

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran hubungan masyarakat (*public relations*) sebagai jembatan antar instansi pemerintah dan juga pemangku kepentingan baik *stakeholders* maupun *shareholders* memiliki peranan yang sangat strategis dan penting pada kegiatan untuk mencapai tujuan dari masing-masing instansi atau organisasi. Dalam menjalankan fungsinya hubungan masyarakat (*public relations*) merupakan penghubung antara organisasi dengan pemangku kepentingan, humas juga memiliki peranan penting dalam menjaga citra dimata publik secara luas. Humas (*public relations*) juga memiliki peran sebagai *back up management* instansi pemerintah, serta membentuk *corporate image* yang baik dimata publik. Selain menjadi penghubung antara organisasi dan pemangku kepentingan dalam aktivitas organisasi pemerintah peranan humas sangatlah krusial karena merupakan timbal balik penilaian publik terhadap instansi pemerintah. Setiap komponen yang menyangkut *image* suatu instansi pemerintah apabila tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan masalah jangka panjang termasuk bagaimana peran humas dalam melakukan *back up management* jika ada krisis yang berdampak pada instansi pemerintah.

Tidak sedikit juga instansi pemerintah yang jatuh perannya akibat tidak mengelola citra dengan baik, karena hal ini menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Ketika kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah menurun maka hal ini sangat mengganggu pelaksanaan kegiatan dari instansi pemerintah itu sendiri, begitupun sebaliknya ketika citra ini dapat dikemas dan dikelola dengan baik maka akan berdampak juga kepada kepercayaan masyarakat. kegiatan instansi pemerintah dapat membawa organisasi pemerintah berjalan dengan baik, bahkan dapat mengembangkan peran pemerintahan itu menjadi lebih besar lagi. Oleh karena itu humas atau *public relations* mempunyai peran yang sangat strategis pada organisasi sektor publik.

Dalam sistem pemerintahan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan aspek yang sangat penting sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan masyarakat yang informan, partisipatif, dan terlibat dalam proses pembuatan kebijakan. Penyampaian informasi kebijakan, peraturan dan perundang-undangan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi menjadi tanggung jawab dari humas untuk memastikan publik mendapat pemahaman yang baik tentang kebijakan, perundang-undangan dan program pemerintah serta memperkuat kesadaran publik tentang isu-isu penting. Dalam hal ini humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi menghadapi tantangan seperti perubahan tren media, tingginya arus informasi, dan keterlibatan publik yang semakin tinggi membuat humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi harus memiliki pemahaman fungsi dari *Government Public Relations* dalam strategi dan pendekatan yang efektif untuk mengkomunikasikan informasi mengenai kebijakan, peraturan dan perundang-undangan yang sedang di implementasikan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi kepada publik. Ketidaksetaraan akses informasi menjadi salah satu tantangan humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyampaikan informasi kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap informasi yang diberikan humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi harus menemukan cara untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memastikan informasi yang disampaikan secara merata. Media sosial juga telah mengubah lanskap komunikasi dan humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi juga harus menghadapi tantangan dalam menyampaikan informasi yang akurat dan membangun kredibilitas di tengah arus informasi yang cepat dan tersebar luas.

Pendidikan dan pemahaman publik tentang kebijakan, program dan isu-isu pemerintah merupakan pondasi penting dalam membangun masyarakat yang

berpartisipasi dan informan. Humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi memiliki peran krusial dalam menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah dengan publiknya. Tugas utama dari *Government Public Relations* juga mengedukasi publiknya yaitu dengan menyediakan informasi yang akurat dan relevan untuk membantu masyarakat memahami kebijakan, tujuan, dan inisiatif pemerintah. Masyarakat seringkali memiliki pemahaman yang terbatas tentang kebijakan dan program pemerintah hal ini dapat disebabkan oleh kompleksitas isu-isu tersebut atau keterbatasan akses informasi yang berkualitas. Oleh karena itu humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi harus beradaptasi dengan tren media dan komunikasi yang telah berubah. Media massa dan teknologi informasi telah mengubah cara orang untuk mengakses dan berinteraksi dengan informasi, dengan ini humas harus menggunakan berbagai saluran komunikasi yang bertujuan agar dapat mencapai audiens yang lebih luas. Humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi juga memegang prinsip keterbukaan dan transparansi dalam menyampaikan informasi kepada publik agar dapat membangun kepercayaan dan akuntabilitas. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi merupakan suatu instansi pemerintah yang sedang melakukan implementasi *Government Public Relations* dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan untuk membangun pemahaman, kepercayaan, dan dukungan publik terhadap pemerintah, kebijakan dan programnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor. 30 Tahun 2011 tentang pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa *Government Public Relations* memiliki fungsi untuk membentuk, meningkatkan, dan juga memelihara citra dan reputasi positif lembaga dan menyediakan informasi tentang, kebijakan, program, dan kegiatan dari suatu lembaga.

Divisi humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi saat ini tengah melakukan berbagai kegiatan seperti melakukan transparansi dan keterbukaan dalam menyampaikan informasi dan kebijakannya dengan memberikan akses terbuka terhadap informasi publik, termasuk data, laporan, dan keputusan penting melalui website yang dibuat oleh humas pusdiklat agar masyarakat akan merasa lebih percaya dan terlibat dalam proses kebijakan. Kegiatan transparansi yang dilakukan humas Pusdiklat Kemendikbudrisrek melalui website resmi dalam menyampaikan informasi seputar kegiatan yang ada di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dapat dikatakan cukup baik, informasi-informasi yang dibuat oleh Humas selalu tersedia dan aktual. Humas selalu berusaha menyampaikan informasi-informasi terkini dan juga kebijakan-kebijakan yang telah dibuat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi lalu dimuat kedalam website resmi dan juga portal berita-berita online lainnya.

Humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi juga berusaha membangun hubungan yang baik dengan media massa. Hubungan dengan media sangat penting dalam *Government Public Relations*, pusdiklat kemendikbud harus menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan media dengan memberikan informasi akurat dan relevan, dan merespons permintaan wartawan dengan cepat. Hubungan yang baik dengan media membantu mencapai liputan yang adil dan seimbang. Humas



Gambar 1. 1 Website pusdiklat.kemdikbud.go.id

(Sumber : Kemdikbud.go.id)

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi juga memberikan pemahaman yang jelas tentang kebijakan dan program pemerintah kepada masyarakat yang disampaikan melalui video pembelajaran dan materi edukatif yang dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan membangun dukungan publik.

Selain itu humas pusdiklat juga memanfaatkan media sosial untuk mencapai dan berinteraksi dengan masyarakat seperti membuat akun instagram



Gambar 1.2 Akun Instagram Pusdiklat Kemendikbudristek

(Sumber : @pusdiklat_pegawai)

resmi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi terbaru, merespon pertanyaan, dan membangun komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat.

Namun disisi lain, implementasi *Government Public Relations* yang dilakukan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi masih belum optimal. Kurangnya pemahaman tentang *Government Public Relations* menjadi salah satu kendala yang dialami oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi. Divisi humas yang keanggotaannya berasal dari divisi IT kesulitan beradaptasi dengan tugas-tugas *Public Relations* hal itu mengakibatkan komunikasi menjadi tidak efektif yang menjadi kendala dalam implementasi *Government Public Relations*. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dan ketidaksesuaian informasi yang

mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan informasi yang dapat merusak hubungan dengan media. Oleh karena hal itu banyak para CPNS dan PPPK di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi yang menyayangkan hal ini karena mendapatkan informasi yang sangat terbatas. Selain itu website resmi yang dimiliki Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi juga sulit untuk diakses sering terjadi error dan server down sehingga masyarakat kurang mendapatkan informasi yang cukup mengenai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi.

Keterbatasan waktu dan sumber daya juga menjadi salah satu hambatan yang dialami humas, humas yang terdiri dari beberapa anggota saja kesulitan untuk menangani tugas dan tanggung jawab dalam Implementasi *Government Public Relations* seperti menyebarkan informasi kebijakan, mengedukasi publik, merespon permintaan media, mempersiapkan materi untuk media, mengorganisir press tour dan melakukan pemantauan media yang membuat implementasi *Government Public Relations* yang dilakukan menjadi terhambat. Selain itu keterbatasan waktu juga dapat menimbulkan tekanan dan mempersulit kondisi dari humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi. Media memiliki deadline ketat dalam menghasilkan berita yang menuntut humas harus cepat merespon permintaan media dan mengirimkan informasi yang sesuai dengan jadwal ditentukan.

Dalam mengenai hal tersebut Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi sedang berupaya menyempurnakan implementasi *Government Public Relations* agar dapat membangun citra Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi menjadi lebih baik dan juga dapat membangun citra positif dimata masyarakat umum, Berdasarkan uraian masalah yang dialami Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dan melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi *Government Public*

Relations (Studi Deskriptif Kualitatif Di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi)”.
Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah untuk dijadikan bahan penelitian, yaitu:

1. Apa yang menjadi kebijakan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyampaikan informasi,kebijakan,peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif ?
2. Mengapa fungsi *Government Public Relations* diperlukan dalam menyampaikan informasi, kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif ?
3. Bagaimana upaya humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyampaikan informasi,kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif ?
4. Untuk apa humas Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi mengimplementasikan *Government Public Relations* dalam menyebarkan informasi,kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik ?

1.3 Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan lebih terarah, maka penulis membuat batasan permasalahan. Batasan permasalahan penelitian ini hanya akan mengenai Implementasi *Government Public Relations* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini hanya pada bagaimana Implementasi *Government Public Relations* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi Dalam Membangun Citra Positif?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

1. Aktivitas *Government Public Relations* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyebarkan informasi, kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif
2. Tindakan *Government Public Relations* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyebarkan informasi, kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif
3. Mekanisme *Government Public Relations* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi dalam menyebarkan informasi, kebijakan, peraturan dan mengedukasi publik untuk membangun citra positif

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah hasil penelitian ini berhasil didapatkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memenuhi tujuan penelitian yang telah penulis rumuskan sebelumnya. Maka signifikansi dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan kajian dibidang *Public Relations* khususnya mengenai implementasi *Government Public Relations* dalam membangun citra positif dan juga diharapkan mampu dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan tambahan informasi dan acuan bagi yang membutuhkan serta dapat memberikan referensi pemikiran bagi kalangan akademika yang akan melakukan penelitian terkait *Government Public Relations*