

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak Indonesia diterpa oleh pandemi Covid-19 terdapat perubahan signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik. Berbagai pelayanan publik sempat tutup layanan publik sempat tutup beberapa saat. Alhasil masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik.

Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dimulai dari daerah yang memiliki angka penyebaran covid yang tinggi, mulai menerapkan Adaptasi Kebiasaan Baru (ABK) atau yang di kenal dengan istilah new normal dan juga menghimbau masyarakat agar melaksanakan 5M yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas (Husnayaini, 2020). Kebijakan serta himbauan terkait protokol kesehatan ini merupakan respon positif dari pemerintah untuk dapat menekan angka Covid-19 di Indonesia. Pandemi Covid-19 ini sangat memberikan dampak yang luar biasa pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial, maupun pada bidang-bidang lainnya. Tidak terlepas pula dalam bidang pelayanan yang sangat begitu terdampak, akan tetapi walaupun dimasa Pandemi Covid-19 namun pelayanan harus tetap dijalankan terutama pelayanan yang menyangkut hajat hidup masyarakat.

Pelayanan Publik telah terjadi perubahan pada masa pandemic Covid-19 ini, perubahan itu terjadi dalam dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja yang

baru. Pandemi Covid-19 menuntut organisasi untuk melakukan perubahan new normal. Dimana pelayanan publik menyelenggarakan pelayanan publik mengutamakan protokol Kesehatan. (Toto Haryanto, 2021). Dengan adanya hal tersebut, akan membuat akses pelayanan publik akan dibatasi dan menjadi sebuah kesulitan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Referensi terkait pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 yaitu yang dilakukan oleh (Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, 2021) menunjukkan bahwa masih belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan, itu terlihat dari lima indikator pelayanan publik terdapat empat indikator yang masih belum optimal diantaranya, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, sedangkan hanya satu indikator yang menunjukkan hasil sudah optimal yaitu indikator responsibility. Kemudian berdasarkan hasil penelitian menurut (Nihayaty, 2021) yang membahas inovasi kebijakan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur pada era Covid-19 menunjukkan hasil bahwa terdapat kesiapan serta tangkas dan adaptif Kanwil Kemenag Jawa Timur terdapat perubahan kondisi sosial yang ada akibat dari pandemi Covid-19. Dalam merespon pandemi itu dilakukan dengan sikap tangkas yang merujuk pada kelincahan, sedangkan perubahan ditingkat sistem pada seluruh unit merupakan bagian dari pola yang adaptif. Dalam menyikapi situasi yang krisis itu dapat digambarkan dengan perubahan kebijakan yang progresif dalam kurun waktu yang singkat. Dapat disimpulkan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah harus dapat dilakukan dengan peningkatan standar pelayanan public.

Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan virus Covid-19. Menurut Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia melihat bahwa peningkatan standar pelayanan merupakan solusi dalam memberikan layanan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh institusi dalam memberikan pelayanan publik yaitu pertama menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, kedua meningkatkan sistem penyelenggaraan secara online, ketiga adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, keempat meningkatkan kompetensi pelaksana layanan (Kurdi, 2020).

Pandemi covid-19 merupakan krisis utama bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia pada tahun 2020. Di kala pandemi covid-19, manajemen krisis menjadi salah satu komponen utama Pembentukan citra positif pada di masa pandemi covid-19 dan di masa krisis lainnya pada suatu lembaga sangat penting karena menyangkut suatu reputasi di mata publik baik publik internal maupun eksternal, maka diperlukan kerja sama semua pihak termasuk humas yang bertugas membantu manajemen untuk mencapai tujuan lembaga. Sebagai profesi humas yang memiliki kompetensi melakukan strategi perencanaan, kampanye yang baik, menangani beberapa krisis komunikasi, melakukan mitigasi, monitoring hingga evaluasi, humas sudah sepatutnya turut andil mengatasi permasalahan sosial akibat pandemi yang sedang terjadi di masyarakat saat ini.

Pandemi Covid-19 seperti ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang memengaruhi lembaga atau perusahaan, termasuk dalam kegiatan humas. Saat ini humas memanfaatkan perkembangan teknologi informasi seperti

media sosial untuk berkomunikasi dengan khalayak. Hal ini membuat media sosial menjadi salah satu media yang digunakan perusahaan untuk melakukan proses komunikasi antara humas dengan khalayak. Kegiatan ini penting dilakukan oleh lembaga atau perusahaan guna menjalin hubungan yang baik serta menciptakan citra positif di mata khalayak.

Kehadiran media sosial membawa pengaruh besar bagi humas serta mengubah cara berpikir publik, maka dari itu humas di era digital diharuskan lebih kreatif dan inovatif dalam mempublikasikan suatu informasi. Jika lembaga atau perusahaan mengalami krisis, maka media sosial menjadi alat komunikasi dengan publik. Humas berperan penting dalam membangun reputasi pada perusahaan dalam membangun serta menumbuhkan kembali image atau reputasi buruk. Humas berperan sebagai komunikator perusahaan yang menciptakan keberlangsungan perusahaan atau organisasinya maka dalam menangani krisis perusahaan, humas harus lebih dulu memahami elemen-elemen krisis yang bersifat umum antara lain hal yang tidak terduga, informasi yang tidak mencukupi, dan dinamika yang begitu cepat. (Iprahumas Online, 2021).

Peran humas yang memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi publik dilakukan untuk mencegah terjadinya disinformasi beredar secara luas yang dapat membentuk opini public terhadap perusahaan. Pemanfaatan media sosial bagi humas di masa krisis yaitu sebagai identitas atau branding suatu perusahaan. Media sosial dapat dimanfaatkan sebagai monitoring isu krisis dan juga sebagai alat untuk menginformasikan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR). (Iprahumas Online, 2021).

Setiap profesi tentunya mengalami perubahan dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi memungkinkan humas bekerja lebih cepat. Namun adanya perkembangan ini juga menantang praktisi humas untuk meningkatkan kompetensinya. Saat ini, dunia sedang dilanda Covid-19. Khususnya Indonesia, banyak masyarakat yang mengalami disinformasi dan menerima berita hoax. Hal tersebut berpengaruh dalam pergeseran humas. Disini humas berperan untuk mengurangi kebingungan publik melalui informasi yang terpercaya.

Pada dasarnya konsep humas terbagi menjadi 2, pertama humas adalah bagian dari strategi manajemen untuk mengelola opini public agar tetap positif tentang perusahaan/lembaga, kedua publik adalah mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan. Humas menjadi sangat penting untuk kita membangun public trust atau trust building pada masyarakat sehingga kepercayaan terhadap perusahaan/lembaga untuk bersinergi akan menjadi lembaga/perusahaan semakin kuat.

LLDIKTI 3 [Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah 3] (2022) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) merupakan transformasi dari koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) yang dahulu mengkoordinasikan perguruan tinggi swasta di wilayah kerja. dipimpin oleh pejabat Eselon II yaitu seorang Kepala dibantu oleh Sekretaris, dan dalam melaksanakan tugas kedudukannya bertanggungjawab kepada Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Sejak 20 Oktober Tahun 2019 LLDikti berada di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sesuai dengan Peraturan Menteri

Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 34 Tahun 2020, bahwa LLDikti berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Menteri, berkoordinasi secara teknis dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dan Direktorat Jenderal Vokasi, serta secara administratif melalui Sekretariat Jenderal.

LLDIKTI 3 [Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah 3] (2022) Saat ini ada 16 LLDikti yang tersebar di Indonesia. LLDikti Wilayah III berada di Provinsi D.K.I. Jakarta. LLDIKTI mempunyai tugas melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya, LLDIKTI menyelenggarakan fungsi Melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan Pendidikan tinggi, Melaksanakan fasilitasi kesiapan perguruan tinggi dalam penjaminan mutu eksternal, Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan fasilitasi peningkatan mutu perguruan tinggi, Mengelola data dan informasi di bidang mutu Pendidikan tinggi dan Melaksanakan administrasi LLDIKTI.

LLDIKTI 3 [Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah 3] (2022) LLDikti Wilayah III merupakan satuan kerja dari Kemendikbudristek yang bertugas dalam hal peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Terdapat 297 perguruan tinggi yang berada di bawah kewenangan LLDikti Wilayah III. Kepala LLDikti Wilayah III, Paristiyanti Nurwardani mengatakan, bahwa pandemi covid-19 yang telah berlangsung selama dua tahun ini telah mengubah kebiasaan beraktivitas masyarakat. Mulai dari bekerja, belajar, hingga beribadah. Sejak awal, keselamatan dan Kesehatan sudah menjadi perhatian pemerintah dan masyarakat, khususnya di lingkungan

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek). Menurut Paristiyanti, pandemi malah membawa transformasi dalam penggunaan teknologi, yaitu pembelajaran secara daring bagi warga kampus. Terlepas dari kendala yang dihadapi selama pandemi, insan pendidikan tinggi justru beradaptasi dengan sangat cepat. "Pembelajaran daring mendorong kemampuan mahasiswa menjadi independent learner, yang menjadi kompetensi penting di abad ini," terangnya.

LLDIKTI (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I. Jakarta pernah mendapatkan 5 penghargaan di acara Anugerah Diktiristek Tahun 2021 oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia yaitu Juara 1 kategori Media Sosial, Juara 2 kategori unit layanan terpadu, Juara 2 kategori LLDikti dengan penguatan/fasilitas kerja sama perguruan tinggi, Juara 3 kategori laman dan Juara Harapan 1 siaran pers dan konferensi pers.



Gambar 1.1 Penghargaan acara Anugerah Diktiristek Tahun 2021 oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Sumber: <https://www.instagram.com/humas.lldikti3>

Diakses pada 18 Maret 2022 pukul 08.50 WIB

Strategi yang dilakukan oleh LLDIKTI (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 pada saat pandemi covid-19 ini melakukan perubahan, melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berbasis online dan juga selalu memberikan informasi tentang Universitas Swasta D.K.I. Jakarta dari pemerintah untuk masyarakat luas melalui media sosial maupun media pemberitaan yaitu strategi :

1. Humas LLDikti Wilayah 3 melindungi segenap pegawai yang menjadi garda terdepan dengan memberikan layanan memakai masker, *face shield*, handsanitizer dan pemberian vitamin tiap bulan.
2. Seluruh area Kantor LLDikti Wilayah 3 disediakan tempat cuci tangan, handsanitizer dan penyemprotan disinfektan setiap minggu.
3. Menyediakan layanan Rapid Test Antigen Covid-19 setiap bulan untuk karyawan dan staff.
4. Memberikan pelayanan online melalui hotline whatsapp, tawk to dan media sosial Instagram.
5. Memberikan segala informasi melalui web kemudian terintegrasi dengan media sosial Instagram.
6. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah III meluncurkan fasilitasi layanan perguruan tinggi dalam bentuk klinik-klinik bertajuk MONAS (Melayani Optimal, Integritas, Amanah dan memberi Solusi). Klinik tersebut hadir untuk membantu perguruan tinggi yang ada di wilayah kewenangan LLDikti III saat menghadapi masalah selama pandemi covid-19.

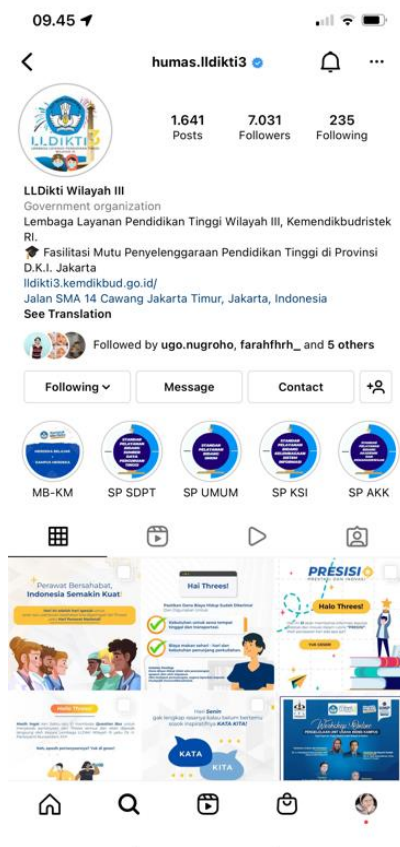
Pentingnya standar pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan di sebuah unit pelayanan publik (Ombudsman, 2017). Dalam hal ini, untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan adanya standar pelayanan publik terlebih dahulu. Standar pelayanan publik tersebut merupakan entry point terhadap kurang memuaskannya aspek pelayanan publik yang diterima masyarakat selama ini (Roudo, Mohammad, 2008).

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Sembiring dkk (2014: 3) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan pelayanan yang sebenarnya.

Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lubis (2013: 78). kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas dan masih terbatasnya penelitian mengenai pelayanan public di masa pandemic Covid-19 maka penelitian ini dilakukan dengan locus di Kantor Pemerintahan LLDIKTI (Lembaga Layanan

Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 Kota Jakarta. Dan mengingat pentingnya pelayanan ini dilakukan agar tetap dapat terlaksananya pelayanan publik didalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atau public dengan tetap memperhatikan protokol Kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah agar tidak menyebarkan virus Covid-19.



Gambar 1.2 Akun Instagram Humas LLDikti Wilayah 3 DKI Jakarta

Sumber: <https://www.instagram.com/humas.lldikti3>

Diakses pada 18 Maret 2022 pukul 08.50 WIB

Berdasarkan konteks penelitian diatas memberikan suatu gambaran bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS LLDIKTI (LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI) WILAYAH 3 DKI JAKARTA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19”.

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah, Bagaimana Strategi Komunikasi Humas LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I. Jakarta Melalui Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang ditetapkan diatas, maka pertanyaan penelitian ini dibangun berdasarkan konsep *social media strategy wheel* dari Breakenridge yakni *tracking* dan *monitoring strategy* (strategi pelacakan dan pemantauan), *channel/distribution strategy* (strategi saluran/distribusi), *communications/content optimization strategy* (strategi optimasi konten), *engagement strategy* (keterlibatan) dan *measurement strategy* (strategi pengukuran).

Untuk itu pertanyaan penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pelacakan dan pemantauan pada akun Instagram @humaslldikti3 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19?
2. Bagaimana pendistribusian pesan pada akun Instagram @humaslldikti3 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19?
3. Bagaimana optimasi konten pada akun Instagram @humaslldikti3 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19?

4. Bagaimana *engagement* pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19?
5. Bagaimana pengukuran pencapaian pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan dan Kegunaan penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelacakan dan pemantauan pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pendistribusian pesan pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui optimasi konten pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19.
4. Untuk mengetahui *engagement* pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19.
5. Untuk mengetahui pengukuran pencapaian pada akun Instagram @*humaslldikti3* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kajian ilmu secara khusus maupun bagi kegunaan umum tentang Strategi Komunikasi Humas LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I Jakarta melalui Media Sosial Instagram saat pandemi covid-19. Penelitian ini digunakan sebagai bahan kajian dan perbandingan peneliti terhadap penelitian sebelumnya dan juga menjadi bahan ajar. Kegunaan penelitian ini secara spesifik dibagi menjadi dua, yaitu:

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas untuk para pembaca khususnya dalam kajian Hubungan Masyarakat berupa pengembangan Ilmu Komunikasi dengan Hubungan Masyarakat melalui pengelolaan konten media sosial sebagai strategi komunikasi humas, dan dapat menjadi sebuah referensi dalam melakukan penelitian studi mengenai strategi komunikasi humas saat pandemi Covid-19.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Humas LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I Jakarta Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kehumasan LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I Jakarta dan manfaatnya untuk meningkatkan strategi humas dalam menyebarkan informasi melalui Media Sosial Instagram. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja perusahaan tersebut.
- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan yang dapat diaplikasikan dalam perkuliahan. Dalam hal ini untuk menambah pengetahuan penulis dalam memahami metode dalam menganalisis penelitian ini salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi inspirasi kepada khalayak yang hendak meneliti dengan tema yang sejenis yaitu Strategi Komunikasi Humas LLDikti (Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi) Wilayah 3 D.K.I Jakarta melalui Media Sosial Instagram saat pandemi Covid-19.