

Peran *Public Relations* dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat

Indah Permata Aryani ^{1*}, Wiratri Anindhita ², Dini Safitri ³

^{1*,2,3} Universitas Negeri Jakarta, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Corresponding Email: indahpermataariyani@gmail.com ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 9 Agustus 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 22 Agustus 2023; *Diterima* 1 November 2023; *Diterbitkan* 10 Januari 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Setiap lembaga pemerintahan harus menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam menjalin hubungan antara sebuah organisasi dengan publiknya, public relations memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Badan Kepegawaian Negara sebagai lembaga yang mempunyai tanggung jawab dalam manajemen Aparatur Sipil Negara menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu prioritas yang mempunyai target harus efektif dan efisien sehingga harus diperhatikan dengan serius. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran apa saja yang dilakukan oleh Public relations dalam melakukan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan pemilihan informan penelitian melalui purposive sampling, yang sesuai dengan kriteria terpilih dan memang relevan dengan masalah penelitian, yaitu Pranata Hubungan Masyarakat Muda (Subkoordinator). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan public relations dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara memainkan peran penting dalam menjaga citra positif Badan Kepegawaian Negara dengan melakukan publisitas terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan Badan Kepegawaian Negara, penyediaan informasi, mempersilakan audiensi yang sudah dijadwalkan jika terjadi permasalahan dan membutuhkan solusi dengan berdiskusi secara langsung, serta memastikan layanan publik Badan Kepegawaian Negara memenuhi standar yang dibutuhkan dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan maupun peningkatan pelayanan publik yang berada di Badan Kepegawaian Negara.

Kata Kunci: Public Relations; Pelayanan Publik; Badan Kepegawaian Negara.

Abstract

Every government institution must maintain a harmonious relationship with the community. As the front guard in establishing relationships between an organization and its public, public relations has a very important role in providing quality and satisfying public services for the community. The State Civil Service Agency as an institution that has responsibility for the management of the State Civil Apparatus makes public service one of the priorities that has targets that must be effective and efficient so that it must be taken seriously. This study aims to find out what roles are played by Public relations in carrying out public services at the National Civil Service Agency. This study used data collection methods through interviews and the selection of research informants through purposive sampling, which were in accordance with the selected criteria and were indeed relevant to the research problem, namely Youth Public relations Officers (Sub-coordinators). The results of this study indicate that the role of public relations in public services at the State Personnel Agency plays an important role in maintaining the positive image of the State Personnel Agency by publicizing all activities carried out by the State Personnel Agency, providing information, inviting scheduled hearings if problems occur and requires solutions by discussing directly, as well as ensuring that the public services of the State Civil Service Agency meet the required standards and can be used as evaluation material for improvement and enhancement of public services in the State Personnel Agency.

Keyword: Public Relations; Public Service; State Civil Service Agency.

1. Pendahuluan

Setiap organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, pasti terlibat dengan pihak lain. Oleh karena itu, setiap organisasi harus menyadari bahwa keberadaannya tergantung pada keberadaan organisasi lain, masyarakat, pemerintah, dan karyawan yang ada di dalamnya. Meningkatkan kesadaran Akan pentingnya beradaptasi dengan lingkungan sekitar sangat krusial bagi suatu organisasi untuk dapat berinteraksi dan memberikan kontribusi yang positif. Pemerintah Indonesia selalu berupaya menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Melalui praktik humas (*public relations*) dalam Dinas pemerintahan, humas pemerintah bertugas untuk mempelajari hasrat kehendak, memahami aspirasi publik, dan memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan publik, menjalin hubungan yang memuaskan di antara publik dan petugas pemerintah, serta memberikan informasi tentang kegiatan yang dilakukan oleh dinas pemerintah [1]. Praktik humas dalam pemerintahan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan mendukung keberhasilan tugas-tugas pemerintahan dalam melayani kebutuhan publik.

Public relations bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara sebuah badan atau organisasi dengan publiknya. Selain itu juga memberikan pengertian, menumbukan motivasi dan partisipasi untuk menentukan kelangsungan hidup lembaga tersebut [2]. Melalui kegiatan *public relations*, diupayakan agar terjalin hubungan yang harmonis dan pelayanan yang memuaskan antara badan atau organisasi dengan publiknya, sehingga menciptakan sikap saling menghargai dan membangun antara keduanya [1]. Sebagai garda terdepan dalam menjalin hubungan antara sebuah organisasi dengan publiknya, *public relations* memiliki peran strategis untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas memuaskan bagi masyarakat. Yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dijelaskan sebagai seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan badan usaha milik negara di tingkat pusat atau daerah, untuk memenuhi kebutuhan yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan bagi penerima pelayanan publik seperti masyarakat, individu, badan hukum, dan instansi pemerintah [3]. Dapat dikatakan, munculnya pelayanan publik disebabkan oleh kepentingan masyarakat itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat wajib.

Public relations harus memiliki kemampuan menjadi komunikator yang baik, terutama ketika menjalankan program kerjanya yang terkait langsung dengan publik [4]. Dalam rangka memastikan keberhasilan peranan *public relations* ketika memberikan pelayanan publik yang baik, diperlukan kemampuan individu atau Tim yang bertugas untuk memberikan pelayanan dengan maksimal. Salah satu keterampilan praktisi *Public relations* yang harus diterapkan adalah keterampilan komunikasi, karena hal ini mempengaruhi efektivitas layanan dan citra organisasi. Cara seseorang berkomunikasi mencerminkan persepsinya terhadap diri sendiri dan orang lain, serta memengaruhi respons dari masyarakat atau pelanggan [5]. Selain itu tugas *Public relations* di lembaga pemerintahan adalah menginformasikan berbagai berita baru terkait pemerintahan dan daerah kepada masyarakat secara optimal agar pada akhirnya citra positif Akan muncul di sebuah lembaga pemerintahan [6].

Disamping itu, penting juga untuk para praktisi *public relations* memahami standar pelayanan yang berlaku agar mendapatkan hasil kerja yang baik, efisien, dan menghindari kesalahan pada proses pengerjaannya. Oleh karena itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bisa memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat. Menghadapi tuntutan nasional dan tantangan global, pemerintah dituntut untuk dapat berkinerja secara profesional dalam melayani masyarakat, ASN (Aparatur Sipil Negara) selaku aparatur pemerintah harus memiliki kompetensi yang mendukung demi terwujudnya penyelenggaraan dan pembangunan negara yang baik. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia berkualitas, hal ini dapat diwujudkan dengan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) yang baik.

Dalam rangka terciptanya sumber daya manusia (SDM) Aparatur Negara yang profesional dan berkualitas dan bermoral, maka dengan keputusan Kepala BKN Nomor: 03/KEP/2000, tanggal 18 Januari 2000, nomenklatur Kantor Wilayah Badan Administrasi Kepegawaian Negara (BAKN) juga dirubah menjadi Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara (BKN) diseluruh Indonesia. Kantor

Regional (Kanreg) Badan Kepegawaian Negara sampai dengan saat ini telah terbentuk 14 (Empat belas) Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara yang ada didaerah di seluruh wilayah Indonesia, hal ini dilandasi dengan pemikiran supaya pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara maupun Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara semakin dekat dengan yang dilayani, sehingga akan menuju pelayanan yang mengandung prinsip efisien dan efektif.

Orang-orang yang termasuk dalam lembaga eksekutif disebut Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN adalah sebuah profesi pekerjaan dalam instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah, Aparatur Sipil Negara (ASN) dibagi menjadi dua yaitu Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja. PNS dan PPPK memiliki tugas untuk melakukan pelayanan publik. Badan Kepegawaian Negara adalah salah satu lembaga pemerintahan yang diberikan wewenang langsung oleh presiden untuk menyelenggarakan, mengendalikan, serta mengawasi pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN).

Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) meliputi peningkatan efektifitas, efisiensi serta profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian. Tujuan meningkatkan kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah agar pelaksanaan pelayanan publik terlaksana maksimal. Langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat telah memicu reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang Akan menghasilkan aparatur negara yang mampu dan berhasil atau berdaya guna serta berhasil guna dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan nasional [7]. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang memiliki karakteristik profesional, terintegrasi, dan memiliki kinerja tinggi, bebas dari praktik KKN, mampu memberikan pelayanan terbaik untuk publik, netral, sejahtera, berdedikasi, serta memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara [8]. Urusan manajemen ASN meliputi penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, pengembangan kompetensi, penghargaan, disiplin, pemberhentian, pensiun, pemutusan hubungan kerja, dan perlindungan. Hal-hal tersebut diatur lebih lanjut dalam PP Nomor 11 Tahun 2017.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan salah satu penanggung jawab dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Badan Kepegawaian Negara (BKN) berperan sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam manajemen ASN dengan tugas utama menyempurnakan, memelihara, dan mengembangkan administrasi negara di bidang kepegawaian untuk mencapai kelancaran jalannya pemerintahan [9]. Badan Kepegawaian Negara (BKN) memiliki salah satu tujuan dalam misinya yaitu menciptakan Tata Kelola Manajemen ASN yang efektif, efisien, dan akuntabel agar dapat mewujudkan visi dan misi organisasi. Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut dapat diukur dengan meningkatnya pengelolaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang Baik, Opini WTP BPK, tingkat kepuasan publik terhadap layanan internal Badan Kepegawaian Negara (BKN), ketersediaan layanan informasi publik, penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi, dan pemenuhan standar serta mutu sarana prasarana Kantor. Dalam rangka mengemban amanah mandat Undang-Undang, visi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Tahun 2020-2024: adalah melaksanakan Visi Presiden Nomor 8 (delapan) yaitu “pengelolaan Pemerintahan yang Bersih Efektif, dan Terpercaya” dengan melaksanakan arahan presiden nomor 4 (empat) yaitu “Penyederhanaan Birokrasi” dan Agenda pembangunan nomor 7 (tujuh) yaitu “Memperkuat stabilitas Polhukam dan Transformasi Pelayanan Publik” dengan ”Mewujudkan Pengelola ASN yang Profesional dan Berintegritas untuk mendukung tercapainya Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”.

Salah satu tujuan dari misi Badan Kepegawaian Negara (BKN) yaitu mewujudkan Tata Kelola Manajemen Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian Negara (BKN) Yang Efektif, Efisien, Dan Akuntabel dalam rangka mewujudkan visi & misi organisasi. Tercapainya tujuan ini diindikasikan oleh meningkatnya pengelolaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Permerintah yang Baik, Opini WTP BPK, tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan internal Badan Kepegawaian Negara (BKN), ketersediaan layanan informasi publik, penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi serta pemenuhan standar dan mutu sarana prasarana Kantor.

Komitmen Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik dibuktikan dengan penghargaan-penghargaan yang diberikan kepada Badan Kepegawaian Negara (BKN), diantaranya BKN telah berhasil memenangkan penghargaan terbaik dalam kategori Aspek Keberlanjutan, Konektivitas, dan Dampak Terbaik sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 Tahun 2022. Selain itu, BKN juga termasuk dalam 30 peserta terbaik di kategori instansi pemerintah umum dan menerima penghargaan dari Menteri PANRB, Tjahjo Kumolo. BKN juga menjadi salah satu dari 17 peserta yang mendapatkan Piala Anggakara Birawa.

BKN telah mendapatkan peringkat Badan Publik "Informatif" dengan nilai 90,93 dalam pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat terhadap 372 Badan Publik, termasuk Kementerian, Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, BUMN, Partai Politik dan Perguruan Tinggi. Anugerah tersebut diberikan karena Badan Kepegawaian Negara (BKN) dinilai memiliki inovasi dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik dan strategi yang berkelanjutan terkait hal tersebut. Selain itu, Badan Kepegawaian Negara (BKN) berhasil meraih penghargaan "Pelayanan Prima" dalam pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kantor Regional X BKN Denpasar. Penghargaan ini merupakan bagian dari pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik prima dan tata kelola pemerintahan yang berkelas dunia. Melihat prestasi yang sudah pernah diraih Badan Kepegawaian Negara (BKN) sepanjang tahun 2022 menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dalam peran-peran yang dilakukan *public relations* BKN dalam melakukan pelayanan publik mengingat *public relations* merupakan garda terdepan dalam pelayanan yang dilakukan oleh BKN agar tetap terus eksis dan dapat melayani masyarakat.

Berbagai produk pelayanan publik Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang pintu masuknya dikelola oleh humas atau *public relations* yaitu Biro Hubungan Masyarakat, Hukum dan Kerja Sama diantaranya yaitu SP4N LAPOR!, Helpdesk SIASN, Pelayanan Terpadu, dan Website serta Media Sosial Badan Kepegawaian Negara (BKN) (Facebook, Twitter, Instagram, serta Tiktok). Berdasarkan observasi penulis dilapangan, penulis melihat peran humas sangat penting sebagai fasilitator dalam berkomunikasi antara instansi dengan publik. Humas harus mampu bertindak sebagai mediator yang membantu instansi untuk memahami keinginan dan harapan publik terhadap organisasi tersebut, dan sebaliknya, menjelaskan kebijakan dan harapan organisasi kepada publik. Dengan Cara ini, komunikasi timbal balik yang dilakukan oleh *public relations* dapat menciptakan saling pengertian, kepercayaan, penghargaan, dan toleransi yang baik antara kedua belah pihak.

Namun, peran yang dilaksanakan oleh Humas Badan Kepegawaian Negara sebagai garda terdepan pelayanan publik juga memiliki kelemahan yaitu kurang sigapnya peran humas dalam menghadapi aspirasi publik yang terlihat dari beberapa respon masyarakat yang sangat masif terhadap isu-isu yang dikeluhkan melalui media sosial yang dimiliki oleh Badan Kepegawaian Negara, selain itu pelayanan yang dilakukan secara langsung di lingkungan Badan Kepegawaian Negara dalam kecepatan pelayanan dan kenyamanan di lingkungan unit layanan mengalami persepsi rendah terhadap kepuasan pelayanan. Oleh karena itu, peran Humas atau *Public relations* menjadi sangat dibutuhkan dalam hal ini. Humas berperan sebagai penghubung yang menjawab ketidakpastian publik dalam lembaga untuk memberikan kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat dan membangun citra positif. Humas mempunyai tugas dalam menciptakan hubungan yang harmonis sehingga terciptakan iklim yang kondusif, serta berusaha menanggapi dengan Cara mengomunikasikan atau memberikan informasi terkait kejelasan kebijakan Badan Kepegawaian Negara yang diresahkan oleh masyarakat, selain itu berusaha melakukan evaluasi agar semua pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara dapat maksimal dan baik.

Penelitian dengan topik *public relations* sudah beberapa kali tentunya dilakukan oleh peneliti lain. Pembeda penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian lainnya adalah dilihat dari fokus penelitian ini, dimana untuk mengetahui peran *public relations* yang dilakukan dalam bidang pelayanan publik di lingkungan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat. Contoh penelitian terdahulu yang dengan topik *public relations* adalah penelitian Awalia *et al* (2022) yang berfokus kepada kegiatan

mengevaluasi peran *public relations* dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu variable yang diteliti diantaranya jenis pelayanan yaitu pelayan prima namun yang akan diteliti lebih luas yaitu pelayanan publik serta menitikberatkan pada peranan *public relations*-nya [10]. Kebaruan dalam penelitian ini adalah isu yang diangkat mengenai pelayanan publik terbaru baik secara online maupun secara langsung yang menitikberatkan peran *public relations* di Badan Kepegawaian Negara. Adapun permasalahan awal yang teridentifikasi pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). Pelayanan publik yang dilakukan tersebut melalui beberapa fasilitas pengaduan, pelayanan publik atau permintaan informasi yang dimiliki oleh BKN, dimana dalam hal ini dikelola oleh Biro Humas, Hukum dan Kerja Sama. *Public relations* beserta perannya sebagai humas menjadi gerbang utama dalam pelayanan publik di BKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara menyeluruh dan mendalam mengenai peran *Public relations* dalam melakukan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan penjelasan tentang pengalaman dan perilaku manusia. Metode ini melibatkan pengumpulan data deskriptif dan interpretative [11]. Dalam penelitian ini, dipilih metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, serta observasi terhadap perilaku yang diamati dari subjek penelitian. Penentuan metode penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggali lebih dalam tentang peran *public relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Wawancara semi-terstruktur digunakan, di mana peneliti memiliki panduan pertanyaan tetapi memberikan fleksibilitas bagi informan untuk menjelaskan lebih bebas. Proses wawancara melibatkan identifikasi informan, penjadwalan wawancara, dan pelaksanaan wawancara tatap muka. Data wawancara direkam, dicatat, dan dianalisis dengan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan konsep yang muncul dari data. Analisis data wawancara bertujuan untuk mencari pola dan hubungan antara data dengan tujuan penelitian serta untuk memahami peran *public relations* dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.

Subjek penelitian adalah sumber yang memberikan informasi dalam penelitian Jaya (2020) [12]. Sasaran dalam penelitian ini adalah individu yang bekerja sebagai praktisi *public relations*. Dalam menentukan informan, digunakan teknik sampel non-probability sampling, khususnya *purposive sampling*. Purposive sampling adalah menentukan kelompok atau individu yang sengaja dipilih atau sesuai dengan kriteria terpilih yang memang relevan dengan masalah penelitian John W. Creswell (2018) [11]. Kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini adalah orang yang menguasai atau memahami informasi tentang pelayanan publik dan bekerja di unit Biro Humas, Hukum dan Kerjasama yang merupakan pejabat fungsional humas di Badan Kepegawaian Negara Pusat, yaitu Pranata Hubungan Masyarakat Muda selaku subkoordinator kelompok substansi pelayanan terpadu dan pengaduan masyarakat di Badan Kepegawaian Negara Pusat.

3. Hasil dan Pembahasan

Public relations dalam lembaga pemerintahan sering disebut sebagai humas pemerintah, yang memiliki karakteristik khas dalam pencapaian tujuan, fungsi, dan peran yang berbeda dari humas lembaga bisnis. Salah satu ciri khas humas pemerintah adalah sifat pelayanan yang fokus pada pelayanan publik. Tugas pelayanan publik yang dimaksud adalah lembaga pemerintah ditugaskan untuk memenuhi hak masyarakat atau warga negara, termasuk memenuhi hajat bersama. Ciri khas sebagai lembaga yang sumber dananya berasal dari anggaran negara maka

lembaga pemerintah harus “mengembalikan pendanaan” ini dalam bentuk pelayanan publik [13]. Kehadiran Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengatur kebijakan kepegawaian di Indonesia, menjadikan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu prioritasnya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, peran *public relations* atau humas memiliki potensi yang besar dalam membangun hubungan yang baik antara BKN dan publiknya.

Adapun beberapa pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara yang dilansir dalam website bkn.go.id, antara lain : (1) CAT BKN, (2) COC Manajemen ASN, (3) Cuti ASN, (4) Docu Digital, (5) FAQ Status dan Kedudukan, (6) KARIS/KARSU, (7) Kenaikan Pangkat, (8) Keputusan PTDH sebagai PNS, (9) Ketentuan Tugas Belajar, (10) Kinerja ASN, (11) LPSE BKN, (12) MySAPK, (13) PDM, (14) Pembinaan Jabatan Fungsional, (15) Pencantuman Gelar, (16) Pendataan Non ASN, (17) Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, (18) Peninjauan Masa Kerja, (19) Penyusunan Rencana Pengembangan Karier, (20) Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan, (21) Pensiun, (22) Penyesuaian Ijazah, (23) Pindah Instansi, (24) SIASN, (25) SIKEJAB, (26) Simpegnas, (27) SSCASN, (28) Statistik Kepegawaian, (29) WBS BKN. Menurut pandangan para pakar humas internasional, Cutlip & Centre, and Canfield dalam (Ruslan, 2014) peran humas dalam sebuah instansi salah satunya adalah membentuk citra positif kepada public [14], hal ini juga yang menyebabkan seluruh pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara di-monitoring dan dikoordinasikan oleh Humas Badan Kepegawaian Negara. Pemantauan yang dilakukan oleh Humas Badan Kepegawaian Negara antara lain untuk mengarahkan agar seluruh pelayanan publik tetap pada standar yang ditetapkan.

Humas Badan Kepegawaian Negara juga membentuk survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk monitoring seperti yang dijelaskan dalam (Ruslan, 2014) yaitu humas berfungsi menyediakan layanan bagi keinginan publik dan memberikan saran kepada manajemen demi tujuan Bersama [14]. Nantinya hasil dari survei tersebut akan dilakukan evaluasi pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ada 9 parameter yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat, seperti kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan persyaratan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan petugas, kenyamanan lingkungan pelayanan, pengurusan tanpa biaya, kesesuaian pelayanan sesuai standar, dan penanganan pengaduan. Survei dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh pemohon layanan di Kantor Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.

Dalam hal ini seperti yang dipaparkan oleh Cutlip *dkk.* (2006) dan Lattimore*dkk.* (2010) dalam (Kriyantono, 2021) humas memiliki peran manajerial sebagai *Problem Solving Facilitator*, dimana praktisi humas berperan sebagai fasilitator dalam memecahkan masalah dan *Communication Facilitator*, yakni humas merupakan komunikator yang berperan sebagai mediator dan fasilitator dalam menyediakan saluran komunikasi dua arah simetris antara lembaga dan publiknya [13]. Dalam survei yang dilakukan, humas yang berperan sebagai fasilitator bisa mengetahui ada permasalahan apa dalam pelayanan publik dan data survei kepuasan masyarakat akan dilakukan pengolahan melalui analisa perhitungan yang sudah ditentukan, lalu hasil dari perhitungan tersebut akan ditentukan kategori penilaian kepuasan pelayanan. Semua hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat akan diadakan evaluasi setiap 6 bulan sekali dalam rangka perbaikan atau peningkatan mutu pelayanan.

Selain peran humas dalam monitoring kegiatan pelayanan publik, dalam Cutlip *dkk.* (2006) dan Lattimore *dkk.* (2010) dijelaskan bahwa humas juga memiliki peran sebagai *Expert Prescriber* dimana humas menganalisis isu yang terjadi dan mencarikan solusi dari permasalahan dengan publik. Untuk permasalahan yang muncul di Badan Kepegawaian Negara, humas mengundang unit kerja yang bersangkutan untuk melakukan rapat, sehingga bisa mengetahui masalah apa yang sedang terjadi dan dapat berdiskusi sampai menemukan solusinya, tugas humas dalam hal ini adalah sebagai garda terdepan dalam menjelaskan sebuah masalah hingga solusi yang dihadapi oleh Badan Kepegawaian Negara, lalu kegiatan atau pun solusi yang sudah didapat dari permasalahan tersebut disusun press release dan diposting melalui media sosial atau website bkn.go.id. Adapun masalah besar yang dihadapi Badan Kepegawaian Negara, humas sigap untuk mencairitau konteks permasalahan yang

sedang dihadapi dan berusaha membentuk audiensi yang sudah dijadwalkan dengan yang bersangkutan, jika permasalahan besar tidak bisa diselesaikan hanya dengan audiensi, maka humas mengundang unit Pusat Bantuan Hukum (Pusbankum) sebagai penyelesaian di jalur hukum.

Dalam penjelasan (Ruslan, 2014), humas juga mempunyai fungsi memanfaatkan media dalam melakukan pelayanan publik, yaitu sebagai petugas pengelola pengaduan melalui SP4N Lapor! yang dinaungi oleh PAN RB dan dapat diakses melalui lapor.go.id. SP4N Lapor! adalah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat kepada seluruh instansi pemerintah Indonesia. Tahap pertama yang dilakukan adalah menuliskan laporan melalui laman lapor.go.id, selanjutnya akan ada proses verifikasi selama tiga hari dan diteruskan kepada instansi yang berwenang, dalam hal ini Badan Kepegawaian Negara (BKN) jika menerima laporan akan diterima langsung oleh Humas. Humas akan mengidentifikasi laporan tersebut dan berusaha menyelesaikan laporan tersebut, namun jika laporan tersebut memerlukan data atau jawaban yang lebih detail dari biro yang berwenang, humas berhak untuk mengalihkan laporan tersebut agar dapat dijawab atau diselesaikan langsung dengan baik. Hal ini juga sesuai dengan fungsi humas dalam (Ruslan, 2014) yaitu Menciptakan komunikasi dua arah yang efektif [14].

Selain itu humas Badan Kepegawaian Negara menjalankan fungsinya sebagai Communication Technician, peranan ini bertugas sebagai penyedia layanan teknis komunikasi dalam organisasi seperti yang dijelaskan Cutlip *dkk* (2006) dan Lattimore *dkk*. (2010), dengan membentuk Helpdesk SIASN dan kanal pengaduan masyarakat yaitu Whistle Blowing System dalam portal BKN. Helpdesk SIASN berfungsi untuk memfasilitasi pengaduan dan permohonan solusi permasalahan kepegawaian dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN). Untuk menggunakan sistem Helpdesk SIASN, dipersilakan membuat "tiket" baru untuk membuat laporan dan mengisi formulir yang disediakan. Setelah tiket dibuat, maka akan mendapatkan email/surel notifikasi terkait deskripsi tiket beserta nomornya. Laporan yang sudah dikirim dapat di cek melalui "Cek Status Tiket" dan cantumkan email maupun nomor tiket. Orang yang memberikan laporan dapat berinteraksi/memberi komentar dan sanggahan/melihat respon pada tiket melalui menu tersebut. Untuk memudahkan proses pengecekan tiket, orang yang ingin memberikan laporan dapat membuat akun pada sistem Helpdesk.

Adapun kanal pengaduan masyarakat untuk mengadukan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN), yaitu Whistle Blowing System melalui portal BKN atau dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung kepada APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah). APIP sebagai unit kerja menerima, mengelola, dan menindaklanjuti pengaduan, sekaligus koordinator yang mengawasi pelaksanaan tindak lanjut pada seluruh tim pengelola WBS. Pengaduan juga dapat langsung dilakukan melalui saluran pengaduan yang disediakan oleh APIP (Helpdesk). Selama melakukan pengaduan pelapor wajib mengisi formulir pada website WBS Badan Kepegawaian Negara dan wajib mengunggah bukti pendukung dalam bentuk foto, file, atau sejenisnya, setelah itu laporan akan diverifikasi dan pelapor akan mendapatkan nomor register untuk melihat status laporan. Baik Helpdesk SIASN dan Kanal Whistle Blowing System semuanya diatur secara teknis oleh humas BKN

Public relation memiliki fungsi membangun citra positif dalam organisasi; membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik sasaran; mengidentifikasi opini, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya serta menyediakan layanan bagi keinginan publik dan memberikan saran kepada manajemen demi tujuan bersama. (Ruslan, 2014). Dalam hal ini humas BKN memanfaatkan media sosial dengan berbagai fungsi dan tujuan yang penting dan langsung dikelola oleh Biro Hubungan Masyarakat. Beberapa media sosial yang dimiliki Badan Kepegawaian Negara (BKN), antara lain TikTok, Instagram, Twitter, dan Facebook. Berikut beberapa fungsi dengan adanya media sosial, pertama, media sosial digunakan sebagai saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan, program, dan layanan yang disediakan oleh BKN. Dengan media sosial, Badan Kepegawaian Negara (BKN) dapat memberikan informasi terbaru secara cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, media sosial BKN juga berperan dalam pemberitaan, menyampaikan berita-berita terkait dengan kegiatan, prestasi, dan perkembangan terbaru yang berhubungan dengan BKN, sehingga memastikan masyarakat dapat mengikuti perkembangan terkini mengenai BKN. Fungsi berikutnya adalah

interaksi dan konsultasi dengan masyarakat. Melalui media sosial, masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan atau kebijakan kepegawaian. BKN merespons secara langsung dan memberikan klarifikasi, solusi, atau tanggapan terhadap masukan atau keluhan tersebut. Media sosial juga digunakan untuk promosi dan kampanye, di mana BKN dapat mempromosikan program atau kampanye yang relevan dengan bidang kepegawaian, serta mengedukasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban pegawai, pendaftaran CPNS, dan pembinaan karir. Terakhir, media sosial berperan dalam membangun dan memperkuat citra positif BKN. Dengan menyebarkan konten yang informatif dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat, BKN dapat membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan memperluas jangkauan publik yang mendukung dan mengenal BKN sebagai lembaga yang profesional dan berkomitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Melalui media sosial, BKN dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut dengan lebih efektif, menjalin keterhubungan yang baik dengan masyarakat, serta memberikan pelayanan publik yang transparan dan responsif.

Peran manajerial humas sebagai Expert Prescriber yang dilakukan oleh humas BKN dalam melakukan manajemen isu dan menciptakan citra yang baik adalah dengan memanfaatkan media sosial dalam publisitas kegiatan BKN dan berusaha membentuk persepsi positif masyarakat terhadap BKN (Kriyantono, 2021). Salah satu yang dapat dilakukan oleh Humas BKN adalah dengan pembuatan konten yang berkualitas dan relevan terkait pelayanan publik maupun menjawab isu-isu negatif yang muncul ke publik atau dibicarakan oleh masyarakat. Dalam membuat konten, humas BKN juga memperhatikan kualitas konten agar lebih berkualitas sehingga humas BKN dapat meningkatkan atau menciptakan citra positif di masyarakat sebagai lembaga yang profesional dan berkualitas dalam pelayanan publik.

Publisitas lain yang dilakukan dalam pelayanan publik oleh Humas BKN juga meliputi penyediaan informasi terkait penyelenggaraan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui sosial media yang dimiliki oleh BKN. Humas BKN juga berupaya untuk mendorong masyarakat untuk tidak malu untuk bertanya terkait informasi yang sekiranya belum jelas di sosial media dengan mendatangi langsung ke gedung Badan Kepegawaian Negara atau bertanya melalui kontak yang sudah disediakan, sehingga masyarakat bisa puas dalam menerima informasi yang dibutuhkan.

Dalam beberapa laporan yang diterima jika mempunyai pertanyaan/laporan yang sama, humas akan berusaha untuk menyusun jawaban tersebut dalam bentuk postingan berupa foto yang nantinya akan dipublikasikan melalui sosial. Usaha humas dalam menjawab beberapa pertanyaan atau pengaduan yang sudah diterima, yaitu dengan membuat Live QnA melalui Instagram dan Youtube, sehingga pertanyaan bisa langsung dijawab dengan instan. Selain melalui media, humas BKN juga menyediakan pelayanan terpadu yang berada di gedung 2 lantai 1 untuk fasilitas kepegawaian terpadu dan pengaduan masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan konsultasi secara langsung dengan petugas teknis, setelah selesai pengunjung diwajibkan untuk ke loket pelayanan terpadu lainnya untuk melakukan tanda tangan dan stempel oleh humas BKN sebagai bukti Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) ke BKN.

4. Kesimpulan

Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola kebijakan kepegawaian di Indonesia, dengan pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi salah satu prioritasnya. Hubungan masyarakat atau PR memainkan peran yang signifikan dalam membangun hubungan yang baik antara Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. BKN menyediakan berbagai layanan publik melalui platform seperti CAT BKN, COC Manajemen ASN, Cuti ASN, dan banyak lagi. Humas BKN melakukan pemantauan dan koordinasi terhadap pelayanan publik ini untuk memastikan tetap memenuhi standar yang ditetapkan. Survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Humas BKN juga berperan sebagai fasilitator dalam menyelesaikan masalah dengan publik. Mereka mengundang unit kerja terkait

untuk melakukan rapat dan mencari solusi bersama. Humas BKN juga menggunakan media dan saluran pengaduan seperti SP4N Lapor. Helpdesk SIASN, Whistle Blowing System (Pengaduan untuk pegawai BKN) untuk menerima keluhan dan memberikan solusi kepada masyarakat. Selain itu, Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi, mempromosikan program, dan berinteraksi dengan masyarakat. Dengan demikian, Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) berperan dalam menciptakan citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BKN sebagai lembaga yang profesional dan berkualitas dalam pelayanan publik.

Dalam rangka memperluas akses informasi, Humas BKN juga menyediakan pelayanan terpadu dan fasilitas pengaduan di gedung BKN. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara langsung dan berkonsultasi dengan petugas teknis. Secara keseluruhan, peran Humas BKN dalam membangun hubungan yang baik antara BKN dan publiknya, memastikan pelayanan publik yang berkualitas, dan menciptakan citra positif BKN melalui berbagai saluran komunikasi, menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan kepuasan dalam pelayanan publik yang disediakan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). Selain itu, Humas BKN juga berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran dan tanggung jawab ASN dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Melalui kampanye dan program edukasi, Humas BKN mengajak masyarakat untuk menjadi mitra dalam membangun pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Dengan demikian, kolaborasi antara BKN dan masyarakat diharapkan dapat terus memperbaiki dan meningkatkan layanan publik guna mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih kepada lembaga BKN pusat serta karyawan yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian pada lembaga, serta memberikan bantuan informasi dalam pelaksanaan penelitian. Tak lupa penulis berterima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan dukungan berupa doa dan semangat kepada penulis hingga selesai. Dan juga kepada teman-teman yang telah memberikan dorongan/*support* bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- [1] Fitriyani, A. (2016). ANALISIS FUNGSI PUBLIC RELASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN HUMAS KANTOR GUBERNUR MALUKU. *MEDIASI*, 9(2).
- [2] Dartiningsih, B. E. (2019). TATA KELOLA HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SAMPANG MADURA. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 21-26.
- [3] No, K. M. P. A. N. (2003). 63/KEP/M. *Pan*, 7, 2003.
- [4] Ginting, S., & Simamora, N. (2018). Peran public relations pt. Coca-cola amatil indonesia medan dalam membangun citra positif perusahaan di kelurahan martubung kecamatan medan labuhan kota medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 2(1), 1-15.

- [5] Bailussy, W., Bahry, S., & Simabur, L. A. (2020). POLA KOMUNIKASI UNIVERSITAS DALAM MENANGGAPI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KOMUNIKASI PEGAWAI ADMINSTRASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU UTARA. *JURNAL LENSAMUTLARA KOMUNIKASI*, 4(1), 14-24.
- [6] Yananingtyas, H. Z., & Irwansyah. 2020. Cyber Public Relation Melalui Microblogging Dalam Menjaga Citra PemProv DKI Jakarta. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 199–212
- [7] Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. 2015. Reformasi Birokrasi. <https://www.mkri.id/index.php?page=web.ReformasiBirokrasi&menu=14>.
- [8] Peraturan Presiden Republik Indonesia. 2010. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. In Peraturan Presiden Republik Indonesia. <http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/5/4/1871.bpkp>.
- [9] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 1972. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1972. In Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. JDIH BPK RI.
- [10] Awalia, S. N., Usman, J., & Yahya, M. (2022). Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 871-883.
- [11] Creswell, J. W. (2003). Research: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *California. EUA: Sage*.
- [12] Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- [13] Kriyantono, R. (2021). *Baest Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. Prenada Media.
- [14] Ruslan, R. 2014. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. PT Raja Grafindo Persada.