



UNIVERSITAS INDONESIA

**STRATEGI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN
HUBUNGAN LUAR NEGERI
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI**

TESIS

**NENI LUSIANI
0806449115**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**STRATEGI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI
BIRO HUMAS DAN HLN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M,Si) dalam Ilmu Kajian Ketahanan Nasional Kajian
Perencanaan Strategik Dan Strategi Kebijakan**

NENI LUSIANI

0806449115

**PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL
PEMINATAN PERENCANAAN STRATEGIK
DAN STRATEGI KEBIJAKAN**

JAKARTA

JULI 2010

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Neni Lusiani

NPM : 0806449115

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Neni Lusiani
NPM : 0806449115
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional Peminatan Perencanaan
Strategik dan Strategi Kebijakan
Judul Tesis : Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro
Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM

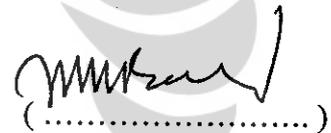
Telah berhasil dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai Bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M,Si) pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Peminatan Perencanaan Strategik dan Strategi Kebijakan Universitas Indonesia.

Dewan Penguji

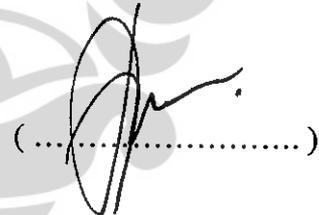
Ketua : Prof. Chandara Wijaya, M.Si, MM

()

Pembimbing : DKS, Nugraha, S.Sos, MBA

()

Penguji : Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Kajian Ketahanan Nasional Peminatan Perencanaan Strategik dan Strategi Kebijakan Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Chandara Wijaya, M.Si, MM. selaku Plh Ketua Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- 2) DKS. Nugraha, S.IP, M.Si, MBA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tesis ini;
- 3) Seluruh staf dan dosen pengajar Program Kajian Ketahanan Nasional.
- 4) Martu Batubara, SH selaku Kepala Biro Humas dan HLN yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;
- 5) Mama, Bapak selaku orang tua yang telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayangnya, serta keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan semangat dan moral;
- 6) Suami Hartono, S.Pd, M.Sn yang telah memberikan dukungan dengan penuh kesabaran dan Putri tercinta penulis tersayang: Syifa Viran Fahdilla yang menjadi semangat mama untuk menyelesaikan tesis ini
- 7) Sahabat sejawat di jajaran Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM yang telah memberikan dukungan dan semangatnya
- 8) Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan: Vita Masnin, Erni watiwahab, Irvan, Rini, dan teman – teman semua yang membantu tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Semoga Allah SWT selalu memberikan segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta , 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neni Lusiani
NPM : 0806449115
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada Tanggal :
Yang menyatakan

(Neni Lusiani)

ABSTRAK

Nama : Neni Lusiani
Program studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Konsetrasi : Kajian Perencanaan Strategik dan kebijakan
Judul : Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi: Studi Kasus Di Biro Hubungan Masyarakat Dan Hubungan Luar Negeri Dari Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Strategi kebijakan layanan informasi di Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri belum mampu memberikan pelayanan informasi sesuai harapan public. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana agar strategi kebijakan pelayanan informasi menjadi lebih efektif dalam merumuskan strategi berdasarkan empat teori George Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif yang mencoba untuk menjelaskan masalah yang dianalisis berdasarkan data yang dikumpulkan dari pengamatan dan wawancara.

Wawancara terlibat informan kunci eksternal dan internal, pembuat kebijakan dan pelaksana (wartawan dan masyarakat). Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan strategi kebijakan untuk meningkatkan layanan informasi juga untuk menganalisis masalah-masalah yang menghambat penerapan strategi kebijakan untuk informasi publik di Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan mengidentifikasi hal-hal yang dapat menghambat strategi kebijakan.

Teori yang digunakan dalam analisis terhadap pelaksanaan kebijakan strategi untuk meningkatkan layanan informasi ini dari George Edward III. Selanjutnya, untuk menganalisis strategi kebijakan layanan informasi.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi memiliki dampak yang mendalam pada pelaksanaannya. Tapi, ada juga beberapa kelemahan dalam pelaksanaan di Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri. Mengacu pada teori George Edward III, kelemahan pada Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri adalah aspek komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Hal ini dapat ditingkatkan dengan koordinasi yang jelas dan komunikasi, dan konsisten dengan pelaksanaan. Hasil penelitian juga menunjukkan memiliki dampak yang mendalam tentang pelaksanaan layanan informasi di Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri, meskipun ada beberapa kelemahan. Untuk mengimplementasikan strategi kebijakan pelayanan informasi yang lebih baik, dapat menggunakan langkah – langkah perumusan strategi menurut teori kollter.

Kata Kunci : Kebijakan, Strategi, Pelayanan Informasi, Biro Humas dan HLN

ABSTRACT

Name : Neni Lusiani
Studi Program : Strategic Planning, Strategies And Policies
Title : Policy Strategy of Information Service : Case Study of Bureau of Public And Foreign Relations of Ministry of Law and Human Rights of The Republic of Indonesia.

The policy strategy of information service in Bureau of Public and Foreign Relations has not fulfill the public expectation of information service. Therefore, this research will explain how the information service policy strategy is to be more effective in formulating strategy based on four dimensions theory by Edward III namely communication, resources, disposition, and bureaucracy structure.

The approach of this research is descriptive-qualitative which tries to describe the problems being analyzed based on data collected from the observations and interviews. The interviews involved key external and internal informers, policy makers and implementers (journalists and public).

The problems in this research are How is the implementation of policy strategy for improving information service also to analyze the problems which constrain the implementation of policy strategy for public information in Bureau of Public and Foreign Relations of the Ministry of Law and Human Rights, and to identify the things that can restrain the policy strategy for improving the public information.

The theory used in analyzing the implementation of strategy policy for improving the information service is from Edward III. Subsequently, to analyze the policy strategy of information service.

The result describes that the implementation of policy strategy of information service has deep impacts on the implementation. But, there are also some weaknesses in the implementation at Bureau of Public and Foreign Relations. Referring to the theory of Edward III, the weaknesses at Bureau of Public and Foreign Relations are the aspects of communication, resources, and bureaucracy structure. It can be improved by clear coordination and communication, and consistent with implementation. The result also shows that have deep impact on the implementation of information service at Bureau of Public and Foreign Relations, although there are some weaknesses. To implement better information service policy strategy, it can apply the steps of strategy formulation from Kollter theory.

Keyword : Policy, Strategy, Information Service, Bureau of Public And Foreign Relations.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kebijakan	15
2.1.1 Pengertian kebijakan	15
2.1.2 Implementasi kebijakan	17
2.1.3 Evaluasi kebijakan	23
2.1.4 Pengertian Strategi.....	25
2.1.5 Proses Penyusunan Strategi	26
2.2 Pelayanan Publik	39
2.2.1 Pengertian Pelayanan	39
2.2.2 Bentuk Pelayanan	40

2.2.3	Pelayanan yang berkualitas	41
2.2.4	Pelayanan Sepenuh Hati.....	43
2.2.5	Harapan dan Presepsi Konsumen	44
2.2.6	Hambatan – Hambatan Pelayanan	45
2.2.7	5 (lima) Fakor dalam Pelayanan	46
2.3	Informasi	46
2.3.1	Kebutuhan Informasi	48
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi	49
2.3.3	Kebijakan Informasi.....	50
2.4	Kehumasan (Public Relations)	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	54
3.2	Tempat dan Obyek Penelitian.....	54
3.3	Tehnik Pengumpulan Data	55
3.3.1	Pengambilan Data Primer	55
3.3.2	Pengambilan Data sekunder.....	55
3.3.3	Pengambilan data Pustaka.....	56
3.3.4	Tehnik Analisis Data	56

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Biro Humas dan HLN	61
4.2	Stuktur Organisasi Biro Humas dan HLN	61
4.3	Visi dan Misi Biro Humas dan HLN :	63
4.4	Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi	63
4.5	Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM untuk Biro Humas dan HLN	67

BAB V ANALISIS

5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLAN	76
5.2 Bagaimana Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan Ham	97
5.3 Untuk merumuskan strategi kebijakan Biro Humas dan HLN berdasarkan hasil observasi dan wawancara dan dapat melakukan langkah – langkah berdasarkan teori Kollter yaitu.....	98

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan	102
7.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Program kebijakan pelayanan Informasi.....	4
Tabel 1.2	Data Pusat Informasi dan Komunikasi Tahun 2008 dan 2010 Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM	6
Tabel 1.3	Program kerja 100 hari dan rencana strategis Biro Humas dan HLN Tahun 2008 s/d 2010	7
Tabel 1.4	Data Pegawai Biro Humas Dan HLN Tahun 2010 Pegawai Biro Humas dan HLN berjumlah : 48 Orang	9
Tabel 1.5	Data Layanan Internet Dan Media	11
Tabel 5.1	Kebijakan Komunikasi	77
Tabel 5.2	Kebijakan Sumber Daya Manusia (Pegawai Biro Humas dan HLN)	85
Tabel 5.3	Kebijakan Anggaran Biro Humas dan HLN.....	87
Tabel 5.4	Kebijakan Sarana dan Prasarana Biro Humas dan HLN.....	89
Tabel 5.5	Kebijakan Disposisi Biro Humas dan HLN.....	90
Tabel 5.6	Kebijakan Struktur Birokrasi Biro Humas dan HLN.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Hubungan Antar Variabel Implementasi Kebijakan	22
Gambar 2.2	Model Segitiga perumusan kebijakan.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

**Hasil Wawancara dengan Kepala Pusat Informasi Kementerian
Komunikasi dan Informasi**

Hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas dan HLN

Hasil wawancara dengan Kasubag. Biro Humas dan HLN

Hasil wawancara dengan Staf Biro Humas dan HLN

Hasil wawancara dengan Wartawan dan Masyarakat



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Derasnya arus globalisasi menuntut organisasi untuk melakukan perubahan, *organizations responsiveness* (Organisasi yang mau mendengarkan) sangat penting dalam mencermati perubahan lingkungan yang semakin kompleks. Pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien menjadi suatu keharusan, sebagai prasyarat untuk membangun *organization competitiveness* (organisasi yang bersaing). Joseph E. Stiglitz, dalam bukunya *Globalization and its Discontent 1999*, bahwa mobilitas manusia dan arus informasi akan mempengaruhi perilaku masyarakat.

Organisasi pelayanan publik dituntut untuk lebih *responsive* dalam mengikuti percepatan dan efektivitas layanan informasi dalam organisasi di era global. Pranata informasi dalam sebuah organisasi akan membuat sebuah pelayanan menjadi lebih efektif. Sejalan dengan naiknya peran partisipatif masyarakat (*public participation*), maka aksesibilitas informasi sebuah lembaga sangat penting. Undang - undang keterbukaan publik (UU-KIP). No.14 tahun 2008 mengamanatkan bahwa: masyarakat berhak mengetahui setiap perubahan dan perkembangan seputar pelaksanaan pembangunan dan kebijakan organisasi publik yang dibiayai oleh APBN. Sistem informasi dalam organisasi publik menjadi semakin strategis, karena sepatutnya sistem informasi akan berimplikasi luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya masyarakat.

Menurut Muhammad Wartaka (2005),¹ Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan keberhasilan organisasi publik diukur melalui efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran kinerja pada organisasi publik dapat meningkatkan pertanggung jawaban dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (*Policy*). Dengan demikian, focus utama organisasi pemerintah bukan pada

¹ Sumber: wartaka [Http://www.ssrn.com](http://www.ssrn.com). Mulyadi tanggal 12 febuari 2005

pencapaian tujuan finansial namun pada tujuan yang berfokus pada pelanggan. Dalam hal ini adalah masyarakat dan pemerintah pusat.

Biro Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, sebagai organisasi pemerintah yang melayani publik, memiliki tujuan utama (*majority goal*) untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat (*public*) mengenai tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM. Menurut Faisal Akib (2009) Sistem pelayanan informasi sebuah organisasi setidaknya memiliki faktor kualitas informasi: pertama *timeliness* ketepatan waktu dalam pemberian informasi, kedua *accurative*, bahwa informasi harus akurat tidak mengandung kesalahan, ketiga *target outcome* ketepatan sasaran informasi pada yang memerlukannya, keempat *relevancy* informasi harus relevan dengan kebutuhan penggunanya, kelima *good accesibilities*, dimana publik memiliki kemudahan dan keleluasaan dalam mengakses sumber informasi keenam *completenees massive* informasi harus lengkap sesuai dengan kebutuhan agar memiliki kualitas baik.²

Biro Humas dan HLN melakukan pola pelayanan informasi terpadu dengan menyertai tindakan, lisan, dan tulisan berupa informasi kebijakan dan kegiatan melalui media, sosialisasi, dan konsultasi untuk pengguna informasi. Menurut Moenir, (2002:190) pelayanan informasi terbagi menjadi tiga bentuk katagori yaitu pelayanan bentuk lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan.

Kegiatan pelayanan informasi selalu melibatkan pengguna dan pencari informasi. Pencari informasi berusaha mendapatkan sumber informasi untuk mendapatkan jawaban atas informasi yang dibutuhkan. Penyedia informasi mengelola dan menyediakan informasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi. Untuk memenuhi kebutuhan pencari informasi diperlukan ketersediaan *data base* lengkap dan strategi kebijakan pelayanan yang dapat memberikan kualitas layanan yang efektif terhadap pengguna layanan.

² Sumber artikel Faisal akib tanggal 25 Juli 2009, <http://teknik-informatika.com/informasi-dan-organisasi/>

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor : M. 09-PR.07.10 Tahun 2007 Tentang Orta (Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI) Biro Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri (Humas dan HLN) Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI mempunyai tugas, melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerjasama luar negeri, pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai kebijakan dan kegiatan-kegiatannya. Dan mempunyai fungsi sebagai Pelaksana Hubungan dengan Kelembagaan Pemerintah, Lembaga Tinggi dan Organisasi Kemasyarakatan, Pembinaan dan Pelaksanaan Hubungan Kerjasama Luar Negeri, serta Pemberian Informasi dan Komunikasi kepada Kementerian Hukum dan HAM dibidang Peraturan Perundang – Undangan, Administrasi Hukum Umum, Hak Kekayaan Intelektual, Hak Asasi Manusia, Pemasyarakatan. Pembinaan Hukum dan Keimigrasian.

Undang – Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik dalam pasal 7 ayat (3) bahwa Badan publik dalam melaksanakan kewajiban membangun dan mengembangkan sistem pelayanan informasi dan dokumentasi dan mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Selanjutnya dijelaskan dalam pasal 13 ayat (1) bahwa setiap Badan Publik mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana. Dari penjelasan ini bahwa pemerintah telah memberikan dasar aturan dalam pelaksanaan pelayanan informasi dan melimpahkan wewenang yang menjadi kewajiban Biro Humas dan HLN sebagai Badan Publik. Maka pelaksanaan pelayanan informasi menjadi suatu hal yang mutlak untuk untuk dilaksanakan.

Biro Humas dan HLN dalam melaksanakan pelayanan informasi telah membuat kebijakan dan kegiatan dengan melalui program – program yang diaplikasikan dalam bentuk pelayanan informasi untuk pengguna informasi (masyarakat). Berikut data program kebijakan Biro Humas dan HLN yang bersumber dari Biro Perencanaan Kementerian Hukum dan HAM Rencana Kegiatan Kementerian Lembaga/ RKKL Tahun 2008 s/d 2010³

³ Sumber : Biro Perencanaan Kementerian Hukum dan HAM

Tabel 1.1
Data Program kebijakan pelayanan Informasi

No	Data kegiatan dan Kebijakan Biro Humas dan HLN Tahun 2008	Keterangan
BIRO HUMAS tahun 2008		
1	Pertemuan Anggota Bakohumas,	3 bulan, 3 pkt, 100 OK
2	Monitoring Kegiatan Informasi Kehumasan	9 bulan, 2 pkt, 100 OK
3	Sosialisasi & Monitoring Kgt Hubungan LN	6 bl, 2 pk, 18 OK, 90 OH
4	Koordinasi Penyusunan Renstra Kehumasan	6 Bl, 3 pkt
5	Pengembangan Jejaring Kehumasan	6 bl, 2 pkt, 14 OK, 70 OH
6	Diskusi Media Pembangunan Hukum	6 bulan, 7 paket, 96 OK
7	Legal Expo Institusi Pelaku Pembangunan Hukum	6 bulan, 7 paket
8	Training of Trainer Pengembangan Produk Multi Media	3 Bulan, 6 Paket
9	Bimtek Kehumasan Bagi Tenaga Humas	3 Bln, 4 pkt, 237 OK
BIRO HUMAS tahun 2009		
Penyelenggaraan Humas dan Protokol		
1	Sosialisasi & Monitoring Kgt Hubungan LN	6 bl, 1 pkt
2	Monitoring Kegiatan Informasi Kehumasan	9 bulan, 1 pkt
3	Monitoring Jejaring Kehumasan	6 Bulan, 1 pkt
4	Pertemuan Anggota Bakohumas	3 bln, 1 pkt
5	Legal Expo Institusi Pembangunan Hukum dan HAM	6 bulan, 1 paket
6	Bimbingan Teknis Kehumasan	3 Bln, 1 pkt
7	Rapat Koordinasi Renstra Kehumasan	6 bln, 1 pkt
8	Press Tour Kehumasan	1 kgt
9	Rapat Koordinasi Hubungan Luar Negeri	6 bln, 1 pkt
10	Pengelolaan Website	6 bln
11	Press Conference	3 bln
12	Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Unit Eselon I Dep. Hukum dan HAM	1 keg
13	Workshop Jurnalis	3 bln
14	Penerbitan News Letter	3 bln
15	Diskusi Media	3 bln, 3 pkt
16	Monitoring dan Evaluasi	3 bln
17	Peningkatan Kualitas Hubungan Internal Humas Dep. Hukum dan HAM	

BIRO HUMAS 2010		
<i>PROGRAM PENINGKATAN KINERJA DAN LEMBAGA PENEGAK HUKUM LAINNYA</i>		
1	Monitoring Informasi Kehumasan	6 Bulan
2	Monitoring Jejaring Kehumasan	6 Bulan
3	Pertemuan Anggota Bakohumas	3 Bulan
4	Legal Expo Institusi Pembangunan Hukum dan HAM	3 OB
5	Bimbingan Teknis Kehumasan	1 Kegiatan
6	Press Tour Kehumasan	1 Kegiatan
7	Press Conference	9 Bulan
8	Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Dep. Hukum dan HAM	3 Bulan
9	Workshop Jurnalis	3 Bulan
10	Diskusi Media	3 Bulan
11	Monitoring dan Analisis Berita Media	1 Kegiatan
12	Refleksi Akhir Tahun	1 Kegiatan
13	Rapat Koordinasi HLN	1 Kegiatan
14	Penerbitan Majalah/Jurnal	(12 Bulan)
<i>PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN BANTUAN HUKUM</i>		
1	Pembuatan Leflet	3.680 lembar
2	Pengembangan Sistem Informasi Manajemen	1 Tahun
3	Penyelenggaraan Humas, Protokol dan Pemberitaan	1 Tahun
4	Pameran/visualisasi/Publikasi dan Promosi	1 Tahun

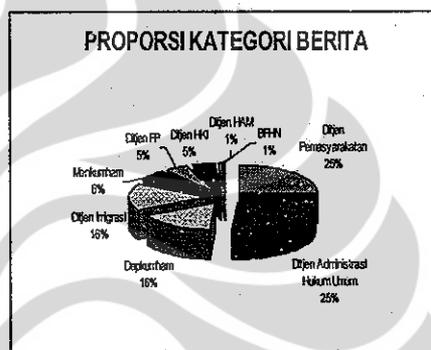
Dari Tabel diatas dapat digambarkan bahwa kebijakan program kegiatan yang telah dialokasikan untuk pelayanan informasi belum memprioritaskan program kegiatan dengan menggunakan langkah – langkah stategis pada setiap tahunnya. Ini dapat dicermati dari kegiatan pelayanan informasi yang diprogramkan dalam setiap tahunnya selalu mengalami perubahan dan belum terbentuknya pengklasifikasian program yang diprioritas sebagai program yang utamakan sehingga dapat berpengaruh besar pada kelangsungan pada porses pelayanan informasi.

Kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN melalui program kegiatan yang di input dari media monitoring dan rekafitulasi mengenai pencapaian berita untuk Kementerian Hukum dan HAM pada tahun 2008 s/d 2010, proporsi pemberitaan pada setiap unit – unit kerja

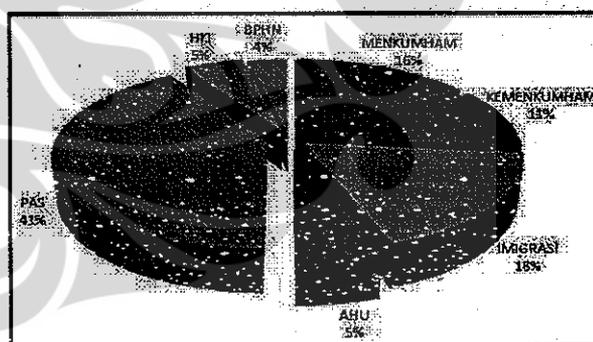
Kementerian Hukum dan HAM mendapatkan porsi yang berbeda tergantung pada permasalahan masing – masing unit dari penilaian yang diberikan masyarakat (*public*). Misalnya di unit Pemasarakatan isu negative atau isu positif, data proporsi kategori berita Kementerian Hukum dan HAM pada masing – masing unit kerja.

Tabel. 1.2
Data Pemberitaan Informasi Tahun 2008 dan 2010 : ⁴
Sumber informasi Kementerian Hukum dan HAM

Proporsi Kategori Berita	Jumlah
Ditjen Pemasarakatan	261
Ditjen Administrasi Hukum Umum	248
Depkumham	159
Ditjen Imigrasi	159
Menkumham	64
Ditjen PP	47
Ditjen HKI	46
Ditjen HAM	7
BPHN	5
	996



Proporsi Kategori Berita	Jumlah
Ditjen Pemasarakatan	261
Ditjen Administrasi Hukum Umum	248
Depkumham	159
Ditjen Imigrasi	159
Menkumham	64
Ditjen PP	47
Ditjen HKI	46
Ditjen HAM	7
BPHN	5
	996



⁴ Sumber : Data PIK : Pusat Informasi dan Komunikasi Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin pesat telah mendorong Biro Humas dan HLN secara proaktif dan berkesinambungan meningkatkan kebijakan pelayanan informasi kepada publik agar dapat mewujudkan citra yang positif melalui jalinan hubungan masyarakat dan hubungan luar negeri yang harmonis. Untuk mendapatkan informasi yang cepat, tepat, akurat bagi pengguna informasi dan dapat memberikan pelayanan informasi yang optimal Biro Humas dan HLN melaksanakan program dan kegiatan, dari hal ini pelunya anggaran merupakan hal prioritas penting untuk operasional proses pelaksanaan pelayanan informasi. Berikut data laporan terkait anggaran yang terdata dalam Program 100 hari dan Rencana Strategis 5 (lima) Tahun kedepan Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM.

Tabel 1. 3
Program kerja 100 hari dan rencana strategis Biro Humas dan HLN
Tahun 2008 s/d 2010⁵

PROGRAM KEGIATAN BIRO HUMAS DAN HLN BIRO HUMAS DAN HLN TAHUN 2009												
NO	KEGIATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV
1	Sosialisasi dan Monitoring HLN											
2	Monitoring Inf. Kehumasan											
3	Monitoring Jejaring Kehumasan											
4	Gitahumas											
5	Legal expo											
6	Bimbingan Teknis Kehumasan											
7	Rakor Renstra											
8	Press Tour Kehumasan											
9	Rakor HLN											
10	Pembuatan News Letter											
11	Pengelolaan Website											
12	Press Conference											
13	Workshop Jurnalis											
14	Diskusi Media											
15	Analisis dan Monitoring											
16	Evaluasi Peleko UNHAS											
17	Peningkatan Kualitas Humas Internal											

Anggaran tahun 2010 untuk pelaksanaan tahun 2011

⁵ Sumber : Data Biro Humas dan HLN Program Kerja 100 hari

RENCANA PROGRAM BIRO HUMAS DAN HLN BIRO HUMAS DAN HLN TAHUN 2010														
NO	KEGIATAN	BULAN												PAGI
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Depkumham													202.450.000
2	Rapat Koordinasi HLN													110.450.000
3	Monitoring Informasi Kehumasan													45.500.000
4	Monitoring Jejaring Kehumasan													187.600.000
5	Bakohumas													165.950.000
6	Legal expo													107.950.000
7	Bimbingan Teknis Kehumasan													181.750.000
8	Press Tour Kehumasan													120.450.000
9	Press Conference													57.050.000
10	Workshop Jurnalis													91.300.000
11	Diskusi Media													21.130.000
12	Monitoring dan Rekapitulasi Berita Depkumham													30.500.000
13	Refleksi Akhir Tahun													27.450.000
JUMLAH														1.459.817.000

Tahun	Jumlah Kegiatan	Jumlah Anggaran Operasional	Jumlah Bulan Pelaksanaan
2009	17	1.459.817.000	69 bulan
2010	13	900.889.000	42 Bulan

Dari data laporan Biro Humas dan HLN terlihat bahwa dari tahun ke tahun anggaran operasional untuk pelayanan informasi belum stabil, sehingga dapat berpengaruh besar pada proses pelaksanaan pelayanan informasi.

Biro Humas dan HLN dalam setiap kegiatannya mempunyai program-program yang mengupayakan pemberian pelayanan informasi dalam bentuk berita-berita dengan melalui situs Kementerian Hukum dan HAM. Dalam hal ini pengguna informasi memberikan kesan tersendiri pada kemasan berita, tampilan berita, bobot berita yang dapat menarik perhatian. Pengemasan berita menarik dan dapat layak diterima pengguna informasi tidak terlepas dari peran Sumber Daya Manusia (*Human Resource*) yang mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan

informasi yang terbaik sehingga dapat bersaing dengan berita dari media lain. Terkait dengan Sumber Daya Manusia berikut data kuantitas dan kualitas pendidikan pegawai Biro Humas dan HLN

Tabel 1.4
Data Pegawai Biro Humas Dan HLN Tahun 2010
Pegawai Biro Humas dan HLN berjumlah : 48 Orang

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Biro Humas dan HLN	1
2	Kepala Bagian	2
3	Kasubbag	9
4	Staf	36
Tingkat Pendidikan		
1	S2	13
2	S2 Komputer	1
3	SMA	6
4	S1 Umum	18
5	D3 Komputer , komunikasi	5
	S1 Komunikasi , Komputer, Perpust	5
Mengikuti Diklat		
1	Jurnalistik	-
2	Tenis kehumasan (pelaksanaan seluruh Humas Unit)	30

Dari data tersebut digambarkan bahwa kurangnya pegawai yang mempunyai produktifitas yang dapat berkontribusi dalam memberikan pelayanan informasi dikarenakan Sumber Daya Manusia spesialisasi untuk pelayanan informasi masih kurang di Biro Humas dan HLN.

Peningkatan pelayanan terus menerus dilakukan Biro Humas dan HLN untuk membentuk image yang positif, akan tetapi pada kenyataanya dari data berita yang masuk melalui perangkat – perangkat media yang ada

di Biro Humas dan HLN, masih ditemukan berita – berita negative Seperti yang dikemukakan dalam Rakyat Merdeka (30 Desember 2009) bahwa :

“Mengenai informasi seleksi penerimaan CPNS dalam faktanya Biro Humas dan HLN belum optimal menyebarkan informasi dengan baik sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang kebijakan proses seleksi CPNS dan masih banyak peserta seleksi yang belum tahu informasi tersebut.”.

Dari data tersebut diatas masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas informasi kebijakan pemerintah di bidang hukum dan hak asasi manusia yang merupakan bagian tugas dari Biro Humas dan HLN.

Biro Humas dan HLN dalam mengupayakan program pelayanan informasi memerlukan fasilitas sarana dan prasarana menjadi suatu hal yang sangat penting pada proses pelaksanaan kerja yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan, kurangnya sarana dan prasarana dapat pengaruh sangat besar pada kelancaran pelaksanaan program kerja yang sehingga dalam pembentukan image masyarakat (*public*). Menurut Kasubbag Hubungan Organisasi dan Kemasyarakatan terkait sarana dan prasarana Biro Humas dan HLN berikut:

No	Nama Barang	Jumlah
1	Pesawat Telepone	3
2	PC Unit	4
3	Lap Top	2
4	Tape Recorder	3
5	Printer	5
6	Facsimile	1
7	Camera digital	1
8	Lensa kamera	2

Dari data tersebut dapat digambarkan bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana yang dapat memfasilitasi pada proses kelancaran pelayanan informasi.

Keberadaan Humas dan HLN sebagai sumber informasi Kementerian Hukum dan HAM memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan publik dalam koleksi data yang lengkap, pelayanan yang ramah, dan kejelasan informasi, untuk menjalankan perannya sebagai pelayan publik seharusnya dapat memberikan pelayanan kualitas pelayanan bagi pengguna informasi, akan tetapi dari jumlah data pengunjung yang datang untuk mendapatkan informasi masih terjadi penurunan jumlah kunjungan, Hal Ini dapat digambarkan dari kunjungan perpustakaan yang tercatat di Biro Humas dan HLN dari tahun 2009 s/d 2010 jumlah pengunjung yang datang berjumlah 26 orang saja. data tersebut menggambarkan kurangnya minat pengunjung yang datang untuk mendapatkan informasi.

Biro Humas dan HLN menyediakan layanan internet melalui website www.hukumham.info. Program tersebut memberikan akses layanan informasi dan layanan saran bagi masyarakat. Berikut data email, sms dan berita hits yang masuk dari tahun 2007 s/d 2009:⁶

Tabel 1.5

Data Layanan Internet Dan Media Biro Humas dan HLN

No	Jenis layanan	2007	2008	2009
1	Email	Tidak ada data	285	62
2	Sms broadcast	Tidak ada data	193	128
3	Berita hits	267.147	3.098.813	2.976.118

Dari data data email, sms dan berita hits Pusat Informasi Komunikasi Biro Humas dan HLN menggambarkan bahwa layanan informasi mengenai kebijakan dan kegiatan mendapat atensi dari masyarakat informasi yang masuk ke situs Biro Humas dan HLN. Jumlah survey tanggapan yang masuk berupa kritik dan saran melalui situs: email, sms, dan berita - berita hit, pada setiap tahunnya dievaluasi mengalami penurunan jumlah peminat pengguna informasi. Pengguna informasi pada dasarnya menginginkan kebutuhannya terpenuhi, untuk itu sudah menjadi tugas Biro Humas dan HLN dapat memberikan pelayanan informasi yang berkualitas. Agar

⁶ Sumber : Pusat Informasi Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM

menghasilkan ukuran kualitas layanan informasi Menurut Raymond Mcleod Jr (1995:115) yaitu dapat diandalkan, tanggap memenuhi, berpengetahuan, dan berpenampilan ahli.

Dari uraian permasalahan tersebut diatas tentang pelayanan informasi Biro Humas dan HLN dapat disimpulkan masalah – masalah yang terjadi adalah :

1. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui kebijakan – kebijakan pemerintah dibidang hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Masih Kurangnya tenaga yang mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam pelayanan informasi terutama dalam membuat berita yang dapat menarik perhatian publik sehingga dapat bersaing dengan berita dari media lainya
3. Kurangnya sarana dan prasarana di Biro Humas dan HLN
4. Kurangnya anggaran operasional yang dialokasikan untuk penyelenggaraan kegiatan secara optimal.

Dari masalah-masalah yang telah diuraikan tersebut diatas maka pentingnya membandingkan (*benchmarking*) Implementasi kebijakan pelayanan Biro Humas dan HLN berdasarkan teori Edward III dan menganalisis Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN.

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN berdasarkan 4 (empat) aspek dari teori George Edward III ?
2. Bagaimana perumusan Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan implementasi kebijakan pelayanan informasi yang ada di Biro Humas dan HLN 4 (empat) aspek dari teori Edward III

2. Menganalisis perumusan strategi kebijakan pelayanan informasi serta memberikan saran strategi kebijakan pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara akademis dapat memberikan gambaran tentang penerapan teori implementasi kebijakan di bidang pelayanan informasi .
2. Dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang bermanfaat bagi para pembaca yang hendak melakukan penelitian lanjutan di bidang strategi kebijakan pelayanan informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini terdiri dari 6 (enam) bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang penjelasannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar bagi seluruh penelitian ilmiah yang berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan kajian teori mengenai Implementasi Kebijakan Strategi, Pelayanan Publik, dan Informasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Untuk mendapatkan data dengan cara wawancara mendalam dan observasi sesuai dengan tujuan penelitian agar mendapatkan kesimpulan dari obyek yang diteliti yaitu strategi kebijakan pelayan informasi.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang Visi dan Misi Biro Humas dan HLN Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM dan tugas pokok, fungsi dan mekanisme kerjanya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan analisis data dari proses pengumpulan hasil wawancara, observasi, dan data lain yang mendukung penelitian strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN Kementrian Hukum dan HAM serta menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan hasil dari penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran merupakan bab penutup dari penelitian ini berisi kesimpulan hasil penelitian saran sebagai rekomendasi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan

2.1.1 Pengertian kebijakan

Biro Humas dan HLN dalam organisasi Kementerian Hukum dan HAM mempunyai fungsi dan tugas memberikan pelayanan dengan menyebaluaskan informasi berupa kebijakan dan program – program kegiatan. Agar pada pelaksanaan dapat berjalan dengan baik, maka suatu strategi kebijakan menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian strategi kebijakan pelayanan terlebih dahulu diperlukan pemahaman pada konsep teori – teori yang akan digunakan, untuk mengantisipasi dari kesalahan penerapan teori dan pandangan dibutuhkan pengetahuan yang lebih mendasar dari pengertian kebijakan. Banyak bermacam ragam pengertian kebijakan sebagaimana pendapat Lasswell dan Kaplan (dalam islamy 2001 : 15), bahwa kebijakan sebagai *A projected program of goals, values and practices* (suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek – praktek yang terarah).

Setiap arti kebijakan pada prinsipnya mempunyai unsur-unsur yang sama yaitu memberikan arah seperti halnya menurut Anderson (dalam, Winarno, 2002 :16) kebijakan adalah sebuah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan, sedangkan publik berarti banyak (umum), sementara Ealau dan Prewitt (1973), dalam buku analisis kebijakan publik memberikan pengertian, Kebijakan publik adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang mentaatinya (yang terkena kebijakan itu). Dalam setiap penyusunan program sudah seharusnya mengatur setiap tindakan yang terarah sesuai dengan tujuannya seperti halnya yang didefinisikan

Titmuss (1974) mengenai kebijakan sebagai prinsip – prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan kepada tujuan-tujuan tertentu. Lain halnya yang dikemukakan Young dan Quinn, (2002: 5-6) mengenai kebijakan ialah :

- a. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politik dan finansial untuk melakukannya.
- b. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata, kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan kongkrit yang berkembang dimasyarakat.
- c. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
- d. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. Namun, kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
- e. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seorang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisi sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langkah – langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan, bukan sebuah maksud atau janji yang belum dirumuskan. Keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintah, maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

Sementara itu Dye (1975, dalam Winarno, 2002 : 15) memberikan batasan kebijakan publik sebagai apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

Dalam tingkatan pelaksanaan operasional, setiap pembuatan kebijakan sering kali ada yang beranggapan dalam membuat sebuah kebijakan akan mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Padahal menurut Smith (dalam Wahab:1997:100) dalam implementasi kebijakan publik yang merupakan sandungan terberat dan serius bagi efektivitas terdapat pada pelaksanaan kebijakan.

2.1.2. Implementasi kebijakan

Dalam setiap pelaksanaan kebijakan program – program kegiatan yang telah direncanakan, implelementasi merupakan hal yang paling diharapkan keberhasilannya. Untuk lebih memahami sebuah kebijakan yang baik dalam implelementasinya maka diperlukanya pengetahuan dalam proses perumusan pembuatan kebijakan. Menurut Raymond A. Bauer, (1968, dalam buku William Dunn) menyatakan Perumusan kebijakan adalah proses sosial dimana proses intelektual melekat di dalamnya tidak berarti bahwa efektivitas relative dari proses intelektual tidak dapat ditingkatkan, atau bahwa efektivitas relative dari proses intelektual tidak dapat ditingkatkan, atau bahwa proses sosial dapat “ diperbaiki”, lain halnya Harold D Lassewell (1971:1) memberikan pengertian analisis kebijakan adalah aktivitas menciptakan pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan. Pembuatan kebijakan itu tergantung pada akses stok pengetahuan yang tersedia, berupa komunikasi dan penggunaan analisis. Gilbert dan Specht (1986) memberikan 3 tiga model kebijakan.

- a. Dorongan perencanaan, eksploitasi / penelitian, pendefinisi tugas – tugas perencanaan, perumusan kebijakan, perumusan program, Evaluasi.
- b. Pengidentifikasian masalah, perumusan kebijakan, legitimasi kebijakan,implementasi kebijakan, evaluasi kebijakan.
- c. Perencanaan kebijakan, pengembangan dan implementasi program, evaluasi.

Tiga tahap rumusan Kesimpulan model Gilbert dan Specht

1. Tahap Identifikasi masalah dan kebutuhan : mengumpulkan data mengenai permasalahan yang dialami masyarakat, mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi *unmet needs*
 - a) Analisis masalah dan kebutuhan : Mengolah, memilah dan memilih data mengenai masalah kebutuhan masyarakat yang selanjutnya dianalisis dan ditransformasikan kedalam laporan yang terorganisasi. Informasi yang perlu diketahui antara lain: apa penyebab masalah dan apa kebutuhan masyarakat ? Dampak apa yang mungkin timbul apabila masalah tidak dipecahkan dan kebutuhan tidak terpenuhi ? Siapa dan kelompok mana yang terkena masalah?
 - b) Penginformasian Rencana Kebijakan : Berdasarkan laporan hasil analisis disusunlah rencana kebijakan. Rencana ini kemudian disampaikan kepada berbagai subsistem masyarakat yang terkait dengan isu – isu kebijakan sosial untuk memperoleh masukan dan tanggapan. Rencana ini dapat pula diajukan kepada lembaga – lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui.
 - c) Perumusan Tujuan Kebijakan : Setelah mendapatkan berbagai saran dari masyarakat dilakukanlah berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternative – alternative kebijakan. Beberapa alternatif kemudian dianalisis kembali dan dipertajam menjadi tujuan – tujuan kebijakan
 - d) Pemilihan Model Kebijakan : pemilihan model kebijakan dilakukan terutama untuk menentukan pendekatan, metoda dan strategi yang paling efektif dan efisien mendapai tujuan – tujuan kebijakan. Pemilihan model ini juga dimaksudkan untuk memperoleh basis ilmiah dan

prinsip – prinsip kebijakan yang logis, sistematis dan dapat di pertanggungjawabkan.

- e) Penentuan Indikator sosial : Agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan dapat terukur secara objektif, maka dirumuskan indikator-indikator sosial yang berfungsi sebagai acuan, ukuran atau standar bagi rencana tindak dan hasil –hasil yang akan dicapai.
- f) Membangun Dukungan dan Legitimasi Publik : Tugas pada tahap ini adalah menginformasikan kembali rancangan kebijakan yang telah disempurnakan. Selanjutnya melibatkan berbagai pihak yang relevan dengan kebijakan dengan kebijakan, melakukan lobi, negoisasi dan koalisi dengan berbagai kelompok-kelompok masyarakat agar tercapai konsensus dan kesepakatan mengenai kebijakan sosial yang akan diterapkan.

Dari ungkapan pendapat – pendapat mengenai perumusan kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan. Tidak kalah pentingnya implementasi kebijakan seperti yang diungkapkan Silalahi (1993:20) bahwa : Implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat esensial dari suatu kebijakan atau program. ini berarti bahwa suatu kebijakan, walaupun dirumuskan dengan baik tetapi tidak diimplementasikan maka kebijakan tersebut hanya akan menjadi slogan politik biasa. Seperti halnya penjelasan mendalam Gilbert dan Specht Tahap 2 (kedua) mengenai implementasi yaitu:

- a) Perumusan kebijakan : Rencana kebijakan yang sudah disepakati bersama dirumuskan kedalam strategi dan pilihan tindakan beserta pedoman peraturan pelaksanaannya.
- b) Perancangan dan Implementasi program : Kegiatan utama pada tahap ini adalah mengoperasionalkan kebijakan kedalam usulan – usulan program (program proposal) atau proyek – proyek untuk dilaksanakan atau diterapkan kepada sasaran program.

Melihat Implementasi kebijakan dari teropong kesuksesan implementasinya menurut Edward III (1980:9-10), ketika ia mencatat:

What are primary obstacle to successful policy implemntation.... to answer these question, four critical factor or variables in implementing public : communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure. Because the for factors are operating simultaneously and interacting with each other to aid or hinder policy implementation, such an approach would be self – defeating. To undersrtand we must simplify, and to simplify we must bersak down explanatioans of implementation ito principal components. Nevertheless, we need to remember that the implementation to every policy is a dynamic process, which involves the interactioan of many variables.

Variabel penentu kebijakan publik, demikian Edward III, adalah komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. Keempat variabel itu bekerja secara srimultan dan berkaitan satu sama lain guna mencapai tujuan implementasi kebijakan. Melalui bekerjanya keempat variabel ini, pemahaman tentang implementasi kebijakan dapat diperoleh secara luas melalui pbumian penjelasan kedalam komponen – komponen yang prinsip. Seraya diingat, bahwa implementasi kebijakan itu sendiri merupakan proses yang dinamis yang meliputi saling berhubungan bermacam- macam variabel.

Edward III (1980:10-12) menyatakan 4 (empat) variabel yang saling berpengaruh dalam implementasi kebijakan yaitu :

1. *Communication, that first requirement for affective policy implemntatioan is that those who are to implement a decisioan must khow what they are supposed to do.*
2. *Resources, implementation order may be accurately, clear, and may consisten, but if implementations lack the resources*

necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.

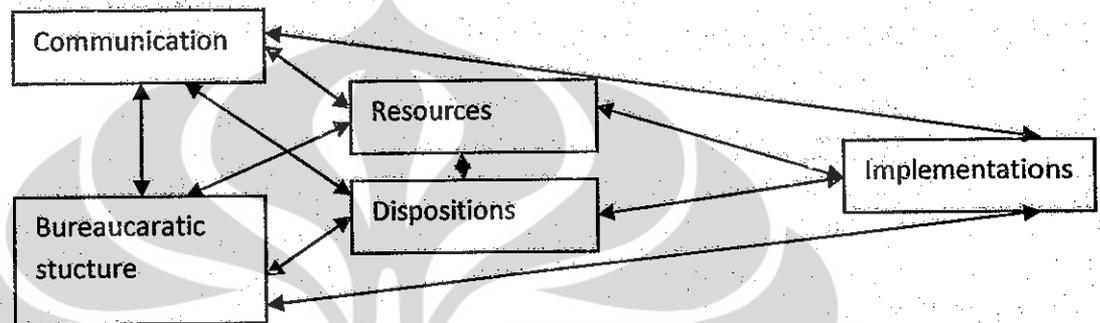
3. *Dispositons, if implementatioan are well – disposed toward a particular policy, they are more likely to carry it out as the original decision makers intended. But when implementation attitudes or perspectives differ from the dicision makers, the processof implementing a policy becomes infinitely more complicated.*
4. *Bereaucratic structure, policy implementators may know what to do and have sufficient lesire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation by the stuctures of the organizations in which they serve. Two porninent characteristics of bureaucruies are standard operating porducedrues (SOPs) and fragmentatioan.*

Edward III mengarahkan pemahaman tentang variabel implementasi kebijakan dan hubungan antara variabel – variabel di maksud dengan menetapkan peran masing – masing variabel.

- Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan.
- Sumber daya menjamin dukungan efektifitas implementasi kebijakan.
- Disposisi menjawab konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan mengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan.
- Struktur birokrasi menjelaskan susunan tugas dari para pelaksanaan kebijakan, memecahkan dalam rincian tugas serta menetapkan prosedur strandar operasi.

Edward III melukiskan hubungan antara variabel – variabel Komunikasi, Sumber daya, Disposisi atau perilaku, dan Struktur birokrasi sebagaimana terlihat pada gambar berikut :

Gambar 2. 1
Hubungan Antar Variabel Implementasi Kebijakan



Sumber : Edward III, 1980 p.148

Selanjutnya Menurut Gindle (dalam Rasyid,2002:296), tentang implementasi kebijakan diidentifikasi ada 2 (dua) hal yang sangat menentukan keberhasilan dari implementasi, yaitu :

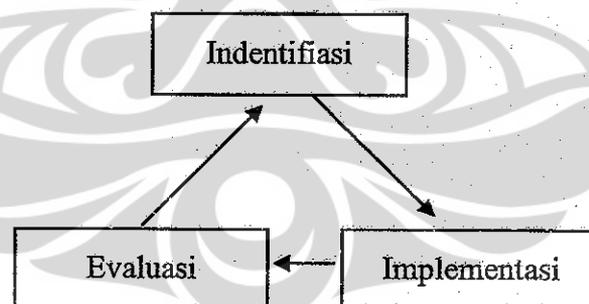
1. Isi kebijakan (*Context of implementation*). Isi kebijakan yang antara lain meliputi :
 - a. Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan
 - b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
 - c. Derajat yang diinginkan
 - d. Kedudukan membuat kebijakan
 - e. Siap pelaksanaan program
 - f. Sumber daya yang dikerahkan atau yang dilibatkan
2. Implementasi kebijakan meliputi :
 - a. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
 - b. Karakteristik lembaga dan penguasa
 - c. Kepatuhan dan daya tanggap.

2.1.3 Evaluasi Kebijakan

Dalam pembuatan kebijakan tahap perumusan, implementasi merupakan hal – hal yang sangat penting, akan tetapi bila dari hasil perumusan, implementasi tidak dievaluasi dengan penilaian maka tidak ada informasi secara umum mengenai keberhasilan suatu kebijakan. Menurut Gilbert dan Specht selanjutnya dalam pembahasan tahap 3 (tiga), Evaluasi dilakukan baik terhadap proses maupun hasil implementasi kebijakan. Penilaian terhadap proses kebijakan difokuskan pada tahapan perumusan kebijakan terutama untuk melihat keterpaduan antara tahapan, serta sejauh mana program dan pelayanan sosial mengikuti garis kebijakan yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap hasil dilakukan untuk melihat pengaruh atau dampak kebijakan, sejauh mana kebijakan mampu mengurangi atau mengatasi masalah. Berdasarkan evaluasi ini, dirumuskanlah kelebihan dan kekurangan kebijakan yang akan dijadikan masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya atau perumusan kebijakan baru. Dibawah ini model perumusan kebijakan dapat digambarkan sbb:

Gambar 2.2

Model Segitiga perumusan kebijakan⁷



Evaluasi kebijakan publik mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakan dari metode – metode analisis kebijakan lainnya menurut Dunn (1998:680) Karakteristik – karakteristik yang dimiliki dalam evaluasi kebijakan publik yaitu :

⁷ Sumber : buku Analisis kebijakan Publik, Edi Suharto, Phd (2005: 78)

1. Fokus nilai. Evaluasi dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi. Karena ketetapan tujuan dan saran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan – tujuan dan sasaran itu sendiri.
2. Interpedensi fakta nilai. tuntutan evaluasi tergantung baik fakta maupun nilai. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau terendah) diperlakukan tidak hanya bahwa hasil – hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. Untuk menyatakan demikian, harus didukung oleh bukti bahwa hasil –hasil kebijakan secara actual merupakan konsekuensi dari aksi – aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu, pemantauan merupakan prasyarat bagi evaluasi.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau. Tuntutan evaluasi berbeda dengan tuntutan – tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil dan di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi – aksi dilakukan (ex post). Rekomendasi juga mencakup premis – premis nilai, bersifat prospektif yang dibuat sebelum aksi – aksi dilakukan (ex ante).
4. Dualitas nilai. Nilai – nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada dapat dianggap sebagai intrinsik (diperlukan bagi dirinya) atau ekstrinsik (diperlukan karena hal itu mempengaruhi pencapaian – pencapaian tujuan

lain). Nilai – nilai sering ditata didalam suatu hiaraki yang merefleksikan kepentingan relative dan saling ketergantungan antar tujuan dan sasaran.

2.1.4 Pengertian Strategi

Untuk merencanakan suatu kebijakan dan kegiatan dalam setiap organisasi membutuhkan strategi (cara atau taktik) untuk mencapai sebuah keberhasilan. Menurut (Grand 1996 : 25) strategi memiliki empat unsur utama yaitu :

- a. Strategi tersebut ditujukan untuk mencapai tujuan yang jelas dan dalam jangka waktu yang panjang,
- b. Strategi didasarkan pada pemahaman yang mendalam mengenai lingkungan ekstenal,
- c. Strategi didasarkan pada pemahaman yang mendalam mengenai kemampuan internal organisasi maupun individu
- d. Strategi dilaksanakan dengan resolusi kordinasi, serta pemanfaatan yang efektif terhadap kemampuan dan komitmen dari semua anggota organisasi.

Selanjutnya Pernyataan Hunger dan Wheelen (2001: 7) strategi ialah :
“a.comperehensive master plan stating how the corporation will achieve its mission and objective. It maximize competitive advantage and minimize. Penegasan Hunger dan Wheelen (2001:6) didalam strategi terkandung misi perusahaan, tujuan – tujuan khusus yang akan dicapai, pengembangan strategi dan penataan panduan kebijakan
 Fred r. david, (2005:16) menegaskan (strategic manajemen concept and cases, salemba empat) strategy adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Selanjutnya Fred r david, (2005:17) menyatakan bahwa strategi adalah tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu, strategi mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang, khususnya lima tahun, dan

berorientasi ke masa depan, dan strategi memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu memperhatikan factor – factor eksternal dan internal yang dihadapi perusahaan.

2.1.5 Proses Penyusunan Strategi

Strategi dirumuskan sebagai suatu pertimbangan dan pemikiran yang analitis dan konseptual mengenai hal –hal yang penting dan prioritas (biasanya dalam jangka panjang namun bisa juga dalam waktu yang mendesak) yang dijadikan acuan untuk menetapkan langkah –langkah dan cara –cara (taktik) yang akan dilakukan untuk terlaksananya kegiatan. Strategi bisnis untuk menjadi perusahaan yang dominan adalah dengan cara menang bersaing (Sawamo,1996:272) jadi dicapai dengan cara pertumbuhan internal. Karena bekerja dengan efisien, misalnya organisasi mampu strategi bersaing untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang ideal.

Menurut Kenna, (1990:125) berpendapat bahwa penyusunan suatu strategi meraih posisi adalah proses yang terdiri atas tiga tahap yaitu: Memahami perusahaan sendiri, memahami lingkungan dan akhirnya menetapkan strategi meraih posisi. Dengan membangun strategi. Proses penyusunan strategi Humas *public relations*, Ahmad S. Adnan putra (1990) dalam makalah “ PR Strategy (Rosady Ruslan 2007), yang berkaitan dengan fungsi – fungsi PR / Humas secara integral melekat pada manajemen suatu perusahaan / lembaga yaitu :

1. Mengidentifikasi permasalahan yang muncul.
2. Identifikasi unit – unit sasarannya.
3. Mengevaluasi mengenai pola dan kadar sikap tindak unit sebagai sasarannya.

4. Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan pada unit sasaran.
5. Pemilihan opsi atau unsur taktikal strategi public relations.
6. Mengidentifikasi dan evaluasi terhadap perubahan kebijaksanaan atau peraturan pemerintah dan lain sebagainya.
7. Menjabarkan Strategi public relations, dan taktik atau cara menerapkan program yang telah direncanakan, dilaksanakan, mengkomunikasikan, dan penilaian / evaluasi hasil kerja.

Selanjutnya Kollter (1994: 65-67) proses perumusan keputusan strategi dihasilkan melalui suatu proses manajemen disebut proses Perencanaan Strategik yang meliputi :

- a. Misi bisnis, yaitu setiap unit usaha di perusahaan korporasi perlu mendefinisikan misinya secara terperinci.
- b. Analisis lingkungan eksternal, yaitu analisis perusahaan pada faktor lingkungan makro (demografi, ekonomi, politik/hukum dan sosial budaya) dan lingkungan industri yang dapat mempengaruhi usaha.
- c. Analisis lingkungan internal, yaitu analisis perusahaan secara periodik terhadap kekuatan dan kelemahan perusahaan dari bidang pemasaran, keuangan, produksi dan organisasi.
- d. Merumuskan sasaran, setelah unit usaha mendefinisikan misi dan menganalisis lingkungan eksternal dan internalnya, maka tindakan selanjutnya adalah merumuskan tujuan dan sasaran untuk periodik perencanaan.
- e. Penetapan strategi, yaitu sasaran menunjukkan arah tujuan yang akan dicapai oleh suatu bisnis, sedangkan strategi menjabarkan cara untuk mencapai sasaran itu.
- f. Penetapan program, setelah unit usaha mengembangkan strategi pokok untuk mencapai sasarannya, kemudian harus

- dikembangkan program – program untuk melaksanakan strategi – strategi tersebut.
- g. Implementasi, yaitu pelaksanaan strategi – strategi yang telah dikembangkan dengan jelas dan program – program yang telah dipikir dengan baik.
- h. Umpan balik dan pengendalian, yaitu suatu cara bagi unit bisnis untuk melacak hasil yang telah dicapai dengan menjalankan strategi tersebut dan pemantauan perkembangan baru lingkungan.

Untuk menganalisis strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN diperlukan memahami aspek – aspek dalam organisasi yaitu :

1. Struktur

Hal terpenting tentang struktur organisasi adalah memahami pengertian yang terkandung didalamnya struktur. Menurut Ati Cahayani (2003: 49) struktur adalah pola hubungan antara beragam komponen dan bagian organisasi. Selanjutnya pengertian struktur organisasi menurut Robbin dan Coulter (2002: 256) menjelaskan bahwa :

“... The formal framework by which job tasks are deviden, grouped, and coordinated. When mangers develop or change an organizatioan’s structure, they are egaged in organizational design a process that involves decisions about six key elements: work specialization and decentralizatioan, and formalizatioan.”

Robbins dan Coulter diatas menyatakan ada 6 (enam) unsure dalam struktur organisasi yaitu :

- a. Spesialisasi pekerjaan
 - b. Departementalisasi
 - c. Rentang kendali
 - d. Sentalisasi
 - e. Sentralisasi dan desentralisasi
 - f. Formalisasi.
- a. Untuk lebih memahamai definisi spesialisasi pekerjaan Menurut Robbins dan Coulter (2002:256) bahwa :

“ The degree to which tasks in an organizations are devided into sparate jobs; also know as devisioan of labor”

Hal senada dijelaskan mengenai Sepesialisasi pekerjaan berhubungan dengan diferensiasi. Purwanto dkk (2000:34) diferensiasi terdiri dari 3 (tiga) jenis yaitu : (1) diferensiasi vertika, yakni cara organisasi mendesain hirarki kewenagannya dan menciptakan hubungan pelaporan untuk menghubungkan peranan organisasi dan sub – sub unitnya; (2) diferensiasi horizontal, yaitu cara organisasi mengelompokan tugas – tugas kedalam peranan – peranan dan peranan ke dalam sub unit (fungsi atau divisi); (3) diferensiasi spasial merujuk pada tingkat sejauh mana lokasi kantor, pabrik, dan personalia sebuah organisasi tersebar secara geografis. Untuk lebih memahami deferensiasi Purwanto dkk (2000: 34) menjelaskan definisi deferensiasi adalah: proses menetapkan dan mengontrol pembagian kerja atau tingkat spesialisasi dalam organisasi.

- b. Depatementalisasi adalah, *“ The basis by which job are grouped together “*.

(Robbins dan Coulter,2002:257) menjelaskan 6 (enam) jenis – jenis departemetalisasi yaitu :

- a). Departementalisasi fungsional, yakni pengelompokan pekerjaan berdasarkan fungsi masing – masing pekerjaan; b) departementalisasi produk, yakni mengelompokan pekerjaan berdasarkan produk yang dihasilkan dalam proses produksi organisasi yang bersangkutan; c) departementalisasi geografis yakni mengelompokan pekerjaan berdasarkan wilayah geografis; d) departementalisasi proses yakni mengelompokan pekerjaan berdasarkan arus produksi dan pelanggan; e) departementalisasi pelanggan yaitu pengelompokan pekerjaan berdasarkan kebiasaan pelanggan; f) *cross – functional teams* yakni mengelompokan pekerjaan berdasarkan individu – individu yang ahli berbagai spesialisasi yang bekerja bersama – sama.
- c. Rantai komando, merupakan :
- “... *The continuous line of authority that extends from upper organizational levels to the lowest levels and clarifies who reports to whom. It helps employees answer questions such as “who do I go to if I have a problem?” or “whom am I responsible?”*”
- (Robbins dan Coulter, 2002 :260) 3 (tiga) unsur didalam rentang komando : 1) Wewenang (*authority*) yang merujuk pada hak intern dalam posisi manjerial yang menjelaskan apa yang harus dikerjakan dan apa yang hasil diharapkan dari pekerja yang dilakukan masing – masing individu, 2) Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan obligasi atau kewajiban atau harapan pimpinan akan terlaksananya tugas tertentu para bawahan, 3) Kesatuan komando (*unity of command*) yang menunjuk pada prinsip – prinsip manajemen yang mengharuskan tiap – tiap orang harus melapor kepada hanya satu pimpinan yang telah ditunjuk.
- d. Rentang kendali adalah jumlah pekerja yang dapat dikelola secara efektif dan efisien oleh seseorang manajer (Robbins dan

Coulter, 2002: 260), Rentang kendali berperan penting dalam struktur organisasi formal sebab menentukan jumlah tingkatan dan jajaran pimpinan manajemen dalam organisasi tersebut.

e. Sentralisasi dan desentralisasi adalah “ *the degree to which decision making is concentrated at a single point in the organization* ” (Robbins dan Coulter,2002:262). Sebaliknya desentralisasi adalah “ *The degree to which lower-level employees provide input or actually make decisions* ” Tetapi, baik sentralisasi maupun desentralisasi tidak mutlak dilaksanakan murni, sebab tergantung pada situasi dan kondisi lingkungan.

f. Formalisasi merupakan “ *the degree to which jobs within the organization are standardized and the extent to which employee behavior is guided by rule and procedures*” (Robbins dan Coulter,2002:263) oleh sebab itu, jika tingkat formalisasi tinggi, maka para pegawai hanya memiliki peluang diskresi kecil, dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sebaliknya, jika tingkat formalisasi rendah, maka para pegawai memiliki peluang diskresi yang besar dalam menunaikan tugas pekerjaannya. Rancangan struktur organisasi memiliki arti penting dinyatakan oleh Daft. L (2007:384-385), yakni :

“Desain struktural umumnya diawali dengan bagan organisasi. Hal ini menggambarkan tanggung jawab manajer, tingkat kewenangan....Dan konsolidasi fasilitas, departemen dan divisi. Struktur juga menggambarkan permasalahan seperti sentralisasi vs desentralisasi, desain tugas jabatan dan teknologi produksi organisasi.... Di banyak kasus, mengimplementasikan strategi baru membutuhkan perubahan di struktur organisasi, seperti penambahan atau pengubahan posisi, mengorganisasikan tim – tim, mendesain kembali posisi, atau menambah tanggung jawab manajer dan kewenangannya”.

Hubungan struktur dan strategi, menurut Chandler dalam Harrison (2007:384-385) bahwa : “ *an organization's structure should be designed to support the intended strategy to the firm.* “ Keberhasilan organisasi ditunjang oleh struktur organisasi yang ideal bagi tiap – tiap organisasi dapat berbeda – beda sebab tergantung pada berbagai factor internal dan eksternal organisasi yang bersangkutan, terutama yang menyangkut lingkungan dan budaya masing – masing organisasi. Purwanto dkk (2000:620) menyatakan bahwa struktur yang tepat untuk organisasi yang inovatif adalah yang memiliki fleksibilitas tinggi yaitu bercirikan kompleksitas rendah, formalisasi rendah dan sentralisasi rendah.

Untuk pembahasan strategi kebijakan pelayanan informasi diperlukan mendeteksi tipe struktur pada Biro Humas dan HLN, Menurut Johanes dalam purwanto dkk (2000:311) menyatakan tipe struktur terbagi 2 (dua) yaitu :

- a) Struktur mekanis terdiri dari : Spesialisasi individu (pegawai bekerja secara terpisah dan spesialisasi dalam salah satu pekerjaan yang dideskripsikan), Mekanisme intergritas sederhana (Hirarki kewenangan sebagai mekanisme integrasi yang utama), Sentralisasi (kewenangan dan pengendalian ada pada manajemen public sebagian besar komunikasi vertical), Standarisasi (koordinasi tugas dilakukan dengan membuat peraturan dan prosedur kerja yang standar. Proses kerja dapat diramalkan), Status (pegawai akan melindungi wilayah kewenangan dan tanggung jawab dari orang lain).
- b) Struktur Organik terdiri dari: Spesialisasi bersama (Pegawai bekerja bersama – sama dan mengkoordinasikan kegiatannya untuk menemukan suatu cara terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan, Mekanisme integrasi kompleks (mekanisme integrasi utama adalah gugus tugas dan tim), Desentralisasi (kewenangan pengendalian didelegasikan komunikasi lateral), Mutul Adjustment (coordinator tugas dilakukan melalui kontak

langsung proses kerja relative sulit diramalkan, Status (pegawai akan saling berbagai pengalaman, kewenangan dan tanggung jawab akan bertukar setiap saat.

Selanjutnya tipe – tipe struktur organisasi menurut Mary J.Hatch (1997:170)

Tipe	Kompleksitas	Formalisasi	Sentralisasi
Organik	Rendah	Rendah	Rendah
Mekanistik	Tinggi	Tinggi	Tinggi
Birokratik	Tinggi	Tinggi	Tinggi

1. Strategi (Strategy)

Menurut Robbins dan Coulter, (2002:206) strategi dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan yakni:

- a) Strategi tingkat perusahaan (*corporate – level strategy*) yakni pengarahan perjalanan organisasi dan memberikan peran kepada masing – masing unit organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Strategi tingkat perusahaan menyangkut strategi besar berupa : a) stabilitas besar (*grand strategy – stability*) menurut Robbin dan Coulter (2002:207) adalah : “ *a Corporate – level strategy characterized by an absence of significant change*”. b) Pertumbuhan (*grand strategy*) merupakan: “ *a corporate – level strategy that seeks to increase the level of the organizational’s performance.*”(2002:208). Pertumbuhan dilakukan dengan banyak cara antara lain dengan :

- (1) Ekspansi langsung sebagai upaya eksternal untuk peningkatan penjualan perusahaan, kapasitas produksi atau angkatan kerja, (2) Integrasi dalam upaya untuk menghasilkan kendali terhadap masukan (*inputs*) dan keluaran (*output*) serta kombinasi keduanya, (3) integrasi dilakukan pertumbuhan organisasi dengan cara berkombinasi dengan organisasi lain yang memiliki bidang usaha yang sama sehingga terjadi

kombinasi operasional dengan persaingnya, (4) diversifikasi dengan bidang yang terkait (*related diversification*) serta bidang yang tidak terkait (*related diversification*) dilakukan dengan merger bersama organisasi lain yang bidang usahanya lain tetapi memiliki berkaitan.

- b) Strategi tingkat bisnis (*business level strategi*) dikemukakan oleh Porter dalam Harrison (2003:150) terdiri dari : (1) kepemimpinan biaya rendah (*low-cost leadership*) yang diharapkan menghasilkan produksi berbiaya rendah (*low-cost production*), (2) diferensiasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang lebih baik dan berdaya saing dari pesaing lainnya, (3) nilai terbaik (*best value*) untuk mencapai hasil jasa sangat diharapkan bernilai tinggi, (4) focus melalui pimpinan yakni meminimalkan untuk menghasilkan barang dan jasa biaya terendah kepada pelanggan, (5) focus melalui diferensiasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang dihargai lebih baik diatas barang dan jasa yang diproduksi pesaing lain, (6) focus melalui nilai terbaik fokus melalui biaya yang rendah serta hasil yang diharapkan bernilai tinggi sehingga menarik pelanggan pada segmen pelanggan tertentu.
- c) Strategi tingkat fungsional (*functional level strategy*) secara rinci menurut Harrison (2003:284-285) tingkat fungsional lebih meningkatkan pada masing-masing organisasi antara lain : (1) Strategi pemasaran, yang terdiri dari : penetapan target pelanggan, memposisikan produk, strategi harga, riset pasar dan lainnya,(2) Strategi operasi yang terdiri dari perencanaan kapasitas, lokasi fasilitas,pilihan teknologi dan pelatan lainnya, (3) Strategi sistem informasi meliputi penelusuan bisnis, pemulihan musibah dan lainnya,(4) Strategi penelitian dan pengembangan, mencakup penelitian focus bisnis penelitian orientasi, penciptaan pegetahuan dan lainnya, (5) Strategi sumber daya manusia meliputi karakteristik kerja, upah dan

gaji, rekrutmen, pelatihan dan sebagainya, (6) Strategi menunjuk pada (pilihan) sumber modal, laporan keuangan, penganggaran modal dan lainnya. Lebih lanjut Purwanto dkk (2000:64) menjelaskan bahwa :

“ Keahlian utama dalam sector publik adalah pelayanan. Keahlian utama pegawai yang melayani public perlu terus menerus ditingkatkan karena tuntutan konsumen akan pelayanan yang lebih murah (*cheaper*), lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*), dan lebih baru (*newer*) semakin meningkat“.

2. Sistem (System)

Robbins dan Coulter (2002:12) Mendefinisikan sistem sebagai : *A set of interrelated and interdependent parts arranged in a manner that produces a unified whole.*” Demikian pula Purwanto dkk (2000:221) mendefinisikan sistem sebagai suatu keseluruhan yang yang kompleks, yang merupakan perpaduan bagian-bagian yang membentuk kesatuan yang kompleks, sehingga sistem selalu mengandung komponen sub sistem saling dan ketergantungan, keseluruhan dan sinergi. Hal ini berarti, sistem menyangkut sistem suatu organisasi didalamnya memiliki prosedur yang saling berkaitan menghasilkan suatu keluaran melalui proses produksi dalam organisasi. Purwanto dkk (2000:221), mengemukakan, jika organisasi dipandang sebuah sistem maka sub sistemnya adalah produksi, sub sistem keuangan, sub sistem kepegawaian, sub sistem pelayanan, sub sistem pemasaran dan lain lainnya. dalam hal ini organisasi pelayan publik mempunyai sistem pelayanan public terutama sistem administrasi pelanggan, pelayan pelanggan, operasional dan manajemen pemasaran.

3. Gaya Manajemen (*Style*)

Untuk menghasilkan kerja yang maksimal maka diperlukan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik lingkungan kerja dan pekerjaan. Menurut Lewin dan kawan-kawannya di

University of Iowa (dalam Robbins dan Coulter, 2002:460) ada 3 (tiga) gaya kepemimpinan yaitu :

“The autocratic style described a leader who typically tended to centralize authority, dictate work methods, make unilateral decisions, and limit employee participation. The democratic style described a leader who tended to involve employees in decision making, delegated authority, encourage participation in deciding work methods and goals, and use feedback as an opportunity for coaching employees. Finally, the laissez faire style leader generally gave the group complete freedom to make decisions and complete the work in whatever way it saw fit”

Selanjutnya menurut Corey dalam Djatmiko (2004:6-7) ada empat fungsi pendekatan kepemimpinan antara lain:

“Sebagai perintis (*pathfinding*), penyelaras (*Aligning*), pemberdayaan (*empowering*), dan panutan (*Modeling*). Fungsi perintis mengungkap bagaimana upaya sang CEO memahami dan memenuhi kebutuhan utama para stakeholdernya, misi dan nilai – nilai yang dianutnya, serta yang berkaitan visi dan strategi, yakni kemana perusahaan akan dibawa dan bagaimana cara agar sampai ke sana. Fungsi penyelaras berkaitan dengan bagaimana upaya CEO menyelaraskan keseluruhan sistem dalam organisasi perusahaan agar mampu bekerjasama dan saling sinergis... Fungsi pemberdaya berhubungan dengan upaya CEO untuk menumbuhkan lingkungan agar setiap orang dalam organisasi perusahaan mampu melakukan yang terbaik dan selalu *committed* fungsi panutan mengungkap bagaimana agar seorang CEO dapat menjadi panutan bagi para karyawannya”.

4. Keterampilan (Skill)

Keterampilan yang diartikan Robbins and Coulter (2002: 319) dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, antara lain “ *Technical, Interpersonal, and problem solving.*” Keterampilan – keterampilan

tersebut diutarakan oleh Robbins Coulter (2002:331) sebagai berikut :

- a) Keterampilan teknis mencakup keterampilan dasar membaca, menulis dan menghitung (matematika) sesuai spesifikasi kompetensi pekerjaan.
- b) Keterampilan antara pribadi mencakup keterampilan berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja dan atasannya;
- c) Keterampilan pemecahan masalah mencakup keterampilan logika, dasar alasan dan keterampilan merumuskan masalah, mengumpulkan penyebab masalah dan membangun alternative pemecahan masalah secara kreatif dan memilih solusi masalah.

Selanjutnya menurut Robbins Coulter (2002:320) metode pelatihan dan pendidikan dalam organisasi terdiri dari pelatihan kerja langsung pada operasional bidang kerjanya. (*on the job training*) dan pelatihan kerja diluar operasional bidang pekerjaan yang dituju (*of the job training*) Contoh latihan pekerjaan langsung pada operasional bidang pekerjaannya antara lain : rotasi kerja (*job rotation*) dan tugas belajar (*understudy assignment*) termasuk diantaranya magang (*apprenticeship*). Contoh pelatihan kerja langsung operasional bidang pekerjaan yang dituju, diantaranya: belajar dikelas, tayangan demonstrasi, keterampilan kerja teknis melalui media film dan video, pelatihan simulasi.

5. Staf (*staff*)

Menurut Hassek (dalam Robbins dan Coulter, 2002: 447) menyatakan bahwa staf dalam organisasi merupakan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi sehingga mempunyai fungsi spesialisasi tertentu dalam organisasinya. Dalam Penatakelolaan staf tidak lepas dari manajemen sumber daya manusia. Hungger dan Wheelen (2001:145) penatakelolaan staf adalah Staf “.... *Focuses on the selection and utilization of employee*”. Selanjutnya untuk pemberdayaan staf dilakukan melalui pemberian motivasi, motivasi diartikan oleh Robbins

Coulter (2002:424) sebagai: *'...the willingness to exert high levels of effort to reach organizational goals, conditioned by the efforts ability to satisfy some individual need.'* Oleh sebab itu,

motivasi memegang peranan penting untuk menggerakkan para anggota organisasi lebih optimal atau tingkatan kinerja lebih yang lebih tinggi, sehingga dapat mencapai misi dan visi organisasi. Penekanan motivasi menurut Douglas McGregor, menjelaskan motivasi dengan asumsi hakekatnya manusia, dikenal sebagai Teori X dan Teori Y. (Robbins dan Coulter, 2002: 426-427) menjelaskan tentang pandangan yang negative tentang pekerja, Teori X menganggap para pekerja mempunyai ambisi kecil, tidak menyukai pekerjaannya, tidak bertanggung jawab dan ingin menghindari tanggung jawab serta membutuhkan pengawasan yang ketat sehingga melakukan pekerjaannya secara efektif. Teori Y mempunyai pandangan yang positif tentang pekerja. Yakni menganggap para pekerja dapat mengarahkan dirinya sendiri. Dapat disimpulkan Untuk Teori X gaya kepemimpinan otoriter dan untuk Teori Y gaya kepemimpinan yang demokratis .

a. Nilai – Nilai bersama yang disepakati (Shared Value)

Nilai-nilai bersama merefleksikan nilai-nilai dasar yang diyakini dan dilaksanakan oleh semua pihak yang memiliki kesepakatan bersama. Oleh Robbins dan Coulter (2002:177), menyatakan bahwa:

"An organizational values reflect what it stand for and what it believes in...the shared organizational values form organizations culture and influence the way the organization operates and how employees behave ."

Nilai-nilai bersama yang diinternalisasikan dan disosialisasikan dalam organisasi merujuk pada misi organisasi, misi organisasi merupakan penjabaran dari visi organisasi yang bersangkutan. Nilai-nilai bersama yang disebarkan dalam

organisasi mempunyai fungsi yang signifikan, terutama untuk mencapai tujuan organisasi secara selaras dan seimbang.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Untuk mengkaji lebih dalam diperlukan pengetahuan seputar pelayanan menurut Lovelock (1997: 6) memberikan arti jasa / pelayanan pelanggan sebagai berikut : Pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, up to date, efektif dan efisien serta dapat memuaskan pelanggan.

Selanjutnya kolter dalam samparan Lukman (Jakarta, STIA LAN Prees, 2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Samparan berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelayanan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. (J.S. Baddudu, Sutan Muhammad Zain, 2001:781-782).

(Inu kencana syafie, dkk : 17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-

nilai norma yang merasa memiliki, oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

(Kurniawani : 4), Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁸

2.2.2 Bentuk Pelayanan

Pelayanan menurut Monier terdiri dari 3 (tiga) bentuk kategori yaitu : Pelayanan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan.

Menurut monier (2002: 191), Pelayanan dengan lisan akan berhasil sesuai dengan harapan, apabila pelaku pelayanan dapat memenuhi beberapa persyaratan , yaitu :

Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya

⁸ Sumber buku : Dr Lijian Poltak Sinambela, M.M, M.Pd., dkk, (2008) Reformasi Pelayanan Publik

- a. Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pengguna yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- b. Bertingkah laku sopan dan ramah – tamah
- c. Meski kondisi pelayanan dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman. Karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- d. Tidak melayani orang – orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara sopan.

Menurut Barata (2003 : 47) inti pelayanan dengan lisan ini adalah terletak pada karyawan pelayanan. Karyawan pelayanan harus melayani dengan *love and care*, antusias dan selalu menyampaikan three magic word yaitu ucapan salam, maaf dan terima kasih.

Pada dasarnya menurut Monier (2002 : 192) pelayanan dalam bentuk tulisan terdiri atas dua golongan yaitu :

1. Pelayanan dalam bentuk petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang – orang yang berkesetujuan. Agar mudah dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
2. Pelayanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan. Pemberian / penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

Namun, dari kedua bentuk pelayanan lisan dan tulisan titik berat pelayanan terletak pada perbuatan pelayan yang ditunggu oleh pelanggan. Tujuan utama pelanggan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Faktor kecepatan dan kualitas yang memadai dalam pelayanan menjadi dambaan setiap pelanggan (Monier, 2002:193).

2.2.3 Pelayanan yang berkualitas

Macaulay and Cook (1997:12-13) mengatakan pelayanan merupakan citra perusahaan. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan terdiri tiga komponen yaitu :

- a. Kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan
- b. Cara karyawan dalam memberikan pelayanan
- c. Hubungan pribadi yang terbentuk melalui pelayanan tersebut.

Selanjutnya Macaulay and Cook (1997: 14) menambahkan bahwa menciptakan citra yang positif, berarti: Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara yang terbaik, Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan pelayanan anda, Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi, Memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Lijan Poltak Sinambelan, dkk. (2008 : 13), tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang tercermin dari ;

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama golongan, status social, dan lain- lain;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gaspersz Samparan Lukman (2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok

1. Kualitas terdiri atas keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi
2. Keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
3. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari ketakutan atau kerusakan

2.2.4 Pelayanan Sepenuh Hati

Patton, dalam Boediono (1999: 49) Menyatakan Pelayanan sepenuh hati dilakukan berdasarkan pada pertimbangan – pertimbangan logis (pikiran) dan sentimentalitas (perasaan). Untuk itu, dalam pelayanan sepenuh hati, menurut patton (1998: 235), dalam Boediono (1999 : 50) diperlukan :

- a. Memahami perasaan – perasaan diri sendiri tentang siapa sebenarnya pelayanan itu dan apa yang bisa disumbangkan pada kehidupan professional dan pribadi.
- b. Memahami kekuatan batin, seperti : kepercayaan diri, harga diri dan pematangan emosional.
- c. Mempelajari *selling – point* emosional produksi perusahaan untuk menambah kredibilitas dan daya tarik pada presentasi pelayanan.
- d. Menitikberatkan pada kebutuhan dan perasaan konsumen terhadap produk dan duta –duta perusahaan, serta membangun hubungan dan sikap saling menghargai dan konsumen.
- e. Menyesuaikan diri dari produk, karena produk itu merupakan ungkapan diri sendiri.
- f. Menemukan kesenangan dan kegembiraan karena berperan sebagai duta –duta perusahaan, produksi dan pelayanan.

2.2.5 Harapan dan Presepsi Konsumen

Menurut Harovitz (2000:8), harapan konsumen dapat terbentuk oleh empat factor yaitu :

- a. **Kebutuhan** : Setiap konsumen yang memiliki kebutuhan selalu berharap agar kebutuhannya dapat dipenuhi oleh produsen sebagai penyedia barang dan jasa. Oleh karena itu produsen harus mengetahui kebutuhan konsumen sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan konsumen.
- b. **Media massa** : adalah sarana promosi yang digunakan untuk menarik perhatian konsumen dengan memberikan janji – janji kepada konsumen. Janji – janji tersebut akan menimbulkan harapan bagi konsumen.
- c. **Pengalaman masa lalu** : jika seseorang pernah menikmati pelayanan yang memuaskan di suatu tempat, maka bila lain kali menggunakan pelayanan yang sama lagi maka konsumen akan mengharapkan pelayanan yang sama seperti yang pernah dialaminya.
- d. **Mulut ke Mulut (*word of mouth*)**

Bila seseorang konsumen yang tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Konsumen akan menceritakan pengalaman buruknya kepada teman atau relasinya sehingga orang lain tidak menggunakan lagi pelayanan tersebut. Sebaliknya jika konsumen merasa puas dengan suatu pelayanan, maka akan menceritakan pengalaman tersebut kepada teman atau relasinya sehingga menggunakan pelayanan tersebut dan berharap mendapat pengalaman yang menyenangkan juga. Harovitz (2000 : 4) menegaskan presepsi pelanggan itu sendiri adalah anggapan yang muncul setelah melakukan pengamatan di lingkungan sekitar atau melihat situasi yang terjadi untuk mendapatkan informasi tentang sesuatu. Presepsi masing-masing individu terhadap suatu situasi yang sama bisa berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena setiap

orang menerima, mengorganisasi, dan menerjemahkan informasi dengan cara masing-masing. Adapun factor-factor yang mempengaruhi persepsi menurut Harovitz (2000:7), ada 3 (tiga) factor yakni:

- a. Faktor Psikologis ini membuat perubahan dalam persepsi konsumen. Perubahan yang dimaksudkan termasuk memori, pengetahuan, kepercayaan. Nilai-nilai yang dianggap konsumen setuju dan berguna.
- b. Faktor fisik ini mengubah persepsi konsumen melalui apa yang konsumen lihat dan rasakan. Faktor fisik dapat memperkuat atau malah menghancurkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- c. Image yang terbentuk adalah image konsumen terhadap perusahaan atau produk. Ketika terjadi persaingan antara dua merek produk yang sama, konsumen bisa melihat perbedaan melalui image dari perusahaan atau mereknya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan image yang kuat dan berbeda memerlukan kreativitas dan kerja keras. Image yang sudah tercipta harus didukung oleh segala sesuatu yang dilakukan dan dikatakan oleh perusahaan.

2.2.6 Hambatan – Hambatan Pelayanan

Pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan pelanggan, Selanjutnya menurut Dadang Julianita(ED), (2005:19-20) berbagai hambatan dalam mengembangkan system manajemen kualitas, antara lain;

1. Ketidak komitmenan dari manajemen;
2. Ketidak ada pengetahuan dan kekurangnnya pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidak tepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;

4. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan; ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
5. Ketidak sesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
Ketidak cukupan sumber daya dan dana;
6. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
Ketidakcepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi.
7. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
8. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

2.2.7 5 (lima) Faktor dalam Pelayanan

Fitzsimmons dan budiman berpendapat, (Rusli, 2004); 5 (lima) faktor indikator pelayanan publik, yaitu :

- Reliability** : Yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- Tangibles** : Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
- Responsiveness** : Yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat,
- Assurance** : yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan
- Empati** : yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.3 Informasi

Menurut Gordon B. Davis (1974:32), informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Selanjutnya, Burch dan

Strater (1962 : 21), menyatakan: informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan. Menurut Kusmartono (dalam buku Rosady Ruslan, 2007: 125), definisi data dan informasi ialah “ Data adalah factor kadar yang berdiri sendiri – sendiri, kata-kata, angka-angka, gambar, symbol jika dikumpulkan serta diolah akan menghasilkan suatu pengertian yang disebut informasi, yang dimanfaatkan penerimanya guna menambah pengetahuan, pengertian dan intelegensinya “Jadi, secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang.

George R. Terry, Ph. D. (1962:21) menjelaskan, berguna atau tidaknya informasi tergantung pada beberapa aspek, yaitu:

1. Tujuan si penerima

Apabila informasi itu tujuannya untuk memberikan bantuan maka informasi itu harus membantu si penerima dalam usahanya untuk mendapatkannya.

2. Ketelitian penyampaian dan pengolahan data

Penyampaian dan mengolah data, inti dan pentingnya info harus dipertahankan.

3. Waktu

Informasi yang disajikan harus sesuai dengan perkembangan informasi itu sendiri.

4. Ruang dan tempat

Informasi yang didapat harus tersedia dalam ruangan atau tempat yang tepat agar penggunaannya lebih terarah bagi si pemakai.

5. Bentuk

Dalam hubungannya bentuk informasi harus disadari oleh penggunaannya secara efektif, hubungan-hubungan yang diperlukan, kecenderungan-kecenderungan dan bidang-bidang yang memerlukan perhatian manajemen serta menekankan informasi tersebut ke situasi-situasi yang ada hubungannya.

6. Semantik

Agar informasi efektif informasi harus ada hubungannya antara kata-kata dan arti yang cukup jelas dan menghindari kemungkinan salah tafsir. Jelaslah bahwa agar informasi itu menjadi berguna harus disampaikan kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat pula.

2.3.1 Kebutuhan Informasi

Manusia adalah makhluk yang kompleks. Manusia memiliki banyak kebutuhan untuk melangsungkan kehidupannya. Mulai dari kebutuhan ragawi sampai kebutuhan yang bersifat rohani.

Setiap orang membutuhkan informasi sebagai bagian dari tuntutan kehidupannya, penunjang kegiatannya, dan pemenuhan kebutuhannya. Rasa ingin tahu seseorang timbul karena ia ingin selalu berusaha menambah pengetahuannya. Krech, Crutchfield, dan Ballachey (Yusup:1995) lebih jauh menjelaskan karena adanya kebutuhan untuk memecahkan masalah-masalah sosial, seseorang termotivasi untuk mencari pengetahuan, bagaimana caranya agar dapat memecahkan masalah tersebut. Salah satu cara adalah mencari tambahan pengetahuan melalui membaca berbagai media bahan bacaan yang sebagian besar tersedia di perpustakaan-perpustakaan.

Fungsi informasi bisa berkembang sesuai dengan bidang garapan yang disentuhnya. Namun, setidaknya yang utama adalah sebagai data dan fakta yang membuktikan adanya suatu kebenaran, sebagai penjelas hal-hal yang sebelumnya meragukan, sebagai prediksi untuk peristiwa-peristiwa yang mungkin akan terjadi pada masa yang akan datang. Nyatanya, informasi itu banyak fungsinya. Tidak terbatas pada salah satu bidang atau aspek saja, melainkan menyeluruh, hanya bobot dan manfaatnya yang berbeda karena disesuaikan dengan kondisi yang membutuhkannya (Yusup, 1995: 13).

Taylor (Arslan dalam Rosita, 2006: 29) menjelaskan empat tingkat kebutuhan informasi yaitu: *visceral*, yaitu informasi aktual yang dibutuhkan tetapi tidak dapat diungkapkan; *conscious*,

merupakan kebutuhan-kebutuhan yang dapat dijelaskan atau digambarkan; *formalized*, pernyataan resmi atas suatu kebutuhan; dan *compromised*, yaitu pertanyaan yang diajukan pada sistem informasi.

Empat jenis kebutuhan terhadap informasi (Guha dalam Syaffril, 2004: 18-19):

1. *Current need approach*, yaitu pendekatan kepada kebutuhan pengguna informasi yang sifatnya mutakhir. Pengguna berinteraksi dengan sistem informasi dengan cara yang sangat umum untuk meningkatkan pengetahuannya. Jenis pendekatan ini perlu ada interaksi yang sifatnya konstan antara pengguna dan sistem informasi.
2. *Everyday need approach*, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna yang sifatnya spesifik dan cepat. Informasi yang dibutuhkan pengguna merupakan informasi yang rutin dihadapi oleh pengguna.
3. *Exhaustic need approach*, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna akan informasi yang mendalam, pengguna informasi mempunyai ketergantungan yang tinggi pada informasi yang dibutuhkan dan relevan, spesifik, dan lengkap.
4. *Catching-up need approach*, yaitu pendekatan terhadap pengguna akan informasi yang ringkas, tetapi juga lengkap khususnya mengenai perkembangan terakhir suatu subyek yang diperlukan dan hal-hal yang sifatnya relevan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi

Katz, Gurevitch, dan Haas (Tan dalam Yusup, 1995: 4) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa orang yang tingkat pendidikannya tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah. Ini berarti bahwa orang yang mempunyai pendidikan relatif tinggi, seperti guru, dosen, dan peneliti, misalnya, lebih banyak mempunyai kebutuhan akan sesuatu yang bias memuaskannya, dan lebih banyak mempunyai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan kehidupannya daripada

orang-orang pada umumnya. Hal ini terjadi karena pada umumnya orang lebih senang berpikir *simpleks* daripada orang-orang yang berpendidikan tinggi yang lebih banyak menggunakan pola berpikir *multipleks*. Konsep multipleksitas (dalam berpikir) ini diusulkan oleh Krech, Crutchfield, dan Ballachey (Yusup, 1995:5) untuk menjelaskan adanya perbedaan dalam cara orang mengalami perubahan kognisi yang di antaranya dipengaruhi oleh sistem kognisi yang sudah dipunyai oleh orang yang bersangkutan sebelumnya. Semua informasi yang menerpa orang yang berpikiran multipleks akan dikelolanya, dikaitkan dengan informasi lain yang sudah dipunyainya untuk kemudian dicari pola kaitannya guna menghasilkan pengetahuan baru atau informasi baru.

Menurut Sulistiyo Basuki (2004: 396) kebutuhan informasi ditentukan oleh:

1. Kisaran informasi yang tersedia;
2. Penggunaan informasi yang akan digunakan;
3. Latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemakai;
4. Sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemakai berada; dan
5. Konsekuensi penggunaan informasi.

2.3.3 Kebijakan Informasi

Rowland (1997) menyatakan bahwa setidaknya ada tiga motivasi untuk mempelajari berbagai masalah yang berkaitan dengan kebijakan informasi, yaitu untuk kepentingan

1. Ilmiah dan akademik,
2. Pekerja profesional di bidang informasi, dan
3. Politik.

Setidaknya ada tiga tingkatan hirarki kebijakan informasi:

1. Kebijakan infrastruktural, seperti misalnya kebijakan tentang pajak atau undang-undang pekerja, kebebasan berserikat, dan kebijakan pendidikan yang berlaku secara meluas di sebuah masyarakat, dan

berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap kebijakan informasi.

2. Kebijakan informasi horisontal, yang mengandung aplikasi khusus dan langsung berpengaruh pada sektor informasi, seperti kebijakan yang mengharuskan penyediaan perpustakaan umum, pajak terhadap buku, atau undang-undang proteksi data.
3. Kebijakan informasi vertikal yang berlaku untuk sektor informasi tertentu saja, misalnya pengaturan di kalangan komunitas pengelola informasi geografis.

Maxwell (2003) membuat taksonomi tentang nilai yang ingin ditegakkan melalui kebijakan informasi sebagai berikut: ⁹

Nilai	Penekanan pada Masyarakat	Penekanan pada Individu
<i>Kedaulatan informasi</i>	Menjamin kesatuan sosial dengan menjamin konsensus dan standar dalam komunikasi	Menjamin kebebasan akses individual agar dapat mengambil keputusan politik.
<i>Transformasi sosial</i>	Mendukung pengembangan pengetahuan bersama di dalam masyarakat.	Menjamin kebebasan pribadi untuk berkembang sesuai kebutuhannya.
<i>Peningkatan produksi informasi</i>	Menjamin ketersebaran produksi informasi secara merata di masyarakat	Menekankan pentingnya proteksi kepemilikan informasi pribadi.

⁹ <http://www.geocities.com/Athens/5041.infneed.html>

<i>Globalisasi informasi</i>	Mendukung penciptaan komunikasi yang terbuka dan lancar tanpa melihat batas-batas sosial-politik.	Setiap kelompok boleh menggunakan TI untuk mengembangkan hegemoni kultural.
------------------------------	---	---

2.4 Kehumasan (Public Relations)

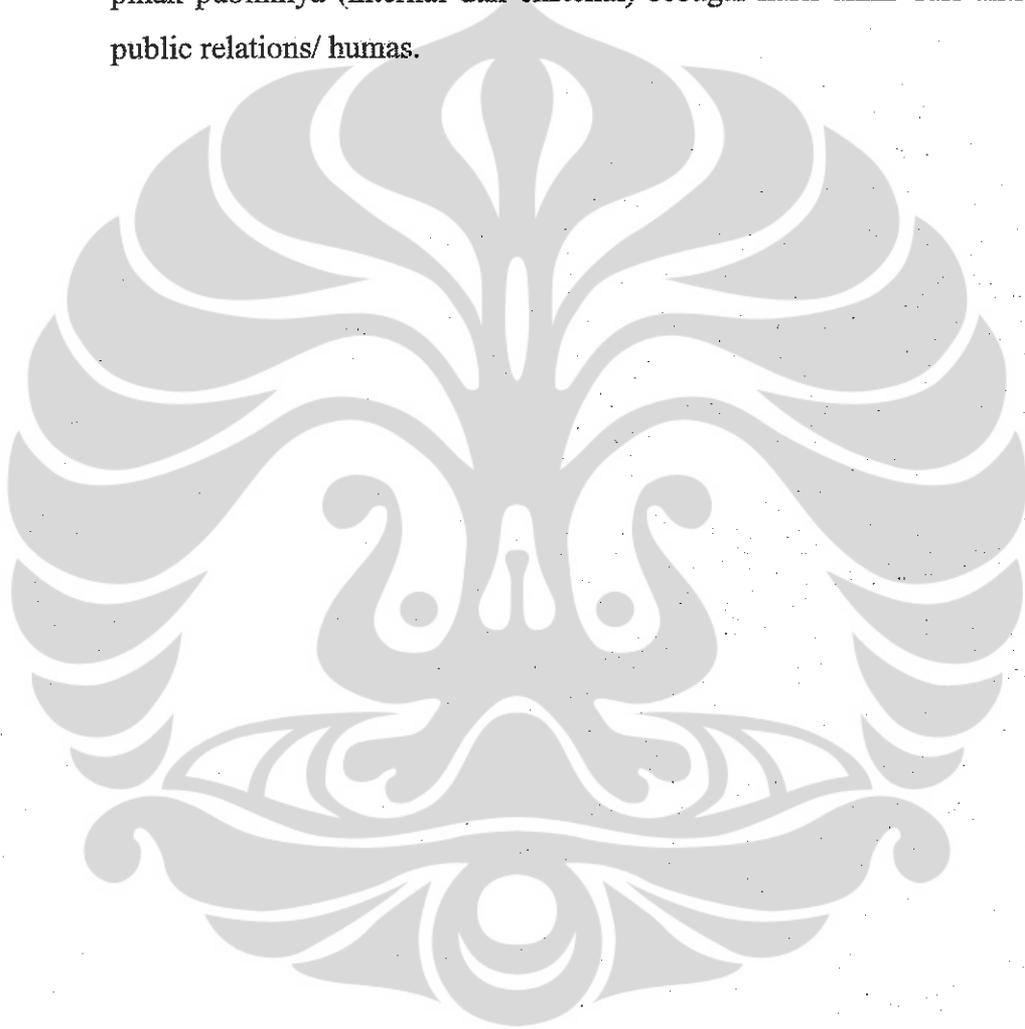
Definisi Humas, “ Public Relations” menurut Rex Harlow (1978) adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan, jalur bersama antar organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama; melibatkan manajemen dalam menghadapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.” Selanjutnya The statement of the mexico (1978) menjelaskan definisi humas.

“Praktik Public Relations merupakan seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis kecenderungan, memperbaiki konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.”

Dari definisi diatas ditemukan perbedaan kesamaan dalam unsur – unsur utamanya yaitu :

1. Fungsi manajemen melekat yang menggunakan penelitian dan perencanaan yang mengikuti standar – standar etis.
2. Suatu proses yang mencakup hubungan timbal balik antara organisasi dan publiknya.
3. Analisis dan Evaluasi melalui penelitian lapangan terhadap sikap, opini, dan kecendrungan sosial, serta mengkomunikasikannya kepada pihak manajemen/ pimpinan.

4. Konseling manajemen untuk dapat memastikan kebijaksanaan dan tata cara kegiatan dapat dipertanggung jawabkan secara sosial dalam konteks demi kepentingan bersama bagi kedua belah pihak.
5. Pelaksanaan program aktivitas yang didalamnya terdapat perencanaan, pengkomunikasian, dan pengevaluasian
6. Perencanaan dengan itikad baik, saling pengertian, dan penerimaan dari pihak publiknya (internal dan eksternal) sebagai hasil akhir dari aktivitas public relations/ humas.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, pemilihan ini didasarkan atas pertimbangan bahwa dalam penelitian ini akan mengeksplorasi implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi dan strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN dengan pendekatan teori Edward III Pelayanan Informasi. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan atau menjelaskan mengenai data yang diperoleh akan tetapi juga akan menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut (meriam yang dikutip oleh Creswell (2003, p.140):

“ Pertama; Penelitian kualitatif lebih menekankan perhatian pada proses, bukannya hasil atau produk. Kedua; penelitian tertarik pada makna. Ketiga; penelitian kualitatif merupakan instrumen pokok untuk pengumpulan dan analisa data. Keempat; peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan, peneliti secara fisik berhubungan dengan orang, latar belakang, lokasi atau institusi untuk mengamati atau mencatat perilaku dalam latar alamiahnya. Kelima; peneliti kualitatif bersifat deskriptif dalam arti peneliti tertarik pada proses, makna, dan pemahaman yang didapat melalui kata atau gambar. Keenam; proses penelitian kualitatif bersifat induktif, dimana peneliti membangun abstraksi, konsep, hipotesa dan teori”

3.2 Tempat dan Obyek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jalan H.R. Rasuna Said Kavling 6-7 Kuningan Jakarta Selatan. Obyek yang diteliti adalah Strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN. Dalam hal ini obyek yang diteliti adalah : Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN.

1. Menjelaskan implementasi kebijakan pelayanan informasi dari dimensi teori Edward III.

2. Menganalisis strategi kebijakan pelayanan informasi dan memberikan saran strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN.

3.3 Tehnik Pengumpulan Data

3.3.1 Pengambilan Data Primer

Merupakan data yang diambil dari sumbernya dengan melalui wawancara dan observasi, hal ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, yaitu Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri. Dalam wawancara akan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

- 1) Kelompok Pembuat Kebijakan/ *Policy maker* :
 - Intern Humas dan HLN : Kepala Biro Humas dan HLN dan Kepala subbagian
 - Extern : Staf Ahli Depkominfo
- 2) Kelompok Pengguna / *User* :
 - Pers dan masyarakat
- 3) Kelompok Pelaksana / *Implementor* :
 - Pegawai Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri

Observasi menurut Hadi (1986) tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam proses ini peneliti akan mengamati dan mengingat hal – hal yang berkaitan dengan penelitian strategi pelayanan informasi.

3.3.2 Pengambilan Data sekunder

Merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder diambil dari dokumen-dokumen seperti laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah, atau seseorang mendapat informasi dari orang lain. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan.

3.3.3 Pengambilan data Pustaka.

Bersumber dari studi literatur dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Biro Humas dan HLN Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, serta data-data yang berkaitan dengan pelayanan informasi. Studi literatur juga dilakukan melalui studi pustaka sebagai upaya dalam memahami konsep-konsep penting yang berkaitan dengan pelayanan informasi.

3.3.4 Tehnik Analisis Data

Proses penelitian menurut Irawan (2007,p,17) beberapa hal yang perlu diketahui tentang proses penelitian kualitatif, adalah :

”Pertama, penelitian kualitatif berproses secara induktif; Kedua, penelitian kualitatif mempunyai lima fase, yaitu penentuan fokus, pengembangan kerangka teori, penentuan metodologi, analisis temuan, dan pengambilan kesimpulan; Ketiga, lima fase diatas tidak selalu diskrit (jelas batas – batasanya antara satu fase dengan fase lainnya) tetapi cenderung bersifat ”*Continous*” dan sering kali terjadi overlapping (tumpang tindih) dan pengulangan – pengulangan; Keempat, kesimpulan penelitian kualitatif tidak berbentuk suatu keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis, Kesimpulan penelitian kualitatif tercapai pada saat penelitian mengalami kejenuhan data dimana data yang baru tidak lagi merubah profil temuan yang paling akhir; Kelima, Kesimpulan penelitian kualitatif bersifat kontekstual. Generalisasi kesimpulan dilakukan tidak dengan cara meng ” infer ” temuan dalam sampel kedalam populasi, tetapi dengan mencari kesamaan – kesamaan.

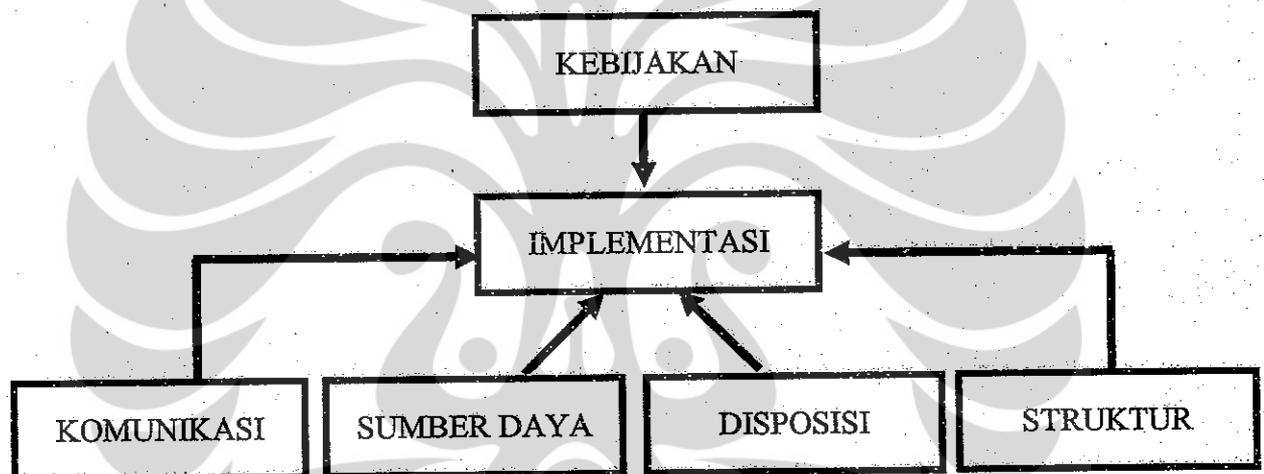
Analisis yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin dari wawancara dengan pihak – pihak yang berkompeten dengan strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN . Berdasarkan data tersebut akan ditarik kesimpulan dari permasalahan yang ada.

Langkah – Langkah Pelaksanaan Penelitian

1. Wawancara menggunakan alat perekam
2. Mencatat hasil wawancara
3. Memilah hasil jawaban wawancara terkait Strategi Kebijakan Pelayanan Biro Humas dan HLN
4. Menganalisis data – data yang data serta menginterpretasikan yang merujuk berdasarkan teori – teori .
5. Membuat kesimpulan

Model Analisis Pertanyaan I

Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan Edward III :



1. Variabel Utama dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan pelayanan informasi yang secara teori dipengaruhi 4 faktor implementasi kebijakan Edward III. Berikut 4 (empat faktor) dibawah ini
 1. Komunikasi
 2. Sumber Daya
 3. Disposisi
 4. Struktur birokrasi
2. Penelitian ini menjelaskan implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi menggunakan Teori Edward III berdasarkan persepsi narasumber yang menjadi informan dan dianggap ahli. Pemahaman

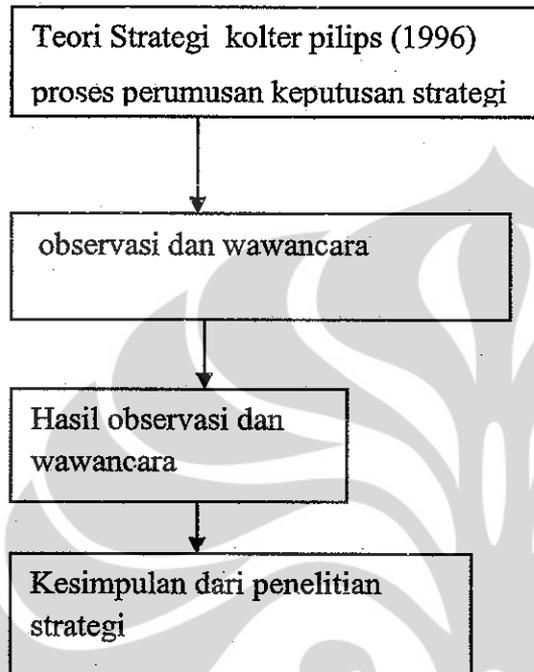
Teori Edward tentang variabel Implementasi kebijakan dan hubungannya antara variabel yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan yang dimasukkan untuk menempatkan peran dari masing – masing Variabel :

No	Variabel	Keterangan	Faktor – Faktor Kondisi Implementasi Strategi kebijakan pelayanan informasi
1	Komunikasi	Dibutuhkan untuk mengetahui hal – hal yang dilakukan untuk terlaksananya implementasi	Kejelasan informasi para personil pelaksana dan Kejelasan perolehan informasi yang dihasilkan dari unit – unit terkait
2	Sumber Daya	Menjamin efektifitas Implementasi Kebijakan	Pelaksanaan sumber daya dalam rangka Implementasi kebijakan pelayanan informasi
3	Disposisi	Menjaga konsistensi tujuan apa yang ditetapkan pengambilan kebijakan dan pelaksana kebijakan	Implementasi strategi kebijakan pelayanan akan melihat kondisi dukungan , komitmen, dan transparansi
4	Struktur Birokrasi	Menjelaskan tujuan tugas dari para pelaksana kebijakan , memecahkan dalam rangkaian tugas serta menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur)	Implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi akan melihat SOP (Standar Operasioanal Prosedur), Pola – pola kerja antar bagian dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana.

NO	Faktor	Indikator	Sumber Data	
			Primer	Sekunder
1.	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> Kejelasan informasi Kordinasi antar bagian terkait 	Wawancara	Laporan 100 hari dan Peraturan Pemerintah SK Menteri
2	Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"> Sumber Daya Manusia Sumber Daya Finansial Sarana Dan Prasarana 	Wawancara	Data Kepegawaian
3	Disposisi	<ul style="list-style-type: none"> Respon Implementator terhadap kebijakan Pemahaman terhadap kebijakan Prefensi nilai yang dimiliki implementator 	Wawancara	
4	Stuktur birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> Tesedianya SOP Pola – Pola hubungan dalam organisasi Kejelasan aturan dalam organisasi 	Wawancara	Peraturan Pemerintah

Model Analisis Pertanyaan II :

Bagaimana Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi ? :



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Biro Humas dan HLN

Berdasarkan Peraturan (2007) Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian (ORTA) Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM mempunyai tugas : Melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerjasama luar negeri serta pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai kegiatan -- kegiatan dan kebijakan, dan memiliki fungsi sebagai : Pelaksanaan hubungan dengan lembaga dan organisasi kemasyarakatan, Pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerjasama luar negeri dan Pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai kegiatan -- kegiatan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

4.2 Struktur Organisasi Biro Humas dan HLN

Biro Humas dan HLN terdiri dari :

1. Bagian Kelembagaan dan Organisasi Kemasyarakatan; bertugas melaksanakan hubungan dengan Lembaga Pemerintah dan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Organisasi Kemasyarakatan serta kerjasama dengan instansi lain.
2. Bagian Hubungan Luar Negeri; bertugas melaksanakan hubungan kerjasama dengan Badan – Badan Internasional dan antar negara serta penyusunan program evaluasi laporan.
3. Bagian Informasi dan Komunikasi; bertugas melaksanakan pemberian informasi tentang kegiatan dan kebijakan Kementerian, Pengolahan dan Penyajian berita, penerbitan dan penyebarluasan kuasa hasil penerbitan, dokumentasi dan perpustakaan serta urusan tata usaha Biro Humas dan HLN .

- 1) Bagian Kelembagaan dan Organisasi Kemasyarakatan terdiri dari :
 - Subbagian hubungan kelembagaan mempunyai tugas melakukan hubungan kerjasama dengan Lembaga

Pemerintah dan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara.

- Subbagian hubungan organisasi kemasyarakatan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan hubungan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan, profesi serta instansi resmi lainnya di luar lingkungan Kementerian.

2) Bagian Hubungan Luar Negeri terdiri dari :

- Subbagian Kerjasama Badan – Badan Internasional mempunyai tugas melakukan penghimpunan dan penyiapan bahan hubungan kerjasama Badan – badan Internasional dan perwakilan asing yang berada di Indonesia.
- Subbagian Kerjasama Antar Negara mempunyai tugas melakukan penghimpunan produk hukum dan peraturan perundang – undangan dari negara lain, tukar menukar informasi dan pengalaman.
- Subbagian Penyusunan Program Evaluasi dan Laporan mempunyai tugas melakukan penyiapan rencana dan program kerja serta evaluasi dan laporan.

3) Bagian Informasi dan Komunikasi terdiri dari :

- Subbagian Pengolahan dan Penyajian Berita mempunyai tugas melakukan pencarian, pengumpulan bahan informasi yang berasal dari dalam maupun luar Kementerian Hukum dan HAM untuk diolah, disusun dan disajikan sebagai berita dan penerbitan berkala kegiatan Kementerian
- Subbagian Hubungan Pers dan Media Massa mempunyai tugas melakukan penyiapan konferensi pers dan wawancara serta bahan informasi untuk penerbitan majalah interen dan eksteren.
- Subbagian Tata Usaha Biro mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha rumah tangga Biro Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri.

4.3 Visi dan Misi Biro Humas dan HLN :

Visi : Terwujudnya Citra Kementerian Hukum dan HAM yang informatif melalui jalinan Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri yang harmonis.

Misi :

1. Meningkatkan kapasitas SDM bidang humas dalam rangka pengembangan literasi dan profesionalisme serta aplikasi telematika;
2. Meningkatkan kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi jejaring kehumasan Kementerian Hukum dan HAM;
3. Mengembangkan standarisasi informasi dan koordinasi komunikasi dalam mekanisme kehumasan Kementerian Hukum dan HAM;
4. Meningkatkan kerjasama dan kemitraan dengan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan insan pers;
5. Membangun komunikasi efektif dengan lembaga negara dan organisasi kemasyarakatan;
6. Meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui ketersediaan informasi prosedur dan pelayanan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM

4.4 Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi :

Tanggung jawab kehumasan sebagai pembentukan citra kementerian sudah semestinyalah Humas dan HLN memiliki peran sebagai pembentuk opini dengan menambahkan nilai-nilai tertentu (*added value*) ketika menyampaikan informasi dari lingkungan Kementerian Hukum dan HAM kepada masyarakat, Sehingga informasi yang negatif dapat dikemas dengan cara positif, informatif dan maksimal, baik dari segi jangkauan wilayah (*Coverage Area*) maupun dari segi jangkauan masyarakat / publik .

Untuk dapat merespon berkembangnya hubungan internasional, teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat, Biro Humas dan HLN memiliki pola pembinaan dan pengendalian (bindalmin,2003:598-608), dengan maksud agar setiap informasi atau keterangan yang disampaikan pejabat dilingkungan Kementerian bersumber pada reportase

yang ada dan atau dari data pendukung yang lengkap, terbaru (*up to date*) dan bertujuan agar setiap informasi atau keterangan yang disampaikan oleh pejabat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dapat menjadi informasi atau keterangan yang dapat dipercaya dan dapat dijadikan landasan dalam pembuatan kebijakan. Penjelasan secara umum tentang tata cara informasi, komunikasi, dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM yaitu :

1. Informasi digunakan sebagai penyampaian tentang program dan kegiatan serta memberikan jawaban pertanyaan yang diajukan oleh para wartawan sehubungan dalam pelaksanaan tugas pokok kementerian Hukum dan HAM diwajibkan diwajibkan :
 - a. Menggunakan sumber – sumber yang dapat dipercaya, seperti bahan laporan resmi organisasi, tulisan atau pendapat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, dan data pendukung resmi milik organisasi lainnya;
 - b. Memilih kegiatan yang strategis, sehingga dapat meningkatkan citra organisasi;
 - c. Menggunakan saluran (*channel*) yang tepat dan baik, melalui media cetak maupun elektronik, sehingga dapat mencapai sasaran;
 - d. Melakukan klarifikasi dan atau koreksi terhadap informasi yang disampaikan secara keliru oleh bawahannya;
 - e. Membuat laporan tertulis atas informasi / keterangan yang disampaikan dengan berpedoman 5 W 1H (Who, What, When, Where, Why, and How) sebagai bahan laporan kepada atasan atau untuk manfaat publikasi;
 - f. Melakukan pemantauan atas hasil dan balikan (*feedback*) terhadap informasi yang telah disampaikan;
 - g. Membuat keliping atas informasi yang diberitakan di media cetak ;
 - h. Mencermati, menghimpun dan melakukan analisa atas berita tentang hukum dan hak asasi manusia di lingkungan tugasnya untuk diteruskan ke Biro Humas dan HLN;

- i. Mengembangkan produk-produk standar layanan informasi dalam bentuk telematika, internet, cyber, net, visual dan audio visual serta pameran;
2. Komunikasi dilakukan antara Kementerian Hukum dan HAM dengan lembaga-lembaga Negara, Lembaga pemerintah, Badan-Badan Internasional dan Organisasi Kemasyarakatan, langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut :
 - a. Melakukan kerjasama dan komunikasi yang harmonis dengan BAKOHUMAS, Unit Organisasi yang menangani bidang kehumasan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Organisasi Kemasyarakatan terkait;
 - b. Melakukan koodinasi dengan unit-unit Eselon 1 dilingkungan Departemen Hukum dan HAM dalam rangka keikut sertaan pada Pameran Pembangunan di tingkat nasional;
 - c. Melakukan pemantauan dan analisa terhadap setiap kegiatan kerjasama, komunikasi dan atau pameran yang terselenggara;
 - d. Membuat laporan tertulis atas hasil kerjasama, komunikasi dan atau pameran kepada Sekretaris Jenderal, Melalui Kepala Biro Humas dan HLN.
 - e. Menyimpan seluruh dokumen hasil kerjasama, komunikasi dan atau pameran untuk dijadikan arsip dan dasar dalam melakukan kegiatan sejenis di lain waktu.
3. Dokumentasi dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan dan optimalisasi kegiatan dokumentasi, perlu diberlakukan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Setiap pengambilan gambar / photo atas bangunan dan atau pejabat yang dijadikan dokumen resmi harus dilakukan secara profesional dan hasilnya dipilih yang terbaik;
 - b. Setiap kegiatan seminar, lokakarya, konprensi pers dan penyampainan informasi / keterampilan kepada wartawan sebaiknya dilakukan perekaman dan dibuatkan transkripnya, sehingga apabila ada pernyataan yang tidak sesuai atau merugikan organisasi dapat dengan mudah untuk diperbaiki;

- c. Setiap pengambilan gambar untuk kepentingan pembuatan film atau video dilingkungan unit pelaksana teknis, yang memerlukan dukungan fasilitas dan atau kepentingan dokumentasi atau komersialisasi, diberlakukan ketentuan :
- Wajib mengajukan permohonan ijin kepada Direktur jenderal yang secara teknis membawahi UPT dengan tembusan Kepala Biro Humas dan HLN ;
 - Petugas yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal yang secara teknis membawahi UPT berwenang dan berkewajiban untuk meneliti sinopsis film atau video sebelum dikeluarkan ijin dan persetujuan Direktur Jenderal dimaksud;
 - Ijin persetujuan tempat / lokasi untuk pembuatan film /video hanya diberikan oleh Direktur Jenderal yang secara teknis membawahi UPT;
 - Kepala Kantor Wilayah bersama – sama pimpinan unit pelaksana teknis melakukan pengawasan unit pelaksana teknis melakukan pengawasan pembuatan film/video dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku;
 - Membuat laporan tertulis dilengkapi dengan dokumen pendukungnya kepada Direktur jenderal yang secara teknis membawahi, dengan tembusan Kepala Biro Humas dan HLN.
 - Setiap pemberitaan media cetak di daerah yang menyangkut Kantor Wilayah dan atau Unit.
 - Pelaksanaan Teknis wajib dibuatkan klipingsnya, dan dilaporkan ke Biro Humas dan HLN disertai analisa beritanya secara berkala atau sesuai urgensinya.

4.5 Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM untuk Biro Humas dan HLN

1. Program Kegiatan Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri Kementerian Hukum dan HAM

- a. Out come / out put : Peningkatan kuantitas lembaga pemerintah dan organisasi kemasyarakatan, negara dan badan internasional yang berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan Depkumham serta peningkatan kualitas distribusi berita dan penyelesaian masalah hukum.
- b. Indikator :
 - Jumlah lembaga pemerintah dan organisasi kemasyarakatan yang berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan Depkumham. Target Tahun 2010 = 50 lembaga pemerintah, Tahun 2014 = 60 lembaga pemerintah; 0 ormas.
 - Jumlah negara dan badan internasional yang bekerjasama dengan Depkumham. Tahun 2010 = 10 negara; 3 badan internasional, Tahun 2014 = 8 negara; 7 badan internasional.
 - Presentase berita terkait Depkumham yang didistribusikan atau direspon dalam waktu kurang dari 24 jam secara benar. Tahun 2010 = 90 % Tahun 2014 = 100 %.
 - Presentase penyelesaian masalah hukum Depkumham dan presentase pelaksanaan administrasi sekretaris majelis pegawai notaris pusat yang akuntabel. Tahun 2010 = 90 % Tahun 2014 = 100 %

Program-program kebijakan Rencana strategis Biro Humas dan HLN untuk Tahun 2009 s/ d 2010 :

A. Tahun 2009

1. Pres Tour menjalin hubungan baik dengan insan pers dan memberikan pemahaman keberhasilan kerja.
 - Pelaksanaan : Menjaln hubungan baik dengan insan pers, memberikan pemahaman keberhasilan kerja , mengunjungi UPT

- Keluaran : Membangun citra positif tentang pelayanan UPT dilingkungan Departemen Hukum dan HAM.
 - Kemajuan : Diharapkan terjalinnya komunikasi yang lebih intens dengan insan pers sehingga dapat memberitakan tentang program depakumham
 - Sasaran : Para insan pers, pegawai Biro Humas dan HLN
2. Legal ekspo : memaparkan keberhasilan program dan mengundang institusi hukum dan HAM. Dan memberikan informasi pembangunan hukum.
- Keluaran : mensosialisasikan keberhasilan Departemen Hukum dan HAM dalam bentuk Pameran yang melibatkan komponen lain, dibidang hukum.
 - Kemajuan : diharapkan menjadi wadah untuk ajang promosi tentang produk-produk hukum yang dihasilkan oleh Departemen Hukum dan HAM.
 - Sasaran : Para insan perss, pegawai biro humas dan hln , Pegawai dilingkungan Departemen Hukum dan HAM.
3. WorksShop Jurnalis, memberikan pemahaman rinci tentang Depkumham kepada pemimpin media.
- Keluaran : Menjadi wadah pimpinan media untuk memahami tentang tugas dan pokok Departmen Hukum dan HAM.
 - Kemajuan : Diharapkan para pimpinan media masa dapat memberikan pemahaman tentang tugas pokok Departemen Hukum dan HAM.
 - Sasaran : Para Insan pers pegawai Biro Humas dan HLN

4. Refleksi Akhir tahun, Evaluasi program kehumasan penyusunan program

- Keluaran : Menjadi bahan evaluasi program kerja di lingkungan Depkumham selama tahun 2009 untuk menjadi tolak ukur tahun berikutnya.
- Kemajuan : Refleksi akhir tahun merupakan penutupan dari kerangka rencana kerja Departemen Hukum dan HAM 2009 yang menjadi acuan untuk program 2010.
- Sasaran : Para insan pers pegawai Biro humas dan HLN dan masyarakat luas.

5. Pidato awal tahun Menkumham : memberikan arahan kerja selama 1 tahun

- Keluaran : Menjadi pijakan para pejabat untuk melaksanakan program kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.
- Kemajuan : Sebagai pijakan untuk memulai rencana kerja 2010 yang berpijak pada hasil 2009
- Sasaran : Para insan pers pegawai biro humas dan hln dan pegawai di lingkungan kementerian Hukum dan HAM.

6. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik : Sosialisasi UU KIP No 14 / 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

- Keluaran : menjadi landasan untuk segera melaksanakan UU KIP
- Kemajuan : UU KIP diharapkan dapat segera diwujudkan sebagai implementasi dari reformasi birokrasi yaitu Keterbukaan Publik
- Sasaran : Para insan pers pegawai Biro Humas dan HLN , pegawai kementerian hukum dan HAM, masyarakat luas

B. Tahun 2010 :

1. Program Pemantapan dan struktur organisasi Pusat Informasi dan Komunikasi : Melaksanakan pelatihan kepemimpinan untuk mengisi jabatan Pusat Informasi dan Komunikasi
 Keluaran : Menjadikan PIK sebagai wadah untuk mengembangkan karier di lingkungan Departemen Hukum dan HAM.
 Kemajuan : Diharapkan terbentuknya kepemimpinan Sumber Daya Manusia PIK yang mumpuni
 Sasaran : Seluruh Pimpinan dan Pegawai Biro Humas dan HLN
2. Pemantapan dan pengembangan organisasi kehumasan baik struktur maupun fungsi dari pusat s/d Kanwil : Melakukan rencana strategi kehumasan dan pembahasan struktur baru Biro Humas
 Keluaran : adanya persamaan struktural antara humas unit utama eselon I dan kantor wilayah
 Kemajuan : Diharapkan adanya satu persepsi tentang struktur Humas antara utama eselon 1 dan kantor wilayah.
 Sasaran : seluruh pemimpin dan pegawai Biro Humas dan HLN
3. Capacity Building berkelanjutan : Capacity building dan pelatihan yang berkelanjutan.
 Keluaran : terciptanya SDM pengelola di lingkungan Depkumham yang memiliki kapasitas mumpuni
 Kemajuan : diharapkan Humas selalu dapat memenuhi tuntutan Kehumasan yang selalu berkembang secara dinamis
 Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN
4. Internalisasi " PR" Value " dan "Sense of PR" kepada pimpinan dan staf humas. : pelatihan dan simulasi tentang peran dan fungsi sebagai Vocal Point arus informasi Depkumham.
 Keluaran : terwujudnya Budaya dan iklim yang kondusif baik internal maupun eksternal sehingga program kerja dapat tercapai secara optimal

Kemajuan : dihasilkan pribadi Humas yang mampu menampilkan nilai dan semangat melayani informasi bagi masyarakat secara cepat, tepat dan akurat.

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN.

Rencana Strategis Tahun 2011 s/d Tahun 2012.

1. Peningkatan struktur eselon organisasi Humas, baik di unit utama eselon I maupun di kantor wilayah : Reorganisasi dan eselonisasi humas, studi banding organisasi / SOP humas Audiensi ke Menpan.

Keluaran : Menjadikan Humas sebagai wadah untuk mengembangkan karier di lingkungan Departemen Hukum dan HAM

Kemajuan : Diharapkan terbentuknya kepemimpinan dan Sumber Daya Manusia Humas yang mumpuni.

Sasaran : Seluruh pimpinan dan Pegawai Biro Humas dan HLN.

2. Membangun dukungan internal, dana, sasaran dan prasarana politik : pelatihan media internal dan penulisan melengkapi sarana kerja / peralatan, membiasakan gaya kerja on line

Keluaran : Membangun sebuah lembaga humas yang mampu menjawab tantangan zaman yang terus berkembang.

Kemajuan : diharapkan 5 tahun kedepan Biro Humas dan HLN sudah memiliki peralatan yang mampu menjawab tantangan zaman yang terus berkembang

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN

3. Peningkatan jumlah dan kualitas SDM Humas : Pelatihan Motivasi dan layanan prima, memberikan arahan tentang fungsi Humas sebagai pelayan masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Keluaran : Menjadikan Biro Humas dan HLN yang mampu memberikan pelayanan yang utama kepada

masyarakat sehingga masyarakat menjadi paham tentang hukum.

Kemajuan : Diharapkan terciptanya satu pemahaman bersama tentang pelayanan prima

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN.

4. Penambahan SDM yang berkemampuan PR Statagic dan PR manajemen = memunculkan sense of PR pimpinan, pelatihan aspek visi, motivasi dan strategi, studi banding fungsi humas BUMN, sistem pengembangan karier Humas.

5. Capacity Building dan Pelatihan yang berkelanjutan : Penajaman pelatihan kehumasan, study banding / kunjungan ke media, membiasakan proaktif dan terbuka kepada media massa

Keluaran : Menjadikan Humas dan HLN sebagai lembaga yang mempunyai kapasitas dan intelektual yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

Kemajuan : Diharapkan Biro Humas dan HLN mempunyai karyawan yang tahu akan tugas yang didukung oleh teknologi canggih

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN serta insan pers.

Rencana Strategis Tahun 2013 - 2014

1. Menjadikan Biro Humas dan HLN sebagai " Learning Center " kehumasan : Workshop dan pembinaan baik formal maupun informal tentang nilai-nilai kehumasan.

Keluaran : Terciptanya pengelola Humas yang mempunyai kapasitas baik ditingkat pusat maupun kantor wilayah

Kemajuan : Terwujudnya produk-produk kehumasan yang memenuhi standar kompetensi yang digariskan dalam SOP Kehumasan.

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN

2. Program kehumasan berbasis manajemen data dan informasi serta media relation : silaturahmi dengan pimpinan media massa, pelatihan dan workshop jurnalis

Keluaran : Terciptanya arus informasi yang mudah diakses serta tersedia secara online, terjalinnya sinergi yang harmonis antara pimpinan Departemen dan media massa

Kemajuan : Terwujudnya citra Departemen yang positif melalui informasi yang akurat dan berimbang

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN, masyarakat luas.

3. Humas dikembangkan menjadi pusat Edukasi Publik menuju ” Bangsa Taat Hukum” : Serasehan dan Simposium tentang Hukum dan HAM.

Keluaran : Terciptanya peran dan fungsi humas dalam menciptakan masyarakat yang taat hukum

Kemajuan : Terwujudnya masyarakat yang taat hukum dan menguatnya peran masyarakat dalam mengawal produk hukum.

Sasaran : Seluruh pimpinan dan pegawai Biro Humas dan HLN, masyarakat luas.

Rencana Strategis Tahun 2010 :

- Pemantapan Manajemen dan Struktur Organisasi Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).
- Pemantapan dan Pengembangan Organisasi kehumasan baik struktur maupun fungsi dari pusat sampai ke kanwil dan penyiapan SOP.
- Pengembangan manajemen organisasi secara dinamis untuk mengantisipasi diberlakukannya UU Kebebasan memperoleh informasi Publik tahun 2010.
- Capacity Building berkelanjutan.

- Internalisasi ” *PR Value* ” dan ” *Sence of PR* ” kepada pimpinan dan staf Humas.

Rencana Stategis Tahun 2011 - 2011

- Peningkatan Struktur eselon organisasi Humas, baik di Unit Utama Eselon I maupun dikantor wilayah.
- Membanguan dukungan internal; dana, sarana prasarana dan politik.
- Peningkatan jumlah dan kualitas SDM humas.
- Penambahan SDM yang bekemampuan *PR Statagic* dan *PR Management*.
- Capacity Building dan Pelatihan yang berkelanjutan.

Rencana Stategis Tahun 2013 – 2014

- Biro Humas dan PIK dijadikan ”*Learning Center* Kehumasan” untuk peningkatatan kompentensi dan kapasitas Humas dilingkungan Depkumham.
- Program kehumasan berbasis manajemen Data & informasi serta Media Relations

Upaya – upaya yang telah dilakukan :

1. Diadakan pertemuan secara periodik dengan humas – humas unit utama Eselon I, guna menyamakan persamaan persepsi. Tentang tugas-tugas kehumasan sehingga arus dapat berjalan lancar.
2. Bimbingan teknis kehumasan yang berkesinambungan
3. Penambahan tenaga dibidang publisistik / komunikasi, tenaga, pustakawan, teknologi informasi dan tenaga penterjemah.
4. Pelatihan input data melalui website [www. depkumham. go.id](http://www.depkumham.go.id) dan www. Hukumham. Info.
5. Memaksimalkan informasi melalui email : aspirasi@hukumham.info

6. Pertemuan secara periodik dengan Humas antar Departemen melalui Bakohumas.
7. Menjalinkan hubungan kerja dengan anggota legislatif, khususnya komisi III.
8. Menjalinkan kerjasama dengan organisasi masyarakat.

Sistem Informasi Publik Biro Humas dan HLN

1. Ruang informasi pada situs www.Depkumham.go.id atau www.hukumham.info Melalui kedua situs tersebut, masyarakat bisa mengakses informasi sekaligus menyampaikan partisipasi seputar hukum dan HAM.
2. Biro Humas dan HLN juga mengelola dan menerbitkan "Majalah Hukum dan HAM yang terbit dua bulan sekali.
3. Majalah Hukum dan HAM juga ditampilkan secara on line, dengan alamat <http://majalah.depkuham.go.id>.
4. Melalui email aspirasi@hukumham.info.
5. Melalui SMS.

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri No : M.09-PR.07.10 Tahun 2007 Tentang ORTA (Organisasi Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM RI)
- b. Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Tahun 2003
- c. Rencana Strategis Departemen Hukum dan HAM Tahun 2010 dan Rencana Strategis Biro Humas dan HLN

BAB V ANALISIS

5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas Dan HLN berdasarkan teori Edward III

Di dalam teori George Edward III ada empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Menurut Subarsono (dalam bukunya Analisis Kebijakan Publik, 2005:90) bahwa implementasi kebijakan organisasi dipengaruhi empat variabel yaitu: 1) Komunikasi : Keberhasilan suatu kebijakan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi sasaran harus di transmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi. Apabila tujuan dan sasaran tidak jelas maka akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran 2) Sumber daya : walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kurang sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar berjalan dengan efektif, 3) Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor mempunyai disposisi yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, 4) Struktur Birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang menjadi standar.¹

Pada kondisi dimensi tersebut akan digunakan untuk dicermati dan memperjelas permasalahan serta memecahkan Implementasi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN:

¹ Sumber http://eprints.undip.ac.id/13311/1/D2A604045_RISKI_PUTRI_AMALIA.pdf

1. Komunikasi atau koordinasi berperan untuk mempelancar pelaksanaan suatu kebijakan dalam organisasi, Menurut Tosi Hendry dalam SB Hari lubis dan Martani (1975: 1-2) sasaran (*goal*) organisasi adalah suatu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, di dalam mewujudkan tujuan organisasi, hal terpenting yang perlu diperhatikan Biro Humas dan HLN dari kejelasan aspek komunikasi yaitu kejelasan informasi mengenai sasaran dan tujuan pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi (komunikasi dan kejelasan koordinasi antara pimpinan, bagian, subbagian, staf dan kejelasan koordinasi dengan unit-unit terkait dalam lingkup pelayanan informasi Biro Humas dan HLN. Menurut Wiryanto (2005) Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Kejelasan informasi disini, akan menguraikan penjelasan komunikasi dari pembuat kebijakan dari pelaksana kebijakan mengenai implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN. Berikut Kebijakan Biro Humas dan HLN terkait komunikasi di Biro Humas dan HLN :

Tabel 5.1

Kebijakan Komunikasi Biro Humas dan HLN

No	Kebijakan	Pelaksanaan Komunikasi
1	Peraturan Menteri Tahun 2007 Tentang Orta (Organisasi Tata Kerja)	Komunikasi di dalam Organisasi Informasi dilaksanakan berdasarkan : Tugas Biro Humas dan HLN untuk melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerja sama luar negeri serta pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai kegiatan – kegiatan di lingkungan Departemen.
2	Instruksi Menteri Nomor : M.09.UM.06.09 Tahun 2005	a. Melakukan Koordinasi dengan Sekretaris Jenderal Eq Biro Humas dan hubungan Luar Negeri dalam

		<p>rangka pelaksanaan kegiatan Kehumasan dan Hubungan Luar Negeri dalam rangka pelaksanaan kegiatan kehumasan dan hubungan luar negeri.</p> <p>b. Menyampaikan laporan tertulis pelaksanaan kegiatan dibidang kehumasan dan hubungan luar negeri kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui kepala Biro Humas dan Hubungan Luar Negeri</p> <p>Memberdayakan Biro Hubungan Masyarakat dan Hubungan Luar Negeri</p> <p>c. Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dalam pemberitaan kepada masyarakat Melaksanakan mekanisme tata laksana pelaksanaan kegiatan di bidang kehumasan dan hubungan luar negeri yang diatur dalam peraturan Menteri Hukum dan HAM.</p>
3	Bindalmin (Pola Pembinaan Administrasi Tahun 2003)	<p>a. Melakukan kerjasama dan komunikasi yang harmonis dengan BAKOHUMAS, unit organisasi yang menangani bidang Kehumasan Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah serta organisasi Kemasyarakatan yang terkait ;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b. Melakukan koordinasi dengan unit – unit Eselon 1 di lingkungan Departemen Kehakiman dan HAM dalam rangka keikutsertaan pada pameran pembangunan di tingkat nasional; c. Melakukan pemantauan dan analisis terhadap setiap kegiatan kerjasama, komunikasi dan atau pameran yang diselenggarakan; d. Membuat laporan tertulis atas hasil kerjasama, komunikasi dan atau pameran kepada Sekretaris Jenderal melalui kepala Biro Hubungan Luar Negeri ; e. Menyimpan seluruh dokumen hasil kerjasama, komunikasi dan atau pameran untuk dijadikan arsip dan dasar dalam melakukan kegiatan sejenis di lain waktu.
--	---

Pelaksanaan Strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN akan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan jika didukung komunikasi proaktif antara pembuat kebijakan (*policy maker*) dan pelaksana kebijakan pelayanan informasi. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pembuat kebijakan mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN, menjelaskan bahwa :

” kondisi komunikasi dilakukan secara hirarki antara pimpinan dengan staf melalui arahan komunikasi langsung dalam hal tugas pokok. Dan dasar komunikasi antara pimpinan dan staf melekat pada tugas dan fungsi didalam organisasi yang berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM tentang Orta (organisasi tata kerja) Kementerian Hukum dan HAM. Fungsi humas itu sebagai satuan kerja yang berada dalam organisasi merupakan suatu sistem . jadi organisasi itu mempunyai tujuan . untuk mencapai tujuan ada fungsi – fungsi yang berada didalam struktur organisasi yang harus dilakukan oleh humas proses mencapai tujuan publik berasal dari sebuah capaian dengan berfungsinya arus informasi dan komunikasi akan tetapi belum maksimalnya pelaksanaannya.²

Dari pernyataan diatas dapat digambarkan bahwa komunikasi antara Pembuat kebijakan dengan para personil yang terkait dengan pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi sudah ada pengaturan di dalam Orta (organisasi tata kerja), begitu pula hal yang diketahui pelaksana komunikasi terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi dalam organisasi dari hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi bahwa :

“ Kejelasan informasi sudah ada akan tetapi belum ada kejelasan yang speksifik secara global dan dijelaskan didalam Orta (orngasasi tata kerja),Instruksi Menteri, dan hasil rakor Renstra (rencana Stategi) Biro Humas dan HLN “³

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi bahwa pada kondisi saat ini, penyampaian tugas pokok sudah ada dasar aturan yang mengatur, akan tetapi meskipun sudah ada aturan untuk pelaksanaan, masih ada hal pernyataan yang diungkapkan bahwa belum spesifiknya aturan – aturan yang ada sehingga masih ditemukan hambatan - hambatan yang dialami pelaksana strategi kebijakan terkait komunikasi. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pelaksana strategi kebijakan pelayanan informasi diperoleh informasi berikut :

”dasar prilaku, pergaulan, dan tugas itu atas dasar komunikasi yang baik belum maksimal pada pelaksanaannya. Informasi untuk staf yang ada pada bagian atau sub tertentu belum didistribusikan secara merata, jadi staf yang ada dalam suatu bagian kurang memahami terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan ”⁴

² Sumber : hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas dan HLN (sebagai pembuat kebijakan)

³ Sumber : hasil wawancara dengan Kasubbag kerjasama badan – badan internasional (Sebagai pengguna)

⁴ Sumber : hasil wawancara dengan staf (sebagai pelaksana)

Hal ini juga dipertegas dari hasil observasi dan wawancara yang diperoleh dari pelaksana pelayanan informasi terkait komunikasi dalam berkoordinasi antara bagian dan subbagian berikut informasi yang diperoleh :

“keterlibatan pegawai dihumas dalam proses produksi, distribusi, dan informasi dalam tim kegiatan belum dilakukan melibatkan semua pegawai misalnya : monitoring dan sosialisasi HLN kegiatan - kegiatan PIK (Pusat Informasi dan Komunikasi) keterlibatan staf (pegawai) dalam koordinasi dilakukan belum secara terstruktur. pada hakikatnya koordinasi seharusnya sebelum, sesudah, dan setelah. misalnya: informasi kewarganegaraan maka sebelum dilakukan semua pegawai yang ada dihumas paham materinya, jenis nya, penyampaikannya, mediana, durasinya jangka waktu lamanya, dan sasarannya. Dalam pelaksanaan evaluasi belum dilaksanakan, Koordinasi yang terjadi masih bersifat insidental. Jika pelaksanaan rapat kalau ada peristiwa, jika ada permintaan baru dicari datanya pelaksanaan secara sistematika belum terlaksana. Sedangkan koordinasi tupoksinya sudah melekat di dalam orta (organisasi tata kerja) dari pimpinan sampai staf. hambatan – hambatan yang terjadi belum dilakukan secara konsisten.”⁵

Tugas Biro Humas dan HLN di dalam Kementerian Hukum dan HAM memberikan pelayanan informasi berupa peraturan kebijakan dan kegiatan dari 11 unit (eselon 1) yakni : Perundang – Undangan, Administrasi Hukum Umum, Hak Kekayaan Intelektual, Pemasyarakatan, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Hak Asasi Manusia, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Inspektorat, Badan Penelitian HAM, Sekretariat Jenderal dan Imigrasi yang ada dilingkungan Kementerian Hukum dan HAM (Peraturan Menteri 2007)

Kondisi saat ini terkait tentang Jenis – jenis pelayanan informasi Biro Humas dan HLN kepada masyarakat berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengguna informasi bahwa :

1. Informasi bersifat reguler berupa kebijakan – kebijakan pimpinan dan bersifat insidental dari temuan.
2. Informasi rutinitas kinerja: pembuatan paspor, mendaftarkan badan hukum, mendaftarkan hak cipta dan lain – lain yang terkait dengan Kementerian Hukum dan HAM .
3. Dan Informasi lain – lain yang disebarluaskan kepada masyarakat luas.⁶

Dalam hal ini, Masalah koordinasi dengan unit – unit terkait di kementerian Hukum dan HAM tidak kalah penting untuk pelaksanaan strategi pelayanan informasi, Jika koordinasi tidak berjalan dengan baik,

⁵Sumber dari hasil wawancara dengan staf (pelaksana kebijakan)

⁶ Sumber dari hasil wawancara dengan wartawan (pengguna pelayanan informasi)

maka secara otomatis komunikasi terhambat sehingga hasil informasi yang diperoleh tidak maksimal. Hal ini dapat menimbulkan efek negatif pada suatu pencitraan organisasi. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pembuat kebijakan diperoleh informasi bahwa :

“ Biro Humas dan HLN menjalin hubungan komunikasi yang baik dibawah sekretaris jenderal Kementerian Hukum dan HAM dengan harapan arus informasi dapat berjalan baik dan lancar akan tetapi pada kenyataannya belum lancar pada pelaksanaannya. Dengan terjalinnya hubungan baik antara humas utama eselon 1 maka seluruh informasi akan mudah diperoleh ketika masyarakat membutuhkan informasi berkaitan informasi HKI ,Pemasyarakatan ,AHU, dengan bidang yang lainnya.”⁷

Koordinasi yang dilakukan terkait pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi sudah dilakukan. Pernyataan juga dipertajam dari hasil observasi dan wawancara dengan staf sebagai pelaksana kegiatan pelayanan informasi bahwa:

“ Jalinan informasi dengan unit sudah dilakukan dengan banyak hal mulai dari personal, sampai melalui berbagai kegiatan. Misalnya setiap kegiatan yang ada di Biro Humas dan HLN dipastikan humas – humas unit diundang, di PIK (Pusat Informasi dan Komunikasi) belum adanya penguatan fungsi yang jelas dan rinci kehumasan kurangnya konsistensi (Biro Humas dan HLN). sehingga belum dapat terwujud untuk memberikan tujuan arah yang jelas. “⁸

Komunikasi merupakan proses dua arah dalam tukar menukar informasi, berita usul atau gagasan diantara dua orang atau lebih (Sujoto, 2003:13). Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan yang diberikan dapat dimengerti secara penuh oleh penerimanya dan sipenerima memberikan reaksi atau tanggapan seperti yang diharapkan si pemberi pesan. Selanjutnya Sutojo, (2003:31) mengatakan kegiatan komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain : 1) memberi tahu si penerima tentang sesuatu hal; 2) mempengaruhi sikap si penerima; 3) memberi dukungan psikologis kepada si penerima ; 4) mempengaruhi perilaku si penerima, dan lain- lain. Dari uraian – uraian terkait komunikasi, dapat disimpulkan dari hasil observasi dan wawancara masih lemahnya komunikasi antar pimpinan dan staf serta *stakeholder* terkait, pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi belum tersampaikan secara merata,

⁷ Sumber dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Luar Organisasi (pembuat kebijakan)

⁸ Sumber hasil wawancara dengan kasubag pengolahan dan penyajian berita

dukungan komunikasi konsisten, belum ada alur informasi yang jelas dan spesifik, untuk penerima informasi dalam bentuk aturan, sehingga masih ada pegawai / unit yang tidak mengetahui informasi, hal ini berdampak melemahnya koordinasi intern dan ekstern, ini disebabkan kurangnya konsistensi dalam berkomunikasi secara intens, dalam komunikasi belum memberikan kejelasan arah tujuan organisasi secara rinci terstruktur, kurangnya konsistensi pelaksanaan strategi kebijakan. Padahal salah satu tugas utama Biro Humas dan HLN menyebarluaskan informasi yang bersumber dari unit – unit di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

2. Sumber Daya

Berkaitan dengan Sumber Daya, terdapat 3 (tiga) sumber yang dikategorikan penting untuk pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN. yaitu Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Keuangan, Sumber Daya Sarana dan Prasarana. Ketiga hal tersebut merupakan hal yang sangat penting agar telaksana Strategi Kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN. Sumber daya mempunyai peranan yang sangat besar untuk terlaksananya strategi kebijakan pelayanan informasi. Kondisi sumber daya Biro Humas pada saat ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia mempunyai peranan penting dalam mengusahakan pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi di dalam organisasi Biro Humas dan HLN. Faktor aktif yang bertugas mengelola dan memberdayakan faktor – faktor lain yang terkait dalam usaha terlaksananya suatu rencana kegiatan dalam hal ini adalah Sumber Daya Manusia. Pelaksanaan Strategi Kebijakan Informasi yang di dukung oleh anggaran yang mencukupi belum tentu dapat terlaksana jika tidak didukung dengan Sumber Daya Manusia yang memadai.

Menurut Michael Armstrong (2003:38) didalam organisasi ada 3 (tiga) komponen penting berkaitan dengan SDM :

Pertama Struktur organisasi adalah pola hubungan antara beragam komponen dan bagian organisasi (Ati Cahyani, 2009). Didalam pola hubungan itu dapat terlihat posisi para anggota organisasi dan jalur wewenang yang ada. Apabila seseorang memiliki wewenang, maka orang itu pasti memiliki tanggung jawab atas wewenang yang dimilikinya. Dengan mengetahui struktur maka strategi SDM yang dibuat dapat lebih efektif, karena dapat diketahui tanggung jawab dan wewenangnya.

Kedua peran melaksanakan tugas pekerjaan yang berfungsi memperjelas peranan seseorang dalam pekerjaan

Ketiga jalur pelaporan dalam struktur organisasi. Dalam pembuatan dan pelaksanaan strategi harus jelas tergambar siapa melaporkan kepada siapa tentang rencana tindak dalam pembuatan strategi.

Sumber daya manusia organisasi Biro Humas dan HLN terdiri dari Personil – personil dalam hal ini pegawai yang merupakan Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi sebagai satuan perangkat yang memiliki peranan penting untuk melaksanakan tugas. Menurut Acell team (2003) mengatakan : hal yang harus diperhatikan tentang SDM adalah tingkat keterampilan serta kemampuan staf dan kafabilitas manajemen. Dengan mengetahui tingkat keterampilan dan kemampuan staf, maka perusahaan dapat menentukan arah strategi SDM dengan memperbanyak pendidikan dan pelatihan, menaikkan gaji atau imbalan, dan peningkatan strategi – strategi lain – lain. Berikut data kebijakan terkait dengan SDM (Sumber Daya Manusia) di Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM.

Tabel 5.2

Kebijakan Sumber Daya Manusia (Pegawai Biro Humas dan HLN)

No	Kebijakan	Keterangan
1	Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI NO : M.09 PR. 07.10 Tahun 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM RI	Biro Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan pembinaan kepegawaian di lingkungan Departemen Hukum dan HAM RI
2	Surat keputusan Kepala Biro Humas dan HLN HLN mengenai penempatan pegawai di Lingkungan Biro Humas dan HLN	

Dari hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi mengenai Sumber Daya Manusia yang ada di Biro Humas dan HLN dengan Kasubbag kerjasama Badan – Badan Internasional (pembuat kebijakan dan pelaksana) :

”SDM di Biro Humas dan HLN sudah cukup bagus akan tetapi attitude dari masing – masing terkait pegawai yang merupakan hal yang sangat penting ialah mempunyai talenta kehumasan dan skill.”⁹

Hal senada juga diungkapkan pelaksana pelayanan informasi dari hasil observasi dan wawancara bahwa :

”Biro Humas dan HLN memiliki Sumber Daya Manusia yang berlatar belakang pendidikan cukup baik yakni terdiri dari S1, S2, S3.”¹⁰

Strategi kebijakan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN memiliki program – program kegiatan yang membutuhkan kejelian untuk dapat memberdayakan dan memposisikan penempatan seseorang personil dalam bidang – bidang keahlian yang dimiliki, ketidak tepatan dalam menempatkan pegawai berdasarkan keahlian pada proses pelaksanaan pelayanan informasi berdampak pada hambatan – hambatan

⁹ Sumber hasil wawancara kasubbag badan – badan internasional

¹⁰ Sumber hasil wawancara dengan staff sebagai pengguna

dalam penyelenggaraan pelayanan informasi seperti dari hasil observasi dan wawancara dengan pengguna informasi bahwa :

” Pelaksanaan pelayanan informasi hanya seputar segi rutinitas. Dalam melakukan fungsi belum sebagaimana mestinya. di karena ketidak tepat penempatan orang (pegawai). Kadang – kadang penempatan orang tidak sesuai dengan apa yang menjadi keahliannya sehingga tidak interes dengan bidangnya”¹¹

Selanjutnya hal ini juga diungkapkan pengguna informasi terkait dengan SDM dalam pelaksanaan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN, berikut hasil observasi dan wawancara dengan pengguna informasi memperjelas bahwa :

“Kecepatan dalam bekerja kurang sesuai yang diharapkan. kecepatan misalnya 200 / km perjam . Kecepatan SDM yang ada masih mencapai 60 / km perjam”¹²

Hal senada juga di ungkapkan Kasubbag Pengelolaan dan Penyajian berita bahwa :

“Kurangnya keikutsertaan dalam diklat – diklat teknis kehumasan baik penyelenggaraan dari dalam maupun dari luar sehingga masih ada pegawai yang belum memahami tugas dan fungsinya”

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diberi kesimpulan bahwa Sumber Daya Manusia sudah ideal dalam kategori kualifikasi pendidikan untuk pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi akan tetapi masih adanya kelemahan yang terjadi, belum adanya di Biro Humas dan HLN aturan yang mengatur dengan jelas terkait sumber daya pada penempatan pegawai yang disesuaikan dengan keahliannya untuk berperan dalam Biro Humas dan HLN sehingga terjadi hambatan pada pelaksanaan tugas, belum adanya aturan yang terstruktur dan jelas untuk penyelenggaraan pelatihan – pelatihan keterampilan kehumasan.

b. Sumber Daya Keuangan

Sumber Daya Keuangan merupakan faktor yang mempunyai peranan penting dalam suatu perencanaan program kebijakan pelayanan informasi. Dari kondisi sumber daya keuangan saat ini, implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi melalui program - program percepatan layanan terus menerus dilakukan inovasi pelayanan seiring

¹¹ Sumber hasil wawancara dengan wartawan dan masyarakat (sebagai pengguna)

¹² Sumber hasil wawancara dengan pengguna pelayanan informasi

tutupan perkembangan kebutuhan masyarakat informasi. Berikut kebijakan terkait anggaran keuangan di dalam Biro Humas dan HLN

Tabel 5.3
Kebijakan Anggaran Biro Humas dan HLN

No	Kebijakan	Keterangan
1	Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor: M.09-PR.07.10 Tahun 2007 Tentang ORTA (Organisasi Tata Kerja) Departemen Hukum dan HAM	Biro Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordniasi penyusunan rencana dan anggaran, pengorganisasian, ketatalaksanaan serta evaluasi dan penyusunan laporan Departemen berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang belaku.
2	Renstra (Rencana Strategis) Departemen Hukum dan HAM	Peningkatan kualitas lembaga pemerintah dan organisasi kemasyarakatan, negara dan badan internasional yang berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan Departemen Hukum dan HAM serta peningkatan distribusi berita dan penyelesaian masalah hukum
3	Surat Edaran Biro Perencanaan	Koordinasi penyusunan perencanaan, program dan anggaran
4	Surat Keputusan Biro Humas dan HLN pengajuan program anggaran berdasarkan prioritas	Mengajukan program anggaran kegiatan berdasarkan prioritas seperti : pembagian prioritas program anggaran per bagian – bagian di dalam Biro Humas dan HLN.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara Kasubbag Kerjasama Badan – Badan Internasional sebagai pembuat kebijakan dan pelaksana berikut :

“ program kementerian hokum dan ham tergantung DIPA .Untuk anggaran sudah ditargetkan dengan pemerintah. kalau memang target program – program itu mendukung masih banyak yang harus dikerjakan. Akan tetapi kalau ditinjau dari anggran untuk program – program masih kurang.”¹³

Sebagaimana hal senada dikemukakan pelaksana implementasi kebijakan pelayanan informasi dari hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi bahwa :

“ pengajuan anggaran untuk pengembangan kehumasan, untuk pengangan sudah dikavling dan tidak boleh lebih dari 1 milyar, hal ini dapat menghambat program – program yang ada, padahal humas merupakan level eselon 2. bandingkan eselon 2 ditempat lain dapat dipastikan sangat kecil pengangan .padahal kalau di biro lain, atau dilevel Eselon 2 yang lain itu pasti lebih besar. kemungkinan karena dananya kecil menjadi kurang konsistensi humas dalam pelaksanaan tugas “¹⁴

Dari hasil obsevasi dan wawancara dapat disimpulkan sumber daya keuangan (anggaran) yang ada masih lemah anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan program – program implementasi kebijakan pelayanan informasi, belum adanya standart anggaran yang disesuaikan dengan bobot program kerja. Sehingga masih ada program – program yang belum terkafer yang menyebabkan kurang maksimalnya dalam implementasi strategi kebijakan.

¹³ Sumber hasil wawancara dengan Kasubbag Kerjasama Badan – badan Internasional (pembuat kebijakan

¹⁴ Sumber hasil wawancara dengan staf (sebagai pelaksana)

c. Sumber Daya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasana merupakan hal yang terpenting dalam pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi, tanpa sarana tidak akan berjalan segala sesuatu yang telah direncanakan dengan matang. Berikut data kebijakan terkait Sarana dan Prasarana Biro Humas dan HLN:

Tabel 5.4

Kebijakan Sarana dan Prasarana Biro Humas dan HLN

No	Kebijakan	Keterangan
1	Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No: M.09-PR.07.10 Tahun 2007 Tentang Orta (Organisasi Tata Kerja Biro Humas dan HLN	Biro Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan pengelolaan perlengkapan di lingkungan Departemen Hukum dan HAM
2	Surat edaran pengajuan saranan dan prasaran dari Biro Perlengkapan	
3	Surat Keputusan Kepala Biro Humas dan HLN terkait pengajuan sarana dan prasarana	

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Biro Humas dan HLN sebagai pembuat kebijakan (*Policy maker*) terkait saran dan prasaran

“ Ada orang, ada informasi . orang dan organisasi dalam rangka menjalin komunikasi ini juga butuh sarana dan prasarana dan bagaimana kita berkomunikasi dengan satuan kerja kalau kemudian sarana dan prasarana kurang memadai “¹⁵

Hal senada yang diungkapkan dari kasubbag Hubungan Luar Organisasi sebagai pembuat kebijakan dan pelaksana berikut :

¹⁵ Sumber hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas dan HLN (pembuat kebijakan)

“Yang paling dibutuhkan sarana paling tidak kendaraan karena untuk kelancaran tugas yang jangkauannya jauh, misalkan luar jakarta.”¹⁶

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sumber daya sarana dan prasarana masih terdapat kelemahan dikarenakan masih terbatasnya sarana dan prasarana terkait dengan implementasi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN, belum adanya aturan yang mengatur dengan jelas dan rinci mengenai standart sarana dan prasana untuk pelaksanaan pelayanan informasi yang sesuai di Biro Humas dan HLN.

3. Disposisi

Disposisi watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Pelaksanaan akan berjalan lancar jika didisposisikan dengan baik maka akan menjalankan kebijakan pimpinan (pembuat kebijakan) sesuai yang diharapkan pimpinan (pembuat kebijakan). Sebagai pelaksana sudah semestinya mendukung berjalannya program – program yang telah direncanakan. Berikut kebijakan terkait pelaksanaan disposisi di Biro Humas dan HLN

Tabel 5.5

Kebijakan Disposisi Biro Humas dan HLN

No	Kebijakan	Keterangan
1	Surat masuk dalam Biro Humas dan HLN	Diregristrasi (dicatat dalam dokumentasi persuratan)
2	Melalui surat masuk dan keluar berdasarkan keputusan kepala Biro Mendelegasikan surat masuk ke bagian – bagian	

¹⁶ Sumber hasil wawancara dengan Kasubbag Kerjasama Luar Organisasi

Dari hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi pelaksana pelayanan informasi berikut :

“ mengenai strategi kebijakan pelayanan informasi di Humas jelas kita harus mendukung . “¹⁷

Hal ini juga didukung dari pernyataan yang diungkapkan oleh pelaksana yang lain terkait implementasi kebijakan pelayanan informasi berikut:

” terkait dengan pelaksanaan disposisi sudah jelas kadang – kadang sangat jauh dari kaedah birokrasi max webber”¹⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa disposisi terkait implementasi kebijakan pelayanan informasi sudah jelas dan ideal dalam pelaksanaannya.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi merupakan arah hubungan, arah komando, dan arah pola koordinasi antara unit organisasi antara unit kerja dalam organisasi .Struktur birokrasi dalam pelaksanaan strategi pelayanan informasi merupakan hal yang tidak kalah penting berikut hal – hal yang perlu diperhatikan dalam struktur birokrasi terdapat berberapa aspek antara lain keterkaitan dengan struktur birokrasi, ketersediaan SOP (Standar Operasional Prosedur). Berikut kebijakan terkait struktur Biro Humas dan HLN :

Tabel 5.6
Kebijakan Struktur Birokrasi Biro Humas dan HLN

No	Kebijakan	Keterangan
1	Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No: M.09-PR.07.10 Tahun 2007	Pasal 96 Biro Humas dan HLN mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerjasama luar negeri serta pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat,

¹⁷ Sumber hasil wawancara diperoleh informasi pelaksana pelayanan informasi

¹⁸ Sumber hasil wawancara dengan Staf (Sebagai pelaksana)

		<p>mengenai kegiatan – kegiatan di lingkungan Departemen.</p> <p>Pasal 97: Biro Humas dan HLN mempunyai fungsi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan hubungan dengan kelembagaan Pemerintah, Lembaga tinggi, dan organisasi kemasyarakatan b. Pembinaan dan pelaksanaan hubungan kerjasama luar negeri dan c. Pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai kegiatan – kegiatan di lingkungan Departemen. <p>Pasal : 98 Biro Humas dan HLN terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Hubungan Kelembagaan dan Organisasi Kemasyarakatan; b. Bagian Hubungan Luar Negeri ; c. Bagian Informasi dan Komunikasi dan d. Kelompok jabatan fungsional;
2	Bindalmin (pola binaan administrasi)	Strategi kehumasan dalam rangka menciptakan citra positif organisasi maka peran kehumasan Departemen Kehakiman dan Hak

		<p>Asasi Manusia harus ditingkatkan yaitu antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none">- Biro Humas dan HLN agar secara proaktif dapat mencermati, mendokumentasi dan menganalisa berita yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia;- Memberikan informasi dan/ atau penjelasan kepada masyarakat umum, tentang kebijakan, program, kegiatan dan keberhasilan tugas pokok organisasi sesuai dengan kewenangannya;- Unit Kehumasan agar secara aktif dan inovatif memberikan kontribusi pemikiran kepada organisasi dan pimpinan Departemen dalam pengambilan kebijakan;- Meningkatkan Pengembangan Sumber Daya Manusia di infrastruktur pranata Kehumasan dalam mengikuti, menyesuaikan
--	--	--

		dengan perembangan teknologi telematika, peningkatan eksistensi institusi Kehumasan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia kehumasan.
--	--	--

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pembuat kebijakan dan pelaksana Kasubbag Kerjasama Badan – Badan Internasional terkait dengan struktur organisasi Biro Humas bahwa :

“Biro humas saat ini pelaksanaannya masih dualisme salah satu ada di PIK (Pusat Informasi Publik) dan di inkom. Jika disatukan dalam satu bagian akan lebih baik “¹⁹

SOP (Standar Operasioanal Prosedur) : merupakan satu perangkat organisasi yang berperan untuk memberikan acuan tindakan yang sesuai standar bagi para pelaksana strategi kebijakan informasi, pola – pola hubungan kerja antar bagian dalam organisasi dan ketersediaan aturan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung. Tanpa adanya acuan standar operasional prosedur setiap tindakan akan berjalan dengan tidak beraturan dan berjalan sendiri - sendiri. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Luar Organisasi sebagai pembuat kebijakan (*policy maker*) terkait dengan standar operasional prosedur strategi kebijakan pelayanan informasi bahwa:

“pelayanan infomasi (Biro Humas dan HLN) dalam rangka menghadapi Undang – Undang Keterbukaan informasi No 14 Tahun 2008 belum memiliki standar operasional prosedur untuk pemberian informasi, meskipun belum adanya ketentuan akan mudah mendapatkan informasi tersebut “²⁰

Hal senada juga didukung dari hasil observasi dan wawancara yang diungkapkan dari staf sebagai pelaksana strategi pelayanan informasi bahwa :

¹⁹ Sumber hasil wawancara dengan pembuat kebijakan dan pelaksana Kasubbag Kerjasama Badan – Badan Internasional

²⁰ Sumber hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Luar Organisasi (pembuat kebijakan)

“SOP belum ada, yang artinya SOP yang berkaitan dengan siapa mengerjakan apa, melakukan apa, serta bagaimana capainya, dalam hal ini belum ada dihumas. “²¹

Pola hubungan antara bagian dalam organisasi. pola hubungan antara bagian dalam organisasi harus jelas, sehingga tidak menimbulkan misskoordinasi. Masing – masing bagian harus jelas bertanggung jawab kepada siapa dan unit apa yang berada dibawahnya. Dari hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi dari pelaksana Strategi Kebijakan Pelayanan informasi bahwa:

“Pola hubungannya dalam organisasi Biro Humas dan HLN masih bersifat satu arah yah artinya pimpinan memberikan instruksi kemudian memberikan arahan yang dilakukan. yang kedua masih bersifat fatrialkial artinya terpusat kepimpinan. pada kondisi sekarang pimpinan itulah warna dari humas “²²

Ketersediaan aturan yang menjelaskan mengenai wewenang dan tanggung jawab dalam diBiro Humas dan HLN berdasarkan hasil obervasi dan wawancara memperoleh informasi berikut dari pembuat kebijakan pelayanan informasi Kasubbag Badan – Badan Internasional.

“belum ada SOP dengan aturan – aturan “²³

Selanjutnya hal serupa diungkapkan dari hasil observasi dan wawancara pelaksana pelayanan informasi dan HLN, Staf Biro Humas dan HLN bahwa :

“ humas belum ada SOP yaitu untuk standar layanan untuk penguatan fungsi – fungsi kehumasan. ”²⁴

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait struktur birokrasi dalam pelaksanaa strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN, maka dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi belum ideal masih ada kelemahan didalam pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi dilihat dari: Pelaksanaan struktur birokrasi, belum adanya Ketersediaan SOP, Pola- Pola hubungan belum mencerminkan kejelasan yang mendasar dan dapat rinci dan terstruktur, belum jelasnya aturan dalam organisasi terkait pelayanan informasi dan konsistensi dalam pelaksanaan.

²¹ Sumber hasil wawancara dengan staf sebagai pelaksana strategi pelayanan informasi

²² Sumber hasil wawancara dengan staf sebagai pelaksana strategi kebijakan

²³ Sumber hasil wawancara dengan kasubbag badan- badan internasional

²⁴ Sumber hasil wawancara dengan staf (pengguna)

MATRIK HASIL KESIMPULAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI STRATEGI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI

No	Teori Edward III	Indikator	Hasil Wawancara Kondisi sekarang	Ideal	Blm ideal	Keterangan
1	Komunikasi	Kejelasan informasi Kejelasan Koordinasi	Komunikasi Secara luas(Global) tercantum dalam : Orta (Organisasi Tata Kerja), Instruksi Menteri , Hasil Renstra		X	Kejelasan informasi belum diatur secara spesifik pada peraturan yang ada , Informasi tidak didistribusikan secara merata dikarenakan keterlibatan personil masih lemah, Kejelasan koordinasi belum intens dan berstruktur dalam pelaksanaannya
2	Sumber Daya	SDM	Data pegawai Biro Humas dan HLN : SDM memenuhi kualifikasi pendidikan yang cukup	X		Kelemahan pada Penempatan personil yang tidak sesuai dengan keahlian, Tingkat kecepatan yang kurang disebabkan kurangnya penyelenggaraan diklat --diklat kekhususan Kehumasan
		Financial	DIPA(Daftar Isian Penganggaran tidak boleh lebih dari 1 (satu) Milyard		X	Masih lemahnya Anggaran untuk program kegiatan
		Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana masih kurang		X	Masih lemahnya sarana dan prasaran Untuk pelaksanaan pelayanan informasi
3	Disposisi	Respon Implementator	Mendukung	X		Sudah ideal
		Pemahaman terhadap kebijakan	Sudah Paham	X		Sudah ideal
4	Struktur Birokrasi	Tesedianya prosedur oprasi yang standar			X	Belum tersedianya SOP
		Pola – pola hubungan dalam organisasi			X	Kelemahan pada belum mencerminkan kejelasan yang mendasar dan rinci secara terstruktur
		Kejelasan aturan dalam organisasi			X	

5.2 Bagaimana Strategi Kebijakan Pelayanan informasi Biro Humas dan HLN menggunakan teori Kollter

Berdasarkan analisa pada bagian 5.1, maka dapat dijelaskan bahwa Bio Humas dan HLN belum menerapkan strategi kebijakan menurut Edward III, yaitu:

Berdasarkan implementasi kebijakan pelayanan informasi bahwa :

1. Komunikasi

masih lemahnya komunikasi antar pimpinan dan staf serta *stakeholder* terkait, pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi belum tersampaikan secara merata, belum adanya dukungan komunikasi yang konsisten, belum ada alur informasi yang jelas dan spesifik terstruktur dalam bentuk aturan, sehingga masih ada pegawai / unit yang tidak mengetahui informasi, hal ini berdampak melemahnya koordinasi intern dan ekstern.

Disebabkan karena kurangnya konsistensi dalam berkomunikasi secara intens, dalam komunikasi belum memberikan kejelasan arah dan tujuan organisasi secara rinci, kurangnya konsistensi pelaksanaan strategi kebijakan. Padahal salah satu tugas utama Biro Humas dan HLN menyebarluaskan informasi yang bersumber dari unit – unit di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

2. Sumber daya

- Sumber Daya Manusia sudah ideal dalam kategori kualifikasi pendidikan untuk pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi akan tetapi masih adanya kelemahan yang terjadi, belum adanya di Biro Humas dan HLN aturan yang pengaturan dengan jelas terkait sumber daya pada penempatan pegawai yang disesuaikan dengan keahliannya untuk berperan dalam Biro Humas dan HLN sehingga terjadi hambatan pada pelaksanaan tugas, belum adanya aturan yang terstruktur dan jelas untuk penyelenggaraan pelatihan – pelatihan keterampilan kehumasan. .
- Sumber daya keuangan (anggaran) yang ada masih belum ideal masih ada kelemahan pada anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan

program – program implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi, belum adanya standart anggaran yang disesuaikan dengan bobot program kerja. Sehingga masih ada program – program yang belum terkafer yang menyebabkan kurang maksimalnya dalam implementasi strategi kebijakan.

- Sumber daya sarana dan prasaran masih terdapat kelemahan dikarenakan masih terbatasnya sarana dan prasarana terkait dengan implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN, belum adanya aturan yang mengatur dengan jelas dan rinci mengenai standart sarana dan prasana untuk pelaksanaan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN.

3. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi belum adanya Ketersediaan SOP, Pola- Pola hubungan belum mencerminkan kejelasan yang mendasar dan dapat rinci dan terstruktur, belum jelasnya aturan dalam organisasi terkait pelayanan informasi.

5.3 Untuk merumuskan strategi kebijakan Biro Humas dan HLN berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat melakukan langkah – langkah berdasarkan teori Kollter yaitu :

1. Mendefinisikan visi dan misi

Biro Humas dan HLN memiliki Visi dan Misi didalam dalam ORTA dan RENSTRA Biro Humas dan HLN akan tetapi masih ada hambatan – hambatan yang terjadi pada pelaksanaan, untuk penerapan strategi kebijakan belum mendefinisikan strategi secara jelas dan rinci.

Untuk itu, Biro Humas perlu melakukan definisi visi misi ulang melalui pertemuan pejabat dan pegawai Biro Humas yang menghasilkan arahan strategi yang jelas.

2. Melakukan Analisis lingkungan eksternal, yaitu Biro Humas melakukan analisis organisasi pada faktor – faktor lingkungan makro misalnya perkembangan hukum dan ham secara nasional, permintaan publik terhadap informasi hukum dan ham. Biro Humas dan HLN juga perlu

memastikan lingkungan secara makro sehingga dapat terdeteksi sedini mungkin impact yang akan terjadi.

3. Melakukan Analisis lingkungan internal yaitu Biro Humas dan HLN melakukan analisis secara periodik terhadap kekuatan dan kelemahan organisasi di bidang pelayanan informasi, sehingga dapat merespon dengan cepat yang menjadi kebutuhan pengguna informasi.
4. Merumuskan sasaran yaitu Biro Humas dan HLN perlu merumuskan tujuan dan sasaran untuk periodik perencanaan. yang jelas dan terukur serta konsisten dalam pelaksanaan.
5. Melakukan penetapan strategi, yaitu Biro Humas dan HLN perlu menetapkan sasaran yang menunjukkan arah tujuan yang akan dicapai oleh Biro Humas dan HLN.
6. Melakukan penetapan program yaitu Biro Humas dan HLN mengembangkan program – program untuk melaksanakan strategi – strategi yang telah ditetapkan pada langkah lima. Dalam pelaksanaannya yang ideal dibutuhkan konsistensi dalam menetapkan program – program agar dapat mengembangkan strategi – strategi yang sesuai dengan tujuan organisasi dan dapat menjawab kebutuhan dari pengguna masyarakat informasi.
7. Implementasi, yaitu Biro Humas melaksanakan strategi – strategi program yang telah ditetapkan di atas. Tetapi masih dibutuhkan pemantauan dan mencermati kekurangan dalam pelaksanaan strategi sehingga dapat terdeteksi kelemahan – kelemahan pada strategi kebijakan yang telah dibuat.
8. Melakukan Umpan balik dan pengendalian, yaitu Biro Humas dan HLN melacak hasil yang telah dicapai dengan menjalankan strategi tersebut dengan pemantauan perkembangan baru lingkungan.

**MATRIK HASIL ANALISIS PERUMUSAN
STRATEGI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI BERDASARKAN
TEORI KOLLTER (1994: 65-67)**

No	Stategi kebijakan	Teori kollter	Kondisi sekarang	Keterangan
1	Biro Humas belum memiliki strategi kebijakan pelayanan informasi	Misi bisnis, yaitu setiap unit usaha di perusahaan korporasi perlu mendefinisikan misalnya secara terperinci	Visi dan Misi Sudah ada didalam ORTA dan RENSTA akan tetapi strategi kebijakan belum ada secara tertulis	Masih ada hambatan – hambatan
2		Analisis lingkungan eksternal, yaitu analisis perusahaan pada faktor – faktor lingkungan makro (demografi, ekonomi, politik / hukum dan sosial, budaya) dan lingkungan industri yang dapat mempengaruhi usaha.	Belum menerapkan	
3		Analisis lingkungan internal yaitu analisis secara periodik terhadap kekuatan dan kelemahan perusahaan di bidang pemasaran, keuangan, produksi dan organisasi.	Belum menerapkan	
4		Merumuskan sasaran setelah unit usaha mendefinisikan misi dan menganalisis lingkungan eksternal dan internalnya, maka tindakan selanjutnya adalah merumuskan tujuan dan sasaran untuk periodik perencanaan.	Sudah menerapkan Melalui program – program pelayanan informasi didalam didalam RENSTRA Humas dan HLN	

kompleks, penguatan fungsi – fungsi pada pola – pola bagian didalam stuktur dengan mempertegas dan dideskripsikan secara jelas dan rinci, penyusunan SOP disesuaikan dengan teknis pelaksanaan tugas, diperlukan rancangan system (SOP) yang terstruktur yang disediakan untuk administrasi pelanggan, pelayanan pelanggan, operasional dan manajemen pemasarannya, penyelenggaraan pelatihan – pelatihan keterampilan teknis kehumasan yang melekat dan terstruktur, aturan yang jelas didalam struktur birokrasi untuk penempatan SDM sesuai dengan keahlian, pemberdayaan, pengawasan dan pelaksanaan yang konsisten, penyesuaian nilai – nilai bersama agar dapat meningkatkan etos kerja pelayanan informasi Biro Humas dan HLN yang terstruktur.

2. Saran dapat membuat rumusan strategi kebijakan dengan menerapkan langkah – langkah strategi berdasarkan Kollter.
 1. Mendefinisikan visi dan misi strategi secara jelas dan rinci.
 2. Melakukan Analisis lingkungan eksternal, agar dapat memastikan lingkungan secara makro sehingga dapat terdektesi sedini mungkin.
 3. Melakukan Analisis lingkungan internal yaitu Biro Humas dan HLN melakukan analisis secara periodik terhadap kekuatan dan kelemahan.
 4. Merumuskan sasaran yaitu Biro Humas dan HLN agar jelas dan terukur dalam pelaksanaan.
 5. Melakukan penetapan strategi, yaitu Biro Humas dan HLN perlu menetapkan sasaran yang menunjukkan arah tujuan yang akan dicapai oleh Biro Humas dan HLN.
 6. Melakukan penetapan program yang sesuai dengan tujuan organisasi dan dapat menjawab kebutuhan dari pengguna masyarakat informasi.
 7. Implementasi, yaitu Biro Humas melaksanakan strategi – strategi program yang telah ditetapkan di atas
 8. Melakukan Umpan balik dan pengendalian, yaitu melacak hasil yang telah dicapai dengan menjalankan srtategi tersebut dengan pemantauan, perkembangan baru lingkungan.



**DEPARTEMEN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
PUSAT INFORMASI DAN HUMAS**

Mempuja Masyarakat Informasi Indonesia

Jalan Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta 10110 Telp./Faks : (021) 3504024

SURAT KETERANGAN

No.: *107* /SJ.8.1/KOMINFO/5/2010

Dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Neni Lusiani
NIM : 0806449115
Fak/Jurusan : FISIP/ Perencanaan Strategik
Perguruan Tinggi : Universitas Indonesia

Telah melaksanakan riset di Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika berdasarkan surat permohonan Nomor: 622/PT.02/KPSK/PPs UI/B/2010 pada tanggal 5 Mei 2010.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Jakarta, 5 Mei 2010

Pusat Informasi dan Humas
Kepala Sub Bagian Tata Usaha,

Sugeng Pramono
NIP. 19630309 198803 1 003

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, edisi ke 7 Juni 2004
- Barata, Atep Ady, 2003. *Dasar – dasar pelayanan prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Alex Media Kompatindo.
- Acell team (2003 dalam buku Ati Cahyani), *Strategi Kebijakan Manejemen Sumber Daya Manusia*.
- Creswell, John (2002) *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches pendekatan kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta : KIK Press.
- Ducan, W.J, Ginter, P.M, Swayn, LW (1996) *Strategic Management of Heald Car Organization 2rd*. Massachussets: Blackwell.
- Dunn, William N. (1998) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dye, Thomas R. (1998). *Understanding Public Policy*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Djarmiko, Hermanto Edy (ed).(2004).*Rahasia Sukses The Best CEO Indonesia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Daft, Ricahard L (2007). *Management 6th Ed. (terj)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Ealau dan Prewitt , Titmuss, Young (dalam buku Edi Suharto, PhD, 2006 : 7), *Analisis Kebijakan Publik, Paduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial edisi revisi*
- Edward III, George, (1980), *Implementing Public Policy*, Washington DC : Congressional Quarterly Pres.
- Fred r. david (2005 : 16 : 17), *Strategic management* , edisi ke 10 .
- Gordon, Gerald L. 1993. *Strategic Planning for Local Government*. ICMA, Washington, DC.
- Gordon B. Davis, *Management Information System: Conceptual Foundation, Structure, and Development*, Chr. Jimmy L. Gaol.

- Gaspersz, V, 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, PT Garmedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hunger, J. David, wheelen, Tomas L. (2001) *Esensial of strategic management . Second Edition*, New Jersey. Pretrice Hall
- Horovitz, J. , 2000, *Seven secret of service, Strategy*, Great Britain: Prentice Hall.
- Hill ,A.V.,1992, *Field of Service management*. Llinois : Richard D. Irwin. Inc
- Harrison, Jeffrey S. (2003). *Stategic Management of Resources and Relationship (Concepts)*.New York: Jhon Wiley&Sos,Inc
- Rosady Ruslan (2007), *Management Public Recaltions & Media Komunikasi*
- Rasyid, Muhammad Ryaas, (2002), *Kajian awal Birokrasi Pemerintah Orde Baru*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Raymond Mcleod Jr. (1995) , *Sistem Informasi Manajemen, Pemahaman dan Aplikasi .*
- Robbins, Stephen P, Coulter,Mary.(2002). *Management 7 th Editions*.New Jersey:Prentice Hall Internasional Inc.
- Kinnear TL and Taylor (1991), *Marketing Research, An Applied*, Mc. Grow Hill, USA.
- Kolter, Philips, 2000, *Marketing Management Millenium Edition*, New jersey, Prentice Hall Inch.
- Kolter, Philips, 1996, *Marketing Management Analisis,Planning Implementastion and Control : ,Terj. Wasana*, Jaka Erlangga.
- Samparan Lukman, *Manajemen kualitas pelayanan (Jakarta: STIA LAN Perss,2000*
- Purwanto, Joko, Krisdakti, Wahyu dan Wilfriedus. B.Elu. (2000) : *Buku materi pokok ADPU4341 Teori Organisasi*. Jakarta: Pusat Penelitian Universitas Terbuka.
- Peter, Thomas, J,Waterman,Robert H (1982) *In Search of Excellence:Lesson from America's Best – Run Companies*. New York: Herper&Row Publishing
- Irawan, Prasetya,(2007) *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu – Ilmu Sosial . Jakarta : Univesitas Indonesia*.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, (2008) *Reformasi Pelayanan Publik , Teori , Kebijakan, dan Implemntasi , Penerbit Bumi Aksara*

- Love lock, Christopher, 1994, *Product Plus : How product + Service = Competitive advantage*, New York : Mc. Graw Hill.
- Moenir, H.A.S, 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Macaulay, Steven, Sarah Cook, 1997, *how to improve your customer service*, Kiat meningkatkan Pelayanan bagi pelanggan. Terjemahan Yoshua dan Sambodo, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Michael Amstrong (2003:38)., *Strategic Human Resource Management (A Guide to Action)* . Edisi bahasa Indonesia, terjemahan : Ati Cahyati. Jakarta: Bhuana Ilmu populer
- Mary J. Hatch (1997:170) ,*Teori organisasi administrasi*, Penerbit Salemba Humanika Tahun 2009
- Sadiman, Arief. 1993. *Media Pendidikan: Pengertian, Pengembangan, Dan Pemanfaatan*. Jakarta : Grafindo Pers.
- Suwarsono (1998) . *Manajemen Strategic Konsep dan Kasus*, Yogyakarta: UUP AMP. YKPN.
- Sutojo, Siswanto (2003), *Komunikasi Bisnis Yang Efektif*, PT Damar Mulia Pustaka, Jakarta Yogyakarta
- Tosi Hendry dalam SB Hari lubis dan Martani (1975: 1-2),*Teori Organisasi*, Penerbit: Copyright Departemen Ilmu Administrasi Univesitas Indonesia 2009
- Wahab, Solichin Abdul.(1997). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2002).*Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Penerjemah :M.Djauzi Mudzakir, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

B. Karya ilmiah :

- Siti Nurbaiti, *Implementasi Kebijakan Dekonsetrasi Di Provinsi DKI Jakarta*, (2007).
- Florentina Ratih Wulandari *Reformasi Pelayanan PT. PLN Area Pelayanan Cirasas (2008)*

Universitas Indonesia. (2008). Pedoman teknis penulisan tugas akhir mahasiswa universitas indonesia. Depok: UI

Mahmudi, Analisis Presepsi Pengguna Mengenai Kualitas Pelayanan Informasi Ilmiah Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah-LIPI

C. Bahan kuliah :

Zalianto (Lo) , kuliah ke 5, Ekonomi dan proses globalisasi, Tanggal 24 Oktober 2008.

D. Jurnal

Ogbonna, Emmanuel and Lloyd C. Harris. 2000. Leadership Style. Organizational Culture and Performance : Empirical Evidence From UK Company. The Internasional Journal Human Resource Management, ISSN 0958-5192, II, Agustus 2000, p. 766-788

E. Internet

McGraw-Hill International Book Company, Auckland dll., 1974, halaman 32[2]

Bruch dan Strater, Information System: Theory and Practice, Hamilton Publishing Company, Santa Barbara, California, 1974, Halaman 23
<http://blog.re.or.id/definisi-informasi-2.htm>

Fredriksson, B. (2003), "Postmodernistic Archival Science – Rethinking the Methodology of a Science" dalam *Archival Science*, Vol. 3 no. 2; hal. 177-197.

Jimerson, R.C. (2002), "The nature of archives and manuscripts" dalam *OC Systems and Services* Vol. 18, no. 1; hal. 21-24.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik* (Ed. 4). Jakarta: Asdi Mahasatya

Brophy, Peter & Kate Couling. (1997). *Quality management for information and library managers*. Hampshire: Aslib Gower

Cacioppo, John T. et al. (1996). *Dispositional differences in cognitive motivation : the life and times of individuals varying in need for cognition*. Psychological Bulletin, 119 (2), 197-253. 15 Januari 2009

<http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/jtcreprints/cpfj96.pdf>

Crawford, John. (1994). *Evaluation of library and information services*. London: Aslib

- Deer, Richard L. (1983). *A conceptual analysis of information need*. Information Processing & Management, 19 (5), 273-278.
- Devadason, F.J. & Pratap Lingam P. (1996a). *Practical steps for identifying information need of clients. The Tenth Congress Southeast Asian Libraries (CONSAL X)*. May 21-25, 1996. Kuala Lumpur:CONSALX.10 Januari 2009.
- <http://www.geocities.com/Athens/5041.infneed.html>
- Proceedings – August 25-31, 1996. IFLANET. 10 Januari 2009.
<http://www.ifla.org/IV/ifla62-devf.html>
- Krikelas, James. (1983). *Information seeking behavior : pattern and concepts*. Drexel Library Quertely, 19 (2). Spring: 5-20
- Mansjur, Surya. (2005). *Pemanfaatan informasi di balai penelitian dan balai pengkajian teknologi pertanian: studi kasus di empat propinsi*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, 14 (2), 1-9. 5 Mei 2009. <http://www.pustaka-deptan.go.id/publikasi/pp142052.pdf>
- Muhammad, Farouk & Djaali. (2005). *Metodolgi penelitian sosial*. Jakarta: PTIK Press
- Pickard, Alison Jane. (2007). *Research methods in information*. London: Facet Publishing
- Singarimbun, Masri. (2006). *Metode penelitian survai* (Ed. Revisi). Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2000). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suryantini, Heryati. (2003). *Kebutuhan informasi dan motivasi kognitif penyuluh pertanian serta hubungannya dengan penggunaan sumber informasi*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, 12 (2), 33-41. 29 November 2008.
<http://www.pustaka-deptan.go.id/publikasi/pp122031.pdf>
- Wilson, T.D. (1994). Information needs and uses: fifty years of progress, in : B.C. vickery. *Journal of Documentation review*, 15-51. London: Aslib. 2 Maret 2009. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>
- Faisal akib ,tanggal 25 Juli 2009, <http://teknik-informatika.com/informasi-dan-organisasi/>

Sumber: wartaka [Http://www.ssri.com](http://www.ssri.com). Mulyadi tanggal 12 febuari 2005

_____. (1999). *Models information behavior research*. Journal Documentation, 55 (3), 149-270. 2 Maret 2009. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>

_____. (2000). *Human information behavior*. Special Issue on Information Research, 3 (2), 50-55. 2 Maret 2009. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>

<http://digilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/archives/HASH01d0/a1119fb7.dir/doc.pdf>

http://geografi.ums.ac.id/ebook/perenc_kota/book_proses%20perencanaan%20strategis/proses_perenc_strategis.pdf: Renstra Proses: (Kaitannya dengan Perencanaan Ruang Wilayah)

(Dikutip dari Sumber : <http://blog.re.or.id/definisi-sistem-informasi-manajemen.htm>)

Subarsono (dalam bukunya Analisis Kebijakan Publik, 2005:90) Sumber: http://eprints.undip.ac.id/13311/1/D2A604045_RISKI_PUTRI_AMALIA.pdf

Wiryanto (2005) Teori Komunikasi dalam organisasi <http://adiprakosa.blogspot.com/2007/12/teori-komunikasi-organisasi.html>

F. Peraturan Perundang -- Undangan

Peraturan Menteri Departemen Hukum dan HAM Nomor : M. 09-PR.07.10 Tahun 2007 Tentang Orta (Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM RI).

Pola Binaan Administrasi (Bindalmin) Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2003

Renstra (Rencana Strategis) Tahun 2009 s/d 2012 Kementerian Hukum dan HAM RI

Undang – Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Publik

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI BIRO HUMAS DAN HLN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM

IDENTITAS INFORMAN (Policy maker intern)

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

Jabatan :

1. Kebijakan pelayanan informasi apa saja yang ada di Biro Humas dan HLN ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN menurut bapak / ibu ?
3. Apakah Pelayanan informasi Biro Humas dan HLN mempunyai SOP ?
4. Hambatan – Hambatan apa saja yang dalam pelaksanaan pelayanan informasi ?
5. Bagaimana menurut bapak / ibu terkait dengan struktur organisasi Biro Humas dan HLN apakah ideal dalam pelaksanaannya ?
6. Strategi – strategi kebijakan pelayanan informasi apa saja yang ada di biro humas dan hln ?
7. Bagaimana menurut bapak / ibu sistem yang pelayanan informasi di Biro Humas dan HLN apakah sudah ideal dalam pelaksanaannya ?
8. Bagaimana menurut bapak / ibu mengenai sumber daya : manusia, anggaran , dan sarana dan prasarana yang ada di biro humas dan hln ?
9. Bagaimana menurut bapak / ibu komunikasi yang belangsung antara personil dan unit – unit terkait apakah sudah efektif untuk pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan informasi di biro humas dan hln ?
10. Bagaimana menurut bapak / ibu pendelegasian tugas antra bagian dan subbagian apakah sudah cukup ideal di biro humas dan hln ?

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI BIRO HUMAS DAN HLN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM

IDENTITAS INFORMAN (Policy maker Extern)

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

Jabatan :

1. Bagaimana menurut bapak / ibu strategi kebijakan pelayanan informasi Kehumasan seluruh Indonesia apakah sudah ideal dalam pelaksanaannya
2. Menurut bapak / ibu humas humas yang ideal itu seperti apa ?
3. Apakah kendala – kendala pelayanan informasi kehumasan yang ada di Indonesia ?

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI BIRO HUMAS DAN HLN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM

IDENTITAS INFORMAN (Implementor policy)

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

Jabatan :

1. Pelayanan – pelayanan informasi apasajakah yang diberikan anda sebagai pelaksana kebijakan pelayanan informasi ?
2. Apa saja yang ada ketahui kebijakan pelayanan informasi di biro humas dan hln ?
3. Apakah anda sudah jelas dengan disposisi yang diberikan dalam pelaksanaan tugas berkaitan dengan implementasi strategi kebijakan pelayanan informasi
4. Bagaimana menurut anda komunikasi yang terjadi di biro humas dan hln dalam pemberian tugas apakah sudah ideal dalam pelaksanaannya ?
5. Bagaimana menurut anda syle pimpinan di biro humas dan hln ?
6. Bagaiman menurut anda pola – pola pembagian tugas di biro humas dan hln ?
7. Bagaimana menurut anda apakah sistem pelayanan informasi di biro humas dan hln sudah ideal ?
8. Bagaimana menurut anda apakah stuktur organisasi pelayanan informasi biro humas dan hln apakah udah ideal dalam pelaksanaannya ?
9. Bagaimana menurut anda apakah pola – pola kinerja di biro humas ?
10. Pelatihan – pelatihan apakah yang sudah anda dapat di biro humas dan hln ?
11. Menurut anda apakah yang kurang dari Sumber daya meliputi : SDM , Anggaran, Sarana dan prasarana ?

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI BIRO HUMAS DAN HLN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM

IDENTITAS INFORMAN (user)

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

Jabatan :

1. Bagaimana pendapat saudara pelayanan informasi biro humas dan hln ?
2. Apakah kendala – kendala yang anda temui dalam pelayanan informasi di biro humas dan hln ?
3. Apakah berita yang ada peroleh cukup informative dari biro humas dan hln dan dapat menjawab kebutuhan anda sebagai pengguna informasi ?
4. Saran – saran apa yang ada berikan untuk pelayanan informasi kedepannya ?

Hasil wawancara dengan kepala Bagian Hubungan Luar Organisasi / hubungan kelembagaan :

Oleh : Bambang Wiyono,SH,MH

Seputar Bagaimana Hubungan Pelayanan Informasi Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM RI dengan unit – unit eselon 1

Jam : 12 00 Wib

Berkaitan dengan apa namanya ? Hubungan Humas Unit Humas eselon I: kita berusaha menjalin hubungan komunikasi yang baik antara Humas Kementerian Hukum dan HAM yang dibawah sekretaris jenderal dengan humas utama eselon 1 ini dengan harapan apa ? arus informasi supaya dapat berjalan baik dengan lancar. Dengan terjalinnya hubungan baik antara humas utama eselon 1 maka seluruh informasi akan kita mudah diperoleh ketika uu nt KIP berlaku jadi ketika masyarakat membutuhkan informasi berkaitan dengan . Sebut saja apa namanya informasi HKI atau pemasyarakatan atau AHU atau bidang – bidang lain, peraturan perundang – undangan misalnya undang – undang , peraturan perundang – undangan misalnya kalau kita komunikasi baik hubungan baik insyaallah pasti jajaran humas eselon 1 pasti akan mudah mendapatkan informasi tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat gitu jadi hubungan sampai sekarang karena kita sering selalu menyelenggarakan pertemuan koodinasi rapat koodinasi yah alhamdulillah sudah terjalin dengan baik. Berarti Yah alhamdulillah ya kita lakukan melalui informal secara nonformal : informal ya dengan surat secara non formal ya dengan melakukan pendekatan melakukan dengan personil – personil jadi pendekatannya dengan surat dengan pertemuan – pertemuan tapi adakah rapat yang tesendiri mengenai mengenai pelayanan humas. Yah baru – baru ini kita juga telah mengadakan pertemuan dalam rangka menyongsong berlakunya UU KIP , UU No 14 tahun 2000 uu informasi publik bahwa apabila kita memberikan informasi ah dengan sengaja akan mendapatkan. sanksi pidana atau sanki berupa denda misalnya kita tanya mengenai prosedur mengenai bagaiman haki bagaimana seluruh penyelesaian prosedur ruu dan lain – lain maka bila kita tidak menyediakan informasi secara setiap saat secara pertama kita akan kena sanksi. Sanksi yang kita sebutin maka kita juga harus selalu aktif melakukan pertemuan rapat koordinasi arus informasi akan berlanjut

Mengenai humas utama eselon 1 standar operasional prosedur ga pak ?

Untuk pelayanan infomasi kita (biro humas dan hln) dalam rangka menghadapi uu Keterbukaan informasi itu kita belum memiliki standar operasional prosedur untuk pemberian infomrasi belum ini sedang apa namanya dibuat peraturan menteri . tapi konsepnya sudah ada tinggal tanda tangan tapi meskipun begitu belum adanya ketentuan itu kita yakin bahwa kita akan mudah mendapatkan

informasi tersebut karena kita sudah mempunyai hubungan baik dengan humas kementerian hukum dan ham dengan humas unit eselon 1 .

Mau tanya nih pak ! bapak kan sebagai kepala bagian hubungan luar organisasi informasi apa yang disampaikan kepada masyarakat luas, berkaitan dengan namanya hubungan kelembagaan tugas kita kan menjaga hubungan baik kementerian hukum dan ham dengan lembaga yang terkait diluar sana khususnya dengan apa namanya dengan DPR, DPD dengan kementerian – kementerian lain yang ada dinegara ini jadi kita tetap berusaha menginformasikan berbagai hal menyangkut tugas umum kementerian hukum dan ham itu apa yang sudah kita capai apa yang sudah kita mau kerjakan bisa melalui kelembaga itu bisa melalui pertemuan BAKOHUMAS atau melalui pertemuan – pertemuan lain atau dengan melakukan tukar menukar informasi

Sebagai pehubung dengan anggota dewan ada tidak pertemuan khusus dengan kemeterian lembaga lain ada tidak kegiatan pertemuan yang membahas pertemuan – pertemuan anggota DPR dengan rapat – rapat : yah ada . ada jadi forumnya adalah rapat kerja menteri hukum dan ham dengan komisi 3 jadi disitu dibahas mengenai apa – apa kementerian hukum dan ham, permasalahan-permasalahannya apa, solusi , solusinya apa . disitu dibahas bagaimana untuk memajukan kementerian hukum dan ham semuanya dibahas dari segala sisi termasuk dari sisi anggaran dan lain – lain . mungkin dari kegiatan itu mengenai pelayanan informasi apakah kita mendapat support dari luar atau dari mana untuk menopang kelancaran pelayanan humas ini . khusus di kementerian hukum dan ham itu ada bantuan dari UNDP jadi pada awalnya badan itu berawal dari pak menteri hamid awaludin mungkin harapan beliau seperti jadi kita mempunyai sebuah media center yang menghimpun semua penjelasan seluruh infomrasi seluruh kegiatan yang ada dikementerian hukum dan ham ini sudah terhimpun di media center ini sehingga mudah di akses oleh publik, nah media center ini atas bantuan dari UNDP sekarang kita sudah punya mendia center nah kalau bisa media center ini adalah linknya dengan disampingnya ada linknya dapat bahwa dengan humas – humas unit ,bphn , imigrasi, pemasyarakatan, semua ada kaitanya atau ada linknya sehingga webnya mudah diakses yang berkaitan dengan peraturan perundang – undangan . dengan BPHN sudah ada kaitanya kita berharap informasi apapun yang bisa diakses oleh masyarakat bisa mudah didapat gitu

Jadi kalau begitu harapan bapak kedepannya ada link dengan unit – unit . perencanaanya bagaimana tuh pak harus ada pertemuan antara pimpinan lembaga – lembaga terkait misalnya BPHN terus dengan dirjen – dirjen lain melakukan pertemuan supaya unit – unit dapat berkaitan dengan media center ini gitu

Berkaitan dengan strategi kita pak sekarang kan banyak kan kegiatan – kegiatan yang fungsinya menciptakan image masyarakat yang positif jadi menurut bapak pandangan rencana strategis kita itu bagaimana ?

Banyak hal yang harus kita lakukan yah sebagai upaya untuk apa namanya mengantisipasi implementasi uu kip ini

Strategi yang pertama eh ... kita eh... membentuk forum wartawan hukum dengan harapan apa wartawan hukum ini harus dijalin dengan tetap komunikasi dengan baik disamping itu juga harus pegangan apa sebenarnya tugas – tugas kementerian hukum dan ham sehingga para wartawan tidak salah bertanya ketika UU ini berlaku dan hal – hal lain diluar tugas dan fungsi sehingga para petugas yang akan memberikan informasi akan mem permudah mendapatkan informasi dengan jelas

Strategi yang lain bahwa kita harus berkomunikasi baik dengan unit eselon 1, komunikasi yang baik, rapat koordinasi yang baik sehingga arus informasi dapat berjalan dengan baik sehingga kita juga dapat mudah mendapatkan informasi

Strategi yang lain harus ada jejaring dengan kanwil – kanwil yang ada diseluruh indonesia jaringan antar humas kementerian hukum dan ham dengan humas yang ada di daerah ini akan ada seperti jaring – jaring masing – masing akan diminta misalnya dari papua pun karna ada jaring – jaringnya maka akan mudah mendapatkan informasi yang diminta oleh publik yang ada dipapua dengan yang seperti ini sudah ada jaring – jaring, sudah ada komunikasi. apapun yang diminta dari daerah manapun karena sekarang sudah ada jaringan ntunya informasi akan mudah diperoleh, disamping itu eh kita juga apalagi kita juga selalu menyelenggarakan sosialisasi uu kip ini. Dengan apa dengan harapan bahwa seluruh materi uu kip ini supaya dapat dipahami oleh penyelenggara yang akan memperoleh informasi publik karena makna – makna yang ada dalam uu kip ini dapat dipahami sehingga kita tidak akan mendapatkan sanksi yang tadi saya sebutkan seperti sanksi pidana atau sanksi yang lain. Disamping itu eh... kit juga

Strategi yang lain kita juga akan memberikan perbekalan yang lain bagi para pejabat yang akan melaksanakan tugas pemberi informasi ini sehingga para pejabat harus memahami seluruh eh... tugas pokok dan fungsi sehingga publik menanyakan atau ketika menanyakan informasi yang dibutuhkan para pejabat ini PPID (Pejabat pemberi informasi daerah) ini mampu menjelaskan mengenai apa – apa yang harus dibutuhkan, disamping itu juga

Strategi yang kita inginkan yaitu kita juga harus melakukan studi banding dalam hal ini adalah karena yang berkaitan dengan pemberian informasi ini kan uu dilahirkan oleh anggota DPR dan Kementerian informasi dan komunikasi maka kita harus mengadakan studi banding dengan DPR agar apa ? jangan sampai kita salah langkah kita yakin kalau kita studi banding DPR maka insyaalloh disana

nanti peraturan perundang – undangan dalam pemberian informasi akan betul – betul lebih sempurna karena akan lalu meminta informasi melalui kemeninfokom aturan disana yang dikeluarkan pasti akan sangat bagus atau sangat sempurna karena dibantu proses pembuatan uu karena dibahas secara mendalam

Terus mengenai pembekalan itu kan sangat bagus untuk strategi ke depan kira – kira trobosan – trobosan apa ya pak sebagai pelaksana tentunya pegawai tentunya juga akan tau, jadi tidak hanya sekedar pejabatnya saja yang tau pelayanan informasi apakah menurut bapak bagaimana kedepannya apakah perberkalan itu diteruskan juga dan diprioritaskan juga untuk staf ?

Yah harus harus

Hasil wawancara dengan kasubbag hubungan kelembagaan dengan ibu tuti kalaba pada jam : 11.00

Terimakasih bu saya mau menanyakan tentang penyampain informasi, informasi apa saja yang disampaikan pada bagian ibu : kapasitas saya kan sebagai kasubbag saja, nanti kan kalau kurang ada kabagnya tugas kita kan mengkoordinasikan istilahnya begini kalau misalnya setiap undang – undang kalau ampres menunjuk menteri hukum dan ham pastikan melibatkan menteri hukum dan ham dan dirjen peraturan perundang – undangan atau pada BPHN nah kalau tugasnya kita , tugasnya kita seandainya ada RUU mau dibahas dari DPR sana ... DPR sana dari komisi mana RUU yang akan dibahas dari anggota DPR kan akan dilibatkan 1 s/d 11 . kadang – kadang RUU kan ada di komisi 1 s/ d 11 masing – masing tidak tetap dikomisi satu dari sana minta informasi dikita . menyampaikan ini ada mau pembahasan RUU dari sana disampaikan mau ada Rapat kerja dengan Menteri Hukum dan HAM. Tugas kita itu kan mengkoordinasi dengan Pak Menteri waktunya , kapannya seandainya ditentukan tanggal 12 kita cek Menteri Hukum dan HAM . kalau awai – awal kan harus menghadiri Menteri Hukum dan HAM kalau selanjutnya tidak, mungkin kalau sudah ke rapat PANSUS rapat PANJA itu sudah tidak ada dirjen Peraturan perundang – undangan , terus kita menghadirkan Menteri Hukum dan HAM waktu itu kalau sudah oke jadilah rapat kerja terus selanjutnya bahan (hasil) Pembahasan kita catat kita bikin dokumen kalau undang – undang tersebut di yudisial review kedepan – kedepannya . jadi kita punya bahan jadi kita punya data, terus selanjutnya misalnya kalau sudah tidak rapat dengan menteri hukum dan ham kan dilanjutkan kan dengan Dirjen peraturan perundang – undangan nah disitukan kita pantau kita melihat perkembangan Undang-Undang itu. Semua Undang – undang itu sewaktu – waktu pak menteri itu tanya ke kita kita tau sampai dimana kelanjutan undang – undang itu. Undang – undang itu sudah dibahas sampai mana

Tapi diikuti terus ya bu a ? sampai habis PANSUS, PANJA , TIMSIN Apa itu PANSUS , PANJA, TIMSIN : PANJA itu panitia kerja, PANSUS itu Panitia Khusus , TIMSIN itu (TIM SINGKRONISASI) kalau sudah selesai terakhir rapat lagi dengan Menteri Hukum dan HAM , Ketua Panitia ini Melaporkan, bahwa UU ini sudah sampai sini kita laksanakan , tapi awal awalnya sih rapat kerja kan ada itu sih teknisnya . tugas saya saja sebagai penghubung. Nah Sudah sampai sini kalau sudah selesai sudah selesai tuh Undang – Undang, Sudah Oke tinggal ketok palu di sidang Paripurna. nah waktu paripurna tugas kita kan Cuma mengkoodinasikan , kita tidak bicara system jd hanya sebagai pengghubung ya bu koordinasi dari Birokrasi Departemen Hukum dan HAM dengan DPRRI .

Jadi tidak menghasilkan produk – produk ya bu ya ?

Tidak tidak yang menghasilkan itu kan peraturan perundang – undangan

Tapi ibu menyebarkan undang – undang tidak misalnya mengadakan rapat, misalnya : mensosialisasikan yang berbentuk program – program kinerja di Biro Humas itu ada tidak ?

Tidak

Maksudnya kita bawa untuk di sosialisasikan di Biro Kita ga ada ya bu ya ?

Undang - undang apa untuk direfrensikan tidak, tidak tidak ada , dari PP di refrensikan kita untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut . misalkan Undang – undang untuk disosialisasikan ga pernah ya bu ya

Tapi kemarinkan ada (UU KIP disosialisasikan ?) tidak inisiatif kita aja .

Kaya UU KIP kan bisa, bisa juga tapi kan itu bukan TUPOKSI kita , tapi semua sudah dihumas tidak khusus disini

Kenapa Cuma satu bu tahun ke tahun ada ga bu maksudnya ada ga bu Undang Undang disosialisasikan dibagian ibu ? ada – ada kan waktu kemarin kan yang kewarganegaraan itu kaitannya dengan BAKOHUMAS jadi setiap kegiatan BAKOHUMAS itu disosialisasikan . Jadi Undang – undang apa di input , dikumpulkan dijadikan satu laporan dikasih ke anggota BAKOHUMAS . yah

Yah ini loh undang–undang yang sudah selesai kalau mau disosialisasikan munggo loh . kalau kita ngadain pasti disosialisasikan. Yang ada kaitannya dengan Departemen Hukum dan HAM . oh yang ada katiannya saja ya bu ? kalau tidak ada kaitannya . kayanya kalau ada kaitannya dengan Keminfo ya Keminfo yang sosialisasikan . biasanya. Kalau Depdagri ya depdagri biasanya . kalau kita kan kaya kewarganegaraan terus kaya Ras , Etnis biasanya . ya

Ini kan ibu sebagai penjabat kasubbag ya bu yah disini pegawainya itu . jumlah pegawai maksudnya ada berapa ya bu ya kan kasubbag dan kabag punya staf 3 (tiga) orang “ ya” . terus yang dua kan ikut acara DPR kan acaranya banyak . kadang – kadangkannya bukan cuman satu (1) RUU dibahas kan . ada 4 (empat) , ada 3 (tiga) . jadi kalau Cuma satu ya . kita kan butuh orang untuk pantau untuk pembahasan itu . kurang ga menurut ibu dengan jumlah pegawai segitu ya kurang lah dikarenakan muatan kerjanya banyak ya bu ya kurangnya . tapi SDMnya sudah masuk ya bu kedalam kualifikasi kinerja efektif dan efisien ya bu yah . kalau sebenarnya yang dibutuhkan disini sarana dan prasana apa sih bu . yah paling tidak kan kita . kalau sarana kan paling tidak kan kendaraan karena kalau kita kan kemana – mana jangkauannya kan paling tidak kan ada pembahasan dipuncak , luar jakarta, atau di hotel mana . kadang – kadang kan dari sini bolak – balik kan ke DPR

Wawancara Dengan Kepala Biro Humas dan HLN Kementerian Hukum dan HAM :

Bagaimana Pendapat Bapak mengenai SDM dihumas

SDM di humas pinter – pinter tapi yang paling baik adalah pinter mengimplementasikan dalam pelaksanaan tugasnya . persoalan bisa membaca tupoksi atau tidak tetapi paling tidak kan rutinitas paling tidak kan sudah tau. fungsi humas itu sebagai satuan kerja yang berada dalam organisasi dan merupakan menjadi sistem. jadi organisasi itu jelas mempunyai tujuan. dalam rangka mencapai tujuan itu disitu ada fungsi – fungsi yang berada didalam struktur organisasi itu. fungsi – fungsi ini adalah yang harus dilakukan oleh humas tentunya apa bagaimana proses mencapai tujuan itu kan publik musti tau apa capain – capain tujuan itu tentu publik tau . apa yang harus dilakukan disitu yah berfungsi nyakan arus informasi dan komunikasi . berfungsinya pelaksanaan tugas informasi dan komunikasi. lancar ya pak ? . pelaksanaan lancar atau tidak pak saya tidak tau. barangkali anda yang dari luar bisa mencermati . mengenai kebijakan humas disini pak ? . kalau kebijakan masuk pada wilayah pertama bagaimana peran humas ini bisa terlaksana / berjalan secara ideal. Peran humas itu apa ? ya itu tadikan bahwa syahnya humas ini kan melaksanakan komunikasi dua arah yah ? jadi kita menyampaikan informasi kepada masyarakat dan masyarakat yang membutuhkan informasi . dan tentu kita melayani kan. jadi bagaimana humas itu memiliki ketajaman didalam melihat apa yang mestinya masyarakat perlu tau kan tentang informasi dari proses kebijakannya yang ada di kementerian hukum dan ham itu lah yang harus diberi tau lalu dari sisi lain apa yang menjadi hak masyarakat ketika dia mencari informasi ya dilayani . untuk menyampaikan kepada masyarakat. kita menyampaikan kepada masyarakat tentu

apa yang kita pandang perlu masyarakat tau . dalam hal ini masyarakat meminta informasi apa yang menjadi kebutuhannya . permainan humas itu kan hanya seputar disitu saja . kebijakannya seperti apa tentu saja ya kebijakan informasi dan komunikasi ini kan berkembang sedemikian rupa jadi humas itu juga harus tanggap mengikuti perkembangan. Perkembangan perkembangan apa tentu saja perkembangan-perkembangan yang berkaitan dengan bagaimana metoda penyampain informasi itu dengan perkembangan teknologi maupun metode berdasarkan berdasarkan inovasi – inovasi yang terjadi dipublik gitu . artinya bahwa apa yang kita anggap peran humas ini sama dengan peran PR (public relations) dalam pengertian promosi usaha . suatu usaha. Yah saya kira tidak salahnya juga bahwa humas itu juga bisa saja mengikuti perkembangan dunia apa namanya Public Relatioans itu padahal pada dasarnya public relations fungsi kehumasan itu ada ah.. apa namanya keuntungan kalau kita kerjar adalah pencitraan yah .. patisipasi public ya. Public itu berperan serta menerima kebijakan pemerintah dan kemudian menaati misalnya misalnya kalau kita katakan kementerian hokum dan ham ini adalah salah satu peranan bagaimana membangun masyarakat sadar hokum persoalannya sejauh mana tingkat kesadaran masyarakat yang dibangun kementerian hokum dan ham ini. Sejahter mana partisipasi masyarakat untuk itu meskipun memang dibandingkan dengan PR kalau PR ada ah..... pengukuran berdasarkan kuantitas kita pengukuran bagaimana kalau kita dilihat disini. Kalau perusahaan kan hitungannya laba , makin banyak profit yang dia dapat dalam keuntungan dalam negeri kalau kita bagaimana kesadaran itu biasa di evaluasi berdasarkan penelitian, sejauh mana tingkat kesadarannya. Ya barang kali kalau dilihat dari perkembangan statistic pelanggaran kan biasa dilihat dari hasil pelaksanaannya sudah ideal apa belum, kalau dari luar mengatakan tidak demikian yah... Kepala Biro Humas seorang manager tidak bisa berhasil sendiri tanpa dukungan kalian (staf) sekarang bagaimana seorang kepala biro humas katakanlah menjadi humas menjadi corong kepala bironya ngomong terus kalau sumber- sumber itu buat bicara ga dia punya lalu mau ngomong apa ?kita mau membuat persliris misalnya lalu sumbernya dari mana, ? siapa yang membuat yang menyiapkan itu siapa lalu humas mesti mengcounter suatu isu koran aja diguntingin tapi hal – hal disitu yang bersifat normative dibiarkan lalu apa yang mau dicounter ? katanya kita punya system IT yah webnya ada Humas diberikan 2 (dua) untuk menggabdate itu bagaimana tingkat apa namanya eh ... Kemutakhiran informasi yang ada di web menteri sendiri masih protes lalu siapa siapa yang celaka.

Standar ada pendelegasian / disposisi ada ga pak. Kalau standar disposisi kita ga ada tapi kalau standar administrasi kita ada BINDALMIN

Ada orang, ada informasi . orang dan oranganisasi dalam rangka me.. men menjalin komunikasi ini juga butuh sarana dan prasarana iya kan ? bagaimana kita berkomunikasi dengan satuan kerja kalau kemudian sarana aja kurang memadai yah. Lalu kemudian bagaimana kita menghubungi mau berkoordinasi dengan satuan kerja kita , sedangkan satuan kerja diunit kerja diunit sendiri pun ada kegamangan – kegamangan dalam melaksanakan tugas karena apa ? humas diunit kita ini hampir kerap tidak pernah dilibatkan

Apa kita kurang koordinasi atau apa pak supaya lebih menyatukan ?

Koordinasikan melekat pada setiap fungsi

Tapi kitakan ada rapat koordinasi pak ?

Rapat koordinasikan hanya forum rapat tapi habis rapat tidak ada outputnya

Berkaitan dengan UU KIP kaitanya degan kewajiban badan public kita sebagai badan public tentu apa yang sudah dilakukan dalam rangka mempersiapkan berlakunya Undang -- undang KIP. Sesungguhnya yang kita siapkan kan apa yang sudah humas siapkan sebelum saya masuk dan setelah kemudian saya masuk itu kan mata rantai dari proses untuk persipan pelaksanaan KIP nah ini yang memang perlu diberitahu pada forum itu. fungsi pelaksanaan kegiatan ada hirarki antra karo, ada kepala bagian nah ini kan bisa sebetulnya.

Wawancara dengan Kepala Sub Organisasi dan Kemasyarakatan dengan Ibu Fenti Wulandari

Peralatan untuk alat komunikasi apa ya bu yang ibu punya

Wawancara dengan Bapak Gatot Dewa Broto sebagai Kepala Pusat Informasi dan Humas Kementerian Informasi dan Komunikasi pada jam 10.00 pada hari Rabu tanggal 6 Mei 2010

Kebijakan pelayanan informasi kehumas kementerian seluruh Indonesia pandangan bapak itu seperti apa sudah ?

Kebijakan artinya pola informasi atau pola kehumasan sebagai bagian dari pelayanan public ya yang dilakukan humas masing – masing di seluruh Indonesia ya saya kira sih prinsip mereka sudah cukup informative terbukti dari apalagi sekarang ada otonomi daerah mereka cukup responsive misalnya ada pertanyaan dari wartawan atau public hanya saja kan sekarang belum ada undang – undang yang mengatur baru ada UU KIP itu juga baru hari Sabtu tanggal 1 berlaku . dengan adanya Undang – undang tersebut . artinya ada kepastian hukum bagi pengguna informasi itu sendiri meskipun itu tidak terkait dengan fungsi kehumasan ya tetapi siapapun yang ditunjuk sebagai pejabat pengelola informasi dan dokumentasi itu jabatan yang disebut pada undang – undang tersebut itu kadang banyak melekat pada fungsi kehumasan. Sehingga nt tidak ada orang yang menanyakan suatu policy atau dari dinas tertentu kemudian dia akan ngeles oyah akan saya jawab sekian hari lagi. Saya tidak tau bukan saya pejabatnya oh mungkin anda siapa emangnya lu siapa ini ga ada itu biasa masuk pada rana hukum . sejauh ini kesimpulannya adalah sudah cukup baik tetapi belum ada undang – undang yang memayungi . setelah ada undang – undang KIP ini apalagi sebelum ini kan ada undang – undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public sehingga aturan hukumnya sudah pasti dan jelas. Hanya saja semua instansi pemerintah agak sok dan terkejut dengan pemberlakuan ini artinya mereka sudah tau kalau undang – undang ini ada diberlakukan agak sedikit panik karena pada asumsinya mereka belum persiapan.

Kan butuh persiapan tapi akan berhasil tidak pak implementasinya ini kami yakin bisa hanya saja need time ya butuh ini kan suatu yang baru , suatu yang baru dan pasti ada prokontra pasti ada persoalan makanya kita harapkan disatu tahun kedepan ini learning by doing artinya disatu sisi pemberlakuan itu sudah tidak bisa ditawar lagi dan kesempatan bagi komisi informasi dan kominfo untuk melanjutkan sosialisasinya jadi terus kita mengalakan sosialisasi ya pak ya ? yah

Terus kalau sosialisasi saja kurang ya pak yah ?

Sebenarnya itu humas yang ideal itu bagaimana sih pak ? ada lima criteria yah

Yang pertama dia harus responsive dan proaktif yah ka ada humas yang ah ini uda jam kantor tidak mau menanggapi itu saya akui sangat banyak yang kaya gini ini

Yang kedua dia harus selalu upgrade charging informasinya jangan sampai basi-basi saja makanya humas yang baik dia harus nempel dengan orang nomor satu di ... di kantor tersebut misalnya di departemennya harus nempel di menteri ikut rapat – rapat itu tadi yang pertama harus responsive dan proaktif kedua harus upgrade informasi dan yang ketiga dia harus ada keberanian jangan sampai ah saya ga tau ... no coment , atau apa gitu ... dia bukan tipe ristiker ga bisa cocok jadi yah namanya fungsi humas itu harus ...

Berarti harus ada pedoktrinan ya pak ga ... ga harus di Oh ga harus ya pak tapi dia butuh ambil resiko kalau dia ngomong begini resikonya ngomong begini ah saya ga akan ngomong ah takutnya salah

Yang ke empat yang bersangkutan tersebut harus mempunyai network yang kuat artinya dia bisa cros dengan instansi lain

Dan yang terakhir yang pokok dia harus percaya diri

Terus menurut bapak nih humas – humas seluruh Indonesia maksudnya pak yang paling saya liat misalnya saya sebagai orang awam ya pak liat dit TV , polri lagi KPK lagi kemana humas – humas yang lain untuk mempublikasi kan informasi itu tergantung yah wajar contohnya saya tahun 2009 mendapat penghargaan juru bicara yang terbaik yah waktu itu kan saya bilang loh kan disanakan ada KPK polri tapi itu persi swa yah karena pada saat itu swa itu majalah yang bisnis ya. Bukan politik ya. Ya saya kira itu tergantung kepekaan dari humas masing – masing yah polisi, KPK yah saya anggap mereka peka ya 5 (lima) criteria terpenuhi tapi disisi lain ah saya juga tidak tau makanya saya katakana kebanyakan humas pemerintah dalam tanda petik kurang berfungsi efektif

Apa arahnya apakah mesti dibikin standar operasional prosedur maksudnya cara kerja humas itu harus seperti ini ga .. perlu ya pak yah ga.

Tapi itu juga factor talenta juga sih mba yah . oh.... Factor talenta ya pak yah kalau orang sudah punya bakat disitu yah artinya kalau orang tidak punya bakat disitu artinya dibuat SOP apapun akan tetap tidak berjalan.

Jadi bukan organisasinya ya pak . orangnya . yah oh gitu .

Terus mengenai gaya -- gaya organisasi biro humas sekarang gitu pak cenderung tertutup cenderung terhadap informasinya itu kalau undang – undang KIP berlaku

kan pastinya akan mendapatkan sanksi ya pak ya terus ini diberikan sanksinya diberatkan kepada siapa si pak atau kepada pegawainya

Yah disetiap badan public . undang – undang KIP dengan fungsi humas suatu yang berbeda yah kalau KIP kan harus ditunjuk pejabat informasi kalau dia membuat kesalahan , tapi tergantung kalau kesalahannya itu dari dia pribadi dia harus kena sanksi, kesalahan itu pada badan public , yah badan public lah yang mendapat sanksinya . tetapi kan tidak setiap kantor kementerian itu BPID nya melekat di humas yah atau bahkan ada kecendrungan sekarang kalau bisa jabatan itu dihindari gitu.karena tau tidak ada penambahan gaji, tidak ada penambahan biaya kaya saya, saya ditunjuk sebagai pejabat / BPID saya anggap itu amanah saya terima itukan suatu jabatan yang tiap hari kita tekuni gitu ga jauh – jauh

Terus kalau bapak melihat nih sering mengikuti rapat – rapat , seminar – seminar tentang kehumasan terus sebenarnya kendala – kendala kita itu apa sih pak masalah dari humas itu sendiri 5 point tadi tinggal dibalik aja positifnya menjadi negatifnya

Terakhir ini pak peningkatan untuk biro humas kedepan strateginya bagaimana menurut bapak ,

Harus banyak belajar misalnya kaya saya, saya tidak merasa tidak sempurna artinya banyak belajar misalnya kaya ada undangan , misalnya undangan tentang masalah kehumasan dari swasta sekalipun kadang – kadang kalau ada waktu saya datang

Kemudian harus banyak belajar dari yang berpengalaman misalnya contohnya sering saya itu ngobrol kepada wartawan senior mereka dengan senang hati namanya juga orang itu kalau Tanya nyelidik – nyelidik meski Tanya masa lalunya harusnya yang baik itu gini gini gini .

Jadi yang ketiga yang paling penting adalah jangan pernah merasa puas karena kepuasan itu adalah awal kehancuran , makanya hampir setiap hari itu kami kalau ditanya dari pada orang lain itu luangkanlah sesibuk – sibuk apa pun 2 , 3 jam untuk itu tadi kaya hp charging baterai jangan sampai tuh kita ketinggalan dengan pejabat yang lain toh kita dapat akses dari menteri , dapat akses dari mana – mana kegiatan kepresidenan pun saya ikut tempo hari di tapak siring saya ikut – ikut disana . dan saya hanya satu – satunya humas kementerian yang ikut

Terus satu lagi ya pak tadi kan bapak sudah sebutkan kedepannya humas itu harus banyak belajar ya pak ya ... , jangan merasa puas, terus kita kan juga kan harus punya pembekalan pegawai biro humas dan hln sebenarnya ada ga sih pak serentak dari maksudnya kementerian informasi dan komunikasi mengadakan kerjasama dengan kementerian – kementerian lain untuk mengadakan pelatihan – pelatihan ? ada itu – itu tempatnya pak bagio itu kan BAKOHUMAS , apa aja tuh

pak kegiatan – kegiatannya tuh pak misalnya mulai dari mengundang narasumber , tentang satu topic tertentu , kemudian yang kedua istilahnya kaya charging tentang knowledge atau ilmu , dan saya anggap cukup rutin itu yah hampir tiap minggu , tetapi saya sendiri termasuk yang tidak rajin karena saya terlalu sibuk yah bukan tidak butuh tidak memungkinkan jadi sebetulnya forum BAKOHUMAS itu untuk lebih efektif menimba ilmu dari yang berpengalaman.

Hasil wawancara dengan pegawai Biro Humas dan HLN sebagai pelaksana pelayanan informasi

Hasil Wawancara dengan ibu kortini JM Sihotang sebagai Kasubbag kerjasama Badan – badan Internasional

Pada jam 15. 00 ,(jam 3) hari selasa tanggal 11 Mei 2010

Bagaimana Kebijakan Pelayanan informasi di biro Humas ?

Oh ... pelayanan informasi ya ? untuk saat ini pelayanan informasi di Biro Humas lagi mengarah ke UU NO 14 Tahun 2008 dimana untuk jangka waktu satu tahun ini kita akan mengklasifikasikan jenis – jenis dari informasi tersebut yang terbagi dalam 3 jenis jadi untuk pelaksanaannya ke depannya masih dalam proses dan kita harapkan tahun 2011 dari pusat maupun di daerah sudah bisa melakukan keterbukaan informasi yang lebih transparan kepada masyarakat luas .

Kebijakan – kebijakan pelayanan informasi kita apa aja ya bu ?

Kebijakan kita itu antara lain : Keterbukaan, transparansi, eh dan.... Apa yah ... Pelayanan kepada stakeholder

Terus kalau pelaksanaannya itu bagaimana bu apakah ada kendalanya ?

Oh kendala – kendalanya , kendala nya untuk sementara ini kan karena kita akan mengacu pada Undang – undang No 14 belum ditemukan karena memang pembuat pejabat informasi itu sendiri masih proses pembuatan khususnya di Departemen Hukum dan HAM . Dan nantinya akan jatuh ke Biro humas dan HLN sebagai pejabat eh.... pelayanan informasi di pusat dan didaerah akan jatuh ke P2L.

Terus kalau dibagian ibu sendiri kebijakan nya apa saja sih bu kebijakan pada bagian badan – badan internasional ? Untuk sekarang ya kebijakan pelayanan informasi yah... yaitu sama : kalau kepada masyarakat hubungan luar negeri kan masih dilindungi pasal – pasal tertentu dimana informasi khusus hubungan luar negeri apalagi yang berdasar pada MoU atau grand dan apapun itu belum kita

buka secara open baget tapi dia akan disediakan dengan system 3 tadi kalsifikasi berkala yang sewaktu – waktu diminta oleh masyarakat harus kita berikan dengan standar – standar pelaksanaan pelayanan informasi (SOP) yang kita buat sendiri seperti SOP pelayanan

Kalau padangan ibu mengenai stuktur apa sudah bagus kah atau kurang bagus kah tanggapan ibu bagaimana ? stuktur sekjen , kementerian atau biro humas . humas saja ?

Biro humas saat ini pelakasanaannya masih dualisme yah salah satu ada di KIP (Keterbukaan Informasi Publik) satu nya lagi ada di inkom. Dan Menurut saya itu lebih baik disatukan dan disatukan dalam satu bagian dan penambahan stuktur eselon 4 (empat) salah satu untuk KIP sendiri yaitu kebijakan dalam keterbukaan informasi, satu lagi secara formal itu ke wartawan dan lain sebagainya terus informalnya juga.

Jd Menurut ibu sudah baik ya bu ya.... Penambahan untuk stuktur eselon empat butuh penambahan 1 (satu) atau 2 (dua)

Em he he

Kalau menurut ibu stategi kebijakan menurut ibu sudah bagus atau belum sudah mencapai sasaran atau belum ?

Stategi kebijakan namanya kita baru proses yah, starategi kebijakan khusus kan strategi kebijakan

bukan maksudnya strategi sesudahnya yang baru akan kita nilai ? menurut ibu ?

oh sebelum UU KIP kita bicaranya ?.....

sebelumnya Pelayanan informasi kita kan masih ke KOMINFO umumnya ke KOMINFO pusat informasi kita kan ke kominfo , apapun standar disana baik itu ITnya , maupun tertulis maupun formalitasnya kita kan standarnya ke kominfo . eh ... untuk sementara di humas yang kita langsanakan sebelumnya kalau standar nya sih sudah mengikuti tergantung personnya untuk melaksanakannya bagaimana mereka mau melaksanakan itu , SOPnya atau tidak gitu.

Kalau kegitan keluar misalnya apa namanya untuk peningkatan – peningkatan pelayanan pelayanan informasi saran ibu bagaimana ke depannya ?

Oh .. kedepanya saya lihat dari SDMnya kita masih kurang ah.... , kekurangan secara teknisnya menurut saya masih kurang, teori mungkin banyak sarjana

komunikasi di sini yah. untuk pelayanan tetapi untuk secara teknis eh... belum, karena memang kita menurut saya perlu diklat lah, dan terus

diklat yang lebih spesifik apa si bu yah yang diperlukan misalnya ?

misalnya pelayanan diklatnya tentang kehumasan public relations bagaimana, ah....

Itu bukan sudah pernah ya bu yah ?

Diklatnya sih belum ada kayanya

Maksudnya teknis kehumasan bukannya sudah ada ya bu ?

secara umum untuk setiap daerah yang dipanggil . disini kan kita sebagai pusat belum pernah. Jadi dia masuk ke biro humas nyemplung masih ada yang belum diklat.

Oh iya memang ...Yah maksud saya seperti itu.

Jadi perlu sebelum masuk ke sini atau sesudah . keseluruhannya juga perlu dibuatkan diklat bagaimana sih sebenarnya seorang public relations itu gitu loh. Untuk penyampai informasi maupun pelayanan.

Terus bu Stategi peningkatan lagi

yaitu yang tadi salah satu Pertama SDM, perangkat nya termasuk IT nya kita belum mengikuti IT orang lain kan termasuk penambahan computer , sarana prasarana juga belum menurut saya baik secara perangkat lunaknya, maupun perangkat kerasnya belum lengkap kita gitu , jadi 2 SDM nya maupun perangkat sarana dan prasarananya yang ketiga adalah leadersipnya juga . kebetulan kita kita sudah mendapatkan leadershipnya yang bagaimana sekarang eh.... Mudah – mudahan lebih kita bisa tingkatkan.

Oh gaya kemimpimpinan ya bu ? ya gaya kepemimpinan

Cara memotivasi bawahannya

sudah bagus ya bu menurut ibu gaya kepemimpinan yang sekarang yang baru ? ini rezim kekarang,

belum bisa bilang bagus tetapi mudah – mudahan ada perubahan dari yang dulu dan sekarang.

Ini kan kebijakan informasi dari unit – unit semua ya bu terus banyak laporan – laporan kebijakan nya belum dipublikasikan itu bagaimana menurut ibu ?

Ini, ini tadi kan kita masih dalam prosés UU no 14 itu dimana nanti pejabat yang berhak mengeluarkan informasi atau pun itu data – data maupun itu bersifat rahasia atau non rahasia akan diarahkan ke kita tapi belum disahkan pejabat pembuat kebijakan nah dengan disosialisasikan Uu no 14 ini kita masih dalam proses mungkin tahun 2011 sudah tapi sekarang ini kan masih mengumpulkan data termasuk yang tadi kamu bilang laporan nanti kita

kita kelompokan ah..... ah kita kelompokan ini , apakah itu laporan harian atau data harian yang harus kita sajikan, atau yang sewaktu – waktu yang diperlukan atau pun yang berkala yang kita siapkan nanti itu 3 (tiga) tempat ini dan itu akan dikelola disini itulah makanya disini kita minta distuktur tadi untuk menambahkan satu sub untuk mengelola ini gitu loh , nah makanya itu saya bilang itu penambahan stuktur itu penting untuk mendukung UU No 14 tadi . nah untuk sekarang ini kita kan belum kedaerah nih kita juga masih belum mensosialisasikan disana (didaerah) pejabat yang berhak nanti mengeluarkan atau membicarakan atau berhak meng eluarkan data itu P2L.

dan P2L ini nanti kan akan bertanggung jawab ke kakanwil dan kadivmin jadi untuk pelaksana P2 L gitu itu kalau didaerah – daerah . dikanwil kita kalau dipusat kita humas jadi kalau misalnya sekarang kegiatan – kegiatan eh Maupun apapun itu yang terjadi disana, disini mengenai kegiatan – kegiatan masih dalam kelompok ini . belum bisa kita bilang lancar keluarkan, belum kita kita masih dalam proses pengelompokan , nah setelah nanti terkelompok baru kita masukan ke data itu baru silahkan orang mau atau stakeholder dari manapun itu data apa yang mereka butuhkan sudah ada terkumpul itulah kebijakan kedepannya nanti . jadi tentang eh data – data, atau laporan – laporan kegiatan yang belum disampaikan atau belum dipublikasikan memang belum kita jadikanapa ya... ? belum bisa kita patokan bahwa mereka itu salah atau tidak karena belum ada.

Kalau koordinasi nih bu , kita bicara ke koordinasi koordinasi kita bagaimana dengan unit – unit yang ada

Koorinasi kita kalau kita kan HLN yah koordinasi kita kan dengan adanya adanya rakor donk

Tapi sudah ada ya bu yah sudah..... sudah beberpa tahun ini lah dan antara tahun 2009 , 2010

kalau rakor itu efektif ga sih sih bu kedepan ? eh maunya sih kita efektif cuman karena , lebih efektifnya sih eh dia bersifat lebih rutin tapi karena DIPA selama ini bersifat proyek rakor ya..... salah satunya yang mengefektifkan dalam bentuk kerjasama antara unit .

tapi kalau misalnya kalau koordinasikan sudah kita ciptakan dengan rapat – rapat koordinasi .

Yang banyak diminta informasi itu apa sih bu dari masyarakat stakeholder ? ke kita ?

ah...Kita kan khusus eh... Informasi kita kan..... apa ya berhubungan hokum dan ham berhubungan dengan hokum dan ham dong. hokum dalam hal ini kan 11 unit kita , 11 unit itu harus kita tau semua tapi yang palingdominan diminati masyarakat karena sangat berbaur pada masyarakat adalah mengenai LP (lembaga pemasyarakatan) , Imigrasi karena pelayanan , dan AHU eh itu . kalau setjen kan administrasi aja . sesama pegawai disini aja kan ? , tapi yang paling banyak karena pelayanan ... , bersifat pelayanan, ya, AHU,Imigrasi, LP dan HKI gitu .

Setelah saya banyak mewawancarai terus saya juga sebagai orang awam melihat misalkan itu diterlevisi hanya memfollowup berita informasi itu dari KPK , POLRI saja mana humas yang lain ? maksudnya mana humas kementerian yang lain ? humas kementerian yang ada di jajaran Indonesia ini ?

humas kementerian di Indonesia bukan berhubungan dengan kita dong maksudnya Biro Humas mana publikasinya ?

kalau kita kan tujuan utama nya atau visi dan misi adalah pencitraan Departemen hokum dan ham , kementerian hokum dan ham . pencitraan maksudnya begini , kalau pencitraan eh informasi itu memang dibutuhkan masyarakat kita coba memberikan selain tidak melanggar norma – norma , aturan aturan yang bisa memperburuk pencitraan Departemen hokum dan ham nah..... kalau misalnya mereka bertanya , bertanya apa dulu nah begitu .

jadi misalnya kalau humas hokum , humas kita vocal point ah sudah tahu sistimnya kan ada SOPnya juga gitu . itu karena kita sebelas unit yang berbeda kita memang dikabari sebagai humas tapi sebagai teknisnya kita kembalikan ke 11 unit humas eselon 1 (satu) em..... ga bisa kita buat kebijakan dalam 11 (sebelas) unit eselon 1 (satu) paling kan mereka Cuma memberikan informasi ke kita kalau masyarakat bertanya baru kita kasih ga mungkin kita gembar – gemborkan ? karena itu tadi jenis – jenis pengklasifikasian informasi itu ada . ga mungkin he e..... ga mungkin . jadi harus dipilah – pilah . iya.

Terus itu apa namanya mengenai interen saya lihat di data perpustakaan kunjungan kita sedikit ya bu yah . kunjungan kita sedikit itu. kenapa itu penyebabnya ?

Masalah apa sih, kendala apa sih ?

Karena perpustakaan departemen pun terbagi 2 (dua) ada di BPHN , ada di kita , dikita mungkin datanya dari internalnya aja ,perpustakaan itu juga tidak terlalu dipublikasikan kan ? paling itu untuk dipergunakan pegawai disini apabila seorang atasan atau atasan- atasan yang lain menginginkan suatu informasi itu sebagai factor pendukung aja. Bukan untuk dikunjungi secara umum . bisa kita buka secara umum, tapi dia , mungkin orang umum juga akan mencari keperpustakaan yang lebih besar atau terbuka kan. Misalnya perpustakaan nasional lebih memadai kalau kita kan Cuma bagian hukumnya aja. Jadi itu untuk dilaksanakan paling kan pelayanan. Dasar – dasar kita melaksanakan tugas gitu ...

Terus mengenai internet kita bu , internet kita ka ada dua www. Depkumha dan www. Info depkumham itu sebenarnya diperuntukan bagaimana sih bu dualisme ini . fungsinya untuk apa masing – masing dan kenapa seperti itu ?

Itu dia,,,tadi kan sudah saya bilang. Dualime eh... fungsi ada dibawah yaitu PIK dan satu lagi di INKOM sebenarnya fungsi mereka itu sama cuman karena tadi adanya Grand kerjasama dari UNDP akhirnya mereka membentuk satu Pusat Informasi yang menurut mereka mandiri tadinya . mandiri dalam arti Cuma 3 (tiga) tahun karena mereka membiayai kan gitu . nah ke tiga tahunnya ga mungkin bisa dibiaya oleh DIPA karena kita kan dari DIPA. Sedangkan yang melekat dengan stuktur ke Departemen kita kan cuman INKOM . jadi itu tadi yang Depkumham.co.id itu INKOM yang pegang. Yang satu lagi mungkin yang didirikan oleh bambgo dua dulu, nah makanya saya bilang tadi pentingnya pensinergian atau penggabungan mereka aja. itu aja menurut saya. Danapabila mereka pun tidak mau karena sudah ada fisiknya dibawah di M1 , itu dia, dia dipenghususkan aja pengelolaan informasi tadi menurut saya lebih baik begitu jadi tidak tidak tumpang tindih. tapi mereka untuk penyelenggaraan selanjutnya ada lagi Grand atau pun hiba dari UNDP mereka harus masuk ke DIPA dengan memasukan stuktur tadi Eselon 4 gitu . bukan eselon 3 ,

Dibawah naungan mana ? INKOM memang tepatnya disitu ya bu ya Iya.

Karena berbicara dengan berita , informasi ke public kan bukan ke HLN. Dulu berhubungan dengan HLN karena dia berubungan dengan Grand dari UNDP , UNDP itu adalah badan internasional Cuma dalam teknisnya Aksesnya bu ? iya Cuma sebagai ehpenghimpun hibanya aja eh... kalau tupoksinya , visinya juga jatuh ke INKOM em gitu yah.....

Terus kalau ini kan setiap kegiatan – kegiatan itu kan harusnya ditampilkan adanya di internet yah , orang itu mengakses itu gampang ya . yang dibutuhkan misalya ada berita – berita, isu- isu langsung cepat masuk. Ya hot news atau apa ya.

Memang kita sangat menginginkan itu ya. Cuma ya dari saya sendiri hubungan luar negeri kan tidak terlalu berkompeten kesana, karena itu mengacu berhubungan dengan itu tadi INKOM, INKOM dipegang oleh mbak eni sendiri kan dimana pemberitaan disana. Tapi kita juga sangat mengharapkan itu. Tapi yang kita dapatkan di kementerian hukum dan ham khususnya eh.... Komputer dihumas itu sendiri ITnya itu Servernya itu berada di perencanaan. itu bicara tentang birokrasi lagi, birokrasi dalam hal ini karena ada perencanaan lah pengadaan barang – barang tersebut. Mereka yang merencanakan. Tapi memang yang kita tau sebagai pelaksana ya itu tadi server tadi. Server tadi yang kadang – kadang belum datang, ada hank, atau bagaimana sehingga menurut pengelola informasi khusus IT, internet tadi ah keterlambatan IT nya peralatannya menurut mereka. nah kalau kita lihat sih menurut orang awam atau mungkin atau orang luar itu kita kan bukan Cuma bawa itu kendalanya mungkin juga dari SDMnya yang kurang atau apa, jadi ah... kedepannya untuk apa? menanggulangi hal tersebut perlu mungkin Server tersendiri satu, alat tersendiri lebih canggih yah, server mandiri di humasnya dan Kedua pengembangan sumber daya manusianya yang mengerti IT, menurut saya begitu.

Terus mengenai kedepannya SDM yah, SDM kita bagaimana tanggapan ibu?

Kalau menurut saya SDM disini dari educations nya sih sudah mencukupi ya tapi kembali ke atitit masing – masing menurut saya eh jiwa kehumasannya, jiwa ingin bekerjanya bagaimana gitu ada talentanya juga ya, selain skill, talent atitit dari dalam juga jangan selalu mengharapkan bahwa pekerjanya yang selalu dikerjakannya itu apakah yang menghasilkan yang bentuknya eh.. reword gitu, reword dari situ umumnya bisa. Menurut saya reword itu jangan selalu dianggap kompesasi berbentuk uang gitu. reword itu penghargaan disini apalagi humas ya sering pekerjaan itu proyek tank you. terima kasih. jadi memang atitit kita mau bekerja mari kita bekerja gitu. Jadi saya rasa misalnya education secaraformal.

Tapi kan itu menambah motivasi pegawai, yah salah satu menambah motivasi pegawai karena pegawai itu kan punya....., kebutuhan

Ya, itu sangat – sangat kita butuhkan tapi untuk saat ini khususnya dibagian saya, yang saya dalamikan mengenai uang tadi atau anggaran atau pemotivasi yang berbentuk konvensasi itu kan umumnya dari anggaran nah ... untuk tahun ini anggaran kita sangat – sangat jauh gitu loh.

Sangat jauh sedikit atau sangat jauh banyak?

Jauh sedikit debrakkk

Kalau banyak pasti dibagi gitu kan?

Nah itu kan kalau proyek kita sangat banyak . toh pekerjaan kita terima kasih aja. Terima kasih tidak ada hepegnya

Jadi kendalanya itu terbenturnya anggaran ya bu ya ?

Ya . ada juga anggaran menurut saya semua butuh uang tapi kalau memang niatnya dari awal juga mau mengerjakan pekerjaan itu dengan hanya terima gaji mungkin atau orang – orang polos yang belum mengerti proyek – proyek istilah pendapatan lain diluar gaji PNS mungkin dia akan bersuka cita dengan gajinya doang kan .

Tetapi kedepanya mengenai SDM tadi saya rasa sudah memadai, cuman penambahan moral terus ah, pelatihan SKILL yang lebih lagi , dalam hal public relationsnya.

Wawancara dengan wartawan parid patrol news sebagai pengguna pelayanan informasi Biro Humas dan HLN

Bagaimana pelayanan informasi biro humas dan hln ?

Pelayanan informasi yang berkembang . itu informasi tidak ada informasi timbal balik maksudnya begini yah..... eh.... kita sebagai wartawan ya tentu inginkan suatu informasi yang akurat, dan tekadang kita agak kalau masalah – masalah tertentu yang agak krusial kadang – kadang suka terlambat kita mungkin bisa mendapat informasi – informasi yang biasa . yang ga terlalu . tapi kalau yang masalah krusial ada hal – hal yang penting yah kadang – kadang kita agak sulit birokrasi itu . Yang kedua eh... apa kita wartawan ingin – ingin suatu misal kan ada kedaerah , ada sesuatu mungkin misalnya untuk menteri . di ikutkan ya ?

misalnya kita ikut menteri ada hal – hal yang sebenarnya itu berita bagus. Tapi karena kita tenggang rasa karena ikut menteri kadang – kadang kita jadi ... , mencari hal lain sebetulnya kita tidak usah ikut lebih baik cari sendiri. Itu baru informasi yang actual ya... , tapi kalau ikut menteri tepuseliro kita ga enak menulis yang terlalu tajam nah gitu. jadi kita ga enak mungkin karena SPJnya dibayarin apa semua . tapi kalau kita sendiri, biaya sendiri kaya kompas, kita dapat temuan dilapangan brak – brak aja . ah itu satu. yang kedua ni – nih kritikan nih

ya boleh jadi masukan kita .

itu ada biro humas ya ? harusnya humas – humas yang dibawah kementerian ini misalnya imigrasi, Pemasyarakatan apa ? . kalau kita ingin membutuhkan informasi cukup kita ke biro humas aja. Jadi ...

Cukup satu pintu ya ?

Ya satu pintu , jadi kepala biro humas itu berfungsi. Kalau di... jadi juru bicara, karena belum dibentuk kali pak jubirnya ?

Jadi , Imigrasi boleh mereka bikin humas , tapi begitu kita cari informasi mereka diundang datang (humas).

Seharusnya idealnya seperti itu ya pak ?

Yah.

Jadi biro humas itu berfungsi, kepala biro humas itu ... , jadi betul – betul, apa istilah juru bicara menteri . jadi menteri dak pusing, ini ini kritik, kalau sekarang ini kan masing – masing makanya saya nongkrong disini karena bisa cari berita imigrasi ini karena kita bisa cari informasi. Kadang – kadang . tapi coba misalkan saya perlu, cukup di kepala biro humas. kalau perlu panggil yang ahli siapa ... gitu untuk bicara. Pejabat ya. Ha ah , Jadi apa ya.... Seperti juru bicara . kalau ini kan engga kecuali hal- hal yang prinsipil menteri urusannya kalau Cuma cerimonial, atau rutinitas jadi cukup dikepala biro humas yang berbicara apapun. Sebab bobotnya lain dia Eselon 2 .

Sebenarnya yang lebih spesifik informasi sih yang bapak inginkan dari pelayanan informasi biro humas dan hln itu kita ?

Oh yang spesifik

Infomrasi yang diinginkan

Jadi gini yah . bahwa sekarang ini lagi trens masalah penjara ah..... menteri sekarang turun kelapangan melihat bagaimana penjara yah . tapi kenapa kita harus penjara saja . kenapa ga eh.... masalah imigrasi. Memang imigrasi tidak kurang ininya (informasi) tajamnya kedaerah – daerah misalnya, jadi kalau penjara mungkin tapi tidak sedikit masalah imigrasi ini kalau salah menangani kalau penjara dak begitu. Kalau imigrasi bisa bicara keluar . dampaknya ke luar nah itu masalahnya internasional. Tapi kalau penjara dak karena dalam negeri . kenapa engga itu yang kita lihat.itu satu, kedua lintas batas. kita kan tidak pintu itu tidak hanya di bandara atau semua. lintas batas itu pintu bisa terjadi Trafikking semakin people terus . kaburnya orang – orang DPO. kita bisa angkat disitu, kenapa ga menteri melihat . kenapa hanya daerah – daerah yang seperti ... apa ? ah ... kantor - kantor imigrasi diasana kalau memang mau lihat bijak karena kita mengawasi orang asing sama warga Negara. Lintasan manusia itu berbagai kepentingan . Indonesia jg sama itu kalau mau kita bicara. Sekarang yah... gara – gara artalita mungkin penjara jadi trend .

menurut bapak internet kita sudah cukup memenuhi kualifikasi pemberitaan informasi ?

internet is oke ... yah, tapi ada feedbacknya jadi begini dari Departemen kan bikin ya...

ya melepaskan disitusnya tapi umpan balik dari bawah pernah ga ada, pernah ga ada umpan balik dari bawah ? daerah – daerah ...

belum yah?.....

itu aja ... jadi .. maksud bapak ngelink ya ? ah..... ya. Jadi kalau saya lihat sekarang monoton jadi dari pusat ke daerah. Tapi pernahkah dari daerah member masalah dari bawah . dilepaskan ke situs ... sehingga ada ada apa.... Umpan balik gitu.

Kalau bapak lihat kordinasi antara unit – unit bagaimana ? ya koordinasi saya kira cukup baik . cukup baik , cukup baik Cuma ...

Selalu bapak dilibatkan (diundang) dalam publikasi apa ? atau kita yang berinisiatif

Ya sebaiknya begini biro humas , tapi itu yang kita ingin lihat . kan kita kan bisa saja kita mencari informasi dari situsnya , kalau sudah terjadi umpan balik interaktif .

jadi sebenarnya di include disitu bisa ya pak ?

bisa dari hp bisa dari laptop bisa buka aja yah... liat berita oh bagus tapi kalau monoton dari pusat ke daerah he he he coba aja bayangkan ?

Apa yang bisa dilihat . padahal didaerah banyak masalah , apakah itu LP , apatuh imigrasi ,

Jadi perlu ya pak ada pembaharuan ya pak ?

Ya perlu jadi umpan balik , jadi bergerak yang sana itu humasnya , humas didaerah itu coba

Selama ini kalau bapak mengiginkan informasi banyak hambatan tidak sih ?

Oh! ga ...

Misalnya untuk masuk . ndak .. pelayanan kami

Ndak.... Ndak , Cuma kalau kita buka itu monoton, itu itu aja ya pak ... ?

Ndak ada gitu sepertinya dari daerah . apa gitu dari daerah

Misalnya gitu daerah ujung ah sekarang ini kaya LP (lembaga pemasyarakatan) yang mau dikunjungi menteri gitu . besok nih ke Irian

Disitu saya lihat ada kejadian bahwa ada kepala LP (lembaga pemasyarakatan) . napi seorang wanita sampai buka baju karena tidak mau diganti . padahal disitu ada permainan ada pembebasan bersyarat . pernah dengar, pembebasan bersyarat?

Ya

Jadi kalau ada duit nanti dikasih informasi hidupnya dari situ ah..... itu pernah ga dipikirkan disitu. yang sekarang dikunjungi ke Papua sekalian memberi

Kalau saran bapak untuk kedaerah itu bagaimana tuh pak ? untuk pelayanan informasi

Itu maksud saya coba digeberr itu humas – humas didaerah dikanwil . tolong kalau ada apa – apa , apa yang mereka . jangan kalau yang baik – baik aja seperti ceremonial , apapun

Semua berita ya pak , apapun kasih. Soal nanti diolah dimuat itu urausan nanti , tapi nanti kan dipilah kan disini , dikemas sedemikian rupa gitu. Gak asal dari daerah pulgar disini terus pulgar , kan harus menjaga ini , tapi paling tidak oh Tau Paling tidak . nanti ada pejabat datang ke sana

Tapi untuk melingkupi humas yang ada didepartemen (pusat) pelayanannya sudah bagus apa belum ?

Kalau saya lihat pelayanan sudah bagus , dipusat ya sudah bagus tapi isinya yang kita mau tau ..

Kurang ?

Bukan kurang , jadi hanya apa ? hanya kegiatan menteri, kegiatan ini, pernah tidak dipikirkan kedaerah – daerah pernah ga lihat , misalkan begini disuatu daerah yah LAPASnya (lembaga pemasyarakata) misalkan Napinya, eh Membuat produksi kerjasama – kerjasama perusahaan yah , perusahaan. Akhirnya – akhirnya NAPI itu dapat income yah ? buat bekal mereka keluar pernah gak diterlusuri disitu ? didaerah ? pernah ? , kan NAPI , napi ini kan kita berdayakan buat bekal sebab mereka tidak mungkin ditaro dimasyarakat orang percaya tentu dia punya modal ya. Modalnya dari mana ? , nah mereka diberdayakan disitu, mereka misalnya bikin tembikar apa saja , ya ? kan , sudah itu terus hasil dari itu dikelola atau dikoordinir oleh perusahaan . begitu untung kembali kan ke LP dikumpulkan , jadi NAPI keluar dia punya modal . Pernah dipikirkan ke sana ? ,

ya belum sampai sejauh itu,

nah itu misalnya yang di daerah kita jangan bicara disini, di daerah jangan bicara disini, atau mereka bikin peternakan ikan, apa saja

iya iya

apa saja

berarti semua belum menjawab ya pak informasinya

belum

tapi buat pelayanan bagus, tapi belum sampai ke situ ...

ini buat bandingan pak ?

bapak kan sudah berapa tahun menjadi wartawan

saya dari tahun 1962

wartawan apa sih pak ?

Harian Indonesia Raya

untuk perbandingan saja dengan kementerian – kementerian yang ada di Indonesia bagaimana pandangan bapak humas kementerian hukum dan ham ?

yah saya kira hampir semua departemen itu sama kecuali departemen luar negeri

oh ... gitu...

ada apa disana ?

deplu itu jubirnya proaktif apa saja

terus ada apa lagi ?

jadi dia lebih proaktif berita sekecil apapun

pasilitas sarana dan prasaran cukup ,

disini juga cukup

cuman apa ?

indepnnya pendalaman berita

kalaupun fasilitas saya kira cukup, internet cukup, apa cukup kalau kita datang ada ini ada, buka situs ada, kalau Cuma cari peraturan cukup

bapak kan tadi bilang kita pelayanan sudah bagus Cuma strategi pendalaman
indepnya aja ya pak

jadikan kalau mereka baca kan mereka lihat , atau saya wartawan dari pada pusing
ah... lihat aja internet , ha kan kita bisa lihat ,

ngelink ya pak ke daerah – daerah ?

Cuma itu feedback

Mungkin butuh pembiayaan saya kali ya pak

Saya kira ga terlalu , apa pembiayaanya coba saya Tanya apa besarnya ? orang
didaerah ada humasnya ko , di deplu ada ngelink ya pak internetnya ?

Deplu diluar negeri ya humasnya

Maksud saya selama bapak bertugas untuk perbandingan humasnya ?

Depdagri

Maksudnya ada system ngelink itu ya pak pendalaman kedaerah – daerah ?

Yah sudah bagus..... sudah ada

Berarti sudah ada di Indonesia ya pak ? ada . yang bergitu besar apa sih biayanya.
coba kalau kedaerah liat kanwil , kanwil depkumham ada humas , tapi ya
monoton. coba mereka diberdayakan sekali – kali raker humas
depkumham.kumpulkan semua ,

Tadi bapak dari tabloid apa koran ?

Koran

Dikoran ada rubric sendiri tentang Depkumham ?

Engga kita umum ko , jadi kita mencangkup criminal , jadi berita – berita negative
aja yang masuk ?

Ada juga berita positif ,

Kita kan namanya wartawan hal yang menarik dibaca orang itulah kita tuangkan
makanya saya kritik itu berita yang menarik .

Kalau saran bapak biar cepat menginformasikan nya ? kalau kita ada isu – isu

Jadi begini kan disana ada dapur ada produksi , ada input dari daerah , positif atau
negative terserah . tapi dikemas sedemikian rupa nah bisa dibikin secara bulletin
atau disitus . masuknya disitu, sehingga tau situskan ? siapa saja bisa meloding ,

Semua lapisan ya pak

Macam saya kita kan kadang – kadang Depkumham apa sih ? buka gitu ?

Bapak hampir tiap hari mengakses

Ya kadang – kadang .

jadi berdasarkan keperluannya saja ya pak ?

atau setiap hari ndak kita hanya menyangkut kalau ada menteri , menteri misalkan memakai JAKPOL dulu sekarang makai, kita apa sih maksudnya jadi pada intinya lebih dimudahkan lagi ya pak . yah , oh sekarang ini semua serba gampang ko , daripada kita pusing – pusing ke daerah ha... ha... ha.

Oke bapak dari bapak parid ya tadi terima kasih.

Wawancara dengan staf Biro Humas dan HLN dengan Bapak Ruby sebagai pelaksana pelayanan informasi :

Mas Ruby...! sebenarnya pelayanan informasi apa aja sih yang diberikan sebagai pelaksana di biro humas ini ?

Wah informasi pelayanan humas ya ? yang pernah saya alami itu yah ketika ada apa namanya dari LSM nanya tentang progam tentang kewarga negaraan ada juga orang partai politik apa namanya pingin membuat ARDT segala macam langkah – langkah apa yang harus mereka lakukan.

Terus ada juga dari mahasiswa, mahasiswi apa namanya yang sedang mencari bahan skripsi eh....., dia menanyai mengenai eh.... fungsi atau program kerja biro humas : rata – rata itu ada 5 (lima) siswa fakultas hokum atau ga mahasiswa fakultas eh... komunikasi. Eh.... Terus sementara eh kalau humas memberi pelayanan informasi itu jauh lebih luas lagi selain dari apa namanya lingkup internal kementerian ah.... , Misalnya ketika apa ? ada melakukan kunjungan kerja, ah... anggota DPR ke suatu kantor wilayah eh.... apa namanya . kepala kantor wilayah ataupun kepala kantor Divisi administrasi atau pun unit teknis yang akan dikunjungi oleh anggota DPR itu biasaya mencari informasi ke humas eh.... Kira – kira bahan pertanyaan apa ? yang akan ditanya disana ? terus apa namanya ? eh.... Kira – kira bisa dipandu gak ? dalam membuat jawabanya seperti apa ? . terus eh... mereka juga akan bertanya juga kemungkinan kalau misalnya kami memberikan data seperti ini, itu akan membuat citra negative atau justru akan membantu perbaikan. apa namanya perbaikan kualitas. Eh... Karena mungkin di kantor wilayah itu ada UPT seperti pemasyarakatan yang apa yang kurang atau apa kapasitas atau kalau apa namanya ? eh... pelayanan kesehatanya

kurang itu bagaimana kalau misalnya kita bisa buka ke anggota DPR yang sedang berkunjung kerja ,apakah itu nanti akan membawa dampak efek negative atau justru setelah ada informasi seperti itu kita akan diberikan solusinya, ditambah anggaranya atau bagaimana. Eh... Banyak hal sih ya ... jadi saya pikir eh....apa ? eh.... kompleks selain juga dari internal itu. ya Apalagi kalau eksternal. seperti ... apa ? menanggapi eh..... pertanyaan – pertanyaan dari wartawan tentang isu – isu strategis yang sedang berkembang sekarang ini bagaimana menteri menghadapi segala macam, itu perlu kesiapan informasi dan kesiapan apa namanya persiapan sendiri dari humas kita, ketika ditanya wartawan diusahakan kita sudah memegang bahannya eh Ya uda itu

Oh ... gitu

Terus kalau mengenai eh... ahkomunikasi yah , setiap staf kan dengan mendelegasikan ini apa ya... tugas nya ya itu biasanya dikomunikasikan atau bagaimana menurut mas komunikasi disini gitu antara bagian , dengan pimpinan pandangannya ?

Eh..... jujur secara pribadi saya itu eh..... dari pengalaman sebagai staf sekian tahun justru eh..... biro humas yang seharusnya apa namanya mendasari perilaku, pergaulan, tugas itu atas dasar komunikasi yang baik ternyata belum bisa memaksimalkan, apa namanya komunikasi yang baik sering kali informasi itu apabila dibagikan tertentu atau sub tertentu itu tidak didistribusikan secara merata ke teman – teman yang lain , jadi sering kali seorang staf yang ada di satu bagian tidak mengerti , eh... kegiatan apa yang terjadi sekarang . tapi juga tidak terlepas dari kelemahan dari staf itu juga terkadang ada juga staf yang memang eh... datang ke kantor itu hanya sebagai pergaulan hidup aja artinya kegiatan dia dari rumah ke kantor orang tetangganya liat orang tuanya liat, tapi nyampai kantor yah ... itulah kegiatan yang tidak dilihat seperti pekerjaannya dia, nah tapi itu masalah lain. coba masalah yang satu lagi adalah memang itu komunikasi itu kurang di biro humas eh ... ga tau apa atas dasar persaingan apa atas dasar mmm.... apa namanya memang pribadi ga suka sama seseorang eh Dan yang lebih faktanya lagi seperti yang kita ketahui bersama, apa namanya terjadi pengelompokan – pengelompokan teman eh... itu bisa lintas bagian bisa juga pebagian. Tapi sih yang saya liat kelompok itu bukan perbagian berdasarkan apa namanya dia suka sama siapa akhirnya membentuk kelompok bermain untuk atau kelompok bekerjanya mereka. Dan sering kali yang komunikasi yang seperti ini membuat apa namanya membuat pekerjaannya tidak semua pekerjaannya tidak selesai dengan tuntas karena merasa ego ah.... Kan kamu yang disuruh ngerjain saya ga usah sering kali begitu mbak

egois yah ?

yah egois!

Terus kalau disposisi atasan jelaskah menurut mas sebagai pelayan informasi ?

Sudah pahamkah selama ini apa bagaimana atau belum atau bagaimana ?

Kalau disposisi atasan secara pribadi eh... Saat ini jelas malah kadang apa namanya yang saya alami itu kalau dilihat dari kaedah birokrasi klasik zamanya weber . bahwa birokrasi itu dari meja ke meja ke meja , sekarang ini enggak . Zamanya pak batu bara ini saya sering mendapat disposisi langsung dari kepala biro saya staf. Pak batu bara itu kepala biro . untuk melakukan suatu pekerjaan eh..... dari sudut apa namanya. Sudut kaca mata yang lain mungkin eh.... tidak pas, tidak ideal tapi dari sudut pandang yang lain mungkin lewat kaca matanya eh..... apa namanya ? kepala biro eh..... Lebih mempercepat pekerjaannya selesai

style pimpinan sekarang sudah bagus ya , sudah mencirikan maksudnya yang sangat ideal ?

pimpinan unit lain , pimpinan organisasi lain saya ga tau soalnya saya ga pernah keluar dari biro humas. Tapi kalau pimpinan biro humas saya pikir itu sudah ideal . terjadi apa namanya ? ... eh... tidak ada semacam beban beliau sebagai kepala biro humas yang membuat beliau itu merasa mempunyai kekuasaan yang sangat besar . semua masih dilakukan sama beliau. beliau mengkonsef, beliau menyuruh, beliau memiliki saran untuk disini. kadang malah saya merasa sungkan melihat gayanya beliau uh..... bukan main eselon 2 (dua) , kepala biro humas masih mau seperti hal yang saya lakukan. Saya staf mungkin kalau eh...orang lain seperti saya jadi kepala biro humas saya perintah orang . tapi apa namanya mungkin juga dari karakter beliau juga sendiri memang seperti itu . saya pernah ngomong sama beliau kenapa bapak seperti itu sih kan tinggal perintah segala macam , saya itu tidak pernah menggap diri saya sebagai eselon 2 (dua) kepala biro humas. Dan saya saya katanya. Kalau saya mau pakai wewenang itu saya bisa Cuma saya tidak mau . saya hindari sekecil apapun untuk menghindari hal itu , pokoknya saya coba ajak orang untuk bekerja dengan cara saya bukan secara kepala biro . yah.. orang itu bisa selesai pekerjaannya terima kasih. Kalau tidak bisa yah saya coba untuk apa namanya ? .. mengajak mengajak , lagi – lagi beliau itu mengajak supaya orang itu bisa bekerja itu yang saya tau.

kita kan punya strategi – strategi kebijakan pelayanan informasi dari masa rezim kepala biro yang lalu kan sekarang kepala biro sekarang kan baru menurut mas rubi kebijakan pelayanan informasi kita sudah bagaimana apakah sudah bagus kah atau sudah menjawabkah semua kebutuhan – kebutuhan pengguna informasi atau stakeholder kita ?

ah ... secara konvensional saya pikir ah.... Sudah cukup baik yah .. tapi karena ada perubahan – perubahan yang begitu besar salah satunya perubahan stuktur

biro humas itukan ada bagian yang baru biro hukum, terus ada lagi kita menghadapi UU KIP eh... Apa namanya walaupun apa ? Undang – undang . walupun kesiapan humas menciptakan suatu bagian baru untuk menghadapi Undang – undang KIP itu dan itu belum berhasil eh... saya pikir memang eh... Sudah cukup baik ya . apa lagi pak batu bara sudah menyiapkan instrument – instrument hukum yang terkait dengan masalah undang - undang KIP mau tidak mau itu ada pemaksaan setiap instansi di unit eselon 1 dan kantor wilyah harus menyiapkan apa namanya ? tiga jenis informasi yang sudah ditetapkan UU KIP . dan juga harus bisa me ... me

Tiga jenis informasi itu apa aja sih ?

itu informasi yang sedia setiap saat , informasi yang serta merta, informasi yang secara berkala. Disana ada lagi informasi yang tidak bisa dibuka sama sekali namanya zargonya informasi yang terkecualikan itu ... itu... setiap unit harus bisa klasifikasi dan informasi yang dikecualikan . kita punya tanggung jawab, punya kewajiban. Untuk memberikan laporan kepada komisi informasi yah secara kementerian hukum adalah Akan berikan kepada komisi pelayanan informasi. ah ada lagi juga apa namanya ? kemungkinan apabila Kementerian Hukum dan HAM tidak bisa memberikan informasi yang diminta ataupun ada semacam konflik antara pemohon informasi sama kementerian . misalnya ada seorang pemohon informasi meminta informasi mengenai eh salah satu aja misalnya ah... notaris. Waktu itu pak batu bara mendeskripsikan ada seorang direktur utama menceritakan dia dipecat dalam rapat pemegang saham, dia dipecat . mantan dirut itu tidak terima kenapa dipecat . dia minta salinan atau dia minta copian akte dari notaries. Terus dia minta ke kita kementerian secara undang – undang notaries itu rahasia. Itu rahasia dan tidak diberikan oleh mantan direktur itu. Mantan dirut ini mungkin bisa apa namanya eh... tidak apa namanya tidak mau percaya itu rahasia. Akhirnya dia bisa mengadu ke komisi informasi. Terus pejabat PPID atau pun siapa yang bertanggung jawab di kementerian hukum itulah harus apa namanya eh... mewakili kementerian hukum ke komisi informasi . kalau keputusan komisi hukum tidak diterima terus mantan dirut itu ini bisa lari lagi kembali ke pengadilan , itu bisa lari ke pengadilan negeri atau pengadilan ... kalau itu masalah oknum maksudnya PNS nya itu bisa ke pengadilan negeri . kena pidana kalau itu terkait dengan badan public . harusnya dituntut ,

yang dituntut kementeriannya ?

itu ada sanksi berapa juta itu sudah diatur di UU KIP .

yakni ga sebagai pelaksana itu bisa mengimplementasikan UU KIP sedangkan itu barang baru ya buat kita ?

barang baru ga juga ya suda 2 tahun . tahun 2008

ya maksudnya kesiapan kita juga harus semuanya juga harus siap gitu kan , maksudnya harus kita bicarakan dengan yang lain (unit – unit) , kita koordinir kan ga cukup di pusatnya ajakan pasti juga ke daerah – daerah

jadi gini mbak dibidang baru ga juga tahun 2008 sejak UU itu disahkan kita dikasih waktu 2 (dua) tahun tapi kita kan belum membentuk penjabat BPID itu kan belum jadi memang ini ada semacam apa yah putus melihat kepentingan mana yang lebih urgen sedangkan kepala biro yang lalu eh... saya pribadi telah mengajukan TOR sama RAB mengenai perlunya sosialisasi UU KIP ini untuk semua stakeholder yang ada dikementerian saya ga tau bagaimana perjuangan kepala biro. Ketika itu saya berjuang di hotel maharani ketika orang biro perencanaan memanggil semua unit untuk membicarakan. Karna saya Cuma staf orang biro perencanaan bilang ga usah . terus pada saat

Wawancara dengan wartawan suara karya dengan bapak parid sebagai pengguna pelayanan informasi biro humas dan hln : sudah 28 tahun bekerja

Di kementerian hokum dan han itu meliputi bidang apa saja ? seluruh kegiatan – kegiatan yang ada dibiro humas dan hln

Bagaimana pelayanan informasi kita terhadap wartawan itu apa sudah cukup baik kah atau bagaimana ?

Saya kebetulan hampir 98 % kegiatannya aktivasnya meliputi dikementerian hokum dan ham ini, jadi mulai dari jalan raya hayam huruk waktu pak raharjo, dan waktu menterinya masih Ali said. bayangin aja sampai sekarang saya mengikutinya.

Jadi dari segi humasnya ya ? jadi Yang saya lihat humas itu kadang – kadang hanya pada segi rutinitasnya saja. Tapi saya lihat juga ada factor hal yang membuat humas itu tidak bisa... tidak bisa... melakukan fungsi sebagaimana yang diharapkan karena yang saya amati yah! . jadi sebelum batu bara jadi kepala biro . kepala biro humas yang selalu ditempatkan ini sebetulnya adalah kepala biro humas yang tidak tepat orangnya. Saya bisa mengetahui itu yah!, sehingga kepala biro humas itu sebenarnya tidak tau dia mau melakukan apa. Karena dia tidak menghayati tugas – tugasnya itu , jadi beberapa orang pernah ada karena kena hukuman tidak ada jabatan . Ditaruhlah dia menjadi kepala biro humas. Tapi sekarang bagaimana nih pak gaya kepemimpinan kita ? iya

Saya belum bisa memberikan penilain karena baru . dia belum 1 (satu) bulan . Cuma yang saya tau kalau dilihat dari karena kita sering bertemu dengan dia.

Sebelum dia disini . tampaknya batu bara punya keinginan yang besar. Untuk humas ini yah. Jadi dia punya banyak gagasan untuk melakukan humas sini.

Cuma saya lihat sekarang dia juga banyak mengeluh karena ternyata setelah dia liat SDMnya. SDM disini apa?... gerakanya ini tidak sesuai yang diharapkan. Nah mungkin dalam hal ini karena beberapa factor. Jadi dia melihat misalnya kecepatannya 200 / km apa pejam ibarat mobil itu. SDMnya itu masih 60 jauh dengan ini loh ?

Sebenarnya menurut bapak perlu ga SDM ini di berikan pelatihan – pelatihan ? seperti ke jurnalistikan yang seperti yang dimiliki media – media lainnya ?

Ya harus seperti itu , harus seperti itu tapi kan kadang – kadang dibirokrasi itu menyampaikan menempatkan penjabat, menempatkan orang tidak sesuai dengan keahliannya, tidak sesuai dia punya keinginan ditempatkan saja seperti itu. Jika ada jabatan yang kosong disitu untuk mengisi itu ya. Taruh aja siapa aja disitu . lalu dia tidak begitu interes dengan bidang itu jadi kegiatan rutinitas jadi kalau besok ada acara ah ... dia hanya undang wartawan tapi sebetulnya bahwa banyak hal yang mesti dia lakukan. Besok ada apa dia harus kasih tau juga mesti persiapan. Salah satu contoh yang paling sederhana aja misalkan besok ada dilantik penjabat eselon 1 (satu) tapi hampir kita tidak pernah mendapatkan . ah.... Baban itu siapa si yang menjadi eselon I (satu) itu siapa . dari mana dia, latar belakangnya dianya apa, mengenai keputusannya tidak bisa disiapkan. Karena disini sudah dianggap hal yang tidak biasa. Dari segi sisi kewartawanan suatu saat kita butuh. Biografi seseorang itu . Pasti butuh tidak hanya pada saat sekarang tapi juga, mungkin minggu depan berguna bagi kita .

Kendala – kendala pelayanan informasi kita itu apa sih pak ?

Saya hampir tidak punya kendala karena semua pejabat disini saya kenal. Jadi semua eselon 1 sini dulunya dia masuk. Masih ada yang masih kabag semuanya itu teman – teman saya gitu sampai mereka ke atas juga. kalau buat saya sendiri ya kalau yang lain- lain karena dia . disini tidak seperti saya. Terus Mereka tidak memiliki hubungan yang intensif gitu. Kalau saya ga ada masalah.

Menurut bapak pandangan situs internet kita ?

Masalahnya kadang – kadang apa yang informasi kan itu tidak sesuai yang dibutuhkan oleh wartawan. Saya sering kadang – kadang kalau ikut kedaerah dengan menteri oleh kepala biro yang lama sering dikasih press release tetapi saya lihat disitu tidak ada informasi yang lengkap disitu .yang terakhir kritiknya saya sebetulnya itu terhadap humas ini eh ... menteri yang sekarang ini misalkan . dia tidak suka menggunakan pidato – pidato yang disiapkan , dia tidak

suka itu yah .! kadang – kadang diluar konteks yang disiapkan . dia sering lebih lisan atau apanya itu. Saya juga sering katakan kepada teman – teman di humas – humas disini . menterinya seperti itu. Sepertinya harus punya petugas begitu selesai pidato dia harus ada tenaga transkrip itu , itu harus disiapkan itu. Jadi itulah yang dibagi ke wartawan sehingga wartawan yang terlambat datang , tidak punya bahan itu sebenarnya suatu bentuk pelayanan.

Karena menteri ini tidak suka dengan pidato – pidato itu . nah itu yang saya lihat tidak kalian lakukan. Kalau itu sudah selesai sudah ada bahanya itu kan kerja itu lebih ini.

Jadi lebih mudah ya pak yah ... iya lebih mudah, terus kadang – kadang menteri nya punya suatu gagasan tapi humas tidak pernah cepat tanggap meberikan latar belakang terhadap satu gagasan itu. Contoh yang paling actual adalah sekarang . sekarang itu dibentuk makejakpol. Itu sekarang itu banyak mendapat kritik dari beberapa ahli yah malah itu dituduh sebetulnya adalah cara order baru. Kenapa muncul kritik seperti itu. Karena tidak pernah dijelaskan apa latar belakangnya ini sehingga ini dibentuk . padahal sebetulnya forum ini dibentuk tidak bicara teknis perkara disini hanya karena masalah administrasi yang selama ini menjadi hambatan dalam proses apa itu misalkan aturan napi sudah harus keluar tapi karena perkaranya itu putusanya lama tiba ektravonis terlambat akhirnya tidak berangkat ini , ini sebetulnya yang dibicarakan tapi karena tidak pernah dijelaskan yah termasuk oleh biro humas kepada masyarakat. Akhirnya orang melihat loh sudah ada forum seperti ini ko seperti order baru lagi. Ini membuat interpersi soal ini. Semestinya fungsi ini harus sudah aktif sudah ada forum ini tinggal dijelaskan latar belakang begini – begini. Itu tidak dilakukan bahkan setelah ada kritik itu pun tidak ada tanggapan dan banyak sekali kecendrungan wah itu kan urusannya didirektorat sana , itu urusannya disana. Masyarakat itu kan tidak tau itu . kita punya ada ini , ada ini . jadi saya tidak tau karena itu juga masalah birokrasi. Harus minta ijin dulu. yah saya kira itu aja .

Hasil wawancara dengan bapak mufid sebagai pelaksana strategi policy peningkatan pelayanan informasi

Stategi kebijakan pelayanan informasi di biro humas dan hln menurut mas apa aja?

Ada , kalau yang spesifik belum ada ya tetapi kalau secara global kan ada Diorta, Ada diinstruksi menteri itu Ada dihasil rakor renstra (humas itu kan)

Strategi kehumasan ini di departemen ini akan ditajamkan melalui peraturan menteri yang sedang dibahas ini

Dikomunikasikan tidak sebagai pelaksana tentang strategi kebijakan pelayanan informasi itu yah ada

Pertama kan humas sendiri kan dilevel kementerian kalau dilevel unit maka masing – masing unit dan kantor wilayah yang melaksanakan informasi itu

Kalau dilevel kementerian humas dalam bentuk eh... apa namanya website, majalah terus abdatekan , persliris, terus yang dibawah itu PIK , morek monitoring rekafitulasi, tuh, bulletin , info. Co.id, depkumham.go.id

Kejelasan antara pegawai dari atasan tentang informasi strategi kebijakan pelayanan informasi di biro humas dan hln ?

Kalau saya pribadi jelas ya, tapi saya tidak pernah semua pegawai itu menerima kejelasan . kalau saya pribadi jelas . tidak semua memang dihumas terlibat dalam proses produksi , prosesing, distribusi, dari informasi bahan – bahan material yang berhubungan dengan kebijakan pimpinan. Ini yang jadi PR kedepan bahwa setiap humas itu kan masing – masing pegawai itu kan ada dihumas otomatis harus tau tentang kebijakannya (pimpinan), tentang kebijakan itu sendiri, tentang bagaimana mensosialisasikan kebijakan dan seterusnya . jadi keterlibatan dari seluruh pegawai itu dihumas belum. jadi harus tau ya.harus. Bukannya diinformasikan, diberitahukan oleh pimpinan.

Untuk menginformasikan program – program kita bentuknya ada tidak ?

Kalau dalam staf kan dalam bentuk tim yah, sudah termasuk tim kegiatan misalnya , monitoring dan sosialisasi di hln itu kan ada., ada di inkom, ada di PIK gitu jadi keterlibatan staf itu sebatas dalam . keterlibatan yang bersangkutan dalam tim. Tapi kalau diluar tim itu kan tidak tau. misalnya seorang si A ada di HLN dia tidak ikut di inkom, tidak ikut di HLO maka sebatas HLN dia tau tapi diluar HLN dia tidak tau . informasi kan banyak : ada informasi hubungan luar negeri, ada informasi dengan kelembagaan pemerintah, ada yang berkaitan dengan umum. Gitukan yang ada di inkom itu. Nah kelibatan pegawai itu hanya sebatas pada tim kalau dia tidak ikut tim maka otomatis dia tidak tau.

Bagaimana dengan koordinasi lancar tidak mas ?

Koordinasi belum lancar yah menurut saya. Koordinasi sesuatu yang belum dilakukan secara terstruktur . meskinnya kalau koordinasi itu kan sebelum, sesudah, dan setelah . misalnya : ada informasi apa ini kewarganegaraan maka sebelum dilakukan semua pegawai yang ada dihumas sudah tau materinya apa ? apa tuh undang – undang kewarganegaraan , bagaimana menyampaikannya ? , medianya

apa ? , durasinya seberapa lama ? , sasarannya apa ? SMA,SMP atau masyarakat umum, nah inikan belum koordinasinya . terus setelah dilakukan ada evaluasi ? evaluasi juga belum dilaksanakan . koordinasinya masih bersifat insidental = kalau ada peristiwa baru kita rapat , kalau permintaan baru kita dicari datanya dan seterusnya dalam sistematika belum. Padahal dalam tupoksinya sudah ada. Sudah menempel di orta itu. Dari atas kebawah itukan dari pimpinan eselon 2, eselon 3 , eselon 4 sampai ke anak buahnya koordinasi . karena disini bersifat struktural. Tapi inikan ada hambatan – hambatan itu yang saya bilang tadi belum dilakukan secara konsisten gitu .

Ini kan informasi meluas ya yang diperlukan untuk public yah ? ya

Pelayanan informasi kita bersumber dari mana sih maksudnya pelayanan informasi kita , informasi kita kan bersifat : Pertama , berupa kebijakan pimpinan itu bisa bersifat regular, bisa bersifat insidental misalnya ada temuan atau bagaimana. Itu informasi yang harus disampaikan . yang kedua informasi yang sifatnya rutinitas. Contohnya bagaimana mendapatkan paspor , bagaimana mendapatkan badan hukum, bagaimana mendapatkan hak cipta, bagaimana mengurus cuti bersyarat tahanan . ah itukan yang rutinitas yakan ? , yang ketiga berkaitan dengan informasi yang berkaitan apa yang seharusnya masyarakat ketahui . mungkin masyarakat tidak tau bahwa informasi itu penting bagi yang bersangkutan. Tapi sebagai orang humas kita harus tau mana yang harus informasi yang harus diketahui oleh masyarakat. Walaupun masyarakat tidak menyadari informasi yang penting , misalnya ada undang – undang baru itukan , tapi kita sudah melakukan belum ? belum itu. Itu yang perlu dilakukan oleh humas jadi tidak menunggu informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi harus juga bisa mengidentifikasi apa informasi yang mesti diketahui oleh masyarakat. Gitu .

Kan tadi mas bilangkan kalau informasi dari unit – unit kan yah betul koordinasi dengan unit – unit menurut mas bagaimana lancar kah atau tidakkah atau bagaimana menurut pandangan mas sendiri ?

Jalinan informasi dengan unit . sudah dilakukan , banyak hal mulai dari personal, sampai melalui berbagai kegiatan . misalnya setiap kegiatan yang ada dikita pastikan memanggil humas unit , di PIK juga ada penguatan kehumasan unit . jadi sudah cukup baik. Yang menjadi masalah adalah konsistensi kita (biro humas dan hln) lagi – lagi persoalannya konsistensi kita untuk terus mengali informasi sehingga unit juga tanpa harus diminta juga. Sudah ada gitu, informasi ke kita ada gitu .

Jadi konsistensi bersama biro humas dan hln belum terwujud ya mas ? belum, belum. Faktornya apa sih kalau menurut saya humas belum jelas yah arahnya bagaimana gitu . ka nada struktur sebenarnya sudah ada . kita lebih bersifat pasif ya ada permintaan baru kita gerak. Gitu. Padahal humas juga punya arah kita mau

kemana , kementerian mau kemana ? , contoh terakhir misalnya menteri minta booklet. Booklet kan sebetulnya sudah bisa diantisipasi oleh humas . sebelumnya ya. Sebelumnya . hal seperti itu kita mestipunya. Profil kementerian kemarin kita ada permintaan baru kita minta dicari, minta data keunit dan seterusnya. Kalau diunit sepanjang saya tau . unit kalau diminta pasti ngasih materinya, pasti ngasih bahan, pasti merespon dengan baik . mendukung humas itu apa maunya. Kita harus lebih agresif ya ? ya

Bagaimana SDA kalau dalam organisasi itu kan ada sumber daya manusia, sumber daya financial, sumber daya sarana dan prasarana ?

Sumber daya financial itu yang sangat kurang , kalau sumber daya manusia saya pikir sudah banyak yang S1, S2, S3 , S1nya 2 , S2nya 2 , dan seterusnya gitu sudah cukuplah yah . kalau sumber daya hardware juga sudah cukup. Computer kita banyak , jaringan kita luas, bandwidth kita untuk internet itu sangat besar. Cepet sekali kita upload , secara bersama data pasti keangkuat gitu, istilahnya , yang jadi masalah adalah sumber daya financial jadi kalau di humas itu ketika mengajukan anggaran untuk apa itu anggaran ? untuk pengembangan kehumasan tentunya . itu sama biro perencanaan sudah dikapling humas tidak boleh lebih dari 1 milyar , nah inikan menghambat program – program yang ada . kita maunya mengadakan program tapi sama biro perencanaan dikapling . tidak boleh satu milyar, padahal humas itu kan eselon 2 levelnya . bandingkan eselon 2 ditempat lain pastikan sangat kecil . humas tidak lebih dari 1.5 milyar kan . anggarannya yang ada . padahal kalau di biro lain , atau di level Eselon 2 yang lain itu pasti lebih besar. Nah itu juga mungkin dari karena dananya kecil kemudian yang tadi konsistensi humas sendiri untuk melakukan pendekatan – pendekatan . dan seterusnya untuk mewujudkan bahwa kita juga mampu itu juga yang kurang gitu.

Bagaimana menurut mas tampilan internet biro humas ?

Kalau menurut saya memang kurang update ya . internet itu padahal prasarannya sudah sangat lengkap, informasinya banyak nah ini keunggulan humas dibandingkan dengan humas unit – unit lain adalah kita ada dipusat , informasi kita tau yang ada dikementerian pasti tau humas. Sanyangnya ini tidak diupload ke internet . kalau ditanya kenapa masalahnya kembali ketadi konsistensinya . biro humas tidak konsistensi untuk menyadari bahwa itu adalah hak masyarakat , itu adalah bagian dari citra kementerian, itu adalah bagian dari fungsi – fungsi kehumasan yang tidak harus diminta gitu . kalau konsistensi yang mas maksud itu sebenarnya harus dipelopori dari diri pegawai apa sebagaipelaksana atau dari pimpinan sebagai pembuat kebijakan ? yah karena ini organisasi pemerintah dengan birokrasi harus dari atas yah. Topdownnya . bagaimana pun botton up ga

bisa, bukan ga bisa , ga maksimal . sebagaimana pun semangatnya para staf . pelaksanaanya di teknis

Ada ga wewenang yang diberikan kepada pegawai untuk memberikan masukan – masukan atau arahan – arahan untuk pelayanan informasi ini. Wewenang jelas tidak ada yah. Ga punya wewenang karena wewenang ada di level yang diatas ya kalau pelaksanaan teknis kan hanya melaksanakan . walaupun punya kegiatan , punya produk , punya inisiatif , tapi kalau diatas tidak menyetujui kan tidak terlaksana . ya wewenang itu tidak ada . hanya sebatas memberi masukan dan masukan kemudian lagi – lagi diserahkan ke dalam hal ini kepala biro humas ya. Setuju apa ga gitukah jadi karena ini sifatnya organisasi pemerintah yang birokratis maka mau ga mau harus bersifat topdown gitu

Menurut mas disposisi di humas terhadap strategi kebijakan responya bagaimana ? mendukungah atau tidak mendukungan atau bagaimana ?

Ya jelas kita harus mendukung ya karena PNS kalau ga mendukungan bahaya juga kan . mengenai strategi kebijakan tadi kayanya mas sudah paham banget ya

Apa yang mas refensikan untuk disposisi ini sebaiknya ? sebaiknya pemimpin harus bersifat terbuka apapun masukan dari staf, walaupun dari bawahan atau pelaksanaan teknis. Selagi itu untuk kemajuan ya harus dilaksanakan (yang kesatu) , yang kedua harus dibuka juga semacam pemberian kewenangan ya. Jangan kewenangan yah. Inikan birokrasi tapi kalau terlalu topdown juga kan akibatnya organisasi ini tidak dinamis responya lambat jadi harus melalui stuktur yang ada . sedangkan informasi itu kan sifatnya berubah detik – perdetik . kalau stuktur kan dalam satu harinya kita belum bisa lihat perubahan yah . perubahan sangat lambat kalau stuktur itu . sedangkan informasi bersifat cepat . humas seperti harus bisa mengubah dirinya sehingga perubahan yang cepat juga bisa diantisipasi tanpa melalui tadi yah keputusan bersifat struktural.

Stuktur organisasi humas apakah kita punya kebijakan SOP pelayanan informasi

,SOP belum ada, yang artinya SOP kan berkaitan dengan siapa mengerjakan apa , melakukan apa, bagaimana capaiannya kan , nah ini belum ada di humas ini. Artinya kan kita. contohnya informasi yang bersifat regular saja majalah . majalah itu mestinya kan ada SOPnya informasi dari unit, dari pimpinan, dari kantor wilayah, disaring menuju kemana, siapa yang menyaringnya, siapa yang mengelolanya, terus diteruskan kemana, siapa yang mengeditnya, nah SOP ini belum ada dikita . terus standar informasi kita juga belum punya. Mestinya kan ada nih standar informasi . apa sih standar informasi yang dirahasiakan di kementerian kita meskipun diidentifikasi dari A sampai Z. kalau informasi yang bersifat rahasia ada tapi standar informasi nya belum ada . misalnya penetapan

status cekat bagi seorang itu kan rahasia. Tapi kerahasiaanya itu kan adanya di undang – undang. Bukan di SOP kita . kita belum buat ya.

Sebetulnya yang buat dari biro humas sendiri atau dari perencanaan dari stuktur organisasi biasanya stuktur yang buat kan disana ya ?

Yang jadi mengidentifikasi sebetulnya humas , mengklasifikasi , dan yang menentukan apa saja yang termasuk ini rahasi, ini serta merta, dan seterusnya kemudian karena humas itu ada dilevel 2 dibawah setjen dan dibawah menteri . walaupun nantinya menteri yang menetapkan . itu sebagai identifikasi dari humas . harus humas yah ? harus humas karenakan yang paling mengetahui tentang informasi yang bersentuhan dengan informasi itu humas .

Terus yang mas ketahui tentang hubungan stuktur organisasi ?

Pola hubungannya masih bersifat satu arah yah artinya pimpinan memberikan instruksi kemudian memberikan arahan itu yang dilakukan . yang kedua masih bersifat patriarkial artinya terpusat kepimpinan . apa kata pimpinan itulah warna dari humas. Ketika pimpinannya “adem” ya “adem” lagi humasnya . kalau pimpinannya “enerjik“ humasnya enerjik lagi. kalau pimpinan kita bersifat patronaso yah. warna humas ditentukan dengan warna pimpinan .

menurut mas ideal ga seperti itu ga ideal lah , yang ideal itu sistim yang bekerja , siapapun yang memimpin yah humas begitu kan (tetap berjalan)

jadi humas itu masih banyak yah pertama, SOP yang kedua: standar layanan, penguatan fungsi – fungsi kehumasan. Fungsinya yang perlu diperkuat itu fungsinya . bukan sarana , sarana perlu yah, kemudian kan tidak berlangsung

terus mengenai system Biro humas dan hln sudah bagus apa belum ?

system kehumasan belum juga. walaupun saya tadi bilang sudah ada hubungan dengan unit. humas unit . sudah ada hubungan dengan pelaku kebijaksanaan dan pengamulan kebijakan tapi kan tidak terlembaga misalnya belum ada bagaimana mengatur informasi dari unit untuk humas . ditempat lain humas itu kan sebagai corongkan , corong dari kementerian nah dikita belum. Masing – masing unit bisa menginformasikan , malah humas sendiri kadang – kadang ketinggalan dengan informasi yang diberikan oleh unit . contohnya ada temuan dipenjara misalkan : misalnya dilapas ada temuan nah itu kan wartawan larinya kehumas unit . kemascandra misalnya. Padahal mestinya kepada biro humas donk . kalau ditanya kepala biro humas belum tentu tau kepala biro humasnya . kehumasan kita belum terlaksana , meskinnya kepala biro humas itu merupakan corong dari dalam hal ini vocal point ya dari kementerian kita ah ini belum dilaksanakan yang kesatu , yang kedua humas sebagai Pembina istilahnya “ Pembina” dari humas yang ada .

humas sebagai coordinator dari kehumasan yang ada juga belum . tiga hal itu saya pikir

1. Humas belum berperan sebagai vocal point dari kementerian
2. Humas belum berfungsi sebagai Pembina dari arus informasi dan informasi yang ada di humas –humas unit kementerian hokum dan ham
3. Humas belum berfungsi sebagai coordinator pelaksanaan humas yang ada dikementerian akibatnyalah arus informasi yang menuju dari kementerian ini bersifat “ serabutan “ tidak ada arahnya . misalnya informasi itukan tidak harus dikemukakan apa adanyakan kita harus bisa mengarahkan mana yang dipilih dan mana yang harus diinformasikan dan mana yang tidak dan dalam informasi yang negative harus bisa diserahkan pula counter isu dari informasi itu . misalnya ada temuan diLAPAS gitukan , ada sel mewah nah , inikan tidak hanya sel mewahnya itu yang diinformasikan ke masyarakat , tapi juga dibawahnya itu ada . upaya – upaya yang sudah dilakukan . program – programnya yang bagus juga banyak , jadi image citra dari kementerian hokum dan ham ini

Aturan – aturan kebijakan sudah jelas bagaimana yang dari unit – unit apakah dari kitanya yang memberdayakan atau dari unitnya yang aktif ?

Dari kitanya (humas) mbak . kemarin kan saya kehumas pas ya dalam rangka mencari informasi mahkumjakpol mereka sangat welcome, minta apa aja dikasih , minta sambutan presiden ada , minta sambutan menkopulhukam ada , minta sambutan menteri ada . minta hasil dari Mahkumjakpol ada . dengan sangat sukarela gitu , memberikan itu padahal pada saat yang sama mereka sedang menyusun buku MAHKUMJAKPOL . artinya mereka sangat support ke biro humas . humas unit itu sangat tergantung sama kita . tergantung kitanya? Kita bisa mengkondisikan kita apa tidak . nah ini yang belum dilakukan oleh biro humas dan hln menurut saya .

Biro humas kurang koordinasi apa ? tapi bukanya biro humas sudah ada rapat koordinasi ? iya tapi kan kurang intens, jadi informasi yang ada diunit ya diunit saja kalau semestinya ini kan diangkat oleh humas. Humas mengelola dan humas menginformasikan kepada masyarakat . ini belum dilakukan . outnya rapat –rapat koordinasi itu belum ada yah ternyata belum.

Sebaiknya untuk supaya ada outnya itu apa yang harus dilakukan sebaiknya humas konsisten yang saya bilang melaksanakan itu . sebetulnya stuktur biro humas kan sudah ada kan . di INKOM salah satunya mengkoordinasikan dengan humas –humas unit yang ada., jadi masalah biro humas itu apa sih jika mau berubah ? , sebenarnya kalau berubah sudah mau berubah . informasi web humas diakui oleh kemeninfo sebagi web yang sudah melakukan transaksi jadi

kalau kementerian lain kan hanya memberikan informasi bentuknya seperti apa ?

Kalau webnya biro humas dan hln sudah bisa bertransaksi misalnya pesan , pesan badan hokum . itu sudah bisa transaksi . diajukan sudah ada. Jadi ini yang perlu dikembangkan sebenarnya . tapi tidak semua unit kan sudah melakukan transaksi

Wawancara dengan pelaksana kebijakan pelayanan informasi

Bagaimana stuktur biro humas dan hln ditinjau dari kompleksitas, formalisasinya, sentralisasi desentralisasi, tipe oganisasi atau mekanisme

Dari stuktur sudah terbagi dengan porposonal menurut saya , ada yang berkaitan dengan lembaga Negara, ada yang berkaitan dengan pers ada yang berkaitan dengan masyarakat umum yang belum ada itu yang berkaitan dengan lembaga pemerintah. Itu masih bercampur dengan lembaga – lembaga Negara mestinyakan dipisah antara lembaga pemerintah, dan non lembga non pemerintah. Kaya DPR , Mahkamah Agung itukan bukan pemerintah tuh. Sekarang masih digabung itu yang untuk stuktur .

Dari kompleksitasnya bagaimana justru terlalu simple menurut saya . belum menggambarkan misalkan kita eselon 2 yah . eselon 2 itu mestinya lebih banyak lagi stuktur yang ada eselon 1. Di biro humas misalnya saya bandingkan dengan kejaksaan (kapuspen) stukturnya cukup bayak , anggotanya cukup banyak . bagian – bagiannya juga cukup banyak dikita kan Cuma tiga bagian mestinya bisa 5 (lima) kaya dikita misalnya bagian penerbitan berlum ada . mestinya ada tersendiri penerbitan itu . Karena kementerian kita yang besar ini tentu banyak hasilnya kan ? . itu seharusnya dalam satu wadah . selama ini kan masing – masing unit mengadakan sendiri . ini bukan percertakan ya . tapi penerbitan . termasuk isinyalah contennya. Itu belum ada mestinya harus ada. Yang 2 (kedua) yang saya bilang tadi ya . humas yang berkaitan dengan lembaga pemerintah masih digabung dengan lembaga – lembaga non pemerintah . terus ditempat lain kan ada biro hokum kan yang menangani kalau kita kan namanya Kementerian Hukum tapi kita tidak punya biro hokum. Sekarangkan MPPN masuk kehumas tetapi tidak jelas masuknya. Karena belum ada kan , HLN tdk ada tentang hokum, HLO tentang hokum, Infkom juga. Menurut saya paling tidak butuh 2 (dua) lagi. Penambahan kalau dilihat dari kompleksitas masih sangat sederhana humas itu .

Kalau dalam plaksanaan bagaimana kan katanya tadi kurang ya stukturnya yah apa saja hambatan – hambatan yang terjadi

Ya karena masih simple itu maka. Ketika ada misalnya ada tawaran legal expo misalnya di undang kementerian hukum dan ham . diundang untuk menghadiri legal expo di .. waktu itu di JCC ya ! yang mengadakan itu fakultas hukum UI mestinya ini kan yang berkaitan dengan marketing ya INKOM la yah berarti kan yang melaksanakan itu Hubungan Luar Negeri . Bagian HLN . jadi kan ga cocok kan , HLN itu luar negeri tapi kenyataanya menangani eh.. LEGAL EXPO keikutsertaan Kementerian Hukum dan HAM di Legal Expo , ini terjadi karena di INKOM sendiri Subbagiannya Cuma duakan ? bukan maksudnya 4 Empat tapi tidak berkaitan dengan marketing . 1. Itu hubungan media massa , memang kita ada bagian marketing , tidak ada kan maka dari itu bukan berarti bagian marketing tapi peran marketingnya tidak ada . 1 . Satu itu kita punya hubungan media massa misalnya wartawan , pers , yang ke 2 (dua) Subbagian pengolahan dan penyajian berita , yang ke 3 (tiga) Dokumentasi dan perpustakaan. 4 (empat) tata usaha biro . dari 4 (empat) ini tidak ada kan yang mencerminkan marketing . tidak ada . misalya ketika Legal Expo siapa yang menagani . kan jadi problem , di INKOM nya sudah bener tapi subbagiannya kan ga bener . tidak tercermin gitu. Di Media massa juga kan tidak berkaitan, di pengolahan berita juga tidak berkaitan, didokumentasi atau apalagi .

Jadi formulasinya belum ideal mas ?

Formulasi stuktur masih formulasi lama menurut saya. Masih tahun berapa itukan . artinya sekarangkan pola – pola informasi , pola – pola acara juga berubah kan . dulu tidak ada legal expo , dulu tidak ada apa namanya talkshow iya kan ? , dulu tidak ada komunikasi dengan internet. Ini menurut saya kedepannya sih harus ada . jadi itu . dan itu tercermin dari TUPOKSI nya . Tugas pokok fungsinya.

Kalau di humas sentralisasi dan desentralisasi sudah ideal

Kalau stuktur sudah ideal ya .. karena kita mengikuti dipola kementerian secara umum. Kementerian kita kan bersifat holding ya ? . terpusat jadi . sorry integrated maksudnya . kalau holdingkan terpusat antra unit – unit . lawanya integrated (emua ditarik kepusat). jadi semua kewenangan tentang kehumasan . tentang informasi adanya di humas. sama ketika pegawai. kita kan tidak berhak mengelolah pegawai. Yang mengelolah kepala biro . begitu juga dikantor wilayah semua dikantor wilayah diberikan ke Wenangan kan ? tapi kewenangan itukan berasal dari Kepegawaian. Humas dalam hal ini juga sudah seperti itu. Kan diwilayah di unit kan . tetap dibawah Biro Humas kalau kita baca ortanya (organisasi Tata Kerja jadi pola disentralisasi dan desentralisi sudah pas. Cuma yang belum pas itu stuktur nya yang belum pas itu . dihumas itu di unit Cuma eselon 4 kebanyakan . Cuma imigrasi yang eselon 3. bandingkan dengan kepegawaian di unit kan eselon 3 (tiga)

Oh jadi beda – beda ya ? iya beda – beda kalau dikantor wilayah kan

Di unit kan kita bandingkan dengan humas dengan kepegawaian . dipusat kan ada Biro Kepegawaian . di unit ada kepegawaian juga. Tapi disana kepala bagian kepegawaian . Kalau humas dipusatnya Biro Humas di unitnya itu kepala subbagian . eselon 4 itu disana . Nah inikan terlalu jauh. Sehingga perbedaan ini mengakibatkan ketidak efektifan . karena humas itu disamping anggaranya kecil. Konsekuensi dari eselon 4 (empat ya) anggarannya kecil rentang kendalinya jauh . kemana – mana tidak diajak oleh pimpinan. Jadi humas ketinggalan. Malah tidak diajak . disananya di humas unit atau dikantor wilayah kan disana kasub. Kasubbag humas . Sementara pimpinannya kan eselon 2 (dua) malu donk eselon 2 kemana mana ngajak eselon 4 . lain kalau sama kepala bagian . bangga dia diajak – ajak juga. Itukan kalau eselon 3 anggaranya maksimal dibanding dengan eselon 2 nya.

Tipe organisasi dan mekanismenya sudah ideal apa belum?

Sudah pas karena kebijakan humas kan bagian dari kementerian, ketika kementerian sudah integrated . kalau humasnya holding malah bertentangan. Jadi ketika kementeriannya itu intergrated humas menstinya integrated. Jadi sudah pas .

Cuma tadi struktur aja ya . butuh penambahan. Stukturnya ada yang belum tercermin dari struktur itu. Yang belum ideal yah.

Apa aja strategi kebijakan pelayanan informasi Biro Humas dan HLN ?

Yang pertama Melalui Web ya , website.

Yang kedua. Melalui Majalah

Yang ketiga Melalui Legal Expo

Yang keempat melalui televisi maksudnya dalam bentuk multi media

Yang kelima melalui harian bulletin

Melalui booklet yang sedang disusun. Itu kan bagian dari strategi kan. Buku putih yang sedang disusun . Melalui penyusunan SOP belum punya . Tapi sedang disusun. Keputusan menteri mengenai penjabat informasi dan dokumentasi BPID . tapi yang belakang itu yg belum selesai.

Menurut mas strategi itu yang biro humas dan hln sudah sesuai belum . sesuai desain organisasinya, dan keterkaitan dengan Visi dan Misi Program

Kalau yang tadi – itu disebutkan sudah. Maka menurut saya ideal sedangkan tuntutan kita ada tentang UU KIP kan ? . mengharuskan informasi itu ada 3 (tiga) kan ? ada yang berkala, ada yang serta merta, ada yang harus diketahui saya lupa .. itu semua itu ada. Melalui media bisa macam – macam., melalui web bisa,

melalui majalah juga bisa, melalui harian juga bisa. Tapi dengan catata tadi yang belum – belum tadi mesti dilaksanakan.

Jadi kalau ditinjau dengan desain oganisasi sudah sesuai ya . sudah sesuai .

Karena saya cerita kan integrated ya ! . jadi sudah pas gitu . lain kalau holding berarti masing – masing punya kebijakan kan ? . kalau masing -- masing punya kebijakan kita tidak bisa mencampuri. tentang kehumasannya diunit dan seterusnya . sudah selaras ya saya bilang .

Kalau ditinjau dari kesesuain visi dan misi biro humas : visi dan misi kementerian saya pikirkan belum tersosialisasi penuhkan . oh gitu ya .iya .

Yang barukan visinya penegakan hokum . isinya yang HAM itukan nah itu belum diarahkan kesitu.humas baru pada

Yang pertama fungsi Rutinitas

Yang kedua fungsi pelayanan ke pimpinan

Misalnya pimpinan minta booklet , pimpinan minta buku, apa minta buku, pimpinan minta tanskrip, kita siapkan transkrip,

Jadi baru sebatas pesan saja yah. Dan rutinitas yang saya bilang tadi. Tapi kalau kita staf ... biro belum punya . humas sendiri kan belum punya., SOP belum punya , standar pelayanan belum punya, maksudnya belum punya itu lagi dibahas. masih belum selesai gitu kan.

Selama ini kalau tidak ada SOPnya pakai apa menggunakan standarnya untuk pelayanan informasi , untuk sistim kerjanya itu pakai panduan apa

Eh .. pake panduan ORTA tentang organisasi , kearsipan tentang kepegawaian tapi yang berkaitan dengan Humas belum ada. Standar humas semestinya adakan ? misalnya informasi beberapa hari. harus ada kualitas informasi dari mana saja, Sumber informasi dari eselon berapa, mestinya adakan disitukan. dikerjakan oleh siapa . mengerjakan apa , jenisnya apa, itu belum ditentukan. jadi sepanjang berkaitan dengan humas Standarnya masih ... masih belum baku. mungkin kadang kala bagus . lain waktu yah tidak bagus. itu hasilnya. Karena standarnya belum ada. Satu informasi lama, satu informasi baru.

Menurut mas strategi yang ada tadi sudah sesuai pengguna informasi belum ?

Kalau maksud pengguna informasi masyarakat belum ya . mestinya penguna informasi kan masyarkat ya tapi kita belum. Masyarakat kan banyak pilihan ya ! untuk mengetahui suatu informasi itu belum tentu mendapatkan hasil dari humas .

walaupun belum ada penelitian yang menuju kerarah itu tapi saya pikir belum , misalkan dari kecepatan , suatu informasi justru lebih beredar melalui televise , melalui koran media nasional , dari pada melalui informasi humas . jadi masyarakat lebih dulu tau. dari strategi yang diluar bukan dari strategi Biro humas dan HLN . diluar kita justru. Kecuali yang sangat teknis sifatnya misalnya:

Jadi kita selalu ketinggalan dari strategi dari luar gitu ?

Iya karena kita belum mengukur kecepatannya iyakan ? suatu informasi berapa lama , itukan standarnya belum ada gitu. , belum bisa menjawab kecepatan ya, belum. Strategi Biro humas , belum ... belum bisa.

System menurut mas kan system biro humas kan belum ideal kemarin , ditinjau dari system operasioanalnya baik kah atau lebih buruk kah ?

Kalau system pelayanan informasi biro humas

Kalau hardwarenya sudah bagus , SDMnya sudah bisa , kalau kita bicara system kita juga berbicara perangkat – perangkat kebijakannya kan ?

Ah itu belum ada kebijakannya , kaya tadi yah ! standar – standar tadi belum ada ya keputusan menteri tentang kehumasan belum ada. Surat edaran tentang kehumasan khusus belum ada tapi kalau secara perangkat sudah bagus. Bandwith kita besar , komputernya banyak , internet kita lancar 24 jam,

Tapi berdasarkan observasi saya sarana dan prasarana kita masih kurang seperti computer ya artinya untuk kehumasan itu sih sudah bagus yah ! . sudah bisa gitu yah. Sudah bisa melaksanakan fungsi – fungsi kehumasan dengan perangkat yang ada Cuma masalahnya bukan diperangkatanya mungkin dipengolahannya, pemeliharanya, gitu. Kalau hardwarenya sudah siap . infrastukturnya sudah bagus. Cuma pemeliharanya. Dan pengelolaanya .

System pelayanan informasi sudah ideal untuk semua belum ?

Kalau menurut saya belum banyak sekali orang lain minta informasi kita tidak bisa memberikan , misalnya waktu itu ada yah . ada orang dari UI datang dia menanyakan undang – undang yang berkaitan dengan curator yah . didokumentasi seharusnya sudah ada kan di perpustakaan. Ternyata yang terjadi diperpustakaan juga tidak ada. UU tentang curator itu . akhirnya dilempar ke AHU. Mestinya kalau humas sistimya sudah ideal humas minimalnya bisa mencarikan lah ya. Mencarikan. Dalam waktu tidak terlalu lama gitu. Gitu kan

Kalau system manajemen informasi pengguna informasi kita ada ga ? wah kalau saya itu tidak tau itu . saya tidak tau itu

Gaya kepemimpinan style biro humas ini menurut mas sudah ideal apa belum ? untuk sekarang saya akui sudah bagus sekali dibanding dengan sebelumnya , kalau sebelumnya itu , yah namanya humas itu kan berkaitan dengan kecepatan yah, pendalaman , 2 hal itu . cepat itu artinya kalau ada ivent tanggap, kalau kedalam berkaitan dengan kepuasan seseorang, pesan orang dari suatu informasi. Gaya kepemimpinan sekarang menurut saya sangat mendorong , tentang humas, untuk menghumaskan. Itu sebetulnya belum tentu bisa . belum dilakukan gitu.

Tapi kepala biro sekarang sudah tepat ya :

Saya mengalami kepala biro sekarang kan sudah 4 kali yah pak kartono, pak taswem , pak joko, pak batu , kalau menurut saya yang mempunyai filling humas ya pak batu . kalau pak taswem punya filling humas tapi kecepatannya kedalamannya justru mungkin karena dia sebentar juga yah.

Menurut saya selain latar belakang juga pengetahuan . dua hal itu pengetahuan dan latar belakang . maksudnya pengalaman khumasan ada , pengetahuan humas itu ada. Mestinya katanya waktu dirapat RAKOR di BPSDM jabatan itu ada kriterianya . jadi untuk humas itu mesti ada gitu. Misalnya pengetahuan – pengetahuannya ada, pendidikannya ada, pengalaman ilmu pengetahuannya ada.

Kalau kita belum ya penempatan – penempatan seperti itu ?

Bukan wilayah kita . bukan diwilayah humas.

Kalau menurut saya gaya pimpinan humas lebih menonjol fungsi pemberdayaannya sangat mendorong , misalnya : majalah yang tadinya target pembelinya bisa kapan saja kemudian menjadi lebih jelas arahnya , HLN yang tadinya mati segan hidup tak mau . jadi terberdayakan melalui program lain. Jadi menurut saya pemberdayaan yang lebih menonjol

Kalau secara keatas lebih bersifat eh... apa saya bilang pemikir gitu loh . ada ga fungsi perintis dari pimpinan kita. printis kalau sekarang menurut saya sudah dilakukan yah . sudah dilakukan ketika dia menjadi kepala bagian. INKOM yah . yang bersangkutan sudah membuat eh .. PH , yang bersangkutan sudah merintis majalah, mungkin karena yang ini menarik ya sekarang ini, karena dulunya sudah di Biro Humas kemudian rintisan – rintisan itu sudah ada dulu. Begitu. Lain dari yang saya tau kan 4 empat yah ini saya pikir dulunya tidak dihumas. Jadi ketika datang pun lebih banyak menyesuaikan dirinya.

Jadi menurut mas perlu ada pendidikan dan pelatihan tidak untuk pimpinan humas untuk kedepan sih ... harus yah mau ga mau karena saingan kita seperti saya bilang tadi yah tidak mengenal dari mana asalnya. Orang kan ketika butuh informasi tidak mengandalkan Kementerian Hukum dan HAM kalau informasi itu ada di luar ngapain cape – cape nungguinkan.

Tipe staf biro humas dan hln sudah idealkah atau bagaimana ? belum ideal yah kalau saya pikir dihumas termasuk saya masih menunggu order. Walaupun sudah punya tugas pokok masing – masing tapi kalau tidak “ di pecut” tidak jalan , maksudnya ditanya, didorong , ga jalan termasuk saya. Jadi yang namanya inisiatif kurang, yang namanya dedikasi untuk berkorban juga kurangkan,

Penyebabnya apa sih mas banyak kekurangan

Faktornya apa ? faktornya sistemnya belum berjalan . belum terkordinir. Saya sebelumnya pernah bekerja ditempat lain . ditempat lain itu ganti pimpinan sering sekali . tapi pergantian pimpinan itu tidak merubah sistemnya. Saya mengerjakan apa. Jelas. Eh.. apa namanya hasilnya juga jelas. Kalau di biro humas ini sistemnya belum jalan. Padahal yang bagus kan system jalan. Orang kapan saja bisa ganti tapi , karena sistimnya belum jalan yah akhirnya sifatnya tergantung orang. Iya kan jadi efeknya kestaf juga kan . iya

Nilai nilai bersama sudah ideal belum mas : saling percaya, intergritas, peduli, pembelajaran ?

Belum belum ideal sebagai pelaksana pelayan informasi belum karena mungkin yah menjadikan etos kerja berkurang yah kebersamaanya kurang, ivent – ivent kebersamaan kurang, temu keluarga juga kurang, weekand bersama misalnya perlu juga kan nah itu juga belum. Atau minimal pertemuan yang sederhana pun jarang sekali. Jadi kebersamaannya tidak terbina, kepedulian termasuk yah . jadi dengan kondisi ini kemudian mau ga mau muncul pengelompokan karena saya berinteraksi dengan si A maka , saya temenanya sam si A, kebersamaanya saya sama si A , sama si B karena saya tidak pernah tidak pernah main kerumahnya , ga tau keluarganya

Kalau pembelajaran bagaimana menurut mas ... kurang mba mestinya pelatihan itu , peningkatan , upgrading , atau apa namanya pengayaan , tapi orangnya mau belajar kan ? ,sebenemnya mau belajar tapi program – progam seperti itu sangat jarang mba sangat jarang , upgrading kah diklatkah, atau kursus kah , atau apakah ditempat lain yang saya tau yang namanya pemegang layout majalah misalnya itu ga tanggung , tanggung dikirim kursus computer, photographer dikursusin, itu kita yang minta atau dikursusin saja. Diklatpun ga ada outputnya . diklat aja belum pernah kan , diklat layout , diklat fhotografi itukan belum pernah. Ga dilaksanakan, diklat yang megang computer ya diklat computer, kan namanya juga peningkatan pengayaan . teknis kehumasan . yang menangani perundang – undangan dikasih diklat perundang – undangan . seperti itu. Itu juga jarang sekali . kalaupun ada bersifat proyek itupun sebagai panitia bukan sebagai peserta. Kan beda kalau panitia kan sudah mengikuti . kalau sebagai peserta itu yang mengikuti, diklat menulis, diklat hubungan luar negeri, gitukah, diklat bagaimana membuat hubungan, perjanjian internasional . sebagai peserta ya. Kalau

panitiakan kita sibuk sendiri. Jadi kan ga maksimal nah itu jarang sekali dilaksanakan sepanjang saya tau sih ada keinginan staf itu mau belajar. Ada

Ada ga disini sistim menularkan keilmuan pegawai dari yang lama ke yang baru, baru ke yang lama ada tapi tidak berstruktur ya . kalau tidak berstruktur kan tergantung mootnya yang senior , tergantung kemauan, itukan berstruktur berjadwal kan ? karena ini beda dengan swasta kalau swasta butuh tenaga ahli tinggal merekrutkan, kalau di biro humas kan birokrasi susah. Kita butuh tukang anti virus kita kan ga bisa merekrut serta merta, kecuali ditugaskan dengan pengajuan . misalkan surat itu ada kita butuh tukang layout , maksudnya tukang – tukang itu ahli – ahli fotografi, selama ini fotografi mas dudi aja kemana – mana , meidy juga baru belajar . tapi mestinya itukan ditraining kan, tingkat dasar, tingkat menengah, tingkat mahir , maksudnya ada aturan yang mengatur untuk kesitu . jadi regrenersi dilakukan secara berstruktur . stuktur kalau inikan tidak berstruktur. Siapa yang melakukan apa karena kebiasaan saja. Lama – lama bisa ,

Keterampilan ideal belum ? belum Cuma untuk melaksanakan humas sudah cukup. kita banyak ahli, Cuma kalau ideal belum ideal yah . karena tantangannya selalu berkembang

Tambahan teori Edward pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan biro humas

Sama dikementerian lain kalau disposisi ini dari menteri kesejen, ke karo, kabag , kekassub, staf , atau kabag ke kasub jadi berjalan melalui jalan birokrasi kalau yang lintas unit dari karo ke ses , ses kehumasnya balik lagi ga tau kalau ini sudah ideal apa belum humas mengikuti birokrasi yang ada termasuk alur reformasi mengikuti alur yang ada.

Jadi kalau pelaksanaanya sudah jelas yam as sudah tercermin dalam stuktur

Wawancara dengan pejabat pembuat keputusan Mbak Eni Nurwiyanti

Jadi kita setiap diklat cukup dua orang saja Bimtek, kehumasan,

Kalau menurut mbak sasaran diklat (pelatihan) bagaimana?

Bimtek kurang ya, difokuskan pada humas disana dikirim dari humas pembuatan berita, foto, tapi karena disana humas juga tidak diberdayakan juga, belum mendapatkan perhatian dari pimpinan jadi konsistensinya yang kurang.

Kalau menurut pendapat mba pelatihan – pelatihan jd buat terampil ga? kalau dari segi SDM jadi bagus. yah lumayan dapat pencerahan.

Nilai – nilai bersama untuk mengwujudkan strategi kebijakan pelayanan informasi ada tidak mba?

Saling percaya ada sih dalam bentuk kita kalau memberikan tugas dan mereka melaksanakan, bertanggung jawab memberikan laporan, kita juga percaya bahwa dia juga bisa terus dengan membagi tugas otomatis mereka kan melaksanakan tugas itu. kita memberikan kepercayaan kepada staf. kita memberi kepercayaan mereka bertanggung jawab. Dalam bentuk laporan atau hasil.

Bagaimana kepedulian pegawai disini? sebetulnya mereka itu peduli yah. Cuma mereka tidak tau apa yang mereka harus lakukan mungkin kurang komunikasi saja. jadi perlu ditingkatkan komunikasi. Kepedulian itu kalau kita tumbuhkan juga ada

Tapi bagaimana selama ini pelaksanaan kepedulian itu yah belum maksimal sih tapi kurang lebih sudah baik sih. ini kan untuk organisasi kita kan

Bagaimana tanggapan mbak apakah strategi kebijakan pelayanan informasi kita berhubungan dengan visi misi kita?

Otomatis semua harus berhubungan yah? yah bagaimana pun kita harus mengacu pada visi dan misi itu harus kan. bagaimana pun dibawah tetap mengacu diatas (pimpinan) kan kita harus berpedoman pada aturan.

Aturannya apa sih mbak? itu termasuk dalam visi misi, yah aturan sebagai pegawai negeri,

Kita ada administrasi buat pelanggan tdk mbak? apakah kita ada SOPnya selama ini belum yah: yah system pendelegasian kalau ada tugas mungkin juga pembagiannya berdasarkan. sebetulnya mereka juga harus tau sendiri tugasnya apa – apa saja belum ada secara tertulis.

Kalau Bindalmin itu buat apa mbak? itu aturan buat keseluruhan. tapi belum spesifik. jd mestinya khusus untuk di Biro Humas itu sendiri. jadi mereka tau

saya harus ngapain . bagaimana begitu juga untuk penilaian . dari pengawasannya juga yah. Selama ini kan belum jelas . jadi baru aturan secara global yah. Memang kan nantinya menuju reformasi birokrasi kan juga tetap harus punya SOP . untuk pengawasan , penilaian , indicator kerja harus jelas

.Bagaimana menurut mbak administrasi pelanggan menurut mbak dalam rangka Pelaksanaan UU KIP ?

Untuk pelanggan kita sebisa mungkin melayani mereka dengan baik , kalau mereka butuh kita kita bantu lah . misalnya mereka minta informasi Kementerian Hukum dan HAM imigrasi misalnya kalau kita bisa kita bantu dulu yah . tapi kalau kita tidak bisa begitu menguasai kita arahkan ke imigrasi . tujuannya kita memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Jadi SOP administrasi untuk pelanggan kita tidak punya ya mbak ? iyah belum punya tapi kita juga harus berdasarkan hubungan antara manusia aja kita berikan yang terbaik.

Bagaimana pelayanan informasi biro humas dan hln menurut mbak ? kalau pelayanan informasi sebisa mungkin kita usahakan berdasarkan cepat tepat akurat .

Kendala mbak ? ah yang menjadi kendala kerja yang begitu banyak jadi konsentrasi khusus kita ga ada . khusus buat majalah ini . ini aja buat majalah . sementara untuk website ini aja. Kan ga ada. Misalnya kita mengacu pada TUPOKSI otomatis saya kerjanya dimajalah , buat website dari meliput sampai menjadi berita , ditambah lagi saya masih diberi tugas tugas lain yah. Kaya persuratan , kaya fileling itukan . jadi belum ada pengklasifikasian tugas ya mbak ? iya untuk jobdesk kita tidak punya ya mbak staf kerja apa , bagian apa yang lebih spesifik iyah .

Bagaimana menurut mbak pandangan style pimpinan kita nih ... ?

Kalau dari segi visioner , pemimpin kita itu visioner yah memiliki visi kedepan yah. Mengharapkan cita – cita yang jauh yah . sementara dari sisi pimpinan kita pelan – pelan mengikuti yah. Kita dari segi peralihan otomatis peralihan kan kaget ya . diharapkan juga kita menyesuaikan diri memangkan masing – masing pimpinan kan berbeda – beda apa yang akan ditujuh bagaimana cara kepemimpinannya . jadi mempengaruhi juga ke kinerja ya mbak ? iyah .

Kalau mempengaruhi kinerja jadikan warna pimpinan warna humas yah ? yah

Pandangan mbak mengenai system nya bagaimana ? sudah bagus . yah semuanya kita menunjukkan yang terbaik ya. Kaya website kita juga sudah abdate yah. Ada

berita abdate langsung . dan semuanya juga mendukung ko dari sistemnya , dari Puhlata yah . mengenai system kita sendiri

Menurut mbak biro humas itu menurut mbak jenis organisasi apa ?

Menurut mbak kalau warna pimpinnan mewarnai kinerja biro humas bagus tidak ? menurut saya bagus bagus aja ga masalah kita kan berubah – ubah kita juga harus memakluminya .

Berapa yang dikutkan diklat dari kita kan diklat minimal 2 orang berapa kali kita mengadakan diklat tergantung pengadaan diklat . dari BPSDM .

Kalau yang rutin 1 tahun sekali kan kita ngadain BIMTEK . jejaring , itu yah kalau secara teknis apa ? Di HLN Cuma ada koordinasi saja pelatihan – pelatihan:

Kalau pelatihan itu BIMTEK sama jejaring memberikan pelatihan juga . studi banding ada ga tadi . studi banding dengan instansi lain maksudnya . belum ya

