

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani praktik kerja magang di Kemenkumham Riau, penulis menjabat sebagai Humas *Intern* di Divisi Administrasi Subbagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi. Pekerjaan atau tanggungjawab dari Humas adalah meliput dan menyajikan berita mengenai program atau acara yang dilaksanakan oleh Kemenkumham, mengarsip surat-surat serta laporan terkait keseharian humas kemudian menginputnya dan *maintaint* media sosial. Pembimbing lapangan memberikan instruksi dalam pengerjaan tugas dan mengawasi proses serta mengevaluasi hasil yang sudah dilakukan.

Secara keseluruhan, pekerjaan yang dijalankan oleh penulis dibimbing oleh Monalisa Rahman selaku pembimbing lapangan dimulai dari briefing, eksekusi, asistensi dan finalisasi. Semua pekerjaan ini tidak hanya dikoordinasikan pada saat tatap muka (dikantor) namun juga dikoordinasikan melalui WhatsApp secara personal. Tidak hanya bekerja sama dengan pembimbing lapangan namun juga terdapat partner satu divisi maupun divisi lain yang turut berkolaborasi bersama seperti Divisi Pemasarakatan, Divisi Keimigrasian, Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.

Di beberapa acara yang dihadiri oleh para peserta dari rumah (*work from home*), selaku yang bertanggung jawab dalam bagian manajemen media sosial dan tim penyelenggara menggunakan alat bantu dari perangkat lunak seperti aplikasi Zoom Meeting dan Google Sheet untuk menata jadwal dan konten yang ingin dibagikan setiap harinya.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Dalam proses praktik magang yang dilakukan, tugas dan tanggung jawab penulis selaku Humas *Intern* adalah membuat meliput program Kemenkumham, membuat notula rapat, membuat konten media sosial, memantau survey RBZI, membuat SOP dan lain-lain.

Tabel 3. 1 Aktivitas Kerja Magang

Minggu Ke	JENIS PEKERJAAN YANG DILAKUKAN MAHASISWA
1	<ul style="list-style-type: none">• Membuat klipping koran mengenai berita seputar Kemenkumham Riau• Membantu distribusi masker, hand sanitizer dan vitamin untuk seluruh karyawan bagian Humas, minta nomer surat keluar kebagian kepegawaian• Mencari <i>official account</i> instagram direktorat jenderal peraturan perundang-undangan, direktorat jenderal administrasi hukum umum, direktorat jenderal permasyarakatan, direktorat jenderal imigrasi, direktorat jenderal kekayaan intelektual, direktorat jenderal hak asasi manusia, badan pembinaan hukum nasional badan penelitian dan pengembangan hukum dan hak asasi manusia, badan pengembangan sumber daya manusia hukum dan hak asasi

	manusia
2	<ul style="list-style-type: none"> • Klipping koran • Menulis dan mengetik katalog buku buku laporan tahun 2020 • Meminta nomer surat • Meminta data absen keruangan KA Kanwil • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat dan membuat Notulensi Lokakarya Zona Integritas Menuju WBK/WBBM • Merepost 29 UPT diinstagram @kemenkumham • Menginput data 100 peserta survey RBZI • Membuat excel dan melakukan <i>cross check</i> terhadap data para satuan kerja (satker) dari aplikasi E-RB • Mengerjakan Matriks WBK dan RKT • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
4	<ul style="list-style-type: none"> • Menulis dan menyebarkan ekspedisi surat

	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat daftar nama Press Release • Membuat list laporan untuk Bapak Sekjen atas hasil rilis dan publikasi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau • Mengikuti rapat online persiapan Desk Evaluasi Tim Penilaian Internal • Memprint Publikasi Siaran Pers • Membuat daftar UPT yang telah mempublikasi <i>#SeminarNasionalKemenkumham</i> ke Media Lokal • Meminta nomer surat • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
5	<ul style="list-style-type: none"> • Mengisi survey Litbang • Mengirimkan pesan kepada peserta survey RBZI dari Kementerian PANRB untuk peningkatan pelayanan di Kanwil Kemenkumham Riau melalui <i>email</i> dan <i>WhatsApp</i> • Mengisi dan melakukan <i>check</i> pada tabel WBK (B03) • Meminta nomer surat untuk Draft Sertifikat Penguatan Mitra Kerja Strategis (PMKS) • Membuat rekapitulasi hasil

	<p>SURVEIRBZI Satuan Kerja Berpredikat Menuju WBK/WBBM di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Riau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
6	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>follow up</i> peserta survey RBZI dan melakukan list peserta yang sudah menerima <i>link</i> survey (rekap data peserta) • Mencari sejarah Kemenkumham untuk keperluan berita • Meminta nomer surat Publikasi Siaran Pers 5 kegiatan peringatan HDKD 2021 dan Laporan Publikasi Narasi Tunggal 5 Kegiatan Peringatan HDKD 2021 • Membuat rekapitulasi hasil SURVEIRBZI Satuan Kerja Berpredikat Menuju WBK/WBBM di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Riau • Membuat absensi <i>online</i> menggunakan <i>Zoho Forms</i> • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
7	<ul style="list-style-type: none"> • Membagikan ulang cerita dan postingan instagram dari 29 UPT di Instagram Kemenkumham Riau

	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti Rapat Pelaksanaan Kegiatan TA 2021, Persiapan Pelaksanaan TA 2022 dan Penyusunan Anggaran TA 2023 • Membuat notula rapat • Membuat <i>excel</i> matriks rekapitulasi capaian kegiatan per-area perubahan • Membuat <i>excel</i> matriks rencana kerja tahunan reformasi birokrasi unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021 • Membuat list laporan untuk Sekjen atas hasil rilis dan publikasi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau • <i>Announce</i> berita kepada seluruh pejabat struktural/JFT dan JFU • Mengirimkan <i>link</i> ke responden survei RBZI dan membalas pertanyaan yang masuk ke <i>WhatsApp</i> resmi Kemenkumham Riau • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
8	<ul style="list-style-type: none"> • Mengantarkan surat ke divisi Keuangan • Meminta nota pos kemudian mengantarkan surat ke Kantor Pos • <i>Announce</i> berita kepada seluruh pejabat

struktural/JFT dan JFU untuk acara Pelantikan Pejabat Administrasi

- Merapikan surat PPID ke Sekjen
- Menerima surat dari PP
- Menerima surat pelaporan pengelolaan informasi publik
- Membuat list laporan untuk Sekjen atas hasil rilis dan publikasi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau
- Memprint Nota Dinas Rencana Kerja Tahunan Reformasi Birokrasi B12
- Memprint Permintaan Data Dukung LKE WBK/WBBM B12 Tahun 2021 pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau
- Memprint dokumen Permintaan Data Pelaksanaan Informasi Publik (PPID) pada Kanwil Kemenkumham Riau 2021
- Menerima lembar contoh format pelaporan pengelolaan informasi publik dari Divisi Pemasarakatan
- *Announce* berita kepada seluruh pejabat struktural/JFT dan JFU untuk mengikuti senam pagi
- Menerima surat pelaporan pengelolaan informasi publik

	<ul style="list-style-type: none"> • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
9	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat <i>excel</i> matriks rekapitulasi capaian kegiatan per-area perubahan • Membuat <i>excel</i> matriks rencana kerja tahunan reformasi birokrasi unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021 • Melakukan scanning Laporan Realisasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM dan daftar hadir rapat internalisasi pelaksanaan RB B12 Tahun 2021 • Mencatat kwitansi uang transport kegiatan konferensi pers • Membuat SOP Divisi Administrasi • Membuat list laporan untuk Sekjen atas hasil rilis dan publikasi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau • Menyelesaikan matriks ERB LKE WBK/WBBM B06 • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
10	<ul style="list-style-type: none"> • Menghadiri rapat dan membuat notulensi dari hasil wawancara dalam peningkatan kinerja pemanfaatan pembelajaran

	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>scanning</i> pada daftar hadir Pendampingan Consulting Pencegahan Praktik Pungutan Liar dan Survei Pengaduan Tahun 2021 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau • Melakukan <i>scanning</i> absensi Apel Kantor Wilayah dan Kegiatan Pelaksanaan Pengawasan dan Monitoring Pada Pelayanandi Lingkungan Kanwil Kemenkumham Riau Tahun 2021 • Mengubah seluruh SOP dalam bentuk PDF • Mendistribusikan baju keseluruhan divisi • Membuat katalog SOP Kantor Wilayah • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
11	<ul style="list-style-type: none"> • Rekap capturnan dari 29 UPT • Memperbaiki tanggal pada SOP dan mengubahnya kedalam bentuk Word • Mengupload data <i>reward</i> and <i>punishment</i> di <i>website</i> ERB • Melakukan pengecekan ulang pada seluruh data di B03 • Merekap data upload LKE

	<p>WBK/WBBM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menuliskan tanggal keberangkatan Dinas Luar • Menggabungkan bukti <i>capture</i> pengisian SIPP dari 13 UPT • Meminta nomer surat DL ke Selat Panjang • Rekap Data Upload LKE WBK/WBBM • Memprint Surat Pemantauan dan Evaluasi Terkait Penyusunan Program dan Pelaporan ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selat Panjang dan Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Selat Panjang • Menerima SOP dari Divisi Kepegawaian • Mengirim laporan LKE WBK/WBBM dari 29 Instansi • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
12	<ul style="list-style-type: none"> • Rekap capturan dari 29 UPT • Menjadi verifikator dan melakukan cek terhadap data dukung Matriks WBK Rutan Kelas II B Siak Sri Indrapura • Menjadi verifikator data dukung WBK dan RKT seluruh UPT • Memasukkan berkas ke file Pengaduan

	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta nomer surat • Memposting foto dan membuat <i>caption</i> untuk <i>Instagram</i>
13	<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek email Penyampaian Pelaksanaan Publikasi Resolusi Kemenkumham RI Tahun 2022 • Mengirim matriks LKE WBK/WBBM dan RKT final Rutan Kelas II B Siak Sri Indrapura • Mengirim matriks LKE WBK/WBBM dan RKT final Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Pekanbaru • Mengirim matriks LKE WBK/WBBM dan RKT final Rupbasan Kelas II Rengat

(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)

3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Menurut Inpres No. 9/2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, terdapat beberapa fungsi dari humas pemerintahan. Diantaranya sebagai (a) *nation-branding*, (b) sosialisasi, (c) edukasi, (d) kampanye program dan (e) kontranasi. Dalam (RI, 2011) humas juga memiliki peran sebagai komunikator komunikasi dua arah antara instansi pemerintah dan publiknya, baik secara langsung maupun tidak dapat berjalan dengan baik. Yang kedua, humas pemerintah memiliki peran dalam penyerapan perkembangan situasi dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat agar bisa dijadikan masukan bagi pimpinan instansi pemerintahan dalam pengambilan keputusan (fasilitator). Ketiga, humas

pemerintah berperan untuk pelayanan informasi terhadap organisasi dan publiknya mengenai kebijakan dan kegiatan masing-masing instansi pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung (diseminator). Keempat, humas memiliki peran dalam pendekatan dan strategi guna untuk mempengaruhi sikap serta pendapat publik agar selaras dengan kepentingan pemerintah dan publik itu sendiri (katalisator). Tak sampai disitu, humas juga merupakan konsultan, penasihat, dan penerjemah kebijakan pemerintah(konselor) serta memiliki peran sebagai strategis pemimpin puncak penentu kebijakan (*prescriber*). Humas adalah komunikasi dan aksi dalam bagian organisasi yang mendukung pembangunan dan perawatan relasi saling menguntungkan yang bermanfaat antara organisasi dan kelompok kelompok yang saing menguntungkan (Lawrence F. Lamb, 2004).

Untuk menjalankan fungsinya, peran humas dibagi menjadi dua yaitu peran manajerial dan peran terknis. Peran manajerial baru dapat dilaksanakan jika humas menjadi bagian dari pengambil kebijakan (*dominant-coalition*) dan berada pada struktur organisasi yang memungkinkan melaksanakan peran manajerial dan baru bisa terlaksana jika kepala humas berada dalam level manajerial, karena manajer humas merupakan bagian manajemen/pimpinan lembaga (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Peran manajerial ada tiga, yaitu :

- (i) *Expert prescriber*, mencakup manajemen masalah dan isu-isu, membantu manajemen memberikan informasi yang responsif terhadap opini publik, mengikuti dan memanfaatkan perubahan, melayani sistem pencegahan awal untuk mengantisipasi trend, menggunakan riset dan teknik komunikasi yang beretika sebagai alat-alat pokok.
- (ii) *Communication facilitator*, humas memiliki peran sebagai fasilitator, mediator atau penghubung komunikasi antara organisasi dengan publik. Humas diharapkan dapat

memperjuangkan kepentingan, keluhan dan saran-saran yang relevan dan rasional untuk menjadi pertimbangan kebijakan organisasi (*outside in thinking*).

- (iii) *Problem-solving facilitator*, humas sebagai mitra manajemen dalam mengatasi masalah dan implementasi kebijakan serta program agar tetap selaras pada tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik.

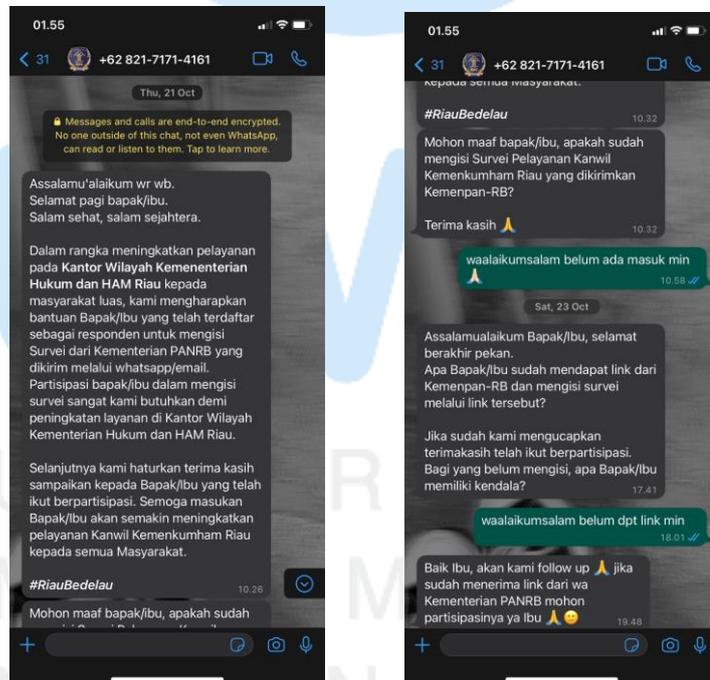
Jika mengacu pada Permenpan-RB No. 31 Tahun 2011, humas lembaga pemerintahan sudah dirancang memiliki fungsi yang sama dengan fungsi kehumasan universal yang ada dalam literatur. Fungsi dan perannya antara lain yakni kegiatan analisis situasi, perencanaan dan program, tindakan dan implementasi, serta evaluasi program.

Pekerjaan yang kemudian dilakukan penulis sebagai *intern* dalam humas Kementerian Hukum dan Ham Riau dapat mencakup beberapa tugas berikut ini.

- a) **Lobbying** : Menurut Maschab (1997) lobbying adalah segala bentuk upaya yang dilakukan oleh suatu pihak menarik atau memperoleh dukungan pihak lain. Contohnya, jajaran anggota humas terus melakukan *follow up* kepada masing-masing responden terkait survei hasil pembangunan zona integritas (SHPZI) oleh PANRB guna untuk peningkatan layanan di Kantor Kementerian Hukum dan HAM Riau yang sudah melewati batas waktu pengisian namun belum ada jawaban. Disini penulis menyusun format penulisan sebelum diteruskan kepada masing masing responden kemudian menanyakan ulang kepada kakak pembimbing dan bila sudah disetujui, penulis akan

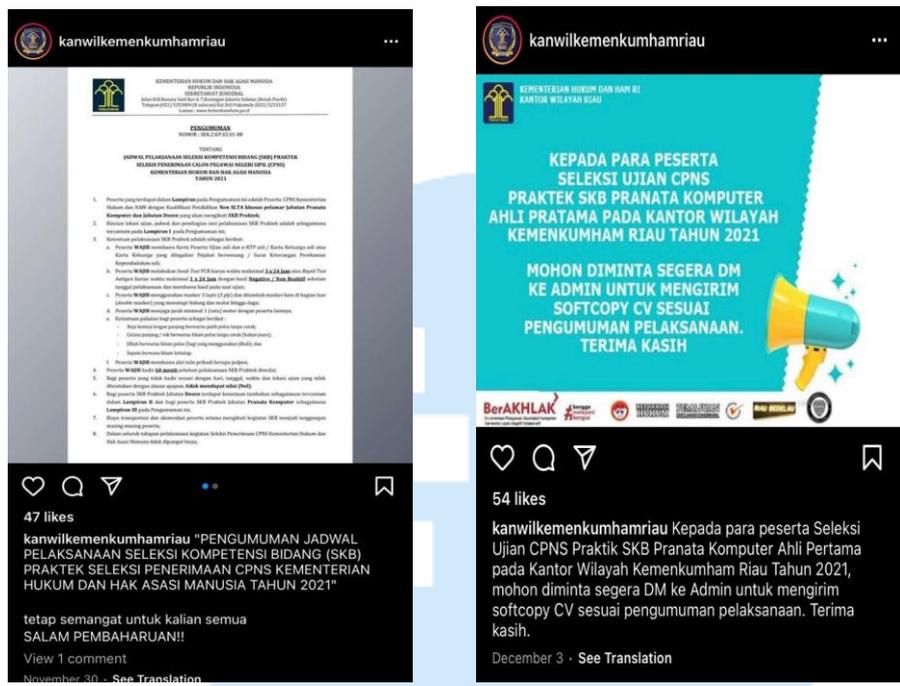
langsung mengirimkannya ke masing-masing peserta survei kemudian merespon balasannya.

Bila responden hanya membaca dan belum membalas, dikeesokan harinya penulis akan mengirimkan lagi pesan namun dengan format yang berbeda. Sembari menunggu responden yang sudah mengisi survei, maka Humas akan mendata sekaligus menghubungi dua puluh dua (22) Instansi lainnya melalui *WhatsApp* agar segera bergerak untuk melengkapi hasil survei ini dengan cara menghubungi satu persatu masyarakat yang sudah terdata sebelumnya.



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 1 Dokumen Pribadi – Chat WhatsApp Resmi

b) **Publication & Publicity** : pada aspek ini humas memperkenalkan organisasi beserta aktivitasnya kepada publik. Untuk publikasi bersifat umum sedangkan bersifat khusus yakni upaya mengenalkan instansi di media massa secara gratis (tidak membayar untuk pemuatannya). Menurut McLuhan (dalam Rakhmat, 2008:224) media merupakan perpanjangan alat indra karena melalui medialah kita dapat memperoleh informasi apapun secara langsung. Penulis mengunggah foto yang berisikan pengumuman jadwal pelaksanaan seleksi kompetensi bidang (SKB) praktek seleksi penerimaan calon pegawai negeri sipil (CPNS) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 2021 kemudian membagikan lagi *updatean* terbaru untuk peserta seleksi ujian CPNS praktik SKB Pranata Komputer Ahli Pertama untuk segera menghubungi admin via DM (*direct message*) untuk *softcopy* CV sesuai pengumuman pelaksanaan. Beragam informasi yang disampaikan oleh Humas Kemenkumham tidak hanya dapat dilihat melalui media sosial *Instagram* tetapi juga dapat diakses melalui *Facebook* dan *Twitter*. Apabila masih terdapat kendala dan pengaduan, masyarakat juga dapat menghubungi melalui seluruh media sosial dan *website* resmi Kemenkumham yaitu riau.kemenkumham.go.id/



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 2 Dokumen Pribadi – Konten Instagram

c) **Issues Management dan Komunikasi Organisasi** : Setelah melakukan kegiatan dalam membentuk citra positif, humas juga harus melakukan yang bertujuan untuk menghindari program kerja yang tidak ideal, tidak terevaluasi dan menyulitkan organisasi dimasa depan. Setelah suatu issue diangkat dan dibicarakan kemudian dilakukan *evaluating* yang dapat memberikan nilai apakah berhasil atau tidaknya, terkait sebab akibat dan apa saja yang telah dicapai beserta faktor penghambatnya serta bagaimana hasil pelaksanaannya (Rosady, 2007 pt. 2). Penulis menghadiri rapat penguatan capaian kinerja dan pelaksanaan reformasi birokrasi secara *virtual* dan menjadi notulen dalam rapat tersebut. Kegiatan ini membahas tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas kinerja, pengangguran dan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021. Hasil kesimpulan rapat ini akan penulis tulis ulang dengan *Microsoft Word* dan

dievaluasi serta ditanda tangani oleh Kepala Subbagian Humas, RB dan TI yaitu pak Koko Syaluddin Sitorus.



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)

Gambar 3. 3 Rapat Virtual

3.2.3 Tugas Lainnya

a) *Conseling*

Menjadi tim verifikator Riau WBK/WBBM dan RKT

Sebelum penulis mulai mengerjakan matriks WBK/WBBM dan RKT, penulis lebih dahulu diberikan instruksi untuk membaca dan memahami isi serta keseluruhan dari masing-masing pokja beserta dokumen yang diminta dan tahun *uploadnya*. Setelah melakukan pengecekan, barulah penulis *mengupload* data dukung dan membubuhkan keterangan untuk setiap data (menjadi tim verifikator Riau) yang belum lengkap pada website ERB adalah tugas keseharian penulis.

NO	PROGRAM, VEGETAN, DAN SUB KEGIATAN	OUTCOME	DATA DUKUNG	PENANGGUNG JAWAB	TARGET	LENGKAP/ TIDAK LENGKAP	CATATAN
MANAJEMEN PERUBAHAN							
1	Melakukan kegiatan Revolusi Mental: Contoh kegiatan: Kenaharian, capacity building		Laporan (Sesuai Tata Naskah Dinas) dilengkapi dengan (Undangan Rapat, Naskah, Daftar Hadir, dan Dokumentasi)	Kantor Wilayah dan UPT	B12	LENGKAP	
2	Melakukan sosialisasi pelaksanaan reformasi birokrasi (informatasi secara berkala dan berkesinambungan tentang program program percepatan RB (Rencana Kerja Tahunan))		Laporan (Sesuai Tata Naskah Dinas) dilengkapi dengan (Undangan Rapat, Naskah, Daftar Hadir, dan Dokumentasi)	Kantor Wilayah dan UPT	B12	TIDAK LENGKAP	Belum upload data dukung
3	Benchmarking (seling belajar dan tukar pengalaman) untuk perbaikan kinerja Kementerian Hukum dan HAM		Laporan kegiatan benchmarking	Kantor Wilayah dan UPT	B12	TIDAK LENGKAP	Belum upload data dukung
4	Internalisasi Tata Nilai PASTI (contoh dalam kegiatan apel pagi dan sore/office meeting rapat internal/diklat/workshop/dll)		Laporan kegiatan internalisasi	Kantor Wilayah dan UPT	B12	LENGKAP	
PENATAAN TATALAKSANA							

(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 5 Matriks RKT

Portal Elektronik Reformasi Birokrasi Kemenkumham RI

VERIFIKATOR RIAU

Dokumen kegiatan monitoring dan evaluasi tentang penempatan pegawai terhadap kinerja unit:

- Undangan
- Daftar hadir
- Notula dan dokumentasi foto
- Laporan hasil monitoring dan evaluasi tentang penempatan pegawai terhadap kinerja unit.

Target

B12

Belum Lengkap

Upload Dukung

- d. Laporan hasil monitoring dan evaluasi
- a. 1,2,3

VERIFIKATOR RIAU, verifikator, 2021-12-13 09:40:34

Mohon untuk melampirkan daftar hadir. Terima kasih

Catatan :

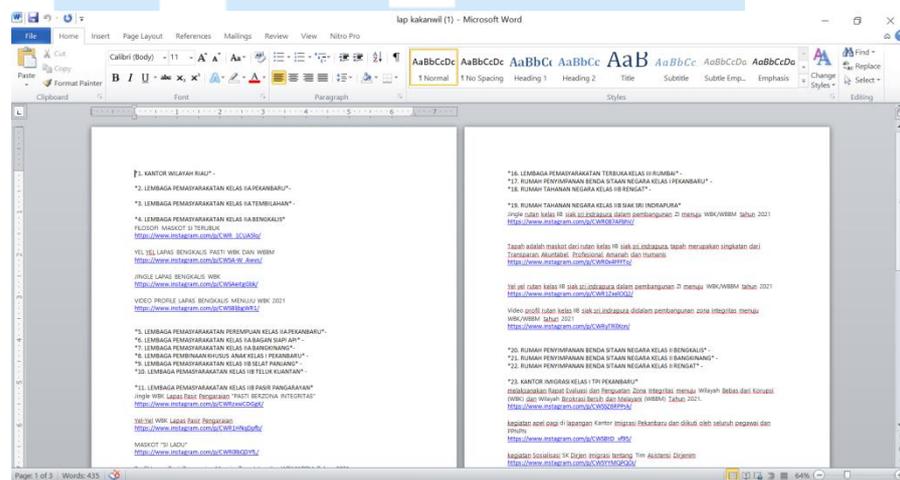
(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 6 Tim Verifikator Riau

b) **Publication & Publicity**

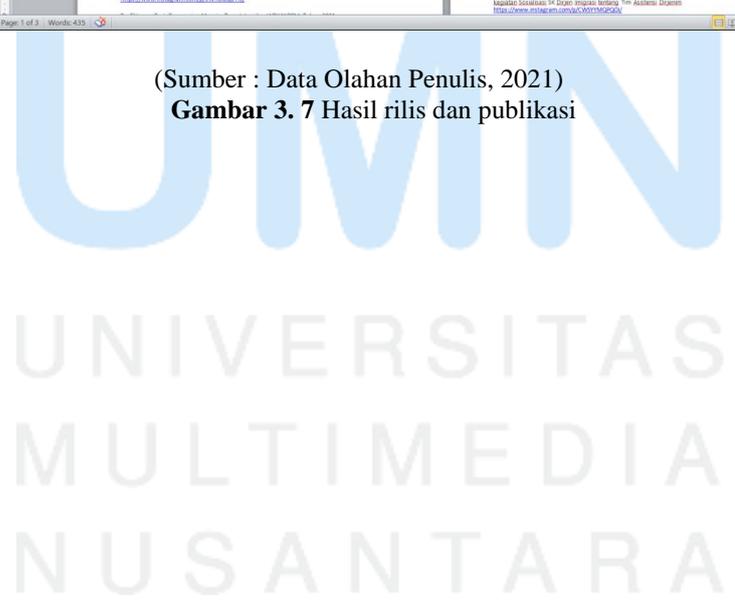
Membuat List Hasil Rilis dan Publikasi

Penulis membantu melakukan pendataan sebagai bukti bahwa 29 UPT sudah memposting berita yang belum lewat dari 22 jam pada laman *Instagram* mereka dan sudah dibagikan ulang ke *Instagram Story*

@kanwilkemenkumhamriau. Hal ini bertujuan agar seluruh masyarakat terutama yang mengikuti media sosial instagram Kementerian Hukum dan HAM Riau dapat melihat berbagai berita dari berbagai UPT lainnya. Selanjutnya penulis akan mencatat satu persatu nama *Instagram* dan *mencopy link* postingan mereka dan diberi judul singkat sebagai awalan. Setelah selesai, nantinya dokumen ini akan diteruskan kepada Bapak Sekjen. Hal ini penulis lakukan hampir setiap hari pada pukul 15.00 WIB hingga 15.30 WIB.



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 7 Hasil rilis dan publikasi





(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 8 Repost Instagram Story Rutan Rengat

c) ***Publication and publicity***

Membuat SOP Divisi Administrasi

Penulis juga membuat ulang SOP divisi administrasi yang sudah diperbaharui datanya menggunakan *Microsoft Excel* dan diubah kedalam bentuk PDF. Ada Sembilan (9) SOP yang penulis buat diantaranya Layanan Pengaduan Masyarakat, Peliputan, Pemeliharaan Jaringan Internet, Penanganan *Hardware*, Penanganan *Software*, Pengelolaan *Teleconference*, Pengelolaan *Website*, Penyiapan Bahan Reformasi Birokrasi, Penyusunan Telaahan Hasil Pengaduan Masyarakat dan Protokoler. Pembuatan SOP ini memakan waktu yang cukup lama karena harus memperhatikan detail satu-persatu pada butir poinnya. Nantinya SOP ini akan diupload oleh jajaran Humas dan

semua divisi lainnya namun sebelumnya tentu akan dicek terlebih dahulu kemudian dibahas. Setelah semuanya rampung, semua SOP ini akan diupload pada *website* resmi Kementerian Hukum dan HAM Riau yaitu *riau.kemenkumham.go.id* agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KANTOR WILAYAH RIAU DIVISI ADMINISTRASI SUBBAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT, REFORMASI BIROKRASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI	NOMOR SOP	W/4-OT.02.02-
	TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2016
	TANGGAL REVISI	20 Desember 2019
	TANGGAL EFEKTIF	05 April 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH RIAU
		 PURNOMO HARINTO NIP. 196703311990011001
DASAR HUKUM :	NAMA SOP :	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan	
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang Layanan Pengaduan Masyarakat	
3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia	3. Mengetahui dan Memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informa	
	KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1. SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat		1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
	PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :
Apabila pelaksanaan monitoring dan evaluasi tidak dilaksanakan maka laporan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah tidak dapat tersusun dengan baik		Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan

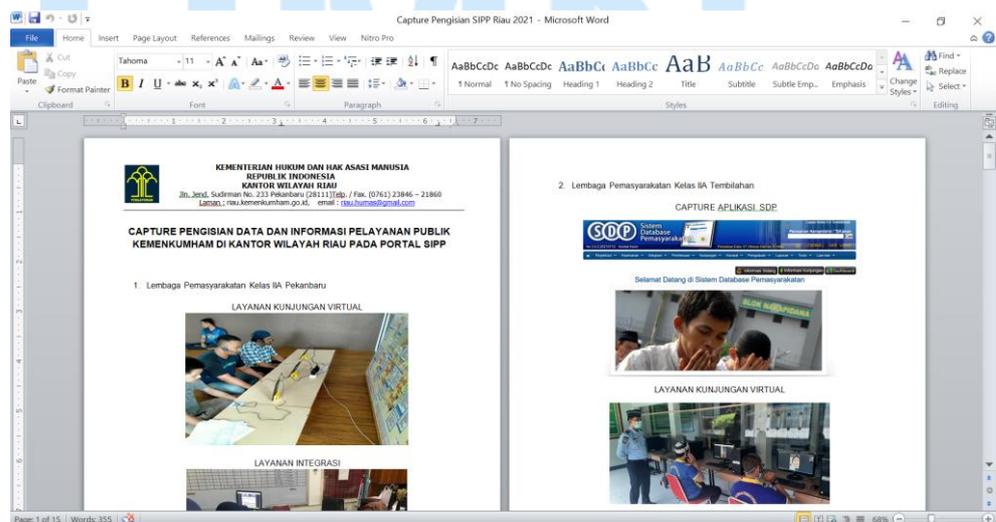
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				PELAKSANA	TIM LAYANAN PENGADUAN	MUTU BAKU			KETERANGAN
		KAKANWIL	INVISI/UPT TERKAIT	KADIVMIN	KABAG PROGRAM & HUMAS			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran						Muka				Laporan
2	Memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/koefikasi kebenaran pengaduan masyarakat							Disposisi	15 menit		Disposisi
3	Memerintahkan Kabag Program & Humas untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 menit		Disposisi
4	Memerintahkan Kasubag HRBTI untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 menit		Disposisi
5	Meneleah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan membuat arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti							Disposisi	30 menit		Disposisi
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Kasubag HRBTI							Konsep telaahan laporan pengaduan	1 hari		Konsep telaahan laporan pengaduan
7	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Program & Humas							Konsep nota dinas	30 menit		Konsep nota dinas
8	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kadivmin							Konsep nota dinas	30 menit		Konsep nota dinas
9	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke divisi/ UPT terkait							Konsep nota dinas	30 menit		Nota Dinas
10	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat							Nota Dinas	30 menit		Tidak lanjut pengaduan SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat

(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 9 SOP Layanan Pengaduan Masyarakat

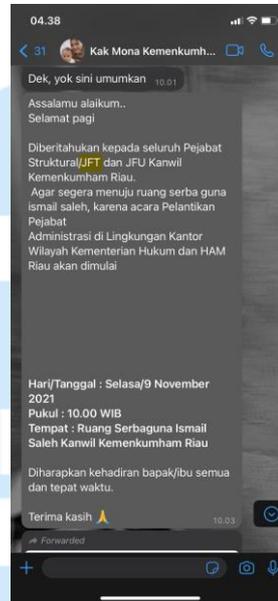
d) Menggabungkan Data SIPP Riau 2021

Penulis menggabungkan *capture* kegiatan program pembinaan dan integrasi pada 13 UPT yaitu Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Pekanbaru, Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Tembilahan, Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Bengkalis, Lemabaga Pemasarakatan Kelas II A Bagan Siapi-api, Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Selat Panjang, Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Teluk Kuantan, Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Pasir Pengarayan, Lembaga Pemasarakatan Narkotika Kelas II B Rumbai, Rumah Tahanan Negara Kelas I Pekanbaru, Rumah Tahanan Negara Kelas II B Dumai, Lembaga Pemasarakatan Terbuka Kelas III Rumbai, Rumah Tahanan Negara Kelas II B Rengat, Rumah Tahanan Kelas II B Siak Sri Indrapura. Nantinya keseluruhan data ini akan menjadi data dukung Zona Integritas untuk Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Seluruh instansi yang berada di Riau mengirimkan laporan berbagai kegiatan mereka kepada Humas Kementerian Hukum dan HAM Riau yang kemudian akan dicek satu-persatu kemudian digabungkan kedalam suatu file.



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)
Gambar 3. 10 Capture Pengisian SIPP Riau 2021

e) Mengumumkan Berita



(Sumber : Data Olahan Penulis, 2021)

Gambar 3. 11 Capture Isi Pengumuman

Penulis juga beberapa kali diberikan kesempatan untuk *announce* berita kepada seluruh pejabat struktural/JFT dan JFU untuk acara Pelantikan Pejabat Administrasi menggunakan microphone yang terhubung keseluruhan ruangan. Tentunya sebelum berita diumumkan, teks yang akan dibaca pastinya dikirimkan terlebih dahulu kemudian setelah diumumkan tak lupa pula hasil rekaman suara dikirimkan kepada Kak Mona selaku jajarannya Humas. Menurut *Collins Dictionary*, *an announcement is a statement made to the public or to the media which gives information about something that has happened or that will happen.*

Pengumuman adalah pernyataan yang disampaikan kepada publik atau media yang memberikan informasi tentang sesuatu yang telah atau akan terjadi. Informasi tersebut biasa ditulis atau disampaikan secara lisan di tempat umum. Hal tersebut dikarenakan informasi yang

disampaikan bisa menyangkut orang banyak. Pengumuman bisa juga diunggah melalui internet atau media sosial.

3.2.4 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalani praktik kerja magang di Kementerian Hukum dan HAM Riau sebagai Humas Intern, terdapat beberapa hambatan yang dialami. Situasi pandemi Covid-19 yang tengah melanda seluruh negara termasuk Indonesia menghalangi kesempatan penulis untuk meliput langsung berita dan menghadiri rapat atau kegiatan diluar kantor wilayah, hal ini tentunya menghalangi kesempatan penulis untuk mendapatkan pengalaman secara penuh sebagai bagian dari Humas *Intern*. Tak jarang juga terjadi miskomunikasi antara penulis dan jajaran Humas serta teman-teman magang yang lainnya karena perbedaan pola pikir akan suatu instruksi pekerjaan. Tak jarang juga kakak pembimbing lapangan memberikan instruksi tanpa adanya penjelasan setelah pemberian tugas, jadi kita hanya mengerjakan tanpa tahu tujuannya untuk apa. Kemudian pekerjaan yang penulis lakukan juga banyak yang keluar dari konsep humas atau refleksi kehumasan tidak diberdayakan selama proses kerja magang seperti *Events, News, Community Involvement, Media Relations* dan *Social Investment*. Terakhir, penulis juga kurang handal dalam menggunakan *Microsoft Excel* sehingga sering bertanya dalam pengerjaan tugas.

3.2.5 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Upaya yang penulis lakukan untuk menghadapi situasi dan budaya kerja baru ini adalah dengan belajar untuk beradaptasi secara perlahan dalam menyesuaikan diri dengan alur kerja di Kementerian Hukum dan HAM Riau ditengah kegiatan yang cukup padat serta tidak malu bertanya jika mengalami kesulitan dan meminta bantuan. Lebih aktif dalam berkomunikasi serta berbaur dengan teman-teman magang lainnya agar tercipta suasana nyaman saat berbagi tugas. Penulis juga melakukan pendekatan dengan obrolan ringan kepada teman-

teman magang melalui *room chat WhatsApp* grup yang kita semua ada didalamnya. Hal ini juga mempermudah dalam pembagian tugas. Saling membantu dan memberitahu juga menjadi poin penting dalam *teamwork*. Sebelum mengerjakan tugas pun penulis akan bertanya terlebih dahulu mengenai tata cara pengerjaan, bentuk penulisan, perihal yang dikerjakan dan melakukan *cross check* sebelum tugas tersebut dibagikan ulang agar tidak ada lagi kekurangan atau kesalahan. Penulis juga dibimbing dan diajarkan untuk menggunakan fitur Microsoft Excel yang tidak diketahui oleh seluruh jajaran Humas yang ada ditempat.

