

Program-program layanan humas pada instansi pemerintah: study kasus pada Humas di Setjen Depdiknas, Senayan-Jakarta

Achmad Tavip Syah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107119&lokasi=lokal>

Abstrak

Asumsi peneliti pada awalnya bahwa akan adanya pembaharuan strategi pelayanan kehumasan dan kegiatan layanan yang dilakukan oleh Humas Setjen Depdiknas, pasca dikeluarkannya Surat Keputusan tahun 1989, 2002 dan 2005 yang berisi tentang perubahan status dan kedudukan humas dalam organisasi Departemen Pendidikan Nasional, setelah diadakan penelitian, dengan mengadakan observasi dimana peneliti ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh humas Setjen Depdiknas dan dengan mengadakan wawancara langsung dengan publik pengguna humas Depdiknas, guna mendapatkan masukan tentang bagaimana strategi kehumasan dan bentuk program layanan humas Setjen Depdiknas, ternyata tidak ditemukan adanya perubahan yang signifikan yang berkaitan dengan hal tersebut, atas terbitnya SK-SK perubahan yang dimaksudkan. Penambahan layanan humas yang diberikan pada beberapa bulan terakhir, hanyalah sebatas upaya strategis humas Setjen Depdiknas dalam membuka akses dan menerima masukan dari para publiknya. Namun demikian jenis layanan baru tersebut belum dapat peneliti sampaikan.

Tesis ini menjelaskan tentang analisis dari program-program layanan humas Setjen Depdiknas (strategi kehumasan Setjen Depdiknas), yang telah dan selama ini dijalankan, serta beberapa saran dan upaya untuk memberikan masukan/rekomendasi guna menyusun atau merencanakan strategi kehumasan Setjen Depdiknas untuk menjadikan humas dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan oleh para publiknya.

Metode pendekatan dari penelitian ini adalah deskriptif, sedangkan kajian dilakukan secara kualitatif. Informan yang merupakan sumber informasi yang diteliti berasal dari beberapa Pejabat Struktural Depdiknas, yang dianggap berdasarkan penilaian tertentu memahami persoalan humas (purposy), pegawai/staf Depdiknas yang terlibat langsung dalam pelayanan kehumasan, informan dari media masa, serta informan yang berasal dari masyarakat umum, yang kesemuanya adalah sebagai pengguna jasa layanan humas Setjen Depdiknas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program-program layanan Humas Setjen Depdiknas belum berjalan secara maksimal. Komunikasi dua arah (two way communication) dengan umpan balik atau masukan yang diharapkan akan muncul dari para publiknya, baik dengan publik internal maupun eksternal, pihak media masa dan juga masyarakat yang berhubungan langsung dengan pihak humas Depdiknas, juga tidak berjalan sebagaimana yang sangat diharapkan.

Rekomendasi praktis yang disampaikan peneliti bagi Humas Setjen Depdiknas, adalah menyangkut perencanaan, upaya peningkatan peran dan fungsi, program layanan, kedudukan dalam Organisasi, dan SDM pegawai Humas.