

**“STRATEGI KOMUNIKASI PPSDM MIGAS CEPU DALAM
MEMPERTAHANKAN PREDIKAT WBK DAN WBBM”**

TUGAS AKHIR



**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh: Mochamad Irfan Alfian

Nim: 40010718060071

**DIII HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2021

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Mochamad Irfan Alfian
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40010718060071
3. Tempat / Tanggal Lahir : Magelang, 29 Oktober 1999
4. Jurusan / Program studi : DIII – Hubungan Masyarakat
5. Alamat : perumahan Balun Graha, jalan Nakula no 7, kelurahan Balun Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Tugas Akhir) yang saya tulis berjudul :

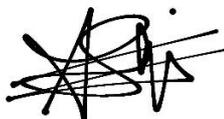
“STRATEGI KOMUNIKASI PPSDM MIGAS CEPU DALAM MEMPERTAHANKAN PREDIKAT WBK DAN WBBM”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Blora,

Pembuat Pernyataan



Mochamad Irfan Alfian

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir :Strategi Komunikasi Ppsdm Migas Cepu Dalam
Memepertahankan Predikat Wbk Dan Wbbm

Nama Penyusun : Mochamad Irfan Alfian

NIM : 40010718060071

Program Studi : DIII – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Sekolah Vokasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program DIII
Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi.

Dosen pembimbing :

1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si ()

Dosen Penguji :

1. Dr.Joyo NS Gono,M.Si ()

Semarang,
Ketua Program Studi
D-III Hubungan Masyarakat



Agus Naryoso, S.Sos, M.Si

NIP. 19750831.200212.1.002

UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan tugas akhir, antara lain kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan kemudahan untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Sri Ambarwati dan kakak Irfan Afifi yang telah memberikan bantuan doa dan material.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi D-III Hubungan Masyarakat dan selaku dosen pembimbing tugas akhir di Universitas Diponegoro.
4. Drs. Tandiyo Pradekso, M.sc. sebagai dosen pembimbing dalam menyelesaikan kuliah kerja praktik.
5. Teman - teman seperjuangan D-III Hubungan Masyarakat angkatan 2018.

ABSTRAK

Judul : “Strategi komunikasi PPSDM MIGAS CEPU Dalam Mempertahankan Predikat WBK dan WBBM”

Nama : Mochamad Irfan Alfian

NIM : 40010718060071

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM MIGAS) adalah Instansi Pemerintah Pusat di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Dalam melaksanakan tugas, PPSDM MIGAS Cepu bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Diklat Energi dan Sumber Daya Mineral (Surat Keputusan No.150 tahun 2001 tanggal 2 Maret 2001) yang telah diperbaharui dengan peraturan Menteri ESDM no. 13 tahun 2016 tanggal 20 Juli 2016, dimana PPSDM MIGAS mempunyai tugas pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi. Sebagai Instansi pemerintah sudah seharusnya PPSDM MIGAS memberikan pelayanan yang optimal kepada sehingga menjadi satuan kerja di bawah kementerian ESDM yang mendapat predikat WBK dan WBBM. Tujuan adanya penelitian ini adalah mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh PPSDM MIGAS dalam mempertahankan predikat WBK dan WBBM dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam (*interview indepth*) dari beberapa sumber, yaitu agen perubahan PPSDM MIGAS dan anggota humas.

Melalui penelitian ini, mendapatkan hasil bahwa dalam menyusun strategi komunikasi PPSDM MIGAS memiliki beberapa tahapan untuk mencapai komunikasi yang ideal dan memberikan pelayanan yang optimal. beberapa tahapan tersebut seperti penemuan fakta hingga tahap evaluasi. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua pihak dapat di ajak untuk bekerjasama dengan baik, sehingga penulis memberikan saran secara garis besar untuk mengkampanyekan program PPSDM MIGAS dan memberikan sanksi lebih tegas bagi oknum yang tidak sesuai SOP.

ABSTRAC

Judul : “PPSDM MIGAS CEPU Communication Strategy In Defending The Predicate Of WBK and WBBM”

Nama : Mochamad Irfan Alfian

NIM : 40010718060071

Oil and Gas Human Resources Development Center (PPSDM MIGAS) is a Central Government Agency under the Energy and Mineral Resources Human Resources Development Agency, Ministry of Energy and Mineral Resources.

In carrying out its duties, PPSDM MIGAS Cepu is directly responsible to the Head of the Energy and Mineral Resources Education and Training Agency (Decree No. 150 of 2001 dated March 2, 2001) which has been updated with the regulation of the Minister of Energy and Mineral Resources no. 13 of 2016 dated 20 July 2016, where PPSDM MIGAS has the task of developing human resources in the oil and gas sector. As a government agency, PPSDM MIGAS should provide optimal services so that it becomes a work unit under the Ministry of Energy and Mineral Resources that gets the WBK and WBBM predicates. The purpose of this research is to find out the communication strategy carried out by PPSDM MIGAS in maintaining the predicate of WBK and WBBM by using qualitative descriptive research methods. The researcher used in-depth interview data collection techniques from several sources, namely the change agents of PPSDM MIGAS and members of public relations.

Through this research, it was found that in formulating a communication strategy, PPSDM MIGAS has several stages to achieve ideal communication and provide optimal service. Some of these stages are finding facts to holding evaluations. However, in its implementation, not all parties can be invited to cooperate well, so the authors provide suggestions in general to campaign for the PPSDM MIGAS program and provide stricter sanctions for individuals who do not comply with the SOP.

KATA PENGANTAR

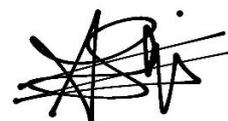
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dan Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Strategi komunikasi Ppsdm Migas Cepu Dalam Memberikan Pelayanan Guna Memepertahankan Predikat Wbk Dan Wbbm”. Tugas akhir ini dibuat guna memenuhi persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Ahli Madya Ilmu Komunikasi, Program Studi D-III Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi PPSDM migas dalam memberikan sebuah pelayanan prima dalam mengembangkan uji sertifikasi kompetensi. Selain itu juga untuk mengetahui strategi PPSDM MIGAS dalam mempertahankan predikat WBK dan WBBM. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan untuk bahan evaluasi pihak intansi PPSDM MIGAS Cepu terkait strategi komunikasi PPSDM MIGAS Cepu dalam memberikan pelayanan prima guna memepertahankan predikat wbk dan wbbm.

Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini. penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan dalam proses perbaikan. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Semarang, Agustus 2021

Penulis,



Mochamad Irfan Alfian

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Teori.....	7
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	15
1.7 Metode Penelitian.....	16
BAB II GAMBARAN UMUM.....	19
2.1 Profile PPSDM Migas	19
2.2 Sejarah PPSDM Migas	19
2.3 Visi dan Misi PPSDM Migas	24
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi PPSDM Migas	25
2.5 Sturktur Organisasi dan Kepegawaian	26
2.6 Lokasi PPSDM Migas	27
2.7 Layanan PPSDM Migas	27

BAB III TEMUAN PENELITIAN	30
3.1 Strategi Komunikasi PPSDM MIGAS CEPU Dalam Mempertahankan Predikat WBK DAN WBBM	31
3.1.1 Fact Finding.....	31
3.1.2 Planning.....	32
3.1.3 Communicating	33
3.1.4 Evaluating.....	33
 BAB IV PEMBAHASAN.....	 35
4.1 Strategi Komunikasi PPSDM MIGAS CEPU Dalam Mempertahankan Predikat WBK DAN WBBM.....	35
4.1.1 Fact Finding.....	35
4.1.2 Planning.....	36
4.1.3 Communicating	37
4.1.4 Evaluating.....	37
 BAB V PENUTUP	 39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	40
 DAFTAR PUSTAKA	 42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Website PPSDM MIGAS	3
Gambar 2.1 1 Logo PPSDM Migas	19
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PPSDM Migas	26
Gambar 2.3 Peta Lokasi PPSDM Migas	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu penghasil minyak dan gas bumi di dunia. Terdapat banyak titik yang mana merupakan sumberdaya minyak dan gas bumi yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Minyak bumi atau petroleum adalah bahan bakar fosil yang merupakan bahan baku untuk bahan bakar minyak, bensin dan banyak produk-produk kimia. Minyak bumi merupakan sumber energi yang penting karena minyak memiliki persentase yang signifikan dalam memenuhi konsumsi energi dunia. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM MIGAS) adalah Instansi Pemerintah Pusat di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

Dalam melaksanakan tugas, PPSDM MIGAS Cepu bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Diklat Energi dan Sumber Daya Mineral (Surat Keputusan No.150 tahun 2001 tanggal 2 Maret 2001) yang telah diperbaharui dengan peraturan Menteri ESDM no. 13 tahun 2016 tanggal 20 Juli 2016, dimana PPSDM MIGAS mempunyai tugas pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi. PPSDM MIGAS memiliki visi menjadi pusat pengembangan sumber daya manusia di subsektor minyak dan gas bumi yang unggul, berkarakter, dan diakui internasional. Dalam usaha mewujudkan visi tersebut disusun misi yang harus dilaksanakan, yaitu :

1. Menyiapkan sumber daya manusia di subsektor minyak dan gas bumi yang terampil, ahli, profesional, bermartabat tinggi, berkarakter dan mampu bersaing di pasar global di subsektor minyak dan gas bumi.
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan program pelatihan dengan metode pembelajaran serta sarana dan prasarana yang berkualitas.

3. Menyelenggarakan pelayanan dan mengembangkan uji sertifikasi kompetensi.
4. Mengembangkan jejaring untuk dapat bersinergi dengan lembaga pendidikan, industri, masyarakat, dan pemerintah dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

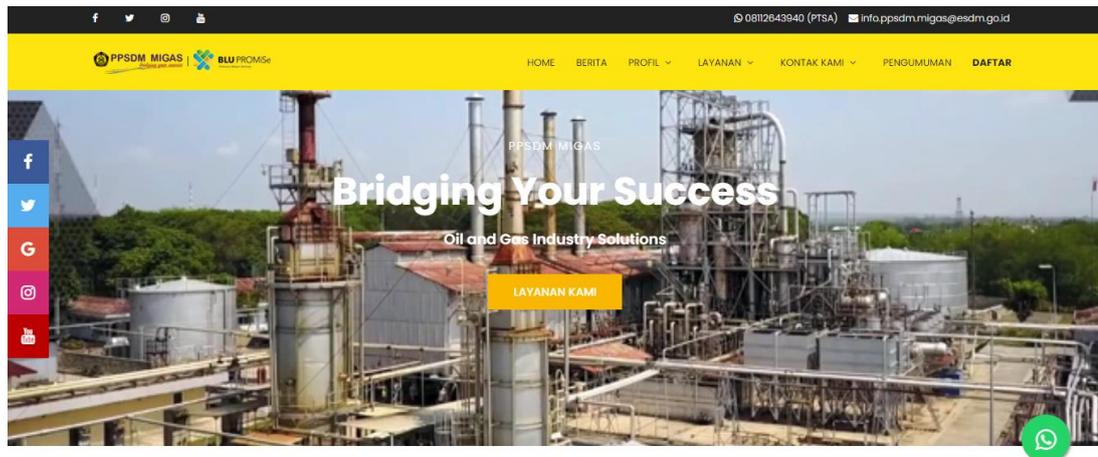
Upaya PPSDM MIGAS Cepu dalam mewujudkan visinya berbuah manis, Sesuai dengan Keputusan Presiden No. 54 tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo menekankan reformasi birokrasi sebagai salah satu prioritas kerja dengan visi Indonesia Maju 2019 – 2024. Untuk mendukung visi Indonesia maju Kementerian PANRB, selaku motor penggerak reformasi birokrasi mengambil langkah konkrit berupa kebijakan pembangunan unit kerja percontohan zona integritas. Zona Integritas merupakan role model unit kerja yang bebas dari berbagai praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) bebas dari pungli, calo, suap, penyalahgunaan jabatan dan sebagainya yang merugikan masyarakat penerima layanan jasa sehingga memiliki pelayanan yang cepat, prima dan dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Strategi percepatan reformasi birokrasi ini, kini menjadi bagian dari strategi nasional pencegahan korupsi yang ditetapkan oleh Presiden Republik Indonesia.

Oleh sebab itu, Kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) menyelenggarakan Apresiasi dan Penganugerahan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM yang menasar pada unit kerja yang berhasil mencegah KKN maka akan mendapatkan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) sedangkan unit kerja yang mampu mencegah KKN dan bisa memberikan pelayanan yang prima maka akan mendapat predikat WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani). Semenjak tahun 2018 PPSDM migas mendapatkan predikat tersebut dan hingga tahun 2019 PPSDM MIGAS Cepu meraih predikat WBBM untuk tahun 2019 cukup terbuka. Berdasarkan hasil

penilaian mandiri dari tim Inspektorat, memperoleh nilai 95.99. Merupakan nilai tertinggi di lingkungan Kementerian ESDM.

Usaha yang dilakukan oleh PPSDM MIGAS Cepu dalam mendapatkan predikat tersebut dengan cara terus memperbaiki penataan tata laksana, manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas, peningkatan pelayanan publik, dan bebas KKN dalam operasional pelayanan atau pengelolaan PPSDM Migas. Hal itu tidak lepas dari peran humas yang selalu siap siaga dalam melaksanakan tugasnya seperti memberikan pelayanan prima terhadap *stakeholder*. Pelayanan PPSDM MIGAS yang dapat di akses melalui website memberikan kemudahan bagi *stakeholder* untuk melakukan pendaftaran layanan migas dan menyediakan berbagai informasi seputar migas.

Seiring terus berkembang jaman *digitalisasi* ini, kritik dan masukan dari konsumen dapat tersebar dengan cepat melalui perantara media digital. Karena masyarakat masa kini cenderung melakukan aktivitas digital, dan menggunakan media sosial sebagai media komunikasi yang cepat dan tak terbatas ruang dan waktu, sehingga masyarakat juga lebih sering menggunakan media digital sebagai wadah untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan kepada PPSDM MIGAS Cepu. Oleh karena itu PPSDM MIGAS Cepu memiliki website yang berisikan layanan PPSDM MIGAS Cepu dan website tersebut terhubung dengan media sosial PPSDM MIGAS Cepu.



Gambar 1.1 Website PPSDM MIGAS

Menurut hasil penelusuran Indonesia Corruption Watch pada Desember 2013, total aset BUMN di Indonesia adalah 3500 triliun rupiah. Untuk tingkat korupsi BUMN dari tahun 2003-2013 sebesar 9 triliun rupiah. Dimana kasus indikasi korupsi di 16 BUMN yang berpotensi menimbulkan kerugian Negara senilai Rp.2,63 triliun. Berdasarkan data Kantor Menteri Negara BUMN (2005), indikasi dugaan korupsi terjadi di 16 BUMN, yaitu: BRI, Indofarma, PGN, PT Angkasa Pura I, PT Jakarta International Container Terminal, PT Pelindo III, PT Pupuk Kaltim Tbk, PT Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan, PLN, PT Asuransi Jiwasraya, PT Djakarta Lloyd, PT Pelindo II, PT Rajawali Nusantara Indonesia (RNI). Dari 16 BUMN itu, empat BUMN tidak tercantum lagi dalam daftar terakhir, yaitu: RRI, TVRI, Bank Mandiri, dan BNI. Alasannya, kasus BNI dan Mandiri telah dilimpahkan ke Kejaksaan. Sehingga tersisa 12 BUMN yang dikemudian bertambah satu, yaitu PT JICT. Total menjadi 13 kasus korupsi. Indikasi dugaan korupsi yang terjadi di BUMN tersebut telah diserahkan Meneg BUMN Sugiharto kepada Tim Koordinasi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Timtas Tipikor). Kemudian pada tahun 2021, Menteri BUMN Erick Tohir mencatat ada 159 kasus tindak pidana korupsi yang terjadi di Kementerian BUMN. Kasus hukum tersebut dengan melibatkan kurang lebih 53 pejabat di kementerian tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

PPSDM MIGAS Cepu yang merupakan instansi Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam Melaksanakan pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi dapat memberikan pelayanan yang optimal. Karena predikat yang dimiliki oleh PPSDM MIGAS Cepu yaitu WBK DAN WBBM.

PPSDM MIGAS CEPU yang merupakan salah satu unit kerja yang memiliki predikat WBK dan WBBM diharapkan melalui pembangunan Zona Integritas ini unit dapat menjadi *pilot project* dan *benchmark* untuk unit kerja lainnya sehingga seluruh unit kerja tersebut diberikan kebebasan untuk bekerja dengan benar sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan. Selain itu unit kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan *outcome* dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup Zona Integritas dan terus mengoptimalkan manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Predikat WBK dan WBBM yang telah dimiliki PPSDM MIGAS sejak tahun 2018 tidak lepas dari peran humas yang terus berusaha dalam meningkatkan pelayanan dan citra perusahaan agar masyarakat dapat dapat terlayani dengan optimal dan keterbukaan kersipan data yang dapat dipertanggungjawabkan kepada kementerian ESDM.

Dalam kementerian ESDM terdapat ratusan satuan kerja, dari sekian satuan kerja di bawah kementerian ESDM hanya ada 12 satuan kerja yang mendapat predikat wbk dan WBBM. Berikut 12 satuan kerja yang meraih apresiasi dan penghargaan Zona Integritas WBK/WBBM Tahun 2020 :

1. Direktorat Pembinaan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi.
2. Direktorat Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan.
3. Direktorat Teknik dan Lingkungan Ketenagalistrikan.

4. Direktorat Penerimaan Mineral dan Batubara.
5. Direktorat Pembinaan Pengusahaan Batubara.
6. Direktorat Pembinaan Pengusahaan Mineral.
7. Direktorat Teknik dan Lingkungan Mineral dan Batubara.
8. Direktorat Aneka Energi Baru dan Terbarukan.
9. Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan.
10. Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi Kelautan.
11. Pusat Pengembangan SDM Minyak dan Gas Bumi.
12. Politeknik Energi dan Mineral Akamigas

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dapat penyusun rumuskan adalah “Bagaimanakah Strategi Komunikasi Ppsdm Migas Cepu Dalam Memberikan Pelayanan Guna Mempertahankan Predikat WBK DAN WBBM?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Upaya Ppsdm Migas Cepu Dalam Strategi Komunikasi PPSDM MIGAS Cepu dalam Memberikan Pelayanan Guna Memepertahankan Predikat WBK DAN WBBM.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu dapat memberikan pandangan, wawasan, dan pengetahuan tentang kehumasan dan ilmu komunikasi serta menjadi referensi tentang strategi komunikasi PPSDM MIGAS guna mempertahankan predikat WBK DAN WBBM.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan evaluasi pihak intansi PPSDM MIGAS Cepu dterkait strategi komunikasi PPSDM MIGAS Cepu dalam Memberikan Pelayanan Guna Memepertahankan Predikat WBK DAN WBBM.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Peran humas

Public Relations atau Humas merupakan sebuah praktisi yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan atau instansi. Seorang humas sangat dibutuhkan karena sebagai penghubung antara instansi dengan publik, selain itu perang seorang humas juga harus menjaga hubungan baik dengan *stakeholder*.

Menurut (Ruslan, 2006:342-343) disebuah perusahaan atau instansi merupakan keharusan secara fungsional dan oprasional. Ruang lingkup humas itu sesungguhnya tidak terlepas dari kegiatan sosialisasi atau menyebarluaskan informasi tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi yang ditujukan untuk mempengaruhi opini publik. Melalui unit atau program kerja humas tersebut, sebuah instansi dapat menyampaikan informasi atau menjelaskan kebijakan dan tindakan-tindakan tertentu serta strategi dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintah.

Peran seorang humas menurut (Ruslan,2005:10) dibagi menjadi 4 (empat) peran utama yaitu : Komunikator (*Communicator*), Menjalin Hubungan (*Relationship*), penunjang fungsi manajemen (*Back up management*) dan membangun citra perusahaan (*Coorporate image*) tersebut sebagai berikut :

1. Komunikator
2. Menjalin Hubungan
3. Penunjang Fungsi Manajemen
4. Membangun Citra Perusahaan

1.5.2 Strategi Komunikasi

Menurut Utama (2018), strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan

(approach) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi. Proses komunikasi sendiri pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan ini bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (planned multi-media strategi) maupun secara mikro (single communication medium strategi) mempunyai fungsi ganda (Effendy, 2000 : 300)

Dalam melakukan kegiatan komunikasi public relations, diperlukan empat tahapan yang dinilai efektif dalam proses kegiatan komunikasi menurut Cutlip dan Centre dalam Rachmadi (2001: 111):

1. *Fact Fanding* (Pencarian fakta)

Fact fanding merupakan proses pencarian fakta dengan mencari data informasi yang berfungsi untuk mendukung kegiatan kehumasan. Data tersebut dapat didapat melalui survei pendapat baik secara internal publik maupun eksternal publik. Survey tersebut berfungsi untuk menentukan kegiatan – kegiatan berikutnya agar dapat berjalan lebih maksimal.

2. *Planning* (Perencanaan)

Proses perencanaan merupakan sebuah kesepakatan bersama yang berfungsi untuk mencapai tujuan. Proses perencanaan berdasarkan pada rumusan masalah, strategi perencanaan, dan pengambilan keputusan yang telah di tentukan sesuai dengan anggaran biaya yang telah di tetapkan.

3. *Communication* (Komunikasi)

komunikasi berfungsi untuk menunjang agar proses pelaksanaan kegiatan kehumasan dapat berjalan dengan lancar, terutama dengan

hal yang berkaitan dengan kerjasama karena berkaitan dengan kredibilitas.

4. Evaluation (Mengevaluasi)

Proses evaluasi ini dilakukan setelah proses kegiatan dilaksanakan. Tujuan dari proses evaluasi yaitu untuk mengetahui apakah kegiatan public relations yang telah dilaksanakan efektif atau tidak. Kegiatan evaluasi ini dapat menjadi acuan untuk kegiatan kehumasan selanjutnya.

1.5.3 Pelayanan Prima

Humas secara umum merupakan salah satu bagian dari organisasi dalam sebuah perusahaan atau instansi yang berfungsi untuk melakukan interaksi, hubungan, dan kerjasama dengan *stakeholdernya* yang terkait dengan perusahaan. Humas memiliki tugas yang bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan publik. Untuk itu seorang humas wajib memberikan pelayanan yang prima kepada publiknya agar memperoleh kepercayaan.

Kualitas Pelayanan menurut Fitzsimmons bersaudara dalam sulastiyono (2011:35) adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada *stakeholder*. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh PPSDM MIGAS telah memberi pelayanan yang tepat dan benar sesuai prosedur atau SOP yang ada kepada publik dan peserta PPSDM MIGAS .
2. Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu peserta atau *stakeholder* dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. PPSDM MIGAS memiliki layanan informasi di gedung utama maupun di gedung pelayanan.

3. Kepastian (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi unrtuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. Pegawai PPSDM MIGAS memiliki kompetensi serta sopan santun dan juga respek terhadap para peserta dan *stakeholder* PPSDM MIGAS.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Layanan PPSDM MIGAS memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan memberikan informasi sesuai yang di butuhkan oleh *peserta dan stakeholder*.
5. Nyata (*tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang kinerja pegawai. Pegawai PPSDM MIGAS berpenampilan profesionalitas dengan memperhatikan beberapa hal yaitu tampil rapi, wangi dan bersih serta tersedia fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan.

1.5.4 Media Sosial

Pada zaman digital pada saat ini informasi beredar begitu cept melalui media sosial. Menurut Boyd dalam Nasrullah (2015) media sosial merupakan kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki kekuatan pada user-generated content (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di instansi media massa. Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu Sharing, Collaborating dan Connecting (Puntoadi, 2011).

1.5.5 Media Public Relations

Menurut Yosol Iriantara (2005) untuk mendukung kegiatan Public relation maka dibutuhkan media, media yang bisa digunakan adalah:

1. Media cetak. Adalah suatu media yang penyajian pesanya tercetak, misalnya, jurnal, majalah, surat kabar (koran).
2. Media elektronik, media elektronik seperti Audio (Radio) dan Audio Visual (Televisi).

- a. Radio

Media komunikasi Radio atau yang biasa di sebut media Audio merupakan media utama informasi, hiburan dan pendidikan masa yang sangat populer. Selama 60 tahun lebih radio menduduki peran utama sebagai media komunikasi.

- b. Televisi

Televisi merupakan suatu media komunikasi yang sering disebut audio visual, maksudnya suatu alat yang bisa memberikan informasi melalui gambar dan suara.

3. Special event. Suatu kegiatan atau media pertemuan langsung (face to face), misal : presentasi, diskusi panel, seminar, pameran. dll.
4. Media luar ruang.

Media luar ruang adalah suatu media komunikasi yang di sajikan di tempat umum sengaja dengan ukuran yang lebih besar misalnya sepanduk, papan reklame, benner, poster dll.

1.5.6 Model Public Relation Grunig

Menurut James E.Grunig dalam Ruslan (2014:60) perkembangan humas dalam prakti terdapat 4 model, baik secara konseptual maupun secara praktisi dalam manajemen komunikasi. Model tersebut diantaranya :

1. Model Press Agency

Model ini digunakan dalam urusan pengembangan-pengembangan perusahaan, untuk menciptakan citra baik nama perusahaan atau organisasi mereka dan menarik perhatian para konsumen atau audience termasuk dalam menggunakan taktik. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan hampir semuanya mengarah ke taktik Propaganda, dimana seseorang atau sekelompok kumpulan berusaha mempengaruhi atau mempersuasi orang lainnya dengan berbagai cara, seperti contohnya jika dalam sebuah perusahaan ingin menampilkan produk barunya maka ia akan menampilkan menggunakan iklan dan mendesain berbagai cara agar iklan tersebut menarik perhatian konsumen. Contoh: Iklan OREO yang menggunakan animasi/ kartun untuk mendapatkan positioning tertentu di benak masyarakat.

2. Informasi Publik

Model ini bertujuan memberi Informasi bukan untuk publisitas atau promosi. Dalam konteks komunikasi penyampaian berita tetap berjalan satu arah sama bersama Model Press Agency, dimana sebuah Subjek berusaha menyampaikan pesan yang dimengerti komunikan dengan secara tidak wajib menanggapi umpan balik.

Dalam hal ini PR bertindak sebagai Journalist in residence, artinya bertindak sebagai wartawan dalam menyebarluaskan informasi kepada publik dan mengendalikan berita atau informasinya kepada media massa. Bentuk ini lebih baik dan mengandung lebih banyak kebenaran karena penyebarannya melalui news latter, brosur dan surat langsung (direct mail). Contoh: Pihak situs jual beli online LAZADA, mengirim e-mail kepada customernya bahwa pengiriman akan diliburkan pada Hari Raya Idul Fitri. E-mail tersebut hanya berperan sebagai informasi saja pada masyarakat mengenai perusahaannya tanpa mengharuskan customer membalasnya.

3. Model Asimetris Dua Arah

Model ini memandang Publik adalah objek yang harus dipahami dengan informasi yang kita kucurkan, namun meskipun begitu model ini tidak lebih mempertimbangkan feedback audience seperti Model Informasi Publik dan Perbedaannya tidak membuat mereka berdiri terlalu jauh antara satu dengan yang lainnya, model asimetris dua arah ini lebih menarik audience untuk menyesuaikan diri dengan organisasi bukan organisasi yang menyesuaikan dengan audience. Contoh: Penggantian minyak tanah ke gas yang dicanangkan pemerintah, di dalam program ini pemerintah melakukan komunikasi dua arah dan tidak menutup diri atas pertanyaan masyarakat juga komplainnya terhadap masalah bagaimana penggunaan kompor gas yang memang sebagian besar masyarakat masih sangat asing dalam menggunakan kompor gas, dengan menerjunkan beberapa kelompok orang untuk mendatangi rumah-rumah dan memberikan pengarahan cara menggunakan kompor gas juga menerjunkan para teknisi untuk memperbaiki kompor gas yang rusak akibat kesalahan penggunaan kompor gas tersebut.

Program ini tidak didahului dengan riset tentang penggunaan minyak tanah oleh masyarakat Indonesia, pemerintah tidak melihat kepentingan masyarakat hanya kepentingan pemerintah saja agar minyak di Indonesia tidak habis dan produksi gas bisa meningkat penjualannya.

4. Model Simetris Dua Arah

Model Simetris dua arah lebih menimbang pada penyesuaian diri antara organisasi dengan publik. Mereka berfokus pada penelitian dan riset terhadap target pasar yang akan mereka tuju.

Dalam bukunya *Public Relations Profesi dan Praktik* (2010), disampaikan bahwa Grunig menciptakan nama lain dari model ini, *mixed motives*, *collaborative advocacy* dan *cooperative antagonism*. Grunig juga mengatakan bahwa Model ini adalah Model yang paling etis. Model Simetris Dua Arah merupakan Model yang berhasil dalam penyampaiannya

kepada publik dan mengikat keduanya dalam komunikasi yang efektif. Dalam tatanan organisasi sebuah pencitraan baik akan timbul jika konsumen memberi feedback positif begitu pula karena Publik adalah Penentu bagaimana sebuah Organisasi berhasil dalam pengaturan di dalamnya. Contoh: Perusahaan ENERGEN mengadakan riset tentang masyarakat yang masih melalaikan asupan gizi dalam sarapan. Melalui hasil riset tersebut, kemudian perusahaan ini mengajak masyarakat untuk sadar gizi sarapan dengan produk mereka melalui gerakan/ kampanye "Sarapan Sehat Sebelum Jam 9".

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan, tapi juga menyesuaikan diri dan mencari solusi atas fakta yang terjadi di masyarakat, yang sekaligus dapat menguntungkan perusahaannya.

1.5.7 Reputasi

Menurut Weiss dalam Fajriyah (2013), reputasi merupakan kepercayaan menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi penghargaan tinggi dan terhormat. Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi sangat menentukan. Reputasi suatu perusahaan menentukan upaya pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan, terutama merujuk adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (brand image), citra perusahaan (company image), reputasi merk (brand reputation), nama yang terbaik (the best name), pelayanan prima (service excellent) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan nasabah mendapatkan prioritas

Reputasi perusahaan adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan dimana tergantung kepada apa yang dilakukan perusahaan sebelumnya serta apa yang akan dilakukan oleh perusahaan sebagai entitas (memiliki keberadaan) di masyarakat sehingga perusahaan akan tetap diingat dan memiliki reputasi yang baik (Taringan dalam Afdhal, 2014).

1.6 Operasionalisasi Konsep

Definisi konsep menurut Soedjadi (2000:14) adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata (lambang bahasa). Sedangkan definisi operasional menurut Singarimbun (1997) adalah sebagai suatu unsur penelitian yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam rangka memudahkan pelaksanaan penelitian di lapangan.

Dalam menyusun strategi komunikasi terdapat beberapa teknik dan langkah langkah yang dapat di lakukan oleh PPSDM MIGAS. Agar perencanaan strategi komunikasi dapat berjalan secara efektif. Menurut Scott M Cutlip & Allen H Center (dalam Ruslan, 2012:24) terdapat empat tahapan yang mengacu praktisi humas dalam merencanakan program *Public Relations*, yaitu :

1. Penemuan Fakta (*Fact Finding*)

Penemuan data dan informasi yang lengkap karena dapat menentukan baik dan buruknya program yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh PPSDM MIGAS. Pentingnya penemuan data melalui kritik, saran maupun pendapat dari pihak external PPSDM MIGAS karena adanya *feedback* sangat berguna bagi penetapan perencanaan strategi komunikasi. ketidaklengkapan informasi (*lack of information*) juga akan berakibat bahwa keputusankeputusan untuk tindakan-tindakan berikutnya menjadi tidak benar dan tidak baik, yang berarti kurang bermanfaat.

2. Perencanaan dan Pemrograman (*Planning and Programming*)

Planning adalah membuat suatu *plan*. *Plan* disini merupakan suatu sistem yang merupakan rangkaian dari keputusan-keputusan mengenai tujuan yang hendak di capai, cara dan sarana untuk mencapai tujuan PPSDM MIGAS

dalam menentukan strategi komunikasi yang tepat agar dapat berjalan secara efektif.

3. Komunikasi (*Communication*)

Pada tahap pelaksanaan kegiatan humas *plan* PPSDM MIGAS memerlukan keterampilan komunikasi yang membantu dan menunjang terwujudnya suatu kerjasama yang baik dan pelaksanaan perencanaan dapat berjalan secara efektif dan optimal sehingga sesuai target yang telah ditentukan

4. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi berfungsi untuk mengetahui apakah program PPSDM MIGAS dapat mencapai tujuan yang dikehendaki oleh organisasi atau tidak. Maka evaluasi dilakukan terhadap baik dan efektifnya program serta hasil-hasil yang dicapai setelah pelaksanaan program tersebut. Karena itu evaluasi haruslah dilakukan secara terus menerus dan hasil evaluasi merupakan umpan balik yang sangat penting artinya bagi Humas terhadap *planning* selanjutnya.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berpakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena dapat memberikan gambaran data yang jelas, karena data yang dihasilkan adalah data deskriptif.

1.7.2 Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil subyek penelitian untuk memperoleh data sebagai berikut:

1. Kepala bidang kehumasan PPSDM MIGAS
2. Staf kehumasan bagian pemberitaan PPSDM MIGAS
3. Kepala kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) PPSDM MIGAS
4. Staf Bagian lain yang menerima informasi

1.7.3 Jenis dan Sumber Data

A. Data Primer

Data Primer merupakan data sumber penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber secara langsung (tanpa melalui perantara). Data primer dapat berupa opini, subjek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian, serta hasil-hasil pengujian. Data ini akan diambil dari humas PPSDM MIGAS.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang menjadi pendukung yang diperoleh dari data kepustakaan, internet dan referensi lainnya guna menjadi data tambahan untuk penelitian sehingga mendapatkan data yang lebih akurat sesuai dengan kondisi yang ada ditempat penelitian.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (face to face) antara suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (A. M. Yusuf, 2014).

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain.

3. Observasi

Menurut Nasution (1998), observasi merupakan dasar dari semua pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan fakta yang telah diperoleh melalui observasi. Dalam hal ini, peneliti mengambil data melalui observasi yang telah dilakukan pada saat kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP) dan terjun langsung dan mengamati secara langsung proses PPSDM dalam memberikan pelayanan optimal guna mempertahankan redikat WBK dan WBBM.

1.7.5 Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan proses penyederhanaan data dengan menyusun hasil observasi dan materi-materi lain yang telah terkumpul mengenai Peran Humas PPSDM MIGAS. Analisis data deskriptif kualitatif adalah proses sistematis mencari dan mengolah data yang berasal dari wawancara, observasi, dan kajian dokumen untuk menghasilkan suatu laporan temuan penelitian (Mc.Milla & Schumacher, 2001). Data yang telah didapatkan dari lapangan kemudian diolah dan peneliti akan menyimpulkan fakta untuk menghasilkan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

BAB II

GAMBARAN UMUM PPSDM MIGAS CEPU

2.1 Profile PPSDM Migas



Gambar 2.1 Logo PPSDM Migas

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM MIGAS) Cepu adalah Instansi Pemerintah Pusat di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Dalam melaksanakan tugas, PPSDM MIGAS Cepu bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Diklat Energi dan Sumber Daya Mineral (Surat Keputusan No.150 tahun 2001 tanggal 2 Maret 2001) yang telah diperbarui dengan peraturan Menteri ESDM no. 13 tahun 2016 tanggal 20 Juli 2016, dimana PPSDM MIGAS mempunyai tugas pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi.

2.2 Sejarah PPSDM Migas

Cepu adalah sentral pengeboran sumur minyak pertama yang ada di Indonesia. Peresmian tanggal 28 Mei 1893 atas nama AB Versteegh, dia tidak

mengusahakan sendiri sumber minyak tersebut tetapi mengontrakan kepala perusahaan yang kuat pada masa itu, yaitu perusahaan DPM (Dordoche Petroleum Maatschappij) di Surabaya yang secara sah baru dimulai pada tahun 1889. Pada usianya yang tengah 100 tahun lebih pada tahun ini, perjalanan sejarah perminyakan di Cepu dapat diuraikan menjadi empat periode, yaitu :

- Periode Zaman Hindia Belanda (Tahun 1886 - 1942)

Zaman ini telah ditemukan rembesan minyak didaerah pulau Jawa yaitu Kuwu, Merapen, Watudakon, Mojokerto serta penemuan minyak dan gas di Sumatera. Eksplorasi minyak bumi di Indonesia dimulai pada tahun 1870 oleh seorang Insinyur dari Belanda bernama P. Vandijk, di daerah Purwodadi Semarang dengan mulai pengamatan rembesan- rembesan minyak di permukaan. Kecamatan Cepu Provinsi Jawa Tengah terdapat konsesi minyak, dalam kota kecil di tepi Bengawan Solo, perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Timur yang bernama Panolan, diresmikan pada tanggal 28 Mei 1893 atas nama AB. Versteegh. Kemudian beliau mengontrakkannya ke perusahaan DPM (*Dordtsche Petroleum Maarschappij*) di Surabaya dengan membayar ganti rugi sebesar F 10000 dan F. 0.1 untuk tiap peti (37,5 liter minyak tanah dari hasil pengilangan). Penemuan sumur minyak bumi bermula di desa Ledok oleh Mr. Adrian Stoop.

Januari 1893, ia menyusuri Bengawan Solo dengan rakit dari Ngawi menuju Ngareng Cepu dan akhirnya memilih Ngareng sebagai tempat pabrik penyulingan minyak dan sumurnya dibor pada Juli 1893. Daerah tersebut kemudian dikenal dengan nama Kilang Cepu. Selanjutnya, berdasarkan akta No. 56 tanggal 17 Maret 1923 DPM diambil alih oleh BPM (*Bataafsche Petroleum Maarschappij*) yaitu perusahaan minyak milik Belanda.

- Periode Zaman Jepang (Tahun 1942 – 1945)

Periode zaman Jepang, dilukiskan tentang peristiwa penyerbuan tentara Jepang ke Indonesia pada perang Asia Timur yaitu keinginan Jepang

untuk menguasai daerah-daerah yang kaya akan sumber minyak, untuk keperluan perang dan kebutuhan minyak dalam negeri Jepang. Terjadi perebutan kekuasaan Jepang terhadap Belanda, para pegawai perusahaan minyak Belanda ditugaskan untuk menangani taktik bumi hangus instalasi penting, terutama Kilang minyak yang ditujukan untuk menghambat laju serangan Jepang. Namun akhirnya, Jepang menyadari bahwa pemboman atas daerah minyak akan merugikan pemerintah Jepang sendiri.

Sumber-sumber minyak segera dibangun bersama oleh tenaga sipil Jepang, tukang-tukang bor sumur tawanan perang dan tenaga rakyat Indonesia yang berpengalaman dan ahli dalam bidang perminyakan, serta tenaga kasar diambil dari penduduk Cepu dan daerah lainnya dalam jumlah besar. Lapangan minyak Cepu masih dapat beroperasi secara maksimal seperti biasa dan pada saat itu Jepang pernah melakukan pengeboran baru di lapangan minyak Kawengan, Ledok, Nglobo dan Semanggi.

- Periode Zaman Kemerdekaan (Tahun 1945)

Zaman kemerdekaan, Kilang minyak di Cepu mengalami beberapa perkembangan sebagai berikut:

- Periode 1945 – 1950 (Perusahaan Tambang Minyak Nasional)

Tanggal 15 Agustus 1945 Jepang menyerah kepada Sekutu. Hal ini menyebabkan terjadinya kekosongan kekuasaan di Indonesia. Pada tanggal 17 Agustus 1945, Indonesia memproklamasikan kemerdekaan sehingga Kilang minyak Cepu diambil alih oleh Indonesia. Pemerintah kemudian mendirikan Perusahaan Tambang Minyak Nasional (PTMN) berdasarkan Maklumat Menteri Kemakmuran No. 05 Desember 1949 dan menjelang 1950 setelah adanya penyerahan kedaulatan, Kilang minyak Cepu dan lapangan Kawengan diserahkan dan diusahakan kembali oleh BPM perusahaan milik Belanda.

- Periode 1950 – 1951 (Administrasi Sumber Minyak)

Selepas kegiatan PTMN dibekukan pada akhir tahun 1949,

pengelolaan lapangan Ledok, Nglobo dan Semanggi yang pada saat itu dikenal sebagai Cepu Barat berpindah tangan kepada ASM (Administrasi Sumber Minyak) yang dikuasai oleh Komando Rayon Militer Blora.

- Periode 1951 – 1957 (Perusahaan Tambang Minyak Rakyat Indonesia)

Pada tahun 1951 perusahaan minyak lapangan Ledok, Nglobo, Semanggi oleh ASM diserahkan kepada pemerintah sipil. Untuk kepentingan tersebut dibentuk panitia kerja yaitu Badan Penyelenggaraan Perusahaan Negara di bulan Januari 1951, yang kemudian melahirkan Perusahaan Tambang Minyak Republik Indonesia (PTMRI).

- Periode 1957 – 1961 (Tambang Minyak Nglobo, CA)

Pada tahun 1957, PTMRI diganti menjadi Tambang Minyak Nglobo, CA.

- Periode 1961 – 1966 (PN Perusahaan Minyak dan Gas Nasional)

Tahun 1961, Tambang Minyak Nglobo CA diganti PN PERMIGAN (Perusahaan Minyak dan Gas Nasional) dan pemurnian minyak di lapangan minyak Ledok dan Nglobo dihentikan. Pada tahun 1962, Kilang Cepu dan lapangan minyak Kawengan dibeli oleh pemerintah RI dari Shell dan diserahkan ke PN PERMIGAN.

- Periode 1966 – 1978 (Pusdiklat Migas)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Minyak dan Gas Bumi No. 5/M/Migas/1966 tanggal 04 Januari 1966, yang menerangkan bahwa seluruh fasilitas/instalasi PN Permigan Daerah Administrasi Cepu dialihkan menjadi Pusat Pendidikan dan Latihan Lapangan Perindustrian Minyak dan Gas Bumi (PUSDIKLAP MIGAS). Yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lembaga Minyak dan Gas Bumi (Lemigas) Jakarta. Kemudian pada tanggal 07 Februari 1967 diresmikan Akademi Minyak dan Gas

Bumi (Akamigas) Cepu Angkatan I (Pertama).

➤ Periode 1978 – 1984 (PPTMGB LEMIGAS)

Berdasarkan SK Menteri Pertambangan dan Energi No. 646 tanggal 6 Desember 1977 PUSDIKLAP MIGAS yang merupakan bagian dari LEMIGAS (Lembaga Minyak dan Gas Bumi) diubah menjadi Pusat Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi Lembaga Minyak dan Gas Bumi (PPTMGB LEMIGAS) dan berdasarkan SK Presiden No. 15 tanggal 15 Maret 1984 pasal 107, LEMIGAS Cepu ditetapkan sebagai Lembaga Pemerintah dengan nama Pusat Pengembangan Tenaga Perminyakan dan Gas Bumi (PPT MIGAS). Kemudian pada tanggal 07 Februari 1967 diresmikan Akademi Minyak dan Gas Bumi (Akamigas) Cepu Angkatan I (Pertama).

➤ Periode 1978 – 1984 (PPTMGB LEMIGAS)

Berdasarkan SK Menteri Pertambangan dan Energi No. 646 tanggal 26 Desember 1977 PUSDIKLAP MIGAS yang merupakan bagian dari LEMIGAS (Lembaga Minyak dan Gas Bumi) diubah menjadi Pusat Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi Lembaga Minyak dan Gas Bumi (PPTMGB LEMIGAS) dan berdasarkan SK Presiden No. 15 tanggal 15 Maret 1984 pasal 107, LEMIGAS Cepu ditetapkan sebagai Lembaga Pemerintah dengan nama Pusat Pengembangan Tenaga Perminyakan dan Gas Bumi (PPT MIGAS).

➤ Periode 1984 – 2001 (PPT MIGAS)

Berdasarkan SK Menteri Pertambangan dan Energi No. 0177/1987 tanggal 05 Desember 1987, dimana wilayah PPT Migas yang dimanfaatkan Diklat Operasional/Laboratorium Lapangan Produksi diserahkan ke PERTAMINA EP ASSET 4 Field Cepu, sehingga Kilang Cepu mengoperasikan pengolahan *crude oil* milik PERTAMINA.

Kedudukan PPT Migas dibawah Direktorat Jendral Minyak

dan Gas Bumi, Departemen Pertambangan dan Energi yang merupakan pelaksana teknis migas di bidang pengembangan tenaga perminyakan dan gas bumi. Keberadaan PPT Migas ditetapkan berdasarkan Kepres No. 15/1984 tanggal 18 Maret 1984, dan struktur organisasinya ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No.1092 tanggal 05 November 1984.

➤ Periode 2001 – 2016 (Pusdiklat Migas)

Tahun 2001 PPT Migas diubah menjadi Pusdiklat Migas (Pusat Pendidikan dan Pelatihan Minyak dan Gas Bumi) sesuai SK Menteri ESDM (Energi dan Sumber Daya Mineral) nomor 150 Tahun 2001 dan telah diubah Peraturan Menteri ESDM nomor 0030 Tahun 2005 tanggal 20 Juli 2005. Kemudian diperbarui Peraturan Menteri No. 18 Tahun 2010 tanggal 22 November 2010

➤ Periode 2016 – Sekarang (PPSDM Migas)

Sesuai Peraturan Menteri No. 13 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja kementerian energi dan sumber daya mineral, Pusdiklat Migas Cepu berubah nama menjadi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak Dan Gas Bumi (PPSDM).

➤ Periode 2016 – Sekarang (PPSDM Migas)

Sesuai Peraturan Menteri No. 13 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja kementerian energi dan sumber daya mineral, Pusdiklat Migas Cepu berubah nama menjadi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak Dan Gas Bumi (PPSDM).

2.3 Visi dan Misi PPSDM Migas Cepu

A. Visi

Menjadi pusat pengembangan sumber daya manusia di subsektor minyak dan gas bumi yang unggul, berkarakter, dan diakui internasional

B. Misi :

Dalam usaha mewujudkan visi tersebut disusun misi yang harus dilaksanakan, yaitu

1. Menyiapkan sumber daya manusia di subsektor minyak dan gas bumi yang terampil, ahli, profesional, bermartabat tinggi, berkarakter dan mampu bersaing di pasar global di subsektor minyak dan gas bumi.
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan program pelatihan dengan metode pembelajaran serta sarana dan prasarana yang berkualitas.
3. Menyelenggarakan pelayanan dan mengembangkan uji sertifikasi kompetensi.
4. Mengembangkan jejaring untuk dapat bersinergi dengan lembaga pendidikan, industri, masyarakat, dan pemerintah dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

2.4 Tugas Pokok dan Fungsi PPSDM Migas

Berdasarkan Peraturan Menteri ESDM Nomor 13 Tahun 2016 PPSDM Migas memiliki Tugas dan Fungsi sebagai berikut:

A. Tugas Pokok

Melaksanakan pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi.

B. Fungsi:

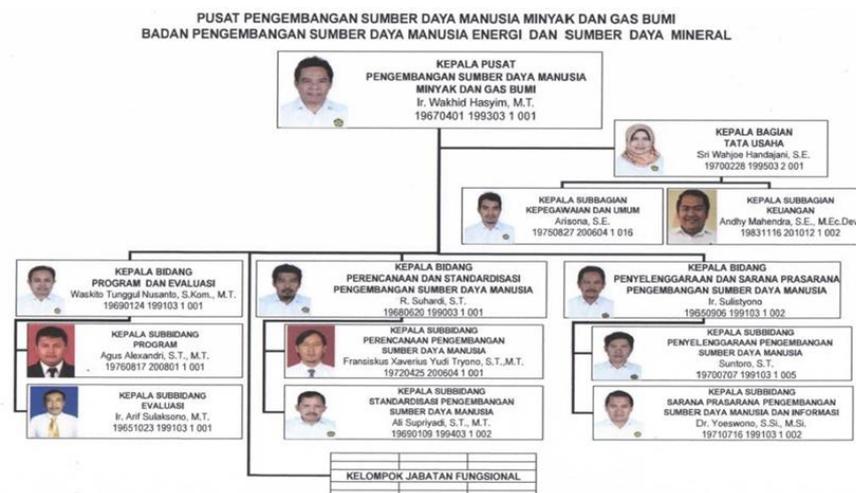
- a. Penyiapan penyusunan kebijakan teknis pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi;
- b. Penyusunan program, akuntabilitas kinerja dan evaluasi serta pengelolaan informasi pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi;
- c. Penyusunan perencanaan dan standarisasi pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi;
- d. Pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di bidang

- minyak dan gas bumi;
- e. Pelaksanaan pengelolaan sarana prasarana dan informasi pengembangan sumber daya manusia di bidang minyak dan gas bumi;
 - f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang pengembangan sumber daya manusia Minyak dan Gas Bumi; dan
 - g. Pelaksanaan administrasi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi.

2.5 Struktur Organisasi dan Kepegawaian

Struktur organisasi yang ada di PPSDM Migas terdiri dari pimpinan tertinggi sebagai kepala PPSDM Migas. Pimpinan tertinggi membawahi kepala bagian dan kepala bidang yang bertugas memimpin unit-unit di PPSDM Migas.

Kepala bagian dan kepala bidang membawahi sub. bagian dan sub. bidang dari unit-unit yang terkait. Di setiap unit terdapat pengawas unit dan pengelola unit yang dipimpin oleh sub bagian masing-masing unit. Selain itu, dalam kegiatan operasional PPSDM Migas setiap unit memiliki masing-masing karyawan atau bawahan yang handal dalam setiap masing-masing bidang yang dijalankan.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PPSDM Migas

2.6 Lokasi PPSDM Migas

PPSDM Migas berlokasi di Jalan Sorogo No. 1 Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Desa Karang boyo, Provinsi Jawa Tengah dan menempati area $\pm 1.410.304 \text{ m}^2$. PPSDM Migas terletak dikawasan hutan jati, berjarak $\pm 34\text{km}$ dari kota Blora Barat, dan $\pm 35\text{km}$ dari kota Bojonegoro di Timur. Dengan kota- kota besar di Jawa berjarak 160km (Semarang), 125km (Surabaya), 125km (Solo), dan 750 km (Jakarta).



Gambar 2.3 Peta Lokasi PPSDM Migas

2.7 Layanan PPSDM Migas

A. Pelatihan

a. Pelatihan Publik

Pelatihan Publik adalah pelatihan pesertanya bisa dari masyarakat umum (pribadi), perusahaan baik swasta maupun instansi pemerintah pendaftaranya secara langsung tanpa melalui kontrak yang bersifat perorangan.

b. Program Kerjasama

Pelatihan Program Kerjasama adalah pelatihan melalui proses kerjasama antara PPSDM Migas dengan User (Perusahaan/Industri/Instansi baik swasta maupun pemerintah) dengan

Perjanjian Kerja Sama (PKS).

c. Aparatur

Pelatihan Aparatur adalah Pelatihan khusus bagi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dari KESDM dan atau Pelatihan bantuan bagi Masyarakat yang dibiayai oleh APBN.

B. Sertifikasi

PPSDM Migas menyediakan 40 jenis layanan sertifikasi, diantaranya yaitu Authorized Gas Tester, Bekerja di Ketinggian, Distribusi Gas Alam dan Buatan Untuk Non Pipa, Fluida Pemboran Kompleksi & Kerja Ulang Sumur, Inspektur Bahan Peledak, Inspektur Bejana Tekan, Inspektur Kelistrikan, Inspektur Pesawat Angkat, Inspektur Pipa Penyalur, Inspektur Big, Inspektur Tangki, Instrumentasi, Juru Las, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Lab. Pengujian Migas, Operasi Boiler, Operasi Pesawat Angkat, Operasi Produksi Lepas Pantai dan Darat, Operasi Serah Terima Bahan Bakar Cair di Dermaga (Loading Master), Operasi SPBU, Operasi Vacuum Distilling Unit Pengolahan Minyak Bumi, Pemadam Kebakaran, Pemboran, Pemrosesan Gas Bumi, Penanganan Bahaya Gas H₂S, Penanganan Mutu Bahan Bakar dan Pelumas Penerbangan (Aviation), Pengelasan Bawah Air, Pengelola Sarana Pengisian dan Penyaluran LPG, Penyelidikan Seismik, Perawatan Mekanik, Perawatan Sumur, Petugas Operator Unit Blending, Petugas Pengambil Contoh, Petugas Pengukur Tangki Minyak Bumi dan Hasil Olahan, Pressure Relief Device, Scaffolding, Sistem Manajemen Lingkungan, Teknik Listrik Migas, Teknisi Operasi Crude Distilling Unit, Wellsite Geology.

C. Kunjungan / PKL

1. Kilang & Utilitas

Kunjungan ataupun PKL yang terdapat di PPDSM Migas Cepu diantaranya terdapat Crude Distilling Unit (CDU) & Boiler, Power

Plant, Water Treatment Plant, Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan.

2. Laboratorium

Laboratorium yang terdapat di PPSDM Migas yaitu Laboratorium Pengujian, Laboratorium Pemboran dan Laboratorium Produksi.

3. Workshop

PPSDM Migas menyediakan Workshop Elektrik, Workshop Mekanik dan Workshop Instrumentasi.

4. Perkantoran

Topik praktek kerja lapangan bidang perkantoran yang bisa diambil antara lain Administrasi Bisnis, Keuangan/Akuntansi, Pengelolaan Wisma, SDM dan Persuratan.

D. Laboratorium Uji

Laboratorium merupakan sarana yang sangat penting dalam sebuah industri termasuk juga industri perminyakan. Begitu pula dengan laboratorium yang ada di PPSDM Migas. Laboratorium ini bertugas untuk memeriksa kualitas produk dari minyak bumi agar sesuai dengan spesifikasi yang diberikan oleh Dirjen Migas. PPSDM Migas memiliki laboratorium dasar atau yang biasa disebut dengan laboratorium pengujian. Laboratorium yang tersedia diantaranya:

1. Laboratorium Minyak Bumi
2. Laboratorium Kimia dan Lindungan Lingkungan
3. Laboratorium Eksplorasi & Geologi
4. Laboratorium Teknik Sipil

BAB III

PENELITIAN STRATEGI KOMUNIKASI KOMUNIKASI PPSDM MIGAS CEPU DALAM MEMPERTAHANKAN PREDIKAT WBK DAN WBBM

Pada bab temuan penelitian ini akan membahas tentang hasil wawancara mengenai Strategi Komunikasi PPSDM MIGAS CEPU dalam mempertahankan predikat WBK dan WBBM. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara (*Interview guide*). Peneliti melakukan wawancara dengan anggota Humas, Luita Yusniawati Dratistiana dan agen perubahan PPSDM MIGAS Cepu sebagai pemberi edukasi, sosialisasi perubahan dalam Zona Integritas, Galih Adi Nugroho

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik. Dalam mempertahankan predikat WBK dan WBBM di butuhkan strategi komunikasi yang tepat. Kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PPSDM MIGAS untuk mendapatkan dan mempertahankan predikat WBK dan WBBM dengan menggunakan

3.1 Strategi Komunikasi PPSDM MIGAS CEPU Dalam Mempertahankan Predikat WBK DAN WBBM

3.1.1 *Fact Fanding* (Pencarian fakta)

Fact fanding merupakan proses pencarian fakta dengan mencari data informasi yang berfungsi untuk mendukung kegiatan kehumasan. Data tersebut dapat didapat melalui survei pendapat baik secara internal publik maupun eksternal publik. Survey tersebut berfungsi untuk menentukan kegiatan – kegiatan berikutnya agar dapat berjalan lebih maksimal.

Agen perubahan PPSDM MIGAS mengatakan bahwa banyak yang perlu di perbaiki dalam pelayanan dalam PPSDM MIGAS. Pola pikir pegawai PNS yang suka seenaknya sendiri dalam bekerja, kemudian memperbaiki SOP dan sumber daya manusia, kemudian sistem pelayanan yang masih manual oleh karena itu perlu di lakukan dengan adanya pengembangan sistem dan juga Kurangnya keterbukaan informasi terkait pelayanan. Beberapa keterangan tersebut dikatakan oleh agen perubahan sebagai berikut :

“Mind set pegawai negeri yang seenaknya sendiri itu perlu di perbaiki seperti kedisiplinan datang tepat waktu dan menggunakan seragam yang sudah di tentukan..”

“Memperbaiki e-office, dulu peserta didik itu antri untuk melakukan pendaftaran, jika sekarang sudah tidak, dulu pendaftaran bisa menghasilkan uang bagi pegawai karena bisa nitip sehingga peserta didik dapat di layani terlebih dahulu dengan cara membayar (nitip). Jika sekarang kita mendaftar secara bisa dari rumah, datang sesuai panggilan jadwal sehingga tidak ada waktu yang terbuang dan tenaga, biaya. karena yang namanya biaya sangat rentang dengan yang namanya gratifikasi dan korupsi”

3.1.2 *Planning* (Perencanaan)

Proses perencanaan disusun berdasarkan data atau fakta dari publik dan bukan keinginan public relations. Berdasarkan pada rumusan masalah, strategi perencanaan, dan pengambilan keputusan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Perencanaan strategi komunikasi PPSDM MIGAS di susun oleh agen perubahan. Agen perubahan bertugas memberikan keyakinan kepada seluruh pegawai lingkungan unit kerjanya masing-masing tentang pentingnya perubahan menuju arah yang lebih baik kemudian mendorong dan menggerakkan pegawai untuk berpartisipasi dalam perubahan menuju kearah unit kerja yang lebih baik. Memberikan alternative solusi kepada pegawai atau pimpinan di lingkungan unit kerja yang menghadapi kendala dalam proses berjalannya perubahan, membantu memperlancar proses perubahan, terutama pelaksanaan reformasi birokrasi, membina hubungan antara pihak pihak yang ada di dalam dan diluar pihak unit kerja. Dan yang terakhir menghubungkan komunikasi dua arah antara pegawai di lingkungan unit kerjanya dengan para pengambil keputusan.

Perencanaan yang dilakukan dengan membangun zona integritas dengan beberapa tahap seperti yang diucapkan oleh agen perubahan PPSDM MIGAS :

“Dengan cara membangun zona intergritas dengan beberapa tahapan seperti, memperbaiki pola piker, pola piker terkait dengan budaya kerja. Kemudian memperbaiki SOP, karena SOP itu tidak boleh kaku, SOP itu boleh dirubah tetapi tidak melanggar aturan seperti kondisi pada saat ini. Kemudian kita melakukan pengembangan IT, seperti misalnya dulu peserta didik melakukan pendaftaran dan antri sesuai pertaturan, sekarang berubah mengikuti kondisi, semua pendaftaran dilakukan secara daring melauai website resmi PPSDM MIGAS, karena itu lebih efektif tidak membuang waktu dan

biaya. Memperbaiki e office, dulu peserta didik itu antri untuk melakukan pendaftaran, jika sekarang sudah tidak”.

3.1.3 Communication (Komunikasi)

Komunikasi berfungsi untuk menunjang agar proses pelaksanaan kegiatan kehumasan dapat berjalan dengan lancar, terutama dengan hal yang berkaitan dengan kerjasama karena berkaitan dengan kredibilitas. Dalam melaksanakan kegiatan pentingnya koordinasi yang dilakukan oleh antar bagian supaya strategi komunikasi ini dapat tercapai sesuai target yang telah di di tetapkan, dalam PPSDM MIGAS seorang agen perubahan memiliki wewenang untuk memberikan sebuah arahan agar terciptanya komunikasi yang baik salah satu langkahnya yaitu dengan melakukan rotasi pada internal pegawai. Kerjasama divisi humas dengan divisi lain juga penting untuk saling koordinasi seperti yang di ucapkan bagian humas :

“Humas harus bekerja sama dengan bagian lain untuk mendukung program WBK dan WBBM. Seperti dengan bagian kerja sama, bagian marketing, pelatihan, sertifikasi, PTSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan juga bagian laboratorium yang ada di PPSDM Migas.”

Humas PPSDM MIGAS memiliki website dan social media yang berfungsi untuk memantau keluhan masukan atau keritikan dari customer. Namun selama ini hanya banyak pertanyaan terkait informasi jasa pelatihan, sertifikasi, dan PKL/magang. seperti yang di ucapkan oleh humas PPSDM MIGAS :

“Sejauh ini hanya pertanyaan – pertanyaan mengenai informasi jasa pelatihan, sertifikasi, dan PKL/magang di PPSM Migas saja”.

3.1.4 Evaluation (Mengevaluasi)

Proses evaluasi ini dilakukan setelah proses kegiatan dilaksanakan. Tujuan dari proses evaluasi yaitu untuk mengetahui apakah kegiatan public

relations yang telah dilaksanakan efektif atau tidak. Kegiatan evaluasi ini dapat menjadi acuan untuk kegiatan kehumasan selanjutnya.

Dalam rangka mendapatkan predikat WBK dan WBBM yang telah PPSDM MIGAS raih dari tahun 2018, setiap tahunnya PPSDM MIGAS melakukan evaluasi terkait program migas dalam meningkatkan pelayanan dan terus membangun zona integritas untuk mempertahankan predikat tersebut. Seperti yang dikatakan Humas PPSDM MIGAS :

“Tersampainya informasi dari PPSDM Migas kepada seluruh pengguna jasa PPSDM Migas dan juga kepada masyarakat luas karena PPSDM Migas selain sebagai pusat pengembangan SDM sector migas di Indonesia juga untuk mengembangkan ASN khususnya di KESDM dan ASN secara umum di Indonesia serta mahasiswa di Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia. Tolak ukur keberhasilan kita juga tercapainya program PPSDM Migas dalam melakukan kampanye pada social media ataupun media cetak, seberapa efektifkah kampanye tersebut untuk customer dan pegawai, jika hal itu kurang efektif maka kita akan melakukan evaluasi untuk menentukan program selanjutnya dan kita akan terus melakukan kampanye hingga mencapai sasaran yang telah kita tentukan”.

BAB IV

PEMBAHASAN STRATEGI KOMUNIKASI PPSDM MIGAS CEPU DALAM MEMPERTAHANKAN PREDIKAT WBK DAN WBBM

Pada bab ini, penulis akan membahas hasil penelitian Strategi komunikasi PPSDM MIGAS CEPU dalam mempertahankan predikat WBK dan WBBM ini dan mengkaji lebih dalam sesuai dengan teori strategi komunikasi telah dibahas pada bab I untuk mengetahui kesesuaian penelitian. Penelitian ini merupakan hasil dari penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan cara wawancara mendalam (Indepth Interview).

4.1 Strategi Komunikasi Komunikasi PPSDM MIGAS CEPU Dalam Mempertahankan Predikat WBK dan WBBM

Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (planned multi-media strategi) maupun secara mikro (single communication medium strategi) mempunyai fungsi ganda (Effendy, 2000 : 300). Pembahasan pada penelitian ini akan mengkaitkan teori strategi komunikasi yang dibagi menjadi 4 (empat) yaitu : Fact Finding, Planning, Communication dan Evaluation.

4.1.1 Fact Finding

Menurut Cutlip and Center (2011), *fact finding* merupakan proses pencarian fakta dengan mencari data informasi yang berfungsi untuk mendukung kegiatan kehumasan. Data tersebut dapat didapat melalui survei pendapat baik secara internal publik maupun eksternal publik. Survey tersebut berfungsi untuk menentukan kegiatan – kegiatan berikutnya agar dapat berjalan lebih maksimal.

Berdasarkan pada hasil penelitian, sebelum PPSDM MIGAS mendapatkan predikat WBK dan WBBM terdapat pegawai yang memiliki pola pikir atau mind set yang tidak sesuai SOP. Contohnya seperti menyepelekan kedisiplinan datang tepat waktu dan tidak menggunakan seragam yang sudah di tentukan. Selain itu, pada PPSDM MIGAS saat itu belum menggunakan e-office sehingga dalam melakukan pekerjaannya tidak dapat efektif sehingga menimbulkan adanya gratifikasi/korupsi, contohnya dulu peserta didik antri untuk melakukan pendaftaran, karena antri ini sehingga timbul kecurangan seperti titip untuk dilayani terlebih dahulu, dimana dengan cara membayar pegawai yang melayani saat itu.

4.1.2 Planning (Perencanaan)

Menurut Cutlip and Center (2011), Planning merupakan suatu sistem yang merupakan rangkaian dari keputusan-keputusan mengenai tujuan yang hendak di capai, cara dan sarana untuk mencapai tujuan PPSDM MIGAS dalam menentukan strategi komunikasi yang tepat agar dapat berjalan secara efektif.

Perencanaan yang dilakukan oleh agen perubahan PPSDM MIGAS adalah dengan cara membangun zona intergritas dengan beberapa tahapan seperti, memperbaiki pola pikir, pola pikir terkait dengan budaya kerja. Dimana dengan merubah pola pikir pegawai, seperti harus disiplin waktu datang ke kantor, kemudian menggunakan seragam yang sudah ditentukan. Cara yang dilakukan adalah dengan melakukan sebuah sosialisasi, kemudian membentuk event-event yang mana akan melibatkan seluruh pegawai di PPSDM MIGAS.

Kemudian yang dilakukan yaitu memperbaiki SOP, dimana SOP di PPSDM MIGAS masih kaku, agen perubahan sendiri berpendapat bahwa SOP itu boleh dirubah tetapi tidak melanggar aturan seperti kondisi yang terjadi pada saat itu. Selain itu juga melakukan pengembangan IT seperti lebih aktif menggunakan media social dan menggunakan website. Selain itu juga melakukan

perbaikan pada e-office, dimana agar tidak terjadi kecurangan atau adanya tindak suap/korupsi. Kemudian hal tersebut dilakukan gunanya adalah supaya efektif dan efisien, tidak ada waktu yang terbuang dan tidak menghabiskan banyak tenaga ataupun biaya.

4.1.3 *Communication* (Komunikasi)

Menurut Cutlip and Center (2011), *communication* (Komunikasi) berfungsi untuk menunjang agar proses pelaksanaan kegiatan kehumasan dapat berjalan dengan lancar, terutama dengan hal yang berkaitan dengan kerjasama karena berkaitan dengan kredibilitas.

Komunikasi berfungsi untuk menunjang agar proses pelaksanaan kegiatan kehumasan dapat berjalan dengan lancar, terutama dengan hal yang berkaitan dengan kerjasama karena berkaitan dengan kredibilitas. Dalam melaksanakan kegiatan pentingnya koordinasi yang dilakukan oleh antar bagian supaya strategi komunikasi ini dapat tercapai sesuai target yang telah di tetapkan, dalam PPSDM MIGAS seorang agen perubahan memiliki wewenang untuk memberikan sebuah arahan agar terciptanya komunikasi yang baik.

Dalam pelaksanaan kegiatannya humas bekerja sama dengan bagian lain untuk mendukung program WBK dan WBBM. Seperti dengan bagian kerja sama, bagian marketing, pelatihan, sertifikasi, PTSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan juga bagian laboratorium yang ada di PPSDM Migas.

4.1.4 *Evaluation* (Mengevaluasi)

Menurut Cutlip and Center (2011), tujuan dari proses evaluasi yaitu untuk mengetahui apakah kegiatan public relations yang telah dilaksanakan efektif atau tidak.

Dalam rangka mendapatkan predikat WBK dan WBBM yang telah PPSDM MIGAS raih dari tahun 2018, setiap tahunnya PPSDM MIGAS melakukan evaluasi untuk mencapai tujuan dari PPSDM. Evaluasi yang

dilakukan adalah terkait program migas dalam meningkatkan pelayanan dan terus membangun zona integritas untuk mempertahankan predikat tersebut. Dimana PPSDM MIGAS tolak ukur dalam keberhasilannya adalah tercapainya program PPSDM Migas dalam melakukan kampanye pada social media ataupun media cetak, kemudian dengan melihat keefektifan kampanye tersebut untuk customer dan pegawai.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran bagi humas (*public relations*) PPSDM MIGAS Cepu agar nantinya dapat dijadikan referensi, evaluasi, dan perbaikan menjadi lebih baik lagi.

5.1 Kesimpulan

Strategi komunikasi digital yang digunakan oleh PPSDM MIGAS dalam meningkatkan pelayanan guna untuk mempertahankan predikat WBK dan WBBM adalah dengan menggunakan strategi berikut, Pemilihan strategi komunikasi PPSDM MIGAS memiliki 4 tahapan efektif:

1) Fact Fanding (Pencarian Fakta)

Mencari kekurangan pelayanan PPSDM MIGAS, dari segi sumber daya manusia, sistem informasi, E-office dan kegiatan yang tidak sesuai dengan SOP

2) Planning (Perencanaan)

Dalam PPSDM MIGAS terdapat agen perubahan yang memiliki tugas untuk membangun zona integritas guna mempertahankan predikat WBK dan WBBM. Agen perubahan tersebut melakukan terobosan dengan melakukan 5 tahapan dalam membangun zona integritas, yaitu

1. Memperbaiki pola pikir SDM
2. Penataan tata laksana, yaitu dengan memperbaiki SOP.
3. Melakukan pengembangan IT
4. Memperbaiki e-office
5. Penataan manajemen SDM

3) Communication (Komunikasi)

Humas PPSDM MIGAS terus melakukan komunikasi terkait program program yang dilaksanakan salah satunya dengan agen perubahan terkait 5 tahapan untuk membangun zona integritas. Humas PPSDM Migas juga memantau social media dan website terkait keluhan, masukan, dan pertanyaan pertanyaan seputar informasi pelayanan pada PPSDM MIGAS.

4) Evaluation (Mengevaluasi)

Dengan menjalankan program tersebut itu dapat menjadi bahan evaluasi oleh agen perubahan dan humas PPSDM MIGAS setiap tahunnya yang digunakan sebagai *opportunity for improvement* (kesempatan untuk perbaikan). Sehingga kedepanya pelayanan PPSDM MIGAS dapat semakin optimal dan penilaian yg dari kementrian PUPR terkait predikat WBK dan WBBM oleh PPSDM MIGAS akan semakin bagus.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis PPSDM MIGAS Cepu:

1. Sebaiknya pihak humas lebih memperhatikan dan mengkomunikasikan atau mengkampanyekan program PPSDM MIGAS dengan baik lagi sehingga dapat tersampaikan kepada pegawai dan customer dengan efektif
2. Terus melakukan pengembangan sistem terkait semua pelayanan yang di sediakan oleh PPSDM MIGAS, sehingga customer semakin mudah mengakses sistem PPSDM MIGAS untuk menikmati produk pelayanan yang di sediakan oleh PPSDM MIGAS
3. Humas PPSDM MIGAS lebih aktif untuk menyampaikan seputar informasi terkait perkembangan sistem kemudahan pelayanan PPSDM MIGAS dan merespon tanggapan para customer, dengan melakukan komunikasi 2 arah sehingga customer mendapatkan pelayanan yang optimal

4. Dengan terus melakukan penataan manajemen SDM, agar semua pegawai di berbagai bidang dapat bekerja dengan optimal sop. dengan cara di sekolahkan atau dengan mengikuti diklat. Kemudian untuk mengawasi kinerja pegawai ada sebuah reward dan punishment yang di berikan kepada pegawai sehingga pegawai yang memiliki kinerja bagus dapat menjadi memotivasi para pekerja lain. Memberikan reward dan punishment kepada pegawai agar lebih di pertegas lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal, A., & Elizar, E. (2014). IEEE 802.11 ac sebagai Standar Pertama untuk Gigabit Wireless LAN. *Jurnal Rekayasa ElektriKa*, 11(1), 36-44.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Diana, Wijayanti Sari Irene. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta. Nuha Medika
- Effendy, O.U. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Komunikasi Teori dan Filsafat*. Bandung: remaja Rosdakarya.
- Eryanto. 2018. *Media Massa dan Pasar Modal*. Jakarta selatan : Media Center
- Fajriyah, N. (2013). Pengaruh Promosi, Reputasi, dan Lokasi Strategis terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III.
- Iriantara, Y. (2005). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*, Bandung: *Simbiosis Rekatama, Media*.
- Puntoadi, D. (2011). *Menciptakan Penjualan via Social Media*. Elex Media Komputindo.
- Rahma, M. S. (2018). *PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA LAYANAN TABUNGAN EMAS PADA PT PEGADAIAN CABANG SEKIP PALEMBANG* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA).
- Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media KOMunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Rajawali Pers: Jakarta

- Ruslan, Rosady. 2005. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2006. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta : PT Raja Gafindo Persada
- Setiadi, A. (2016).Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta. 2011.
- Utama, D. A. (2018). *STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Lentera*, 17(1).

Sumber Internet

- <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>
- <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>
- <https://www.antikorupsi.org/>
- https://ppsdmmigas.esdm.go.id/id/Landing/tentang_kami
- <https://kumparan.com/suarabanyuurip/ppsdm-migas-cepu-menuju-wilayah-birokrasi-bersih-dan-melayani-1rChf9lUyrY/full>

Panduan Wawancara

INTERVIEW GUIDE

Pengantar

Berikut adalah panduan wawancara terkait penelitian Strategi Komunikasi PPSDM Migas dalam memberikan pelayanan prima guna mempertahankan predikat WBK dan WBBM.

Interview Guide bagian Sekdiv Public Relations

Pertanyaan

1. Strategi komunikasi apa yang digunakan PPSDM MIGAS dalam mendapatkan dan mempertahankan predikat WBK dan WBBM?

Dengan cara membangun zona integritas dengan beberapa tahapan seperti, memperbaiki pola pikir, pola pikir terkait dengan budaya kerja. Mind set pegawai negeri yang seandainya sendiri itu perlu di perbaiki seperti kedisiplinan datang tepat waktu dan menggunakan seragam yang sudah di tentukan itu harus di bentuk mind set seperti itu dengan melakukan sebuah sosialisasi kemudian membentun event event yang melibatkan seluruh pegawai sehingga seluruh pegawai itu tidak terkotak kotakkan, karena pada PPSDM MIGAS Cepu terdapat berbagai bidang sehingga pegawai itu terkotak kotakkan. Pentaan tata laksana yang di maksudt disini adalah memperbaiki SOP, karena SOP itu tidak boleh kaku, SOP itu boleh dirubah tetapi tidak melanggar aturan seperti kondisi pada saat ini, Seperti dulu seluruh kegiatan peserta di lakukan dengan tatap muka, sedangkan sekarang tdk bisa karena kondisi yang tidak memungkinkan sehingga dilakukan secara daring. Kemudian kita melakukan pengambang IT, seperti misalnya dulu peserta didik melakukan pendaftaran dan antri sesuai pertaturan, sekarang berubah mengikuti kondisi, semua pendaftaran dilakukan secara daring melauai website resmi PPSDM MIGAS, karena itu lebih efektif tidak membuang waktu dan biaya. Memperbaiki e office, dulu peserta didik itu antri untuk

melakukan pendaftaran, jika sekarang sudah tidak, dulu pendaftaran bisa menghasilkan uang bagi pegawai karena bisa nitip sehingga peserta didik dapat di layani terlebih dahulu dengan cara membayar (nitip). Jika sekarang kita mendaftar secara bisa dari rumah, datang sesuai panggilan jadwal sehingga tidak ada waktu yang terbuang dan tenaga, biaya karena yang namanya biaya sangat rentang dengan yang namanya gratifikasi dan korupsi. Keterbukaan informasi publik, jadi semua informasi layanan terdapat pada website PPSDM MIGAS, termasuk salah satu layanan PKL bagi mahasiswa terdapat pada website semua tercantum pada website yang telah di sediakan dari pengklasifikasian bidang dan jumlah kuota kuota penerimaan perbulan, sehingga dengan keterbukaan informasi tersebut tidak ada yang namanya suap atau istilah nitip, adanya koneksi yang dinamakan orang dalam tdk berlaku. Jadi itu merupakan salah satu gerakan migas dalam memberantas KKN, selama kuota yang di sediakan masih ada bisa untuk mengikuti PKL di PPSDM MIGAS, dan selama kuota yan telah di sediakan sudah habis anak pejabat pun tidak mengikuti PKL di PPSDM MIGAS. Penataan magajemen SDM, banyak sekali yang dilakukan disini seperi merencanakan kebutuhan pegawai kemudian ada pola mutasi internal, kemudian ada key performece indicator yang berfungsi mengetahui kinerja pegawai. Karena dalam sebuah sub bidan kepegawaian terdapat tim yang setiap individualnya memiliki kemampuan yang berbeda beda, jika ada pegawai yang kurang optimial dalam pekerjaannya ada beberapa opsi yg bisa dilakukan dengan cara di sekolahkan atau dengan mengikuti diklat. Kemudian untuk mengawasi kinerja pegawai ada sebuah reward dan punishment yang di berikan kepada pegawai sehingga pegawai yang memiliki kinerja bagus dapat menjadi memotivasi para pekerja lain dan pekerja yg kinerjanya kurang tidak memberikan dampak negative bagi para pekerja lain. Sehingga para pegawai yg memiliki gaji yang sama mendapatkan keadilan dalam bekerja.

2. Mengapa strategi tersebut yang digunakan dalam mendapatkan dan mempertahankan predikan WBK dan WBBM?

“Karena itu merupakan program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi Kementerian Hukum dan HAM yang baik, efektif

dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional dalam mewujudkan good governance dan clean government menuju aparaturnya Kementerian Hukum dan HAM yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatnya pelayanan prima serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Dalam perjalanannya, terdapat kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktik KKN, diskriminasi dan lemahnya pengawasan. Guna menghilangkan perilaku penyimpangan anggota tersebut telah dilakukan langkah-langkah strategis melalui pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dengan penetapan satker untuk diusulkan WBK/WBBM, tetapi dalam perkembangannya Satker yang diusulkan belum ada yang memenuhi standar penilaian minimal, karena sebelumnya adanya oknum pegawai sendiri yang melakukan kolusi guna mendapatkan keuntungan antara pegawai dan customer”

3. Berdasarkan pertanyaan 1&2, kendala apa yang timbul sehingga dapat menghambat proses tersebut?

“sebenarnya banyak sekali kendala salah satunya adalah ya namanya SDM, tidak semua SDM dapat di ajak bekerja sama untuk untuk membangun zona integritas, sebenarnya IT juga menjadi kendala tapi Alhamdulillah semua kendala itu dapat kita pecahkan sehingga transparansi, komunikasi dapat berjalan dengan baik”.

4. Jika terdapat kendala dalam proses tersebut, solusi apa yang dilakukan agar kendala tersebut dapat teratasi?

Dalam mengatasi kendala untuk kita memberikan punishment untuk pegawai yang tidak bekerja secara optimal, dan menyekolahkan atau mendiklatkan pegawai yang kurang dalam sebuah bidang tertentu dalam pekerjaannya, dan untuk IT kita terus mengembangkan sistem yang ada”

5. Apa tolak ukur keberhasilan strategi komunikasi yang telah ditetapkan oleh PPSDM migas?

Tersampainya informasi dari PPSDM Migas kepada seluruh pengguna jasa PPSDM Migas dan juga kepada masyarakat luas karena PPSDM Migas selain sebagai pusat pengembangan SDM sector migas di Indonesia juga untuk mengembangkan ASN khususnya di KESDM dan ASN secara umum di Indonesia serta mahasiswa di Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia.

Tolak ukur keberhasilan kita juga tercapainya program PPSDM Migas dalam melakukan kampanye pada social media ataupun media cetak, seberapa efektifkah kampanye tersebut untuk customer dan pegawai, jika hal itu kurang efektif maka kita akan melakukan evaluasi untuk menentukan program selanjutnya dan kita akan terus melakukan kampanye hingga mencapai sasaran yang telah kita tentukan.

6. Apakah divisi humas juga bekerjasama dengan divisi lain dalam memberikan pelayanan prima guna mempertahankan predikat WBK dan WBBM?

Humas harus bekerja sama dengan bagian lain untuk mendukung program WBK dan WBBM. Seperti dengan bagian kerja sama, bagian marketing, pelatihan, sertifikasi, PTSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan juga bagian laboratorium yang ada di PPSDM Migas.

7. Bagaimana cara bentuk koordinasi dengan divisi tersebut?

Dengan melakukan koordinasi rutin antar bagian baik secara formal maupun informal/personal karena seluruh bagian sudah memahami jika untuk publikasi baik itu secara langsung maupun dengan menggunakan media social/website resmi PPSDM Migas.

8. Media apa saja yang digunakan PPSDM dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Secara langsung dan melalui media social/website resmi PPSDM Migas.

9. Siapa target dan sasaran yang dituju untuk di berikan layanan informasi?

Seluruh pengguna jasa PPSDM Migas dan juga kepada masyarakat luas karena PPSDM Migas selain sebagai pusat pengembangan SDM sector migas di Indonesia juga untuk mengembangkan ASN khususnya di KESDM dan ASN secara umum di Indonesia serta mahasiswa di Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia.

10. Apakah layanan informasi yang diberikan melalui media sosial sudah efektif dan tepat sasaran? Mengapa?

Jika kita berbicara efektivitas penyampaian informasi, kita harus melihat audiencenya. Untuk medsos dan website, audience hanya menasar pada generasi yang aktif pada ke dua media tersebut. Tetapi untuk audience yang lain akan berbeda lagi.

11. Seberapa besar peran media sosial dalam menyampaikan informasinya?

Untuk pengguna jasa yang aktif dalam menggunakan medsos, maka akan sangat berperan dan itu bergantung pada jenis pelatihan atau sertifikasi yang akan diselenggarakan. Sebagai informasi pengguna medsos PPSDM Migas persentasenya 41% berumur antara 25 – 34 tahun.

12. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan apa harapan kedepannya bagi PPSDM MIGAS?

Semua jasa pelayanan PPSDM Migas dapat diketahui oleh semua orang baik di dalam negeri maupun luar negeri.

13. Bagaimana humas PPSDM MIGAS mempertahankan reputasi yang baik terhadap layanan informasi yang diberikan melalui media sosial?

Dengan terus aktif menyampaikan informasi yang ada.

14. Apakah terdapat keluhan dari masyarakat terkait PPSDM MIGAS?

Sejauh ini hanya pertanyaan – pertanyaan mengenai informasi jasa pelatihan, sertifikasi, dan PKL/magang di PPSM Migas saja.

15. Bagaimana cara PPSDM MIGAS dalam menyelesaikan keluhan tersebut?

Menjawab apa yang menjadi pertanyaan baik melalui media social maupun secara langsung melalui call center PPSDM Migas.