



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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**

Pelayanan publik merupakan sebuah hak konstitusi warga yang telah dipertegas oleh undang-undang. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia merupakan sebuah isu kebijakan yang semakin strategis. Dilansir dari artikel website [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id), OMBUDSMAN RI selaku lembaga pengawas eksternal pelayanan publik Indonesia pada Bulan Juli 2019 mengungkapkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah saat ini masih rendah.

Potret pelayanan publik yang masih rendah digambarkan dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, buruknya kualitas produk layanan yang dihasilkan, maupun sikap petugas yang tidak mencerminkan kualitas penyelenggara pelayan publik yang baik serta masih banyak permasalahan lainnya menyangkut hal pelayanan administratif, barang, jasa, maupun regulatif.

Data dari Kompas.com, fakta di lapangan juga membuktikan bahwa keluhan masyarakat mulai dari kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau, masalah fasilitas jalan, transportasi, pelayanan mengenai pendidikan, kesehatan, dan lainnya belum terkoordinir dengan baik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola tidak secara efektif dan terintegrasi, masih sangat banyak aduan yang tersampaikan dan masyarakat masih bingung ke mana mereka dapat mengadu.

Setiap organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan pengaduan yang diterima tidak ditangani oleh organisasi penyelenggara satupun, dengan alasan pengaduan yang diterima bukan menjadi kewenangan instansi tersebut.

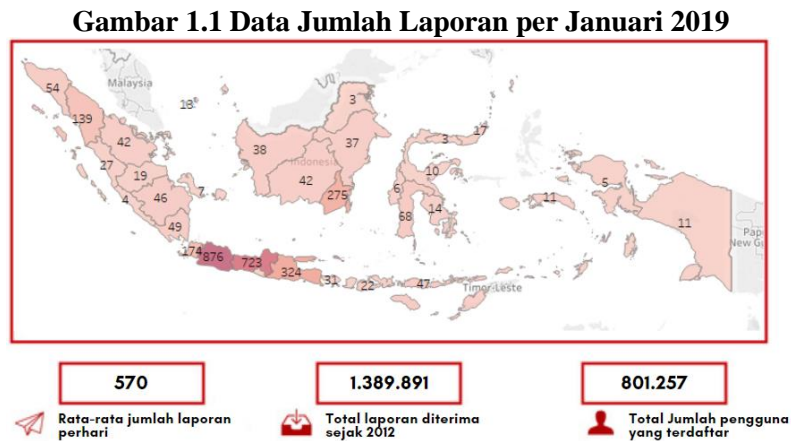
Sejalan dengan realitas tersebut, peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi. Masyarakat memiliki hak untuk menjadi agen pengawas, dan sebaliknya pemerintah sendiri membutuhkan aduan atau laporan dari masyarakat untuk terus dapat memantau dan memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Tugas ini juga selaras dengan semangat reformasi birokrasi yang tercantum dalam amanat undang-undang dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Salah satu upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dikutip dari laman resmi [lapor.go.id](http://lapor.go.id), LAPOR! adalah sebuah layanan sarana penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, dan aplikasi Android yang mudah diakses dan telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah serta 44 BUMN di seluruh Indonesia.

LAPOR diawasi oleh Kantor Staf Presiden, yaitu Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK-4P) dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) selaku Pembina Pelayanan Publik, dan Ombudsman Republik Indonesia.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, program LAPOR berbasis online (web dan aplikasi) bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik tentunya menjadi

kesempatan bagi masyarakat dalam mendukung perbaikan dan pembangunan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.



(Sumber: Website LAPOR!, 2019)

Jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk adalah sebanyak 1.389.891 dan sumber laporan terbanyak diterima melalui website diikuti oleh SMS, dan aplikasi android. Dari pengalaman selama melakukan kerja praktik magang, rata-rata laporan yang masuk berjumlah sekitar 300 laporan perharinya.

Meskipun telah memanfaatkan berbagai media dalam menjangkau dan memenuhi kebutuhan berbagai kalangan masyarakat, namun masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui adanya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini sebagai sarana dalam menyampaikan aduan.

Sehingga dalam pelaksanaannya, peran dari seorang spesialis komunikasi sangat diperlukan dalam hal menyampaikan informasi serta membangun hubungan positif dengan elemen masyarakat khususnya melalui berbagai platform media sosial yang ada. Berdasarkan data dari Simon Kemp dalam WeAreSocial.com, saat ini media sosial menjadi aplikasi paling populer di Indonesia. Trend penggunaannya terus naik secara signifikan, total pengguna media sosial di Bulan Januari 2019 mencapai 150 juta pengguna, ini berarti mayoritas penggunaan internet dilakukan untuk bersosialisasi melalui media sosial. Jumlah pengguna media sosial ini mencapai 56% dari jumlah total penduduk Indonesia, dengan pengguna berbasis mobilyenya mencapai 130 juta.

Tidak diragukan lagi kehadiran media sosial memunculkan potensi yang dapat digunakan oleh sebuah perusahaan atau instansi humas pemerintah untuk fokus pada optimalisasi penyebaran informasi menggunakan khususnya menasar pada *target audience* usia produktif 18-35 tahun. Menurut Kriyantono (2014 p. 217), seorang spesialis komunikasi harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan publik serta dapat membangun kesan positif kepada publik terhadap organisasinya.

Selain itu seorang spesialis komunikasi juga memiliki fungsi ke luar, yaitu berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi atau lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran. Hubungan yang baik tentunya dikehendaki oleh instansi pemerintah, khususnya ditandai dengan adanya respon yang baik, saling mempercayai, saling menguntungkan dan saling pengertian antara pegawai Kementerian PANRB. Citra yang baik dari publik akan selalu memberikan keuntungan dalam jangka panjang terhadap institusi pemerintah, sehingga institusi pemerintah harus selalu menjaga citra tersebut agar tidak menurun bahkan jatuh di mata publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menjadi salah satu instansi pemerintah pilihan untuk melakukan praktik kerja magang karena dalam pelaksanaannya mengelola pengaduan pelayanan publik, seorang spesialis komunikasi dalam instansi ini sangat berperan penting untuk mempublikasikan kebijakan, program dan kegiatan terbaru yang dilaksanakan oleh SP4N-LAPOR! Kementerian PANRB.

## **1.2 Tujuan Kerja Magang**

Praktik kerja magang ini merupakan salah satu kewajiban akademis untuk memenuhi mata kuliah wajib yaitu “internship” sebagai salah satu syarat kelulusan. Selain itu tujuan lain dari pelaksanaan kerja magang ini, adalah:

1. Belajar mengimplementasikan ilmu komunikasi yang didapatkan selama perkuliahan di dunia kerja secara nyata, khususnya yang berkaitan dengan *Strategic Communication*.
2. Mendapatkan pengalaman bekerja sebagai seorang *Specialist Communications* dalam instansi pemerintahan terutama di

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

3. Untuk mengetahui strategi komunikasi dalam pelaksanaan sistem dan tata kelola pengaduan nasional berbasis online pertama di Indonesia melalui media sosial, dan dapat memperluas jejaring ke berbagai instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dan komunitas, serta mempelajari aspirasi dan pengaduan dari berbagai wilayah Indonesia.

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Dalam pelaksanaan kerja magang berlangsung selama 62 hari kerja, terhitung memulai kerja magang dari tanggal 5 Agustus 2019 sampai dengan 8 November 2019 dalam lingkup Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, melaksanakan tugas sebagai salah satu bagian dari Spesialis Komunikasi di Deputi Pelayanan Publik. Waktu efisien dalam proses kerja magang adalah sebagai berikut:

**Hari Kerja** : Selasa – Jumat

**Jam Kerja** : 07.30 – 16.00 WIB

#### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan agar dapat melakukan kerja magang di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Penulis secara resmi telah mengisi KRS magang pada tanggal 30 Juli 2019.
2. Penulis mengisi form pengajuan kerja magang (Form KM-01) dan mengajukan permohonan sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan dan ditandatangani oleh Ketua Program Studi.
3. Surat Pengantar dilegalisasi atau ditandatangani oleh Ketua Program Studi pada tanggal 5 Agustus 2019.

4. Untuk melengkapi kelengkapan data-data praktik kerja magang, penulis membuat dan mengirimkan surat lamaran lengkap berupa CV, *Motivation Letter*, *Life mapping* kepada SP4N-LAPOR! Kementerian PANRB yang dilampiri dengan surat pengantar kerja magang dari kampus.
5. Penulis telah diterima dan mulai melaksanakan praktik kerja magang di Kementerian PANRB dalam deputi pelayanan publik sebagai Spesialis Komunikasi selama tiga bulan.
6. Penulis menukar surat persetujuan kerja magang dari perusahaan dengan Kartu Kerja Magang (KM-03), Lembar Kehadiran Kerja Magang (KM-04), Lembar Laporan Realisasi Kerja Magang (KM-05), Lembar Penilaian Kerja Magang (KM-06) dan Tanda Terima Penyerahan Laporan Kerja Magang (KM-07).
7. Selama proses kerja magang, penulis melengkapi form kartu kerja magang, form kehadiran kerja dan form realisasi kerja magang yang ditanda tangani oleh pembimbing lapangan.
8. Pada akhir periode kerja magang, pembimbing lapangan menilai kinerja penulis dan diserahkan mahasiswa dalam amplop tertutup.
9. Penulis menyelesaikan laporan pelaksanaan praktik kerja magang yang nantinya akan dipertanggungjawabkan pada sidang magang.