

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pada Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan serta syarat wajib untuk dilakukan dalam menyelesaikan tugas akhir mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Ilmu yang sudah diperoleh serta dikuasai oleh mahasiswa selama perkuliahan mampu diterapkan serta diaplikasikan pada dunia kerja yang sesuai oleh jurusan yang dipelajari. Dalam kegiatan PKL, mahasiswa akan menambah kemampuan, mengamati, serta mengkaji teori dengan realita dilapangan yang berakhir dengan peningkatan kaulitas mahasiswa itu sendiri dalam mengamati hingga menyelesaikan persoalan, baik secara teori maupun praktik. Pada kegiatan PKL, penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakan PKL di BPJS Kesehatan KCU Surabaya, Jl.Raya Dharma Husada Indah No.12,Mojo, Kec.Gubeng,Surabaya. Dalam bidang Public relations (PR) atau biasa dikenal dengan Hubungan Masyarakat (Humas) didalam tatanannya. dalam antisipasi kecenderungan penggunaan penulisan secara teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Abdillah 2017:3).

Fungsi paling mendasar akan humas dalam pemerintahan ialah membantu dalam menjabarkan dan mencapai tujuan dari pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah serta memberi publik informasi yang cukup dalam melakukan pengaturan diri sendiri (Latimore, 2010). Dengan demikian peran humas pemerintahan ialah menjalankan kebijakan dan pelayanan publik dengan

memberikan beragam informasi mengenai kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat ataupun masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan kepada publik yang terbaik dengan birokrasi yang tidak berbelit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga memiliki citra pemerintahan yang positif dari masyarakat maupun publik.

Relasi publik merupakan suatu strategi dalam proses mencapai tujuan yang diinginkan dengan komunikasi serta fokus membangun relasi antar pihak (Seitel 2017:34). Pada website milik BPJS KCU Surabaya sudah berjalan, penulis pada kesempatan ini berturut serta dalam mengembangkan serta memajukan bersama dalam pemberitaan ataupun informasi yang diunggah. Komunikasi massa biasanya bersifat satu arah, yakni tanpa respon dari masyarakat. Dari konten yang di reproduksi secara massal dan penggunaannya yang berlebihan maka keaslian dari konten tersebut telah hilang atau memudar sehingga nilai tukar di pasar media dan nilai guna informasi bagi penerimanya akan menurun. Pesan komunikasi massa biasanya merupakan hasil terstandarisasi (produksi massal) serta dipergunakan kembali secara diulang dalam bentuk identik (Denis McQuail 2011:62).

Sementara itu, ada banyak aktivitas Cyber Public relations atau disebut E-PR yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya dengan menggunakan perantara berbasis internet: website perusahaan, publisitas situs pencarian (Google, Yahoo), Press Release Online, Autoresponder pada email, ENewsletter, forum dalam website perusahaan serta forum (Onggo, 2004). Dengan begitu tujuan akan terdapatnya E-PR dalam BPJS Kesehatan jamkesnews sendiri diharapkan dapat menjadi media massa penyalur akan informasi dari pihak

Pemerintah Jawa Timur kepada masyarakat umum Jawa Timur atau bahkan Nasional, bukan hanya sebagai penyalur informasi secara umum saja, namun dapat lebih terpercaya, faktual dan real time akan berita yang disuguhkan, sehingga masyarakat mengerti melalui platform mana mereka dapat mendapati informasi yang praktis, mudah dan memiliki isi pesan yang dapat dipercaya kebenarannya.

Melalui pelayanan yang diberikan, terlebih oleh instansi pemerintah, diharapkan konsumen (masyarakat) mau untuk menerima pelayanan yang ditawarkan, dengan arti pelanggan dapat merasakan informasi, pemenuhan kebutuhan, atau sesuatu yang dicari dengan kualitas serta pelayanan yang memuaskan. Menurut (Normasari 2013:3) kepuasan pelanggan merupakan perasaan sebagai respon akan produk barang maupun jasa yang telah dikonsumsi. Dengan harapan konsumen dapat menerima paling tidak sesuai dengan ekspektasi/harapan konsumen itu sendiri.

1.2 Bidang Kerja Praktik

Penulis berada dalam lingkup aktivitas penulis berita dalam bidang informasi publik pada website Jamkesnews dari BPJS Kesehatan KCU Surabaya.

1.3 Tujuan Kerja Praktik

1.3.1 Tujuan Umum

1. Sebagai salah satu syarat dimana dalam menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya jurusan Ilmu Komunikasi.

2. Menambah pengalaman serta pengetahuan dalam bidang pekerjaan atau profesi dalam instansi terkait.
3. Menerapkan ilmu selama perkuliahan secara langsung pada instansi yang terkait.

I.3.2 Tinjauan Khusus

1. Mengerti peran aktivitas penulis berita dalam pengelolaan informasi serta pengoptimalan fungsi, kinerja, serta kepuasan masyarakat pada instansi terkait.
2. Mengerti proses penulisan berita yang baik dan benar.

I.4 Manfaat Kerja Praktik

I.4.1 Bagi Penulis

Memahami dan mengetahui akan konsep dasar dalam pengemasan informasi untuk dapat diakses secara mudah, informatif serta dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

I.4.2 Bagi Pihak BPJS Kesehatan Kcu Surabaya

Secara tidak langsung penulis membantu pihak BPJS dalam menghasilkan berita dan membangun perkembangan BPJS Kesehatan KCU Surabaya.

I.5 Ruang Lingkup Kerja Praktik

Ruang lingkup di dalam lingkupan kerja praktik yaitu penulis antara lain mengolah informasi dilapangan untuk kemudian dikemas serta akan diunggah dalam website maupun dikemas kembali dalam bentuk infografis pada BPJS Kesehatan KCU Surabaya.

I.6 Tinjauan Pustaka

I.6.1 *Public Relations*

Public relations (PR) merupakan fungsi dari manajemen yang mendukung akan pembinaan, pemeliharaan bersama antara organisasi dengan publik, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama perubahan secara efektif dan bertindak sebagai sistem peringatan dini dalamantisipasi kecenderungan penggunaan penulisan secara teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Abdillah 2017:3).

Public relations juga merupakan suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai program yang terpadu serta berlangsung secara berkesinambungan yang bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi dapat dimengerti oleh pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan (Hidayat et al. 2018:58).

I.6.2 Media Massa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, media merupakan alat, sarana komunikasi maupun penghubung, sedangkan sosial dapat diartikan dengan berkenaan antar masyarakat yang memperhatikan kepentingan umum atau antara individu maupun kelompok. Maka media sosial dapat dimaknai sebagai suatu sarana penghubung masyarakat dalam berkomunikasi dan berbagi informasi. Media sosial merupakan wadah dalam bersosialisasi dengan teknologi yang berbasis web untuk penyebaran informasinya secara luas serta cepat kepada pengguna internet di seluruh dunia. Menurut (Denis McQuail 2011:62) pesan komunikasi massa

biasanya merupakan hasil terstandarisasi (produksi massal) serta dipergunkan kembali secara diulang dalam bentuk identik. Komunikasi massa biasanya bersifat satu arah, yakni tanpa respon dari masyarakat. Dari konten yang di reproduksi secara massal dan penggunaannya yang berlebihan maka keaslian dari konten tersebut telah hilang atau memudar sehingga nilai tukar di pasar media dan nilai guna informasi bagi penerimanya akan menurun.

I.6.3 Aktivitas Penulis Berita

Proses meliput berita yang ditetapkan dalam jurnalistik secara online berbeda dengan tahapan peliputan berita oleh reporter ataupun wartawan media cetak maupun elektronik. Apabila reporter atau wartawan media cetak dan elektronik mempunyai jangka waktu yang cukup lama dalam pengolahan berita, maka reporter dan wartawan media online harus secepatnya melaporkan hasil liputan kepada redaktur supaya berita bisa dipublikasikan sesegera mungkin.

Informasi yang sudah didapatkan di lapangan kemudian diolah oleh reporter online dengan menulis tentang berita yang telah diliput. Kemudian reporter melaksanakan pelaporan berita yakni hasil tulisan dan foto kepada editor menggunakan email. Apabila kondisinya darurat dan berita itu harus secepatnya dipublikasikan, reporter bisa melapor dengan sambungan telepon kepada editor, kemudian editor akan menulis berita dari reporter. Editor wajib melaksanakan verifikasi tentang berita setelah menerima laporan berita dari editor. (Romli, 2012, p. 42) menyatakan sejumlah hal yang perlu diverifikasi sebelum berita dipublikasikan, yakni:

1. Bahasa yakni kelengkapan kata, tata bahasa, ejaan, dan kaidah kebahasaan.
2. Menyesuaikan konteks berita yang berasal dari laporan reporter berdasarkan berita yang tengah diperbincangkan.
3. Layak atau tidaknya berita ditayangkan meliputi keberadaan nilai berita yang ada dalam berita itu.
4. Keamanan berita meliputi keamanan dari unsur rahasia negara dan SARA.

Apabila berita lolos proses verifikasi, dengan demikian berita akan secepatnya dipublikasikan dalam laman berita.

I.6.4 Liputan Berita

Wartawan media online diharuskan untuk gerak cepat dalam menyusun perspektif dari sebuah fenomena yang ia liput. Masing-masing wartawan senantiasa berkompetisi untuk menjadi yang pertama dalam menyajikan informasi, sehingga saling beradu kecepatan diantara wartawan adalah hal yang lumrah. Tetapi keakuratan merupakan hal yang lebih utama apabila dibandingkan dengan kecepatan. Akan lebih baik berita lambat disajikan tetapi memiliki kejelasan fakta dibandingkan berita dengan cepat disajikan tetapi tidak terbukti keakuratannya atau tidak ada verifikasi. Ketika menjalankan tugas, wartawan dibatasi oleh peraturan hukum misalnya UU Pers Nomor 40 tahun 1999 dan berpedoman pada kode etik jurnalistik. Hal ini bertujuan supaya wartawan bertanggung jawab dalam memelihara kepercayaan publik dan menegakkan profesionalisme. Melalui kode etik itu, wartawan mengutamakan konsep kecepatan diwajibkan paham akan kode etik dan tanggung jawab profesi yang dijelaskan dalam pasal 2 kode etik jurnalistik

yakni wartawan Indonesia menempuh metode profesionalisme dalam melakukan tugas di bidang jurnalistik. Wartawan membutuhkan profesionalisme dalam menjalankan profesinya, profesionalisme akan menimbulkan sikap menghargai kehormatan personal dan hak pribadi dan personal masyarakat dalam peliputan berita. Melalui hal ini, dirinya juga akan bisa menjaga kehormatannya sendiri karena itulah satu-satunya cara untuk memperoleh kepercayaan publik dalam melaksanakan tugasnya sebagai wartawan yang memiliki profesionalitas.

I.6.5 Pelayanan Masyarakat

Melalui pelayanan yang telah diberikan, terlebih oleh instansi pemerintah, diharapkan konsumen (masyarakat) mau untuk menerima pelayanan yang ditawarkan, dengan arti pelanggan dapat merasakan informasi, pemenuhan kebutuhan, atau sesuatu yang dicari dengan kualitas serta pelayanan yang memuaskan. Menurut (Normasari 2013:3) kepuasan pelanggan merupakan perasaan sebagai respon akan produk barang maupun jasa yang telah dikonsumsi. Dengan harapan konsumen dapat menerima paling tidak sesuai dengan ekspektasi/harapan konsumen itu sendiri.

Namun jika pelayanan yang ditawarkan lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan dari konsumen maka kualitas akan pelayanan dapat diartikan buruk. Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berakhir pada tanggapan pelanggan. Tanggapan pelanggan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan itu sendiri dalam penilaian secara menyeluruh terhadap keunggulan pelayanan yang sudah diberikan (Samosir 2005:28).