

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta sejak Tahun 2006 mempunyai sebuah unit kerja yang melayani masyarakat baik langsung maupun tidak langsung di tangani oleh Gerai Informasi Media yang berada dibawah Pusat Informasi dan Humas.(biroumum.kemdikbud.go.id) Pada tanggal 1 Mei 2010 sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Publik, layanan masyarakat yang meminta informasi dan menyampaikan pengaduan di Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan ditangani melalui satu pintu melalui Pusat Informasi dan Humas. Sementara itu, layanan pendidikan lainnya seperti tunjangan sertifikat guru, dapodik, NRG, NISN, bansos dan lain-lain masih ditangani oleh unit kerja masing-masing di Kemendikbud.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka layanan pendidikan dan kebudayaan yang ditangani unit kerja masing-masing dilingkungan Kemendikbud dikelola oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM) Sekretariat Jenderal, Kemendikbud Jakarta. Berikut adalah gambaran layanan satu pintu yang dinamakan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud Jakarta:



Gambar 1.1 Frontdesk Unit Layanan Terpadu Kemendikbud Jakarta

(Sumber: Dokumentasi pribadi)

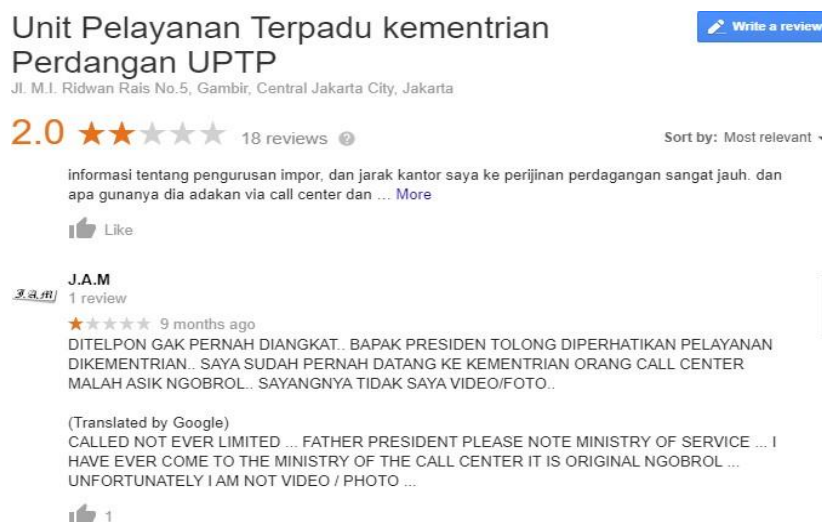
Pada gambar di atas menunjukkan bahwa pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinamakan Unit Layanan Terpadu (ULT) yang mulai operasional pada tanggal 9 Maret 2015.

Terdapat tiga Unit Layanan Terpadu (ULT) di Lembaga Kementerian, yang pertama ada didalam Kementerian Perdagangan, yang kedua terdapat didalam Kementerian Kesehatan dan yang ketiga terdapat didalam Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Akan ditampilkan gambar 1.1 dibawah). Ketiga Unit layanan Terpadu tersebut mempunyai satu tujuan yang sama, yaitu memberikan akses informasi yang terbuka dan transparan terhadap masyarakat. Perbedaan diantara ketiga Unit Layanan Terpadu ini adalah dari skor kepuasan masyarakat terhadap kinerja dari masing masing Unit Layanan Tersebut dan ditampilkan dengan skor yang menggunakan skala 1 sampai 5 bintang dari google. (Akan ditampilkan skor kepuasan masyarakat terhadap kinerja tiga Unit Layanan Terpadu di gambar 1.1) Berikut adalah gambar daftar Kementerian yang mempunyai Unit Layanan Terpadu (ULT).



Gambar 1.2 Daftar Kementerian yang menyediakan Unit Layanan Terpadu (ULT)
(Sumber: <https://tinyurl.com/y7tq8ydc>)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dari Kementerian Perdagangan mempunyai skor paling kecil yaitu 2.0 bintang dari 5.0 bintang, beragam komentar negatif yang menghiasi kolom komentar salah satunya seperti gambar berikut:



Gambar 1.3 Komentar negatif terhadap Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kementerian Perdagangan

(Sumber: <https://tinyurl.com/ybhg zr7x>)

Rata rata komentar yang dilontarkan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Terpadu (ULT) Kementerian Perdagangan adalah tentang buruknya kinerja pelayanan informasi melalui layanan call center dan via email. Terdapat satu komentar yang menyatakan bahwa para pekerja yang bertugas di bagian layanan call center sedang asik mengobrol. Hal ini sangat disayangkan dikarenakan di era keterbukaan informasi saat ini para pekerja di dalam kementerian masih bisa melakukan hal yang lalai dan menyebabkan citra dari Unit Pelayanan Terpadu Kementerian Perdagangan dinilai buruk oleh masyarakat.

Unit Layanan terpadu (ULT) yang dinilai kurang baik juga terdapat di Kementerian Kesehatan, bisa dilihat dari gambar 1.1 bahwa skor yang dimiliki oleh Kementerian Kesehatan hanya menyentuh skor 3.2 bintang dari skala 5.0 bintang. Hal seperti ini sangat disayangkan dikarenakan ini adalah lembaga pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Dikolom komentar terdapat juga komentar negatif terhadap kinerja yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Kesehatan. Berikut adalah gambar dari komentar negatif terhadap kinerja Unit Layanan yang ditujukan kepada Kementerian Kesehatan:



Gambar 1.4 Komentar negatif terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Kesehatan.

(Sumber: <https://tinyurl.com/yd6oaknw>)

Dari gambar yang berisikan komentar diatas, bisa dilihat nilai yang diberikan terhadap kinerja dari Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian kesehatan mempunyai nilai yang kurang baik. Dari kurangnya informasi dan lalainya salah satu petugas yang melayani salah satu masyarakat. Hal ini memberikan penilaian dari Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Kesehatan kurang baik dan hanya mampu menyentuh skor 3.2 dari skala 5.0.

Tetapi dari gambar 1.1 kinerja dari Unit Layanan Terpadu (ULT) yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta mendapatkan skor yang cukup tinggi yaitu 4.6 dari skala 5.0. dan rata rata ulasan yang diberikan oleh masyarakat juga sangat baik, dari segi pelayanan petugasnya, maupun penyampaian informasi terkait masalah masalah yang dialami oleh pengunjung. Hal ini menimbulkan penilaian yang cukup baik dimata masyarakat yang memberikan skor yang cukup tinggi, berikut adalah salah satu contoh komentar positif yang diberikan oleh masyarakat :



Gambar 1.5 Komentar positif terhadap Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud Jakarta

(Sumber: <https://tinyurl.com/ycfbr58z>)

Dari gambar diatas dapat dilihat Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud Jakarta mendapatkan skor yang mendekati 5.0 bintang, hal ini sangatlah positif untuk suatu Lembaga negara yang bertugas memberikan layanan informasi baik langsung maupun tidak langsung. Disini dapat terlihat bahwa masyarakat punya nilai positif

terhadap Unit Layanan yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta, selain mendapatkan skor 4.6 yang terbilang cukup tinggi, unit layanan Kemdikbud juga mendapatkan 138 ulasan dari masyarakat yang kebanyakan positif.

Dengan kepercayaan masyarakat yang memberikan ulasan positif terhadap Unit Layanan Terpadu Kemendikbud yang melampaui Unit Layanan dari Kementerian perdagangan maupun Kementerian Kesehatan maka dilakukan penelitian dengan tujuan agar mengetahui penerapan strategi komunikasi di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta, yang dapat terlihat dari skor uraian yang diberikan oleh masyarakat dan keunggulan yang sudah dimiliki oleh Unit Layanan Terpadu Kemendikbud Jakarta yang diakui oleh masyarakat, mulai dari keramahan petugasnya, transparansi informasinya dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Lembaga. Selain itu Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta juga memiliki website tersendiri yang dapat diakses kapanpun, begitupun juga dengan sosial media instagram Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Pentingnya pelayanan publik dan keterbukaan informasi bagi masyarakat di era digital saat ini sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, oleh karena itu ULT Kemendikbud berusaha semaksimal mungkin dalam memenuhi standar keterbukaan informasi di era digital. Dalam sehari-hari, manusia sebagai makhluk sosial cenderung melakukan interaksi dengan orang lain dengan berkomunikasi satu sama lain. Untuk itu dalam berkomunikasi manusia membutuhkan orang lain atau suatu kelompok untuk melakukan interaksi. Di dalam kelompok/organisasi biasanya terdapat bentuk dan sistem kepemimpinan yang mempengaruhi kelangsungan hubungan/kegiatan komunikasi. Diharapkan dalam kegiatan komunikasi pihak-pihak dalam suatu organisasi terjalin two way communication atau komunikasi dua arah (timbang balik) sebagai indikator komunikasi yang efektif. Untuk itu diperlukan kerjasama yang menjadi harapan semua pihak untuk mencapai cita-cita organisasi. Bila strategi komunikasi efektif diterapkan dalam suatu organisasi maka sasaran yang dituju akan tercapai pula.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan layanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan

orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan orang dalam memberikan layanan. Menjadi satu satunya tempat pelayanan publik yang disediakan oleh kemendikbud, dengan adanya Unit Layanan Terpadu (ULT), tenaga kerja pendidikan mendapatkan sarana informasi yang tepat. Pendidikan sangat lah penting bagi pelajar maupun tenaga pelajar, pendidikan itu sendiri dinaungi oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam segala aspeknya.

Dalam setiap lembaga tentunya mempunyai strategi khusus untuk penerapan strategi komunikasi untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah perencanaan (Planning) dan manajemen (Management) untuk mencapai satu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan (Effendy, 2003:301). Strategi komunikasi harus didukung oleh teori karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman (empiris) yang sudah diuji kebenarannya.

Untuk mencapai tujuan dari strategi komunikasi, maka dibutuhkan komunikator dengan tujuan tertentu sebagai penyampai informasi melalui pesan-pesan yang akan disampaikan kepada komunikan sebagai bentuk dari kegiatan komunikasi, sehingga strategi komunikasi yang dilaksanakan dapat membantu tercapainya tujuan organisasi atau lembaga.

Setelah melihat pembahasan di atas, Unit Layanan Terpadu Kemendikbud Jakarta mampu mendapatkan kepercayaan yang di hargai oleh masyarakat dalam melakukan konsultasi berbagai keperluan tenaga kerja pendidik. Oleh karena itu penulis berusaha melakukan penelitian untuk mengetahui penerapan strategi komunikasi yang dilakukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta mulai dari tahapan perencanaan penerapan analisis SWOT dan tahapan strategi komunikasi. Untuk itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Strategi Komunikasi Di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas fokus dari penelitian ini adalah penerapan Strategi Komunikasi Di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi komunikasi yang dilakukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat teoritis dan praktis yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dalam berkomunikasi yang ada kaitannya dengan penerapan strategi komunikasi

1.5.2 Manfaat Praktis

Ada beberapa manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta, Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Lembaga yang bersangkutan khususnya Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta merupakan Lembaga negara yang bergerak dibidang pendidikan.
2. Bagi Lembaga lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengetahui bagaimana cara Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta dalam membina hubungan baik dengan

publik

3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau referensi terkait dengan penggunaan penerapan Strategi Komunikasi yang tepat dalam meningkatkan citra dan dapat melihat bagaimana cara Unit Layanan Terpadu (ULT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta dalam melakukan strategi komunikasi.

1.6 Tahapan Penelitian

Agar pembahasan dalam penulisan skripsi ini sistematis, untuk itu penulis membaginya menjadi lima bab, yaitu tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan dari penelitian ini yang mencakup latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tahapan penelitian hingga waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori dan berbagai tinjauan pustaka, peneliti juga akan memberikan penelitian terdahulu lalu menjelaskan mengenai tinjauan teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Peneliti akan menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti. Bab ini berisikan paradigma penelitian, metodologi penelitian, unit analisis data dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan apa yang telah penulis teliti

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Jl. Jend. Sudirman, RT.1/RW.3, Gelora, Tanahabang, Kota Jakarta Pusat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270

1.7.2 Waktu Penelitian

KEGIATAN	Bulan																			
	Des 2019				Jan 2020				Feb 2020				Mar 2020				Apr 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari topik penelitian , pengamatan terhadap objek penelitian																				
Pencarian data awal penelitian, observasi awal objek penelitian, penyusunan tujuan pustaka																				
Pengumpulan data melalui pengamatan objek penelitian																				
Penyusunan proposal skripsi																				
Melakukan wawancara dan observasi lapangan																				
Penyusunan akhir proposal skripsi																				

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

(sumber: olahan Penulis)