

Peran Humas Dalam Mengelola Manajemen Isu (Studi Kasus Pengelolaan Tenaga Asing Ilegal)

Chendiliana

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta
chendiliana@gmail.com

Abstrak

Isu merupakan sesuatu yang bersifat bertentangan atau yang menimbulkan polemik tentang seseorang (individu) atau sebuah organisasi. Isu bisa muncul dalam bentuk opini, yaitu pernyataan yang bisa dikemukakan melalui kata-kata, isyarat, atau cara-cara lain yang mengandung arti tertentu. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan secara jelas dan terarah tentang temuan lapangan berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap fenomena alamiah yang terjadi, dengan tipe penelitian studi kasus. Studi kasus bertujuan untuk memperoleh pemahaman utuh dan terintegrasi mengenai interrelasi berbagai fakta dan dimensi dari kasus tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI memaknai isu sebagai rumor yang terkadang melanggar hukum dan fakta. Sekalipun ada fakta namun tidak dikonfirmasi. Humas hanya mau mengakui keberadaan dan merespon sebuah isu apabila telah ada konfirmasi. Adapun konsep identifikasi isu yaitu dengan cara merekam pemberitaan/kliping mengenai isu tenaga kerja ilegal. Analisis isu, Humas memberikan hasil kliping pemberitaan ke manajemen untuk dianalisis. Berdasarkan hasil analisis Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI, penyebab isu tentang tenaga asing ilegal muncul akibat adanya ketidakpuasan pihak-pihak lain. Manajemen isu yang dilakukan Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI secara garis besar telah melaksanakan konsep-konsep strategi humas dalam manajemen isu yaitu identifikasi isu, analisis isu, merumuskan program dan aksi serta evaluasi hasil.

Kata kunci : Manajemen isu, Peran Humas, Kementerian Tenaga Kerja RI

Abstract

An issue is something that is contradictory or that creates a polemic about a person (individual) or an organization. Issues can arise in the form of opinions, namely statements that can be put forward through words, gestures, or other means that carry certain meanings. The method used is descriptive qualitative, that is, this research is carried out by describing clearly and directed about the findings in the field based on the analysis carried out on natural phenomena that occur, with the type of case study research. Case studies aim to obtain a complete and integrated understanding of the interrelation of various facts and dimensions of the case. The results showed that the Public Relations Bureau of the Indonesian Ministry of Manpower interpreted issues as rumors that sometimes violated laws and facts. Even though there are facts, they are not confirmed. Public Relations only wants to acknowledge the existence and respond to an issue if it has been confirmed. The concept of issue identification is by recording news / clippings regarding the issue of illegal labor. Issue analysis, PR provides the results of news clippings to management for analysis. Based on the analysis of the Public Relations Bureau of the Indonesian Ministry of Manpower, the cause of the issue of illegal foreign workers arises from the dissatisfaction of other parties. Issue management carried out by the Public Relations Bureau of the Indonesian Ministry of Manpower has implemented the concepts of public relations strategies in issue management, namely identification of issues, analysis of issues, formulating programs and actions and evaluation of results.

Keywords: Issue management, Role of Public Relations, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia

PENDAHULUAN

Kementerian Tenaga Kerja RI (Kemenaker) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggungjawab dalam mengurus masalah-masalah ketenagakerjaan dan menangani masalah-masalah perburuhan. Namun sangat disayangkan, Kemenaker RI sedang dilanda banyak permasalahan seperti banyaknya pengangguran, aksi demo para buruh, pemberitaan yang buruk mengenai kekerasan yang dialami oleh TKI, dan juga pemberitaan tentang membanjirnya tenaga kerja asing illegal yang dari China. Dan issue yang saat ini lagi aktual adalah Indonesia diserbu tenaga kerja asing, khususnya dari China. Sehingga banyak tanggapan ataupun komentar dari masyarakat terhadap issue tersebut. Ada masyarakat yang memberikan tanggapan atau opini negative, tapi sekarang-sekarang sudah jarang terdengar.

Isu-isu seperti yang telah dipaparkan di atas, jika dibiarkan terus menerus dapat menjadi krisis bagi Kemenaker RI yang dapat berakibat pada menurunnya citra Kemenaker RI. Dalam hal inilah Humas Kemenaker RI berperan. Humas Kemenaker RI harus dapat mengatasi isu yang sedang berkembang ini sebelum akhirnya meluas dan berdampak pada citra Kementerian Tenaga Kerja RI.

Dalam menangani isu diperlukan manajemen isu agar isu yang dihadapi oleh suatu instansi atau lembaga dapat diatasi dengan benar. Tujuan manajemen isu itu sendiri adalah untuk mengelola isu yang beredar di publik. Manajemen isu sebagai sebuah alat yang dapat digunakan oleh suatu lembaga atau instansi untuk mengidentifikasi,

menganalisis, dan mengelola berbagai isu yang muncul ke permukaan serta bereaksi terhadap berbagai isu tersebut sebelum isu-isu tersebut diketahui oleh masyarakat luas. Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah Peran Humas Kementerian Tenaga Kerja RI Dalam Mengelola Manajemen Isu Tenaga Asing Illegal ?”

Komunikasi Organisasi

Everett Rogers mengemukakan pengertian tentang komunikasi organisasi sebagai : *a critical reason for studying organizational communications is that it occur in a highly structured context. An organization's structure tends to effects the communication process: thus, communication from a subordinate to a superior is very different form communications between equals* (Miftah Toha, 2009 : 187).

Menurut Barnard, Mayo dalam Arni Muhammad, dikemukakan mengenai teori hubungan manusia yaitu : “menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi “(Arni Muhammad, 2008 : 39).

Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dengan khalayaknya; melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan; membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggap terhadap opini publik; menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam mengikuti

dan memanfaatkan perubahan secara efektif dalam penerapannya sebagai sistem peringatan secara guna membantu mengantisipasi kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama (Alo Liliweri, 2011, hal. 654).

Humas Pemerintah

Melalui program kerja Humas yang terencana dengan baik, pemerintah dapat menyampaikan informasi atau menjelaskan mengenai kebijakan yang ditempuh serta aktivitas pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas yang diemban ataupun kewajiban-kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan.

Dasar pemikiran Humas dalam pemerintahan berlandaskan pada dua fakta dasar. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui; karena itu, para pejabat pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat (Frazier H. Moore, 2004 : 489).

Manajemen Isu

Chase dalam Kim Harrison, mendefinisikan manajemen isu sebagai: *“the process of closing the gap between corporate actions and skateholder expectation. (proses untuk menutupi jurang pemisah antara tindakan korporat dan harapan pihak terkait).* (Kim Harrison, 2001 : 46).

Dalam manajemen isu, terdapat langkah-langkah yang harus dilaksanakan agar pelaksanaan manajemen tertata dan berjalan sesuai tujuan. Langkah-langkah tersebut adalah:

1. **Identifikasi Isu.** Merupakan proses untuk membandingkan tren yang terjadi di dalam organisasi dengan kinerja perusahaan. Setiap gap yang bisa menimbulkan isu, harus didokumentasikan, dikategorisasi, dan dilaporkan.
2. **Analisis Isu.** Analisis isu adalah menentukan isu berdasarkan urgensinya dan dampaknya. Setelah isu yang muncul diidentifikasi dan diprioritaskan, tahap kedua dimulai. Tujuannya adalah menentukan asal isu tersebut yang sering kali sulit karena biasanya isu tidak muncul hanya dari satu sumber saja.
3. **Pilihan strategi perubahan isu.** Merupakan tahap yang melibatkan pembuatan keputusan-keputusan dasar tentang respons organisasi. Terdapat tiga pilihan untuk menghadapi perubahan tersebut, yaitu :
 - a. **Strategi perubahan reaktif.** Dalam strategi perubahan reaktif, perusahaan hanya akan bereaksi jika muncul isu-isu yang memojokkan atau kurang menguntungkan bagi citra perusahaan. Artinya perusahaan

tidak memiliki persiapan dan strategi jangka panjang dalam menghadapi isu.

- b. *Strategi perubahan adaptif.* Strategi ini menyarankan pada keterbukaan perusahaan terhadap isu-isu yang berkembang. Hal ini memerlukan kesadaran perusahaan bahwa isu tidak bisa dihindari. Pendekatan ini berlandaskan pada perencanaan untuk mengantisipasi perubahan serta menawarkan dialog konstruktif untuk menemukan sebuah bentuk kompromi dalam menangani setiap isu yang beredar.
- c. *Strategi respons dinamis.* Respons dinamis bertujuan untuk mengantisipasi dan membantu proses pengambilan keputusan agar sesuai dengan kepentingan publik. Strategi ini memberikan arahan bagaimana berkampanye melawan isu. Pendekatan ini menjadikan organisasi sebagai pelopor pendukung perubahan.
4. **Program penanganan isu.** Pada fase ini organisasi harus memutuskan kebijakan yang mendukung perubahan yang diinginkan untuk membuat program penanganan isu. Tahap ini membutuhkan koordinasi sumber daya untuk menyediakan dukungan yang optimal agar tujuan dan target tercapai.
5. **Evaluasi hasil.** Setelah semua tahapan di atas, akhirnya dibutuhkan sebuah riset untuk mengevaluasi bagaimana implementasi program yang dilakukan (Nova Firsan, 2011 : 256-260).

Jadi, dari beberapa aktivitas di atas dapat dikemukakan bahwa manajemen isu bukan sekedar scan lingkungan, termasuk memonitor berita-berita media, tetapi aktivitas yang menyeluruh dan melibatkan semua elemen organisasi. Menurut Miller seperti dikutip Rachmat Kriyantono, dikatakan bahwa “scan lingkungan baru bermakna bagi organisasi jika sudah dianalisis dan diterjemahkan ke dalam pengambilan keputusan strategis, dan bagian terbesar manajemen isu mencakup perencanaan menggelar event atau rangkaian event”(Rachmat Kriyantono, 2015 : 189).

Tenaga Kerja Asing

Tenaga Kerja Asing adalah tiap orang bukan warga negara Indonesia yang mampu melakukan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja, guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Abdul Khakim, 2009 : 27) Pengertian tenaga kerja asing ditinjau dari segi undang-undang, yang dimana pada Pasal 1 angka 13 UU No 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan di jelaskan bahwa: “Tenaga kerja asing adalah warga negara asing pemegang visa dengan maksud bekerja di wilayah Indonesia”.

Mempekerjakan TKA adalah suatu hal yang ironi, sementara di dalam negeri masih banyak masyarakat yang menganggur. Akan tetapi, karena beberapa sebab, mempekerjakan TKA tersebut tidak dapat dihindarkan. Tenaga kerja asing adalah warga negara asing pemegang visa dengan maksud bekerja di wilayah Indonesia. Kebijakan pemerintah dalam penggunaan tenaga kerja asing hanyalah

bersifat sementara, berhubung karena keterbatasan atau kekurangan tenaga ahli. Namun, kebijakan pemerintah dalam pembangunan tetap diarahkan pada perluasan kesempatan kerja bagi tenaga kerja Indonesia.

Konsep Peran

Peran adalah bagaian dari aktivitas yang dilakukan seseorang dan merupakan peraturan atau perilaku yang dimiliki dan dilakukan dalam karyawan sebagai bagian dari aktivitas hidup sehari-hari. Peranan (*role*) menurut Soejono Soekanto merupakan “proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dia menjalankan suatu peranan” (Soejono Soekanto, 2009 : 212). Lebih lanjut Levinson dalam Soekanto mengatakan peranan mencakup tiga hal, antara lain :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat (Soejono Soekanto, 2009 : 213).

“Sebagai wahana komunikasi kedalam maupun keluar. Ke dalam berusaha menyelenggarakan kegiatan dalam tubuh organisasi, keluar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungannya” (Widjaja, 2006 : 27)

Sementara Broom & Smith (1979) dan Dozier & Broom (1995) sebagaimana dikutip oleh H. Suwatno dalam bukunya yang berjudul “*Komunikasi Pemasaran Kontekstual*” mengidentifikasi dua peran humas yang paling dominan, yaitu :

1. The communication manager

Tugas dari manajer komunikasi adalah merencanakan dan mengelola program-program PR, memberikan masukan (*advice*) kepada pihak manajemen, membuat kebijakan komunikasi, dan memonitor pelaksanaannya. Manajer komunikasi ini memiliki tiga tipe, yakni :

- a) *Expert prescriber*, bertugas meneliti dan memetakan masalah-masalah PR, serta mengembangkan program untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.
- b) *Communication facilitator*, bertugas sebagai penghubung komunikasi yang menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakat. Ia juga berperan sebagai penerjemah dan mediator.
- c) *Problem-solving process facilitator*, bertugas membantu mengatasi masalah komunikasi, berperan sebagai konsultan atau penasehat dalam perencanaan dan pelaksanaan program PR.

2. The communication technician

Tugas dari teknisi komunikasi adalah melaksanakan program-program PR di wilayah teknis dan operasional, seperti menulis press release, mengorganisasi kegiatan, dan membuat konten website. Biasanya teknisi tidak terlalu berperan serta dalam aktivitas riset dan evaluasi (H. Suwatno, 2018 : 91).

Maka seorang humas yang profesional haruslah melaksanakan peranannya sebagai manajer komunikasi, fasilitator dan mediator, melaksanakan program-program humas (Public Relations) di wilayah teknis dan operasional, mengorganisasi kegiatan, dan membuat konten website, menulis press release serta pemecah masalah (*problem solving process facilitator*) tentang mengelola manajemen issue tenaga kerja illegal, dimana

Humas Kementerian Tenaga Kerja RI berusaha untuk melaksanakan peran humas menyediakan layanan komunikasi dan informasi kepada khalayaknya baik internal maupun eksternal.

METODOLOGI PENELITIAN

Bodgan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, menyatakan bahwa “Metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dan juga diarahkan pada latar belakang individu tersebut secara holistik (utuh)”(Lexy J. Moleong, 2008 : 4).

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara mendalam
2. Dokumentasi
3. Observasi Nonpartisipan
4. Studi Kepustakaan

Subjek Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan kali ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Peran Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dalam mengelola Manajemen Isu. Dimana peneliti akan melakukan riset mendalam tentang bagaimana Humas Kementerian Tenaga Kerja RI mengidentifikasi isu, menganalisis isu, pilihan strategi perubahan isu, yang merupakan tahap yang melibatkan pembuatan keputusan-keputusan dasar tentang respons organisasi. Kemudian program penanganan isu. Pada fase ini organisasi harus memutuskan kebijakan yang mendukung perubahan yang diinginkan untuk membuat

program penanganan isu. Tahap ini membutuhkan koordinasi sumber daya untuk menyediakan dukungan yang optimal agar tujuan dan target tercapai. Dan terakhir adalah evaluasi hasil. Setelah semua tahapan di atas, akhirnya dibutuhkan sebuah riset untuk mengevaluasi bagaimana implementasi peran humas dan program yang dilakukan

Metode Keabsahan

Dalam uji kredibilitas data, digunakan teknik triangulasi sumber. Melalui teknik ini peneliti dapat membandingkan atau menguji data yang telah didapat melalui proses wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dokumentasi, dan studi kepustakaan dapat lebih dikuatkan dan divalidasi dengan berbagai sumber bacaan dan *literature* sehingga data yang diperoleh dapat teruji kredibilitasnya.

Operasionalisasi Konsep

Adapun oprasionalisasi konsep yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. **Identifikasi Isu.** Merupakan proses untuk membandingkan tren yang terjadi di dalam organisasi dengan kinerja perusahaan. Setiap gap yang bisa menimbulkan isu, harus didokumentasikan, dikategorisasi, dan dilaporkan.
2. **Analisis Isu.** Analisis isu adalah menentukan isu berdasarkan urgensinya dan dampaknya. Setelah isu yang muncul diidentifikasi dan diprioritaskan, tahap kedua dimulai. Tujuannya adalah menentukan asal masalah isu tersebut yang sering kali sulit

karena biasanya isu tidak muncul hanya dari satu sumber saja.

3. **Pilihan strategi perubahan isu.** Merupakan tahap yang melibatkan pembuatan keputusan-keputusan dasar tentang respons organisasi.
4. **Evaluasi hasil.** Setelah semua tahapan di atas, akhirnya dibutuhkan sebuah riset untuk mengevaluasi bagaimana implementasi program yang dilakukan.

Teknik Analisa Data

Data yang telah didapat melalui hasil wawancara, hasil observasi, maupun yang didapat dari studi kepustakaan, diorganisasikan ke dalam bentuk narasi / paparan penjelasan secara deskriptif hingga dapat memberikan gambaran mengenai peran humas Kementerian Tenaga Kerja RI dalam mengelola manajemen issue. Oleh karenanya maka dalam menyajikan hasil penelitian, peneliti menguraikan secara deskriptif analitis, yaitu :

1. Peneliti mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah penelitian baik yang berasal dari sumber data primer maupun skunder.
2. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis berdasarkan kategori-kategorinya.
3. Kemudian peneliti menghubungkan antara kategori-kategori tersebut.
4. Hasil dari proses hubungan antara kategori-kategori tersebut akan menjadi jawaban dari masalah pokok penelitian yang akan dideskripsikan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Issue

Dari hasil wawancara dengan Bapak R. Soes Hindharno, SH, MH tersebut terungkap bahwa tugas dan fungsi Humas Kementerian Tenaga Kerja RI yang pertama adalah melakukan pekerjaan sebagai humas seperti melakukan komunikasi/memberikan informasi kepada publik internal maupun publik eksternal. Kedua, menangani atau mengerjakan hal-hal yang berkaitan dengan aspek kehumasan dan komunikasi. Misalnya, ketika ada permasalahan yang melanda kementerian seperti yang saat ini sedang berkembang issue tenaga kerja illegal yang kebanyakan berasal dari negara China, maka hal ini akan menjadi bagian dari jobdesknya untuk melihat dari sudut pandang humas dan komunikasi atau dengan kata lain melakukan legal audit komunikasi, serta melakukan identifikasi issue, apakah issue mengenai tenaga kerja illegal tersebut ada yang melanggar aturan secara hukum atau tidak.

“Humas disini punya dua jobdesk, pertama, pekerjaan humas seperti yang kita tahu yaitu giving information kepada publik internal maupun publik eksternal. Kedua, kita menangani/mengerjakan hal-hal yang berkaitan dengan aspek hukum. Nah, disinilah kita bertugas untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi tentang adanya issue yang berkembang di masyarakat tersebut, apakah ada yang melanggar aturan secara hukum atau tidak, apakah dengan adanya issue tersebut ada yang melanggar pasal-pasal tertentu mengenai etika kehumasan lembaga pemerintah atau tidak”, lanjut Key Informan (wawancara dengan Kepala Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI).

Kemudian Kepala Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI juga

menambahkan lebih detail mengenai tugas-tugas humas di Kementerian Tenaga Kerja RI :

1. “Tugas-tugas humas disini seperti memberikan informasi kepada publik internal maupun publik eksternal, memberikan informasi mengenai peraturan hak dan kewajiban pegawai ataupun buruh (karyawan) dan menyelesaikan komplain para buruh atau karyawan, komplain masyarakat, dan juga menjadi penghubung antara pihak Kementerian Tenaga Kerja RI dengan public (masyarakat). Humas juga berperan serta dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabilitas program kehumasan.”
2. melakukan hubungan dengan institusi terkait seperti media massa, LSM ketenagakerjaan, memonitor pendapat publik internal dan eksternal tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan yang diambil pimpinan kementerian untuk pengambilan keputusan, memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dan media massa. Mengkordinir penyebaran informasi di dalam (internal) maupun luar (eksternal) lingkungan kementerian seperti website, spanduk, baliho, situs internet, mengkordinir pers release, talk show di tv/radio, dan lain sebagainya”.
3. “idealnya posisi humas di salah satu instansi pemerintah seperti di Kementerian Tenaga Kerja RI ini sebaiknya diisi oleh orang-orang berlatar ilmu humas (public relations) seperti ilmu komunikasi atau ilmu jurnalistik, hal ini ditujukan agar dalam penguasaan masalah di lapangan dapat diselesaikan sebagaimana ilmu humas, seperti menangani issue membanjirnya tenaga kerja illegal yang berasal dari China yang masuk ke Indonesia”.

Dari beberapa uraian pengertian, tugas, fungsi, dan tujuan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa internal relations merupakan jembatan antara pihak manajemen dengan publik internal, dalam hal ini karyawan. Baik tidaknya hubungan yang terjalin diantara keduanya akan mempengaruhi semangat dan kinerja pegawai di Kementerian Tenaga Kerja RI khususnya dalam mengelola issue yang berkembang di masyarakat.

Analisis Issue

Menurut Kepala Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI bahwa dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan suara public atau suatu issue, “humas harus di ke depankan untuk menganalisi issue yang berkembang, humas akan mencari inisiatif dan melakukan pendekatan-pendekatan proaktif tanpa mengedepankan tindakan-tindakan reaktif semata”

Pemahaman dan sikap Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI mengenai issue tentang membanjirnya tenaga kerja illegal yang kebanyakan dari China. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak R. Soes Hindharno, SH, MH, penelitian mengenai peran humas dalam mengelola terhadap issue, diperoleh gambaran sebagai berikut :

Menurut Informan,

“issue itu merupakan sesuatu informasi yang belum tentu benar, dan terkadang melanggar hukum karena tidak berdasarkan fakta yang ada. Kalaupun ada fakta tetapi tidak ada konfirmasi. Kuncinya adalah

konfirmasi. Selama ada konfirmasi maka respon atau tanggapan pun ada”.

Dalam menanggapi hal tersebut berikut pernyataan Kepala Biro Humas :

“Sebenarnya begini ya, issue itu kan hal yang belum tentu benar maupun salah. Issue bermain di ranah publik. Kalau orang bilang itu rumor, gossip, dan masih banyak istilah-istilah lainnya. Jadi kita tidak pernah memaknai issue. Sebab isu itu terkadang melanggar hukum dan fakta. Kalaupun ada fakta, namun tidak ada konfirmasi. Jadi kuncinya adalah konfirmasi. Selama tidak ada konfirmasi atau pemberitahuan, maka kita tidak pernah mengakui keberadaannya. Dan juga kita tidak akan pernah merespon atau menanggapi akan issue tentang tenaga kerja illegal dari China tersebut, sebab tidak ada konfirmasi ke kita”.

Kalau berbicara sikap, aktif pasti. Contohnya kalau ada surat keluhan dari masyarakat, surat pembaca yang ada di media massa maupun media sosial, hari itu keluar, hari itu juga kita kordinasikan ke atasan, hari itu langsung kita beri balasan atau jawaban ke media terkait, baik media massa elektronik maupun media massa cetak termasuk juga media sosial.

Lebih lanjut Informan mengatakan, “Kalaupun juga gak ke atasan langsung, pokoknya juga ke unit terkait. Hari itu kita dapat berita, hari itu juga kita kirim. Kalau jawabannya keluar dari unit terkait, hari itu kita juga balik ke media. Jadi kan semua itu intinya konfirmasi”.

Pernyataan diatas dipertegas oleh Kepala Biro Humas dengan memberikan gambaran/ccontoh konkrit yang telah dilakukan bagaimana sebuah konfirmasi itu penting untuk memberikan respon / tindakan;

“Jadi begini, kita di Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI ini khan disini punya seperti kotak saran/pendapat, sms center, surat elektronik/email yang mana semua itu ditujukan untuk memberikan saran bagi Kementerian Tenaga Kerja RI ke arah perbaikan yang lebih baik lagi. Inilah yang penting buat kita. Sebab ada konfirmasi /pemberitahuan dari masyarakat dalam bentuk surat masukan di kotak saran yang kemudian selanjutnya kita akan ambil, kita akan lihat serta analisis beserta pihak manajemen mengenai keluhan masyarakat tersebut. Jadi begini, issue itu khan bisa diangkat oleh media massa atau media sosial, baik itu positif maupun negatif. Jadi kembali lagi yang saya katakan tadi yaitu konfirmasi. Jika pers ingin memberitakan tentang issue tertentu seperti issue tentang membanjirnya tenaga kerja illegal dari China yang masuk Indonesia, maka mereka harus konfirmasi terlebih dahulu pada kita. Buktinya ada kok media massa yang kita gugat karena informasi yang diberitakan tidak benar dan berimbang. Karena itu tadi, yaitu mereka tidak ada konfirmasi terlebih dahulu.

Lebih lanjut Kepala Biro Humas menyatakan sikap :

“Kementerian adalah menyampaikan informasi harus dapat make sense dengan kenyataan yang terjadi. Tidak menambahkan atau mengurangi informasi yang sebenarnya. “kita menyampaikan harus bisa make sense dengan itu supaya ketika mereka menerima, mereka bisa memahami bahwa itu adalah informasi yang sebenarnya, tidak ada yang kita tambahkan atau kurangi”, lanjutnya.

Sementara Informan, memberikan pernyataan yang berbeda dalam melihat peran Kepala Biro Humas terhadap issue tenaga kerja illegal yang berasal dari negeri China yang masuk dan bekerja di berbagai wilayah Indonesia :

“Baginya, seorang Humas seharusnya peka terhadap lingkungannya baik yang berkaitan dengan publik internal maupun publik eksternal. Seorang humas harus aktif dalam melakukan monitoring terhadap issue-issue di luar yang dianggap berpotensi terhadap institusi atau lembaga pemerintah tersebut, sekalipun tidak ada konfirmasi. Sebab inilah yang akan menentukan peran humas untuk merespon atau mengelola manajemen issue sebelum issue tersebut berkembang menjadi krisis”.

Informan juga menegaskan bahwa Humas menyampaikan informasi yang sebenar-benarnya tanpa ditambahkan atau dikurangi. Issue yang sudah di blow up oleh media massa baik cetak maupun elektronik dan juga media sosial akan menjadi berita bagi Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI. Menurutnya, Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI harus berperan secara aktif dan proaktif dan melakukan usaha-usaha preventif, walaupun tidak ada konfirmasi. Tidak hanya mengandalkan sikap yang responsif/reaktif semata dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.

Jadi dengan demikian dalam menganalisis isu, maka yang perlu dicermati, sumber isu bisa dari seorang individu, bisa pula dari organisasi. Kegiatan pada tahap ini bertujuan, menentukan asal isu tersebut yang seringkali sulit karena biasanya isu tidak

muncul hanya dari satu sumber saja. Disini, kemampuan riset, kualitatif maupun kuantitatif menjadi sangat penting. Tahap riset dan analisa awal ini akan membantu mengidentifikasi apa yang dikatakan oleh individu dan kelompok berpengaruh tentang isu-isu dan memberikan ide yang jelas pada manajemen.

Program Penanganan Issue

Dikemukakan oleh Kepala Biro Humas :

“Tindakan humas kita pasti ngumpulin semua berita-berita yang terkait dengan pemberitaan tentang tenaga kerja illegal khususnya dari China tersebut baik di media cetak seperti koran maupun media online elektronik. Tapi kita tidak langsung ke pers untuk mengklarifikasi. Kita akan memberikan komentar apapun dulu dan kita akan sampaikan ke pers kalau permasalahan ini masih dalam pengkajian di kementerian untuk dilihat apakah ada yang salah, apakah sudah sesuai dengan standart prosedur dan sebagainya.” Sehingga outputnya seperti apa, inilah yang menjadi pegangan informasi saya dalam mengklarifikasikannya ke pers tersebut. Jadi intinya kita tidak langsung mengklarifikasi pada pers pasca pemberitaan. Kita diem dulu sebentar. Sembari menunggu hasil analisisnya”.

Sementara di lain kesempatan informan menambahkan, setelah dikaji manajemen /internal dan outputnya ada, maka inilah yang menjadi alat informasi bagi seorang humas ke pers/media untuk mengklarifikasi mengenai apa yang sebenarnya terjadi :

“Jadi memang semua media yang selama kita menunggu proses pengkajian itu, pasti kan ngepush nih, itu kita tahan, kita keep, kita pasti bakal klarifikasi yang sebenarnya ke

pers/media usai di kaji terlebih dahulu. Menurut Informan, aktivitas Humas dalam menyampaikan isu / permasalahan ke internal untuk di analisis dilakukan secara situasional. Artinya ketika misalkan Kementerian Tenaga Kerja RI dilanda issue pemberitaan oleh pers, pihak pers bisa secara langsung mengkonfirmasi issue tersebut kepada internal katakanlah direkturnya melalui telepon secara langsung, atau juga bisa melalui humasnya yang akan mengkonfirmasi issue tersebut.

Informan menambahkan dengan memberikan penjelasan lebih detail untuk menggambarkan bagaimana kerja humas dalam mempersiapkan wawancara pihak pers dengan unit-unit terkait yang ingin diwawancarai atas permintaan wartawan/media massa yang bersangkutan :

“Ketika ada pers/wartawan yang ingin meminta wawancara dengan unit-unit terkait, yang pertama kami lakukan adalah meneliti dengan baik apakah wartawan tersebut benar-benar bekerja untuk media massa yang ia informasikan. Kemudian meneliti dengan baik apakah media massa tersebut cukup baik/layak untuk dilayani. Kemudian saya menghubungi direktur tersebut untuk kesediaannya wawancara. Namun terkadang jika wartawannya telah mengenal direktur nya begitu juga sebaliknya, mereka dapat langsung telpon wawancara secara langsung ke pihak manajemen. Kemudian mengatur waktu dan persiapan yang baik untuk diwawancarai, mempersiapkan pers kit, ruangan, makanan, minuman dan lainnya, kemudian merekam wawancara yang berlangsung dan membuat dokumentasi foto. Kliping artikel/tulisan yang dimuat di media massa tersebut. Mendistribusikan kliping ke seluruh unit terkait untuk dianalisis kemudian terakhir di arsip.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, informan menyatakan bahwa kegiatan dalam penanganan issue dilakukan dengan Humas mengumpulkan semua pemberitaan/kliping terkait dengan pemberitaan tentang issue tenaga kerja illegal yang berasal dari China. Namun, humas tidak langsung memberikan jawaban. Humas menahan dulu jawaban yang akan mereka beritahukan setelah proses pengkajian di level manajemen/internal dan mengatakan kepada pers akan mengklarifikasi informasi yang sebenarnya setelah output nya sudah didapat dari hasil pengkajian tersebut.

Dalam merumuskan program penanganan issue, menurut informan, ketika Kementerian Tenaga Kerja RI dilanda sebuah isu/pemberitaan negatif, maka hal itu akan dibahas di internal/manajemen untuk kemudian dilakukan analisis terhadap permasalahan itu serta langkah yang akan dilakukan. Seperti pada kasus issue tenaga kerja illegal yang saat ini peneliti lakukan. Setelah mengetahui bahwa adanya pemberitaan tersebut, maka Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI mengkonfirmasi ke internal. Disini akan dianalisis sampai detail mulai dari mengapa ini bisa terjadi, dan dari mana sumbernya.

Informan lebih lanjut mengatakan :

“Strategi yang akan diambil Kementerian Tenaga Kerja RI adalah reactive strategy. Sebab, kementerian sudah meyakini apa yang dilakukan oleh pemerintah sudah benar dan sudah sesuai dengan SOP. Namun begitu, pihak kementerian akan tetap melakukan audit komunikasi terhadap

penanganan mengenai issue tentang membanjirnya tenaga kerja illegal yang datang dari negeri China tersebut yang kemudian hasilnya akan dijadikan bukti”.

Humas dapat memberikan kontribusi terutama dalam memantau opini publik yang berkembang, sehingga bisa menjadi referensi bagi manajemen untuk melakukan kegiatan tahap pertama, mengidentifikasi isu. Humas mengkomunikasikan keputusan manajemen kepada stakeholder terkait penanganan isu tenaga kerja illegal tersebut. Dan yang tidak kalah penting adalah evaluasi. Dibutuhkan riset untuk mengevaluasi hasil program yang didapat (actual) dibandingkan dengan hasil program yang diinginkan.

Evaluasi Hasil

Dari hasil wawancara di atas menyatakan bahwa tahapan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari tahu mengapa issue ini muncul. Disini akan dievaluasi dan dinilai dari tiga hal yakni etika, disiplin ilmu, hukum. Langkah kedua, melakukan kerjasama dengan instansi lain untuk mengevaluasi hasil. Hasil nya akan digunakan sebagai bukti tambahan yang kuat.

Biro Humas tidak boleh “asbun” alias asal bunyi. Humas harus memberikan informasi yang bulat dan final kepada publik termaksud pada pers/wartawan. Informasi yang bulat dan final itu didapat dari hasil analisis pengkajian/rapat manajemen terlebih dahulu. Sementara informan membenarkan hal tersebut. Semuanya harus sistematis. harus ada pengkajian/analisis terhadap permasalahan itu. Agar langkah/keputusan yang diambil tidak diluar jalur. Paling dapat mengurangi resiko.

Hal ini tidak hanya dilakukan oleh kementerian melainkan organisasi apapun.

Dari hasil wawancara kepada para informan mengenai langkah/program yang dilakukan untuk menanangi isu pemberitaan dugaan adanya tenaga kerja illegal ialah sebagai berikut : “Humas menyatakan bahwa kementerian melakukan kerjasama/koordinasi dengan kementerian lain melalui kepala pusat komunikasi public untuk melakukan penilaian/evaluasi terhadap penanganan issue tenaga kerja illegal tersebut. Apakah sudah sesuai dengan SOP atau tidak”

Hasilnya akan digunakan sebagai bukti untuk menjadi alat humas dalam mengklarifikasinya ke publik dalam bentuk press release yang berisi pernyataan langsung dari kementerian tersebut

Evaluasi hasil dari langkah yang telah dilakukan dalam menangani pemberitaan adanya issue tenaga kerja illegal dari China dapat dikatakan belum berhasil ketika humas telah melakukan klarifikasi disertai dengan bukti kuat dari Kementerian Tenaga Kerja RI yang menunjukkan semua sudah sesuai dengan SOP. Tetapi pemberitaan tetap saja ada. Namun setelah Kementerian Tenaga Kerja RI mengambil langkah, pemberitaan-pemberitaan tentang issue tersebut sudah berkurang atau bahkan tidak ada setelah biro humas melakukan monitoring kembali pada media-media komunikasi tersebut.

“...Kala itu apa yang telah kita lakukan bisa dikatakan berhasil. Sehingga akhirnya kita melihat pemberitaan-pemberitaan tentang hal ini sudah menurun atau bahkan tidak ada lagi. memang sih, pada awalnya kita tidak berhasil pasca mengklarifikasi ke pers

mengenai hasil rapat manajemen audit komunikasi. Hal itu dilihat masih ada pemberitaan-pemberitaan tentang issue ini. Namun pada akhirnya setelah kita mengambil langkah siap untuk menghadapi jalur hukum, pemberitaan-pemberitaan tersebut berkurang bahkan tidak ada lagi. hal itu dapat saya ketahui dengan memonitoring kembali berita-berita tentang itu.

Menurut informan, “evaluasi hasil begitu penting dilakukan. Dalam penanganan pemberitaan tentang issue tenaga kerja illegal bisa dikatakan belum berhasil pasca humasnya melakukan klarifikasi ke pers/wartawan mengenai hasil rapat manajemen tentang penanganan issue dan juga bukti dari Kementerian Tenaga Kerja RI.”

Adapun cara cepat yang dilakukan Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dalam mengelola manajemen issue,

“ adalah dengan press release. Press release merupakan tahap awal sebelum membuat keputusan lebih lanjut lagi. Press release yang dikeluarkan berisi tentang statement-statement dari pejabat-pejabat kementerian, namun isi dari pres release tersebut tetap sesuai dengan kenyataan yang terjadi”. “melalui press release dengan atas nama instansi dan statement pejabat berwenang, otomatis media tidak akan mengutak-atik statement. Tetapi press release tersebut harus sesuai dengan kebenaran. “...Kita jadi kalau sampai release sudah keluar dari atas nama kementerian, otomatis media juga ga berani otak atik lagi statement-statement dari pejabat berwenang di Kementerian Tenaga Kerja RI.”

Lebih lanjut Kepala Biro Humas menyatakan:

“...Siapapun yang nanya harus seperti itu. Kementerian Tenaga Kerja RI harus cepat-cepat buat statement apapun secara resmi. Artinya dengan

informasi yang ada ke media massa baik media eletronik maupun media cetak seperti surat kabar, majalah, dan bahkan melalui media sosial yang saat ini lagi marak sehingga informasi yang ada tidak liar. Tidak menimbulkan spekulasi-spekulasi”.

Jadi menurut pengamatan, bahwa dalam hal ini Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Keterlibatan humas untuk memberikan kontribusi dari sudut pandang humasnya. Media mana kira-kira yang dapat digunakan untuk melakukan klarifikasi dan sebagainya mengemukakan bahwa :

“.. Dalam proses pengambilan keputusan, humas memang dilibatkan. Saya diminta untuk memberikan kontribusi dalam sudut pandang humas. Misalnya apakah keputusan tersebut melanggar aturan, memberikan usulan media mana yang dapat digunakan untuk klarifikasi dan lain-lain. Jadi dalam hal ini humas tidak hanya sebagai pusat informasi media saja. Kita tidak hanya dapat memberikan informasi kepada pimpinan saja, tetapi kita juga dilibatkan untuk membahas informasi tersebut berdasarkan sudut pandang humasnya”

Jadi, menurut peneliti peran Humas Kementerian Tenaga Kerja RI secara umum adalah sebagai komunikator atau penghubung antara kementerian atau lembaga yang diwakili oleh publiknya. Membina *relationship* yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya, baik publik internal maupun publik eksternal. Peran *back up management* yakni Humas Kementerian Tenaga Kerja RI sebagai

pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau instansi. Membentuk *corporate image* artinya humas berperan untuk berupaya menciptakan citra bagi Kementerian Tenaga Kerja RI, sebab peranan dalam ilmu sosiologi diartikan sebagai aspek yang dinamis dari suatu kedudukan. Dimana apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia dikatakan menjalankan suatu peranan. Peranan itu sendiri lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, tepatnya adalah bahwa seorang Humas menduduki suatu posisi katakanlah sebagai Kepala Biro Humas atau tempat dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.

Berkaitan dengan itu, ketika penulis menanyakan kepada Informan apakah Informan mengetahui isu tentang tenaga kerja asing ilegal asal Cina dan bagaimana peranan humas kementerian dalam menangani hal tersebut, maka Informan menjawab : “Saya mengetahui hal itu dan mengetahui dari berbagai pemberitaan baik di media televisi atau elektronik dan juga dari pemberitaan dari media cetak, termasuk koran maupun majalah dan juga dari bulletin atau tabloid, bahkan dari media sosial yang sangat sering menshare akan isu tersebut”

Kemudian ketika peneliti bertanya tentang apa tanggapan Informan terhadap isu tenaga kerja asing ilegal yang kebanyakan dari negara China tersebut, Informan memberikan usulannya sebagai berikut : “Seharusnya pemerintah, dalam hal ini Kementerian Tenaga Kerja harus cepat tanggap menanggapi akan isu tersebut, apalagi kalau isu tersebut bisa

menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat kita, apalagi masyarakat kita masih terjadi pengganguran cukup lumayan banyak, Tentunya banyak akan dampak yang diterima oleh kementerian, lembaga ini akan mendapat complain dan kepercayaan terhadap lembaga tersebut akan berkurang.”

Kemudian ketika ditanyakan kepada Informan mengenai apakah Informan mengetahui program atau kegiatan yang dilakukan oleh Biro Humas Kemenaker RI untuk menangani isu tersebut, Informan menjelaskan :

“Setahu saya program atau kegiatan serta tugas-tugas humas disini seperti memberikan informasi kepada publik internal maupun publik eksternal, memberikan informasi mengenai peraturan hak dan kewajiban pegawai ataupun buruh (karyawan) dan menyelesaikan komplain para buruh atau karyawan, komplain masyarakat, dan juga menjadi penghubung antara pihak Kementerian Tenaga Kerja RI dengan public (masyarakat). Humas juga berperan serta dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabilitas program kehumasan”

Selanjutnya Informan mengemukakan bahwa pemecahan masalah atau solusi yang menurutnya tepat dalam menangani dan mengelola isu tersebut, Informan memberikan input atau masukan kepada Biro Humas Kemenaker RI untuk memberikan jalan keluar akan isu yang sangat massif tersebut, solusi tersebut menurut Informan :

“Solusinya kementerian atau bagian biro humasnya hendaknya melakukan hubungan dengan institusi terkait

seperti media massa, LSM ketenagakerjaan, memonitor pendapat publik internal dan eksternal tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan yang diambil pimpinan kementerian untuk pengambilan keputusan, memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dan media massa. Mengkordinir penyebaran informasi di dalam (internal) maupun luar (eksternal) lingkungan kementerian seperti website, spanduk, baliho, situs internet, mengkordinir pers release, talk show di tv/radio, dan lain sebagainya”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Biro Humas Kemenaker RI merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu lembaga dalam melaksanakan peran dan fungsinya dalam suatu instansi guna mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk dalam memberikan jalan keluar atau solusi dalam menangani berbagai persoalan atau permasalahan yang ada di Kementerian Tenaga kerja RI termasuk menangani isu tenaga asing illegal dari China sebagaimana yang diusulkan oleh Informan di atas. Dan untuk mencapainya diperlukan kemampuan dan profesionalisme humas dalam melakukan fungsi dan perannya, terutama perannya dalam mengelola issue yang berkembang saat ini yaitu membanjirnya tenaga kerja illegal dari China yang masuk Indonesia, padahal di Indonesia sendiri masih banyak pengangguran.

Pembahasan

Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI ini memiliki dua jobdesk yakni melakukan pekerjaan sebagaimana humas

yaitu memberikan informasi pada publik internal maupun eksternal. Kedua, yaitu mengerjakan/menangani hal-hal yang berkaitan dengan hubungan internal dan bahkan hukum. Misalkan melakukan legal audit komunikasi terhadap setiap keputusan/langkah yang Kementerian Tenaga Kerja RI ambil. Atau juga ketika kementerian diterpa masalah yang membutuhkan kontribusi dari sudut pandang hukum maupun penanganan hukumnya. Contohnya dalam kasus isu pemberitaan tenaga kerja illegal dari China. Menurut peneliti memang pada dasarnya peranan mana yang paling sering dilakukan petugas humas ialah bergantung dari beberapa hal, antara lain sistem budaya organisasi/lembaganya, tersedianya human resource yang berkualitas, struktur organisasi yang menentukan wewenang dan kewajiban humas, serta ciri khas kehumasan sebuah organisasi/lembaga.

Dari data yang peneliti dapatkan, Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI merupakan struktur yang sudah ditetapkan dari pimpinan mengenai hak dan kewajibannya. Seperti yang telah dibahas didalam bab kajian teori bahwa peranan petugas humas dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yakni peranan manajerial dan peranan teknis. Peranan manajerial dikenal dengan peranan di tingkat manajemen yang terdiri dari 3 peranan yakni pertama adalah *expert prescriber communication* dimana Public Relation (PR) dianggap sebagai orang yang ahli. Kedua, *problem solving process facilitator* yakni Public Relation (PR) sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Ketiga,

communication facilitator yakni humas sebagai fasilitator komunikasi antara organisasi dengan publik.

Sedangkan peranan teknisnya ialah humas sebagai pelaksana teknis komunikasi. Dari data yang peneliti dapatkan, Humas Kementerian Tenaga Kerja RI telah melakukan keempat peran tersebut. Hal itu dapat kita lihat dari aktivitas serta tugas dan fungsi Kementerian Tenaga Kerja RI. Peneliti akan menjabarkan ketiga peran tersebut dikaitkan dengan tugas dan fungsi Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dalam mengelola isu tenaga kerja illegal.

1. *Expert Prescriber Communication*: Humas Kementerian Tenaga Kerja RI memberikan kontribusi dari sudut pandang hukum maupun humas dalam setiap keputusan/langkah yang diambil oleh pihak kementerian. Apakah di setiap keputusan tersebut ada yang melanggar hukum atau tidak, usulan kepada penanggung jawab media mana yang dapat digunakan untuk klarifikasi, dan lain-lain.

2. *Problem Solving Process Facilitator*: Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dilibatkan/dijadikan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Misalkan ketika kementerian berhadapan dengan hukum atau menghadapi gugatan dari elemen masyarakat, humas kementerian dijadikan sebagai fasilitator dalam proses penyelesaian masalah atau konflik tersebut. Begitu juga dalam memberikan usulan kepada penanggung jawab media mana yang

kiranya dapat digunakan untuk memberikan klarifikasi.

3. *Communication Fasilitator*: Humas Kementerian Tenaga Kerja RI melakukan *giving information*. Baik kepada publik internal maupun eksternal. Misalkan setiap apa yang menjadi keputusan kementerian, humas akan menginformasikan hal tersebut ke publik internal maupun publik eksternal seperti media massa, masyarakat dan sebagainya.

4. *Technician Communication*: disini Humas Kementerian Tenaga Kerja RI menyediakan layanan teknis komunikasi dalam memberikan informasi ke publik baik internal maupun eksternal. Dalam teori humas, memang peranan ideal menginginkan humas dapat terlihat hingga ditingkat manajerial.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI memaknai isu sebagai rumor/sesuatu yang terkadang melanggar hukum dan fakta. Sekalipun ada fakta namun tidak dikonfirmasi. Dengan kata lain, Humas Kementerian Tenaga Kerja RI hanya mau mengakui keberadaan dan merespon sebuah isu apabila telah ada konfirmasi.

2. Identifikasi isu dengan cara merekam pemberitaan/kliping mengenai isu pemberitaan tenaga kerja illegal dari China di media-media. Analisis isu, Humas memberikan hasil kliping pemberitaan ke manajemen untuk dianalisis. Ditahap ini,

- akan diketahui mengapa isu muncul hingga siapa sumbernya. Berdasarkan hasil analisis Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI, penyebab isu tentang tenaga asing illegal muncul akibat adanya ketidakpuasan pihak-pihak lain.
3. Manajemen isu yang dilakukan oleh Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI dalam menangani dan mengelola isu pemberitaan negatif tentang membanjirnya tenaga kerja illegal dari China ke Indonesia secara garis besar telah melaksanakan konsep-konsep strategi humas dalam manajemen isu yaitu identifikasi isu, analisis isu, merumuskan program dan aksi serta evaluasi hasil.
 4. Identifikasi isu dilakukan Biro Humas Kemenaker RI dengan cara merekam pemberitaan/kliping mengenai isu pemberitaan tenaga kerja illegal dari China di media-media. Analisis isu, Humas memberikan hasil kliping pemberitaan ke manajemen atau pimpinan untuk dianalisis. Ditahap ini, diketahui mengapa isu muncul hingga siapa sumbernya. Berdasarkan hasil analisis Biro Humas Kementerian Tenaga Kerja RI, penyebab isu muncul akibat adanya ketidakpuasan pihak-pihak lain.
 5. Strategi yang digunakan Kementerian Tenaga Kerja RI untuk mengubah isu/merespon isu ialah reactive change strategy. Hal ini dilihat dari sikap Kementerian Tenaga Kerja RI yang tetap meski kukuh menekankan apa yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan SOP nya. Strategi ini mencerminkan sikap

yang reaktif/responsif bukan proaktif/preventif.

6. Evaluasi hasil, pasca langkah yang telah dilakukan humas yakni melakukan klarifikasi ke pers/wartawan disertai dengan bukti pernyataan dari Kementerian Tenaga Kerja RI, hasil belum memuaskan. Sebab tetap ada pemberitaan-pemberitaan yang muncul. Namun pasca mengambil langkah dan akhirnya pemberitaan-pemberitaan tersebut menurun atau bahkan tidak ada lagi setelah Humas melakukan monitoring kembali di media-media tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2007. *Teori dan Profesi Kehumasan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Cutlip, Scott M., Allen H Center dan Glen M Broom. 2009. *Effective Public Relations*, edisi kesembilan. terjemahan Tri Wibowo, B.S., Jakarta: Kencana Preanada Media Group
- Doorley, Joh., Helio Fred Garcia. 2007. *Reputation Management: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication*, Routledge
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Sofian dan Masri Singarimbun. 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Firsan, Nova. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Frazier H. Moore Frazier H. 2004. *Humas, Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Komala, Lukiata. 2009. *Ilmu Komunikasi Perspektif, Proses, dan Konteks*, Bandung : Widya Padjajaran.
- Khasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations Konsep & Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Grafiti.

- Kriyantono, Rachmat, 2015. *Public Relations, Issue & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- _____, 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Disertai Contoh Praktis Riset Media, Advertising, Public Relations, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mantra, Ida Bagus. 2008. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Muhammad, Arni. 2008. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ngalimun, 2017. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press
- Panji, Yearry. 2011. *Modul Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Univ. Mercu Buana.
- Pace, R. Wayne Pace & Don Faules, 2011. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Alih Bahasa: Deddy Mulyana, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2009. *Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- , 2009. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- _____, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Soemirat, Soleh, dan Elvinaro Ardianto, 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Soedarsono, Dewi K., 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi Teori, Model, dan Aplikasi*, Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Toha, Miftah. 2009. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Tubbs, Stewart L., dan Sylvia Moss, 2005. *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Edisi Kedua, Pengantar : Deddy Mulyana, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yuliana, Nina. 2014. *Media Relations*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu