



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Hubungan dengan publik di luar perusahaan/instansi merupakan sebuah keharusan yang mutlak. Hubungan masyarakat atau *public relation* memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dan peranan yang besar dalam sebuah instansi atau perusahaan. Menurut Mukarom & Laksana (2015), *public relation* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Aktivitas *public relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way traffic communication*) antara lembaga dan pihak publik yang bertujuan menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi, demi kemajuan lembaga atau citra positif lembaga bersangkutan. Humas bertugas sebagai unit/bagian yang langsung berhubungan dengan pihak luar, seperti masyarakat. Humas juga harus bisa meyakinkan masyarakat bahwa instansinya bermanfaat, menguntungkan masyarakat dan bersifat positif.

Peran sebagai komunikator adalah peran dari seorang humas. Humas memiliki tanggung jawab untuk mengelola komunikasi antara pihak internal dan eksternal perusahaan. Menurut Ramadani (2020), humas dapat didefinisikan sebagai seorang atau sekelompok orang yang bekerja sebagai ujung tombak dalam pelayanan komunikasi dan penyampai informasi kepada *stakeholders*. *Stakeholders* disini merupakan masyarakat umum, instansi pemerintah, korporasi dan media. Humas sebagai representasi dari instansi atau perusahaan diharapkan mampu menyusun strategi-strategi yang tepat dalam meningkatkan loyalitas *stakeholders*, baik dari segi pengelolaan organisasi, komunikasi yang dijalankan, serta pengelolaan media komunikasinya (Fajri, 2017).

Humas memiliki tujuan untuk membangun komunikasi yang jernih untuk instansi yang diwakilinya dengan objektivitas yang tinggi. Menurut Sari (2012), secara garis besar tujuan humas menyangkut tiga hal, yaitu reputasi dan citra, jembatan komunikasi, dan *mutual benefit relationship*. Tugas humas tidak terlepas dari reputasi dan citra yang positif, dimana akan berkaitan dengan semakin tingginya akses publik terhadap *output* dari perusahaan. Sedangkan tujuan jembatan komunikasi, humas sebagai komunikator dan mediator perusahaan dengan lingkungannya. Tujuan *mutual benefit relationship* yaitu dimana humas menjamin publiknya bahwa didalam jalannya perusahaan memiliki niat baik yang diwujudkan dalam tanggungjawab sosial dan ditunjukkan melalui hubungan yang saling menguntungkan diantara perusahaan dan publiknya.

Pada dasarnya, tujuan humas adalah untuk menyebarkan informasi, menciptakan, dan membina hubungan baik yang harmonis sehingga mendapatkan citra positif terhadap suatu instansi (Mulyadi, 2019). Menurut Mukarom & Laksana (2015), dalam kapasitasnya, humas paling banyak menggunakan teori komunikasi sebagai dasar berpijaknya. Bahkan, dapat dikatakan, tidak ada teori komunikasi yang tidak dibutuhkan oleh humas. Oleh karena itu, praktisi humas harus memiliki kemampuan berkomunikasi, mulai dari komunikasi antarpribadi, tatap muka hingga komunikasi massa, dengan menggunakan segala media.

Humas tidak hanya ada pada instansi atau perusahaan swasta saja, namun juga di instansi pemerintahan. Walaupun humas pemerintah dalam bekerjanya juga



menggunakan teknik yang tidak jauh berbeda dengan humas lembaga swasta, namun kegiatan humas pemerintah lebih kepada memenuhi akan hak warga masyarakat, memberikan pelayanan, dan menginformasikan kegiatan serta program pemerintah (Suprawoto, 2018). Lembaga pemerintah bertugas melayani masyarakat. Menurut Kriyantono (2021), pemerintah merupakan alat negara untuk memenuhi kebutuhan, melayani dan melindungi masyarakat. Kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah sangat tergantung pada sistem komunikasi yang dijalankan humas dalam menyediakan informasi publik dan mengelola komplain.

Salah satu tugas lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik. Menurut Rahmadana *et al.* (2020), pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Agar dapat mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal (Rachman, 2021).

Pada Kejaksaan Agung, pelayanan publik dilakukan oleh Pusat Penerangan Hukum (Puspenkum). Tepatnya pada Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah yang merupakan bagian dari Bidang Hubungan Antar Lembaga. Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah memiliki peran dan fungsi untuk menjadi penghubung antara Kejaksaan Agung dengan masyarakat umum, seperti Organisasi Masyarakat (Ormas) atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Salah satu tugas dari Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik adalah menerima pengaduan masyarakat. Pada tugas akhir ini, penulis akan membahas terkait proses penerimaan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Agung.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah pada laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah Kejaksaan Agung?
- 2) Bagaimana proses penerimaan pengaduan masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah pada Kejaksaan Agung?
- 3) Apa saja hambatan dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat dan bagaimana solusinya?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan pada laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah Kejaksaan Agung.
- 2) Menjelaskan proses penerimaan pengaduan masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah pada Kejaksaan Agung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat.

## METODE

### Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam penyusunan laporan akhir ini dilaksanakan di Kejaksaan Agung Republik Indonesia yang beralamat di Jalan Sultan Hasanuddin Dalam No.1 Kramat Pela, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12160. Waktu untuk pengumpulan data dilaksanakan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang terhitung selama dua bulan, yaitu 1 Februari sampai dengan 22 April 2022. Pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal kerja di Kejaksaan Agung Republik Indonesia dengan jadwal kerja yaitu pada setiap hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 hingga 16.00 WIB.

### Data dan Instrumen

Data yang digunakan untuk laporan akhir ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya atau data yang didapat langsung dari lapangan. Data primer yang digunakan yaitu partisipasi aktif, observasi dan wawancara dengan pegawai yang berwenang di Bidang Hubungan Antar Lembaga, Pusat Penerangan Hukum Kejaksaan Agung Republik Indonesia.

- 2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan data yang didapat dari pihak lain. Data sekunder yang digunakan yaitu *web* resmi Kejaksaan Agung Republik Indonesia, studi literatur, dsb.

Sementara instrumen yang digunakan dalam pembuatan laporan akhir ini yaitu berupa daftar pertanyaan, alat tulis, dan juga telepon genggam.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang didapatkan pada laporan akhir ini didapatkan dari:

- 1) Partisipasi Aktif

Data ini didapatkan melalui partisipasi aktif penulis dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah, seperti ikut serta dalam menerima pengaduan masyarakat, menerima aksi unjuk rasa, hingga membuat laporan pengaduan, dan lain sebagainya.

- 2) Observasi

Pengumpulan data dari penelitian ini penulis dapatkan melalui observasi, yaitu pengamatan terhadap cara kerja Hubungan Antar Lembaga sebagai penghubung antara masyarakat dan Kejaksaan Agung Republik Indonesia.

- 3) Wawancara

Penulis juga mendapatkan data melalui wawancara dengan pegawai yang berwenang di Hubungan Antar Lembaga yang penulis laksanakan dengan tujuan mendapatkan data yang lebih rinci.