoknya adalah humas perusahaan swasta berorientasi pada profit (aspek komersial), sedangkan humas pemerintahan berorientasi pada pelayanan publik (Ruslan, 2002, h. 323).

Kegiatan humas di sektor publik atau pemerintahan, harus berorientasi pada kepentingan publik. Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu ke luar, memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam, menyerap reaksi dari khalayak (Widjaja, 2010, h. 2-3). Pada intinya tugas humas pemerintah adalah meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh informasi, meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan

masyarakat, dan membangun citra, reputasi, dan pendapat umum yang positif (Komarudin, 2014, h. 34). Humas pemerintah juga bertugas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik.

Sebagai salah satu dari instansi pemerintah, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) menggunakan humas untuk melakukan pelayanan publik. Aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM) Kemendikbud pada tahun 2014 mendapat penilaian negatif, karena dianggap birokrasinya yang berbelit-belit. Pada tahun 2015, Kemendikbud akhirnya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dibuatnya unit khusus layanan publik yang dikelola secara terpusat (satu pintu), yaitu Unit Layanan Terpadu.

Mengacu pada konsep berikut, bahwa kegiatan humas di sektor publik harus mengemban fungsi yang dikemukakan Canfield, yaitu: (1) mengabdikan kepada kepentingan umum, (2) memelihara komunikasi yang baik, dan (3) menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik (Arifin, 2003 dikutip dalam Ardianto, 2011, h. 241). Sebagai biro humas di Kemendikbud, BKLM belum melaksanakan fungsi-fungsi tersebut secara optimal. Hal tersebut dibuktikan di Unit Layanan Terpadu BKLM, saat waktu istirahat sudah selesai yakni pada jam 12.00-13.00, masih ada beberapa Sub Unit yang tutup dikarenakan petugas masih istirahat. Hal tersebut mengakibatkan para pelapor harus menunggu petugas dan jika sudah melewati jam kerja maka pelapor harus kembali lagi pada hari kerja berikutnya. Pada kenyataannya mayoritas pelapor adalah guru atau operator sekolah yang berdomisili di luar Pulau Jawa. Petugas yang tidak disiplin dalam memanfaatkan jam istirahat akan menyulitkan para pelapor, ditambah lagi dengan kekecewaan sejumlah guru yang terkadang menimbulkan sedikit keributan di ruang Unit Layanan Terpadu. Pada poin nomor 1 dan 3, yakni mengabdikan kepada kepentingan umum serta menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik, seharusnya menjadi landasan bagi unit-unit layanan di BKLM dalam menjalankan tugasnya. Ketidaksiplinan petugas akan berdampak pada lambatnya proses penanganan pengaduan yang mengakibatkan ketidakpuasan publik atas pelayanan yang diberikan Kemendikbud.

Selain itu petugas yang menangani pengaduan secara tidak langsung, yakni melalui SMS, *e-mail*, dan telepon juga terlihat belum maksimal dalam melaksanakan tugasnya. Banyak pengaduan yang masuk lewat telepon tetapi jarang mendapat tanggapan dari Unit Layanan Terpadu, hal itu mengakibatkan pelapor menyalurkan pengaduan teknis di unit yang tidak seharusnya yakni Sub Bagian Aspirasi Masyarakat yang menangani pengaduan manajerial. Petugas yang menangani pengaduan tidak langsung (SMS, *e-mail*, dan telepon) berjumlah tiga orang. Jumlah pengaduan dan permintaan informasi yang masuk tidak sebanding dengan jumlah petugas, sehingga mengakibatkan banyaknya pengaduan yang tidak mendapat tanggapan. Hal tersebut berdampak pada poin nomor 2, yaitu memelihara komunikasi yang baik. Komunikasi tidak akan berjalan lancar karena jumlah petugas yang sedikit dan ditambah lagi jika pelayanan yang diberikan petugas tidak maksimal.

Aktivitas kehumasan di BKLM Kemendikbud didominasi oleh aktivitas pelayanan publik. Pelayanan publik menangani pengaduan dan permintaan informasi di bidang pendidikan dan kebudayaan yang dilakukan oleh Unit Layanan Terpadu (pengaduan teknis) dan Sub Bagian Aspirasi Masyarakat (pengaduan manajerial). Aktivitas pelayanan publik meliputi penanganan pengaduan, klasifikasi isu, dan rekapitulasi pengaduan. Dalam menjalankan aktivitasnya Humas Kemendikbud memiliki beberapa kekurangan, diantaranya yaitu terkait minimnya kompetensi untuk menjalankan praktik humas yang benar yang mengakibatkan pelayanan publik di Kemendikbud belum optimal. Alasannya adalah karena mayoritas pegawai humas berlatar belakang pendidikan nonkomunikasi, sehingga para pegawai hanya melaksanakan apa yang diperintahkan oleh pimpinan tanpa mengetahui tujuan dari aktivitas tersebut. Alasan lainnya yaitu kurangnya penyelenggaraan pelatihan yang mampu menunjang kinerja Humas Kemendikbud. Sejauh ini antisipasi Humas Kemendikbud dalam mengatasi kekurangannya adalah mengadakan rapat bulanan yang membahas prosedur pengaduan masyarakat, permasalahan terkait pelayanan publik, serta solusi dalam menangani masalah pelayanan publik. Tujuan rapat tersebut adalah untuk menyamakan persepsi mengenai aktivitas yang dilakukan

masing-masing pegawai humas. Sedangkan hambatan aktivitas Humas Kemendikbud adalah birokrasi yang membuat lambatnya penerimaan informasi.

Dalam menjalankan aktivitasnya, Kemendikbud tidak pernah lepas dari isu. Isu-isu yang sering mendapat sorotan dari media massa diantaranya yaitu isu sertifikasi guru, Ujian Nasional (UN), *bullying*, dana BOS, dan sekolah rusak. Dalam menangani isu tersebut humas pemerintah selayaknya mampu menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi serta menampung aspirasi dan keinginan publik (Ruslan, 2001, h. 110). Mengacu pada konsep tersebut, Humas Kemendikbud kenyataannya masih bersikap reaktif terhadap berbagai permasalahan. Meskipun aktivitas pemantauan media massa sudah dilakukan, tetapi hasil dari pemantauan tersebut belum dimaksimalkan dengan baik yakni masih sebatas menentukan isu-isu strategis. Humas yang proaktif seharusnya mampu menganalisis penyebab dari permasalahan, mampu mengidentifikasi isu-isu apa yang akan muncul selanjutnya, dan mampu mempersiapkan solusi yang tepat bagi tiap-tiap permasalahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana sebenarnya praktik kerja Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Penulis sebagai mahasiswa jurusan ilmu komunikasi *Public Relations* mengajukan praktik kerja magang menerapkan ilmu-ilmu yang telah penulis pelajari selama kuliah untuk selanjutnya diterapkan langsung di lapangan.

U M N

1.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan dilaksanakan kerja magang adalah untuk mengetahui aktivitas humas di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang berlangsung selama 49 hari kerja, terhitung dari 3 Agustus 2015 dan berakhir pada 14 Oktober 2015. Dilaksanakan pada lingkup Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI dan penulis ditempatkan di Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM), Sub Bagian Aspirasi Masyarakat.

Selama masa kerja magang berlangsung penulis masuk kantor setiap hari Senin hingga hari Jumat yang dimulai pada pukul 08.00 – 16.00 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1. Mahasiswa diwajibkan mengikuti pembekalan Kerja Magang Fakultas Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa mengisi formulir pengajuan kerja magang (Form KM-01) sebagai acuan pembuatan surat pengantar kerja magang (Form KM-02) yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi
3. Mahasiswa membuat dan mengirimkan CV dan surat pengantar kerja magang kepada instansi tempat kerja magang
4. Setelah mahasiswa mendapat surat penerimaan kerja magang dari instansi terkait, selanjutnya diserahkan kepada Biro Akademik dan Administrasi Keuangan (BAAK) kemudian BAAK akan memberikan: kartu kerja magang (KM-03), formulir kehadiran kerja magang (KM-04), formulir realisasi kerja magang (KM-05), formulir penilaian kerja magang (KM-06), dan tanda terima penyerahan laporan kerja magang (KM-07).

5. Selama pelaksanaan praktik kerja magang, mahasiswa harus melengkapi form KM-03, KM-04, dan KM-05. Form-form tersebut harus ditandatangani oleh pembimbing lapangan selama praktik.
6. Mahasiswa melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing magang untuk proses penyusunan laporan kerja magang
7. Setelah periode kerja magang mahasiswa berakhir, melengkapi KM-07 setelah menyerahkan laporan kerja magang pada pembimbing lapangan dan KM-06 diisi oleh pembimbing lapangan dan diserahkan mahasiswa ke universitas dalam amplop tertutup
8. Laporan kerja magang yang telah disusun dan sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing magang dan Ketua Program Studi, selanjutnya akan dipresentasikan dalam sidang magang

UMMN