

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas humas di pemerintahan memiliki tugas untuk memahami keinginan dan aspirasi masyarakat, memberikan saran mengenai apa yang diinginkan oleh masyarakat, menjalin hubungan yang memuaskan antara masyarakat dan petugas pemerintah, serta memberikan informasi tentang kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan. Secara esensial, humas bertujuan untuk mencapai hubungan yang harmonis antara suatu badan atau organisasi dengan publiknya. Dalam konteks ini, kegiatan humas dapat diartikan sebagai upaya untuk menciptakan keselarasan atau persepsi yang positif antara badan atau organisasi dengan publiknya, serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik (Fitriyani, 2015).

Dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu kunci untuk menentukan sukses atau tidaknya penyelenggaraan *good governance* di suatu negara. Kualitas pelayanan publik ini, senantiasa harus dioptimalkan aktivitasnya oleh pemerintahan. Sebab, pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak yang akan selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintahan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

Pelayanan publik adalah upaya penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merujuk pada semua aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan badan usaha milik negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan bagi penerima pelayanan publik, seperti masyarakat, individu, badan hukum, dan instansi pemerintah, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga merupakan bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik hadir untuk memenuhi kepentingan masyarakat itu sendiri sebagai suatu kebutuhan yang bersifat wajib.

Namun hasil survei yang dilakukan Ombudsman RI di 39 kementerian dan lembaga, 34 provinsi, serta 514 kabupaten dan kota kembali mengungkap buruknya pelayanan publik, terutama di tingkat provinsi dan kabupaten. Masalahnya terus berulang, dimulai dengan isu-isu yang berkaitan dengan kepatuhan standar layanan, keterbukaan informasi, daya tanggap, dan inovasi layanan. Hanya 13 provinsi yang masuk dalam kategori zona hijau, 19 provinsi berada di zona kuning atau memiliki kepatuhan sedang, dan dua provinsi berada di zona merah (kepatuhan buruk). Pada tingkat kabupaten/kota, 137 daerah dinilai baik (hijau), 287 tempat dengan kategori kepatuhan sedang (zona kuning), dan 90 lokasi dengan kategori kepatuhan merah. Terjadi penurunan kepatuhan terhadap pelayanan publik dibandingkan tahun lalu, khususnya di tingkat kabupaten/kota (Alimansyah, 2022).

Dalam menjalankan tugasnya sebagai ASN, mereka harus memiliki kompetensi mendukung demi terwujudnya penyelenggaraan dan pembangunan

negara yang baik. Dimana, pemerintah perlu bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal profesionalisme, diperlukan tenaga kerja yang berkualitas yang dapat direalisasikan melalui pengelolaan ASN yang efektif.

Pengelolaan ASN tersebut tidak terlepas dari partisipasi pihak manajemen ASN yang melibatkan usaha untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewajiban kepegawaian. Tujuan dari peningkatan kemampuan ASN adalah untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan optimal. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan moralitas sumber daya manusia di dalam Aparatur Negara, maka pemerintah membentuk Badan Kepegawaian Negara.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah sebuah lembaga pemerintahan yang diberikan mandat langsung oleh presiden untuk mengatur, mengendalikan, dan mengawasi manajemen ASN. Menurut UU No. 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik, diatur mengenai pelaksanaan layanan publik di Indonesia, dan dalam konteks ini, Badan Kepegawaian Negara (BKN) dianggap sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam undang-undang. Untuk mencapai pelayanan publik yang baik, penting untuk memperhatikan kualitas, aksesibilitas, akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas.

Dalam era modern, peran humas di lembaga pemerintahan semakin penting dalam meningkatkan hubungan dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Fungsi utama humas dalam instansi pemerintahan adalah untuk menjembatani

informasi serta membangun citra yang positif guna memperoleh kepercayaan dan dukungan publik. Menurut Glenn dan Griswal dalam buku *Your PR*, humas didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik dan merencanakan tindakan strategis untuk menciptakan komunikasi yang efektif serta mendapatkan pengakuan dan pemahaman dari publik (Bucchi & Trench, 2021). Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada komunikasi, tetapi juga pada pengelolaan persepsi publik terhadap instansi pemerintahan.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai salah satu lembaga pemerintah di Indonesia memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Berdasarkan pandangan Seitel (2017), humas pemerintahan bertugas menyampaikan informasi publik, membangun citra positif, serta menjalin hubungan yang baik dengan media massa. Dengan demikian, BKN sebagai bagian dari humas pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan pemahaman yang jelas mengenai kebijakan, program, dan kegiatan kepegawaiannya kepada masyarakat luas.

Lebih lanjut, BKN memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan bukan hanya akurat, tetapi juga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, BKN perlu memaksimalkan peran humas agar dapat membangun dan menjaga hubungan yang konstruktif dengan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Humas dalam pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk menciptakan pemahaman, membangun hubungan yang baik, serta memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada publik (Nasution, 2019). Penerapan strategi komunikasi yang efektif oleh humas di BKN akan membantu meningkatkan

dukungan publik, terutama ketika masyarakat merasakan manfaat langsung dari kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh BKN.

Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat, aktivitas pelayanan humas di BKN menjadi sangat relevan. Instansi pemerintahan perlu memperhatikan tuntutan masyarakat yang semakin ingin mengetahui informasi secara *real-time* dan terbuka. Oleh karena itu, strategi komunikasi dan pelayanan publik yang dijalankan oleh humas BKN diharapkan mampu menghadapi tantangan-tantangan ini serta terus memberikan informasi yang berkualitas dan mendukung terwujudnya komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Keberhasilan dalam melaksanakan tujuan-tujuan tersebut dapat terlihat melalui hasil atau prestasi yang sudah didapatkan oleh BKN, yakni berkaitan dengan komitmen BKN dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik. Hal ini dibuktikan melalui penghargaan-penghargaan yang diberikan kepada BKN, diantaranya BKN berhasil memenangkan Piala Angkara Birawa, penghargaan terbaik sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik kategori Aspek Keberlanjutan, Konektivitas, dan Dampak Terbaik dalam 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 menjadi salah satu dari 17 peserta yang mendapatkan Piala Angkara Birawa sebagai Instansi Pemerintah (IP) yang telah melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik (Humas BKN, 2022a).

Selanjutnya, BKN telah mendapatkan peringkat Badan Publik "Informatif" dengan nilai 90,93 pada Anugerah Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik. Anugerah tersebut diberikan sebab Badan Kepegawaian Negara (BKN) dinilai memiliki inovasi dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik dan strategi yang berkelanjutan (Humas BKN, 2022b). Selain itu, Badan Kepegawaian Negara (BKN) berhasil meraih penghargaan "Pelayanan Prima" dalam pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Humas BKN, 2022c).

Keberhasilan dan prestasi yang ditorehkan BKN dalam menciptakan pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari tugas humas (*public relation*) sebagai garda terdepan dalam menjaga harmonisasi dengan masyarakat, pengelolaan pengaduan yang baik, serta penyebaran informasi yang memadai. Humas dianggap sebagai salah satu faktor kunci untuk menciptakan citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk membangun kepercayaan publik, pemerintah harus mampu mengelola komunikasi yang efektif dengan masyarakatnya (Alexander et al., 2021). Oleh karena itu, keberadaan humas dalam melakukan pelayanan publik di BKN Pusat sangat penting untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat serta memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Segala aktivitas humas BKN Pusat dalam pelayanan publik, bermuara pada terjalannya "harmonisasi" dalam operasional sehari-hari organisasi. Harmonisasi menurut Melvin Sharpe adalah relasi jangka panjang antara individu-individu dan organisasi dalam masyarakat (Kriyantono, 2021). Upaya yang dilakukan humas di BKN Pusat guna menjaga hubungan harmonis kepada masyarakat, sejalan dengan

upaya pemerintah Indonesia yang terus mendorong agar terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Hubungan harmonis tersebut dibangun pemerintah melalui humas. Dalam sebuah organisasi atau instansi, aktivitas atau tugas humas sangat penting untuk mendukung pelaksanaan program agar mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh instansi tersebut (Faliha et al., 2023).

Dalam struktur lembaga BKN, bagian humas tergabung dalam Biro Hubungan Masyarakat, Hukum, dan Kerjasama. Sesuai dengan Peraturan BKN Nomor 29 Tahun (2020) tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara, Biro Hubungan Masyarakat, Hukum, dan Kerjasama memiliki tugas yang meliputi penyediaan layanan kepegawaian terpadu, mengurus urusan hubungan masyarakat, menangani pengaduan masyarakat, melakukan kegiatan pemberitaan dan publikasi, mengatur tata protokol, melaksanakan tugas administrasi untuk pimpinan, mengurus masalah hukum, serta memfasilitasi administrasi pelaksanaan kerjasama.

Melihat prestasi yang sudah pernah diraih BKN sepanjang tahun 2022 menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam aktivitas humas pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik.

Mengingat, humas memiliki tugas penting dalam pelayanan yang dilakukan oleh BKN agar tetap terus eksis dan dapat melayani masyarakat. Adapun, berbagai inovasi produk pelayanan publik BKN yang pintu masuknya dikelola oleh humas yakni Biro Hubungan Masyarakat, Hukum dan Kerja Sama diantaranya yaitu: Pelayanan Terpadu, Pelayanan Informasi melalui *website* serta Media Sosial BKN

(Facebook, Twitter, Instagram, serta Tiktok), Aplikasi SP4N LAPOR!, SIASN, atau PPID).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan, penulis menemukan bahwa tugas humas sangat penting sebagai fasilitator yang memastikan bahwa komunikasi dan hubungan antara perusahaan atau organisasi dengan publik, media, dan pihak terkait lainnya berjalan dengan baik, selain itu juga sebagai komunikator atau mediator dalam membantu instansi untuk mendengarkan keinginan dan harapan dari publik terhadap organisasi tersebut. Tugas humas juga mencakup kemampuan dalam menyampaikan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada publik. Melalui komunikasi timbal balik yang dilakukan oleh humas, tumbuh suasana adanya saling pengertian, kepercayaan, penghargaan, dan toleransi antara kedua belah pihak (Maulidia, 2020).

Metta selaku pranata humas di Badan Kepegawaian Negara (BKN) menjelaskan bahwa terdapat 5 aktivitas humas dalam pelayanan publik. Aktivitas tersebut diantaranya adalah pengelolaan informasi dan publikasi, *media relations*, program sosialisasi, evaluasi persepsi publik, serta manajemen isu.

"Dalam pelayanan publik, kami melakukan berbagai aktivitas yang penting untuk menjaga kepercayaan dan transparansi. Pertama, ada pengelolaan informasi dan publikasi. Kedua, menjalin hubungan dengan media. Ketiga juga menyelenggarakan event dan program sosialisasi dalam bentuk seminar, atau webinar, terutama jika ada kebijakan baru. Keempat kami juga melakukan monitoring dan evaluasi persepsi publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, analisis media, dan pemantauan media sosial, kami bisa menilai dan menyesuaikan strategi komunikasi yang diperlukan. Terakhir, dalam situasi krisis atau isu sensitif, kami melakukan penanganan krisis dan manajemen isu. Jadi, aktivitas-aktivitas humas ini sangat penting dalam menjaga citra positif BKN dan memastikan masyarakat mendapat informasi yang transparan dan akurat." (Metta, wawancara pra-riset, 26 Januari 2023)

Dalam penjelasannya, Metta menekankan pentingnya setiap aktivitas tersebut untuk menjaga kepercayaan dan transparansi kepada masyarakat. Pertama, pengelolaan informasi dan publikasi menjadi langkah awal yang krusial. Melalui aktivitas ini, BKN memastikan bahwa semua informasi terkait kebijakan, program, dan layanan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh publik. Ini membantu masyarakat untuk mendapatkan pemahaman yang tepat mengenai apa yang dilakukan oleh BKN.

Kedua, Metta menyoroti pentingnya media relations. Hubungan yang baik dengan media massa memungkinkan BKN untuk menyebarluaskan informasi yang akurat dan positif, yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Melalui siaran pers dan konferensi pers, BKN dapat menjalin komunikasi yang efektif dan transparan dengan media, sehingga informasi yang disampaikan sampai kepada publik dengan baik.

Ketiga, Metta menjelaskan bahwa BKN juga menyelenggarakan program sosialisasi dalam bentuk seminar atau webinar. Aktivitas ini dilakukan terutama ketika ada kebijakan baru yang perlu dipahami oleh masyarakat. Dengan melibatkan publik secara langsung, BKN dapat memberikan penjelasan yang lebih mendalam dan mendapatkan umpan balik dari masyarakat.

Keempat, BKN melakukan evaluasi persepsi publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, analisis media, dan pemantauan media sosial, BKN mampu menilai seberapa efektif komunikasi yang telah dilakukan. Hasil evaluasi ini sangat penting untuk menyesuaikan strategi komunikasi yang diperlukan agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Terakhir, dalam menghadapi situasi krisis atau isu sensitif, Metta menjelaskan bahwa BKN menerapkan manajemen isu yang baik. Hal ini mencakup penanganan krisis dengan menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada publik untuk menjaga kepercayaan dan mengurangi dampak negatif dari isu yang muncul.

Dalam konteks ini, aktivitas humas pemerintah yang dilakukan oleh Humas di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat bertujuan untuk memastikan komunikasi yang efektif serta hubungan yang baik antara BKN dengan para pegawai negeri, masyarakat, dan pemangku kepentingan terkait. Aktivitas tersebut merupakan upaya untuk mencapai pelayanan publik yang diharapkan. Humas BKN Pusat bertanggung jawab untuk mengelola saluran komunikasi, menyediakan informasi terkait kebijakan dan layanan BKN, serta mengelola acara publik yang melibatkan BKN.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat sangat penting karena dapat mempengaruhi citra dan reputasi lembaga pemerintah. Ketika proses penyampaian pesan terhambat atau prosedur yang rumit, masyarakat mungkin akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan atau merasa tidak terlayani dengan baik. Berdasarkan observasi penulis, meskipun BKN memiliki banyak kanal pengaduan seperti SP4N Laporkan! dan Helpdesk Call Center, serta pelayanan terpadu, media sosial BKN sering kali menerima komentar secara masif terkait pertanyaan atau keluhan di beberapa postingan yang sebenarnya tidak relevan atau di luar konteks dari postingan yang dipublikasikan, beberapa komplain yang mencuat meliputi perubahan informasi yang tidak terlalu *up to date*, adanya

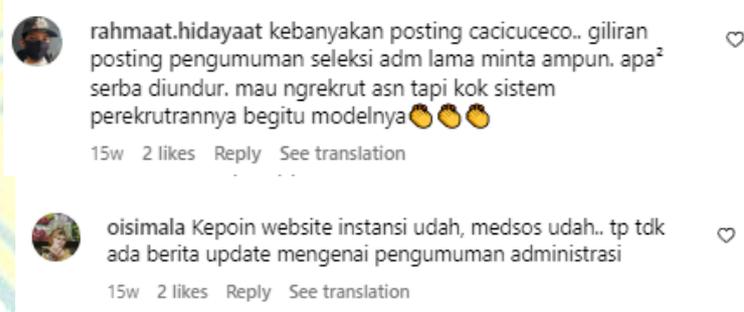
bug pada kanal pengaduan, serta laporan yang belum ditindaklanjuti.

Gambar 1 - Konten Infografis Seminar



Sumber: Instagram @bknngoidofficial
(diakses pada Selasa, 17 Oktober 2023, 19:15:11 WIB)

Gambar 2 - Komentar Instagram @bknngoidofficial



Sumber: Instagram @bknngoidofficial
(diakses pada Selasa, 17 Oktober 2023, 19:18:11 WIB)

Salah satu contoh postingan yang mempunyai komentar di luar konteks atau tidak relevan, salah satunya adalah postingan di atas, di mana BKN memberikan informasi terkait kegiatan seminar, namun dapat dilihat komentar tersebut seringkali mempertanyakan tentang hal lain. Beberapa *highlight* komentar dapat dilihat pada gambar di bawah:

Dari komentar yang dilayangkan melalui postingan Instagram BKN, hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Defri Rendy, selaku Analis Pelayanan Publik Humas BKN Pusat dalam wawancara pra-riset yang dilakukan bersama peneliti beberapa waktu yang lalu mengungkapkan mengenai hambatan tersebut, yaitu sebagai berikut:

“Jika dikatakan kurang sigap dalam memberikan tanggapan, kesalahan humas adalah keniscayaan. Adanya batasan wewenang yang ada juga membuat kami sulit dalam mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengatasi isu-isu yang muncul. Kami tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan yang signifikan tanpa persetujuan dari atasan, sehingga respons kami terhadap isu-isu tersebut terkadang terlambat atau tidak optimal”, (Rendy, wawancara pra-riset, 26 Januari 2023).

Dari hasil wawancara, terungkap bahwa humas menghadapi kesulitan dalam memberikan tanggapan terhadap isu-isu yang menjadi keluhan masyarakat. Melihat fenomena ini, aktivitas humas pemerintah yang dilakukan oleh humas BKN Pusat menekankan pentingnya mengelola interaksi dengan baik terhadap masyarakat untuk pelayanan publik yang efektif. Walaupun, tidaklah mudah untuk bisa melakukan penyebaran informasi yang *up to date* karena hambatan yang sudah disebutkan melalui wawancara pra-riset sebelumnya. Meskipun terdapat kekurangan, hal tersebut semakin menarik untuk diteliti agar penelitian ini dapat mengungkap langkah-langkah yang disusun oleh humas BKN Pusat dalam melaksanakan aktivitas humas pemerintah secara keseluruhan.

Masalah yang diidentifikasi adalah adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan kondisi yang dihadapi di lapangan. Meskipun BKN telah meraih sejumlah penghargaan atas prestasinya dalam pengelolaan pelayanan publik, tantangan dalam komunikasi dan manajemen

pengaduan tetap ada. Hal ini bisa menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun upaya terbaik telah dilakukan untuk mengatasinya.

Penelitian ini juga menyoroti peran penting humas dalam membangun hubungan yang harmonis antara BKN dan masyarakat. Humas bertugas sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan, namun terbatasnya wewenang dalam mengambil keputusan dapat menghambat efektivitas respons terhadap isu-isu yang dihadapi. Penelitian ini bertujuan memahami kegiatan yang dilakukan oleh humas dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN).

Penelitian ini dipilih karena relevansinya yang tinggi di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, terutama dalam memahami kontribusi humas BKN Pusat dalam konteks *good governance*. Meskipun sudah ada penelitian tentang pelayanan publik dan humas di instansi pemerintahan, kajian yang secara khusus membahas aktivitas humas di BKN Pusat masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan lebih mendalam. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berharga bagi pengambil kebijakan di BKN dan instansi pemerintah lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi, dengan menyoroti praktik terbaik dalam manajemen humas. Mengingat tanggung jawab besar BKN dalam manajemen ASN dan pelayanan publik, penelitian ini juga berpotensi mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme ASN dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, topik mengenai Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik sangat menarik untuk diteliti. Sebab, belum ada penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi secara rinci tentang bagaimana aktivitas humas pemerintah yang dilakukan humas di BKN Pusat dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, perlu dilakukan penelitian yang memfokuskan pada aktivitas humas pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam pelayanan publik.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Kepegawaian Negara (BKN) dianggap sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, humas dianggap sebagai salah satu faktor kunci untuk menciptakan citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah khususnya dalam penelitian ini adalah BKN Pusat. Oleh karena itu, keberadaan humas dalam pelayanan publik di BKN sangat penting untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat serta memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, beberapa prestasi yang ditorehkan BKN juga merepresentasikan berhasilnya BKN dalam mengelola layanan publik.

Dengan adanya penelitian ini, sehingga fokus pada penelitian ini memiliki rumusan permasalahan yaitu "Bagaimana Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui aktivitas humas pemerintah dalam melakukan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada beberapa aspek, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian komparatif antara pengetahuan teoritis dan praktek lapangan, serta memberikan referensi bagi pengembangan keilmuan bidang humas.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi humas instansi pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan keberhasilan pelayanan publik di Indonesia.

Intelligentia - Dignitas



Intelligentia - Dignitas