

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Strategi komunikasi merupakan kunci utama bagi suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan yang maksimal, karena merupakan hal yang sangat penting untuk dipikirkan, direncanakan, dan dilaksanakan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan atau tujuan. Mengingat pentingnya strategi komunikasi, maka perusahaan atau instansi pemerintah harus mempertimbangkan dan mengambil langkah-langkah yang baik untuk menerapkan strategi komunikasi, mulai dari memikirkan siapa komunikator yang akan disampaikan, pesan yang akan disampaikan oleh editor, media apa yang akan digunakan, dan bagaimana caranya sehingga efektif untuk mencapai tujuan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah birokratis dan sangat manual melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Demikian pula salah satu instansi pemerintah, Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian, harus mempertimbangkan strategi komunikasi yang matang agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi komunikasi ini juga menjadi kunci utama bagi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian untuk menjalankan tugasnya dengan baik untuk mencapai hasil yang terbaik.

Mengutip pernyataan dari Middleton (1980) seorang pakar perencanaan komunikasi dalam buku Cangara yang berjudul *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, menyatakan:

“Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.” (Cangara, 2013:64)

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh peserta diklat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari peserta diklat sendiri maupun pemerintah seperti yang terdapat di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian. Pelayanan publik pada Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian masih menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut membuat data penyelenggaraan belum terpadu dalam sistem dan pengumpulan data lambat dan kurang akurat juga sistem manual tersebut membuat peserta diklat mendapatkan pelayanan publik yang berbelit-belit karena sertifikat manual yang di cetak dan dikirim melalui pos yang membutuhkan biaya hingga ratusan juta.

Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di bidang pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi, yang memiliki tugas melaksanakan pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi bidang pertanian.

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan *image* buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/ publik yang harus dilayani.

Oleh karena itu posisi komunikasi merupakan transisi yang menjembatani antara masyarakat dan pemerintah maupun korporasi yang menyelenggarakan komunikasi pelayanan. Untuk itu diperlukan strategi yang dapat mendorong integrasi masyarakat menjadi masyarakat yang berdaya saing, saring dan sanding dalam proses pelaksanaan kegiatan pemberdayaan tersebut.

Jika pelayanan publik tidak ditingkatkan maka *good governance* akan sulit tercapai. *Good governance* diartikan sebagai kesepakatan atas peraturan negara yang dibuat bersama oleh pemerintah, masyarakat sipil, dan swasta untuk mencapai kesejahteraan sosial. Pekerjaan ini membutuhkan komunikasi yang efektif. Jika stimulus yang dikirim dan diharapkan oleh pengirim atau sumber konsisten dengan stimulus yang ditangkap dan dipahami oleh penerima pesan itu sendiri, maka komunikasi tersebut dianggap valid.

Berbicara tentang strategi komunikasi, strategi komunikasi yaitu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan maupun instansi pemerintahan untuk menjalankan setiap tugas dan kewajibannya yang berhubungan dengan pihak internal maupun pihak eksternal, dan disini strategi komunikasi merupakan senjata utama yang harus dimiliki oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan dari strategi komunikasi yang dilaksanakan tersebut, maka dibutuhkan Komunikator dengan tujuan tertentu sebagai penyampai informasi melalui pesan-pesan yang akan disampaikan kepada komunikan sebagai bentuk dari kegiatan komunikasi, sehingga strategi komunikasi yang dilaksanakan dapat membantu tercapainya tujuan organisasi atau lembaga.

Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah aplikasi SIMFAL berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian.

Dalam hal ini Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dapat menerapkan strategi komunikasi melalui Sistem Informasi Manajemen Fasilitasi (SIMFAL) merupakan kebaruaran dan inovasi dalam sistem pengelolaan diklat di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Inovasi SIMFAL ini asli dan bukan merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain. Meskipun telah banyak pengelolaan diklat berbasis web, tetapi SIMFAL dirancang dengan mengacu pada tugas, pokok dan fungsi organisasi dan tata kerja Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dengan melibatkan seluruh komponen organisasi yang diintegrasikan ke dalam sistem informasi

manajemen diklat. Secara tidak langsung telah mengubah strategi penyelenggaraan diklat manual menjadi digital.

Seiring dengan kemajuan teknologi dimana mempermudah mendapatkan informasi melalui internet, maka informasi dapat diperoleh melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Fasilitasi (SIMFAL) Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian. Diharapkan dengan SIMFAL ini peserta diklat dapat memperoleh informasi yang benar dan cepat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana kemudahan pelayanan publik Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian yang menggunakan aplikasi SIMFAL. Maka dari itu peneliti memiliki harapan dan kekuatan bahwa melakukan penelitian tentang Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL merupakan sebuah masalah yang menarik karena belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Bagaimana Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL?

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL?
2. Bagaimana **Pelaksanaan** yang dilakukan Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL?
3. Bagaimana **Evaluasi** yang dilakukan Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun Maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL adalah sebagai berikut.

#### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu pendidikan Vokasi Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian tentunya memiliki tujuan, dimana tujuan dari penyusunan skripsi yang dilakukan akan dijelaskan seperti yang tertera di bawah ini, diantaranya:

1. Untuk mendeskripsikan **Perencanaan** Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.
2. Untuk mendeskripsikan **Pelaksanaan** Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.
3. Untuk mendeskripsikan **Evaluasi** Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:



#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan secara teoritis dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan (sains). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah dan sebagai sarana untuk mengembangkan keilmuan yang umumnya berhubungan dengan ilmu komunikasi khususnya strategi komunikasi.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian bagi kegunaan praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi:

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Humas. Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal menganalisis permasalahan dan mencari jawaban atas sebuah masalah. Peneliti membahas mengenai bagaimana Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu pendidikan Vokasi Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.

##### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur,

terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama mengenai Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu pendidikan Vokasi Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.

3. Bagi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penyempurnaan kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian khususnya bagian Pelayanan Publik sehubungan dengan mengenai Strategi Komunikasi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMFAL.