



**PENGELOLAAN KOMUNIKASI PUBLIK
DAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

Kementerian Riset, Teknologi, dan
Pendidikan Tinggi

Public Relations at Ministry of Research, Technology and Higher Education



KOMUNIKASI PUBLIK DAN PELAYANAN PUBLIK KEMENRISTEKDIKTI

Dasar Hukum:

1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Inpres Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Komunikasi Publik;
3. Perpres No. 13/2015 tentang Kemenristekdikti;
4. Permenristekdikti No. 15/2015 tentang OTK Kemenristekdikti.
5. Permenristekdikti Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi;
6. Permenristekdikti Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Nomor 60 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* Dan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi.

HUMAS IDEAL?

Humas memahami uraian tugas dan menguasai pedoman kerja
(peraturan perundangan, Standar Pelayanan-SOP)

Humas memiliki Competence

- Interpersonal communication-lobbying-negotiating
 - Writing skills
 - Social media literate
- Conflict management, research ability, ICT-literate
 - Networking-sinergi dengan pers)

PERAN HUMAS PEMERINTAH (PTN)

- **Ujung tombak penyampai program dan kinerja pemerintah;**
- **Sumber dan pengelola informasi (KIP);**
- **Pendorong partisipasi masyarakat dalam menyukseskan program pemerintah.**

Persepsi tentang Humas Pemerintah

TUKANG KLIPING,
TAK PENTING,
TIDAK APA ADANYA



**HUMAS
PEMERINTAH**

1. Hanya kliping koran



2. Berada di posisi tidak penting,
atau level bawah

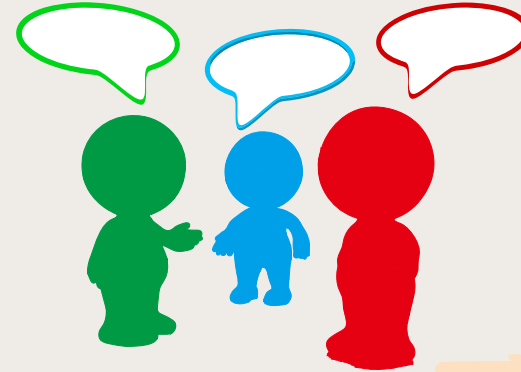


3. Menyampaikan yang
baik-baik cenderung menutupi
keburukan pimpinan atau lembaga

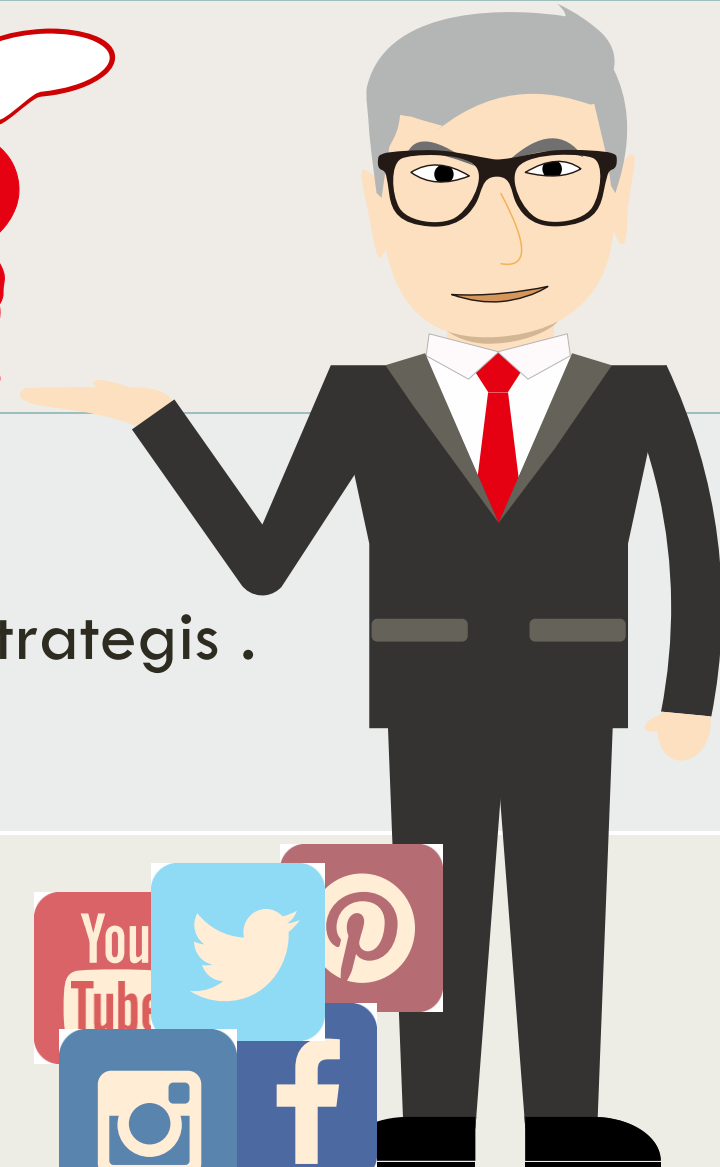


Paradigma Baru Humas Pemerintah

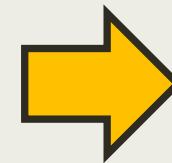
1 Menjadi bagian dari pemutus keputusan dan pemberi saran kepada pimpinan lembaga



2 Berada pada posisi yang strategis .

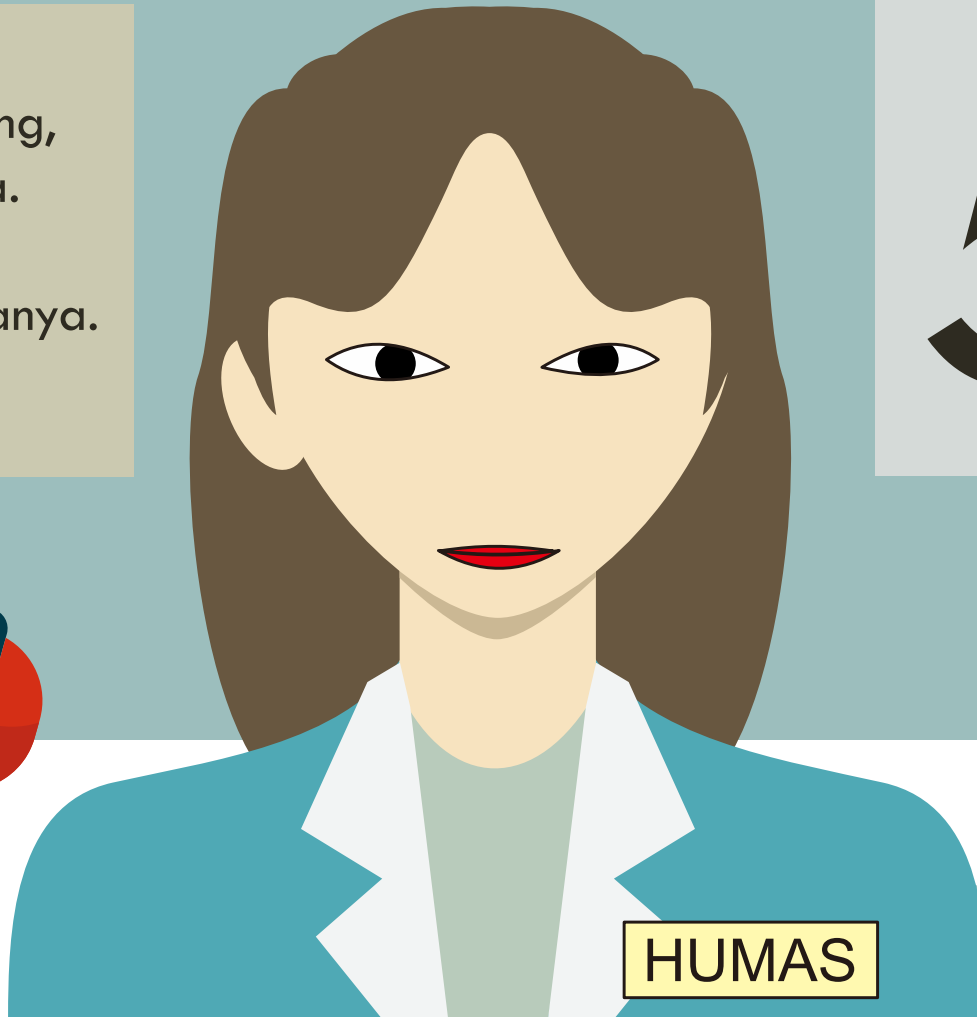


3 Aware terhadap perkembangan media content maupun TI



4

Humas tidak boleh bohong,
menutupi fakta dan data.
Namun juga tidak selalu
harus menyatakan semuanya.

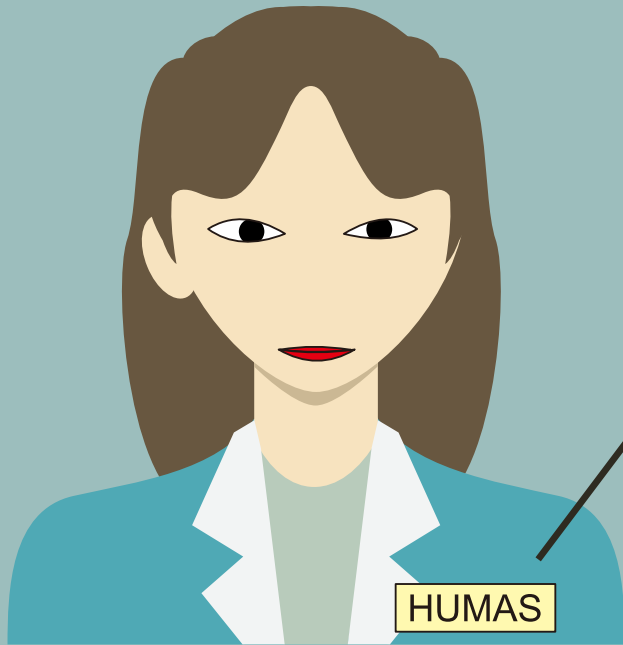


5

Menguasai materi atau
konsep terkait sebuah
kebijakan lembaganya.



Humas harus bisa membatasi mana
yang bisa di-*share* ke media dan
yang tidak.



Membangun hubungan dengan media massa

Prinsip utama : Wartawan mudah mengakses informasi

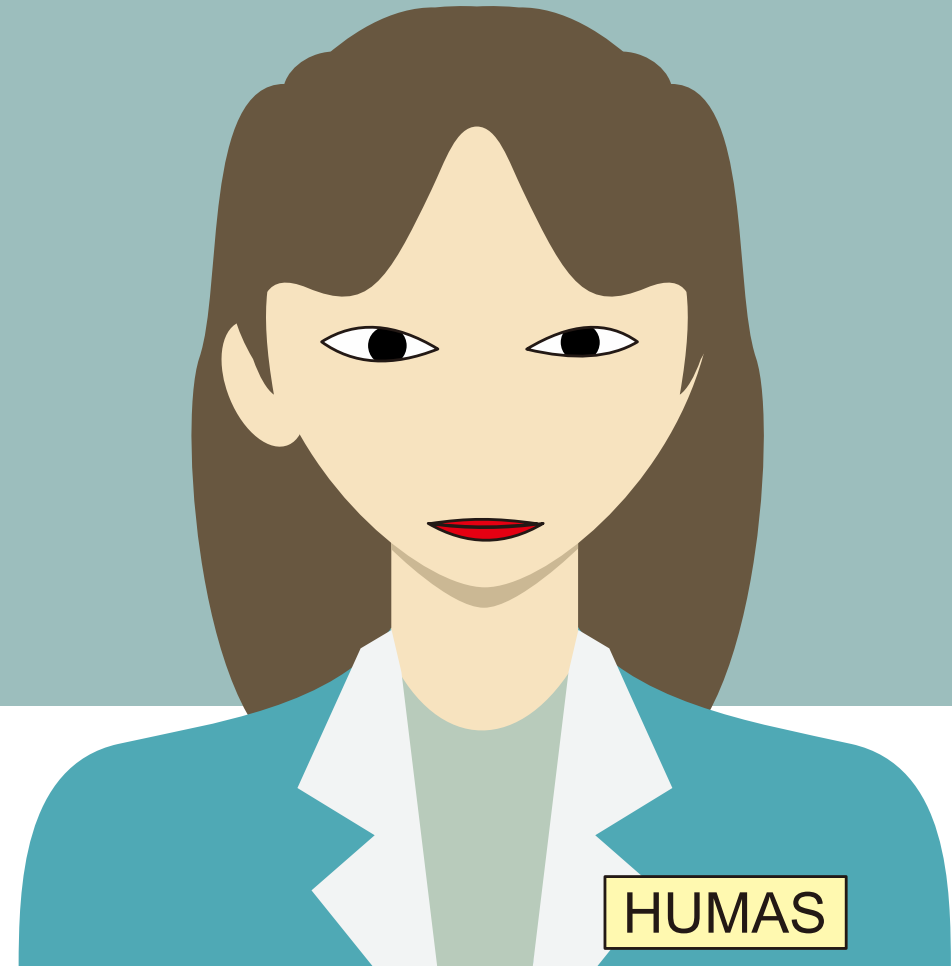
- Harus berdasarkan data yang benar dan akurat dari Kementrian
- Cepat merespon pertanyaan dari Wartawan
- Jangan menjawab pertanyaan yang belum paham jawabannya
- Tidak boleh jawab no comment

PENGKELOLAAN HUMAS

Selalu update informasi tentang kebijakan Lembaga

Memperoleh akses kepada semua pejabat di Lembaga.

Membangun relationship dengan pihak luar lembaga maupun masyarakat.



RISK ASSESMENT

Menilai suatu kejadian untuk mencari sumber masalah

Menyiapkan solusi untuk berbagai potensi masalah.

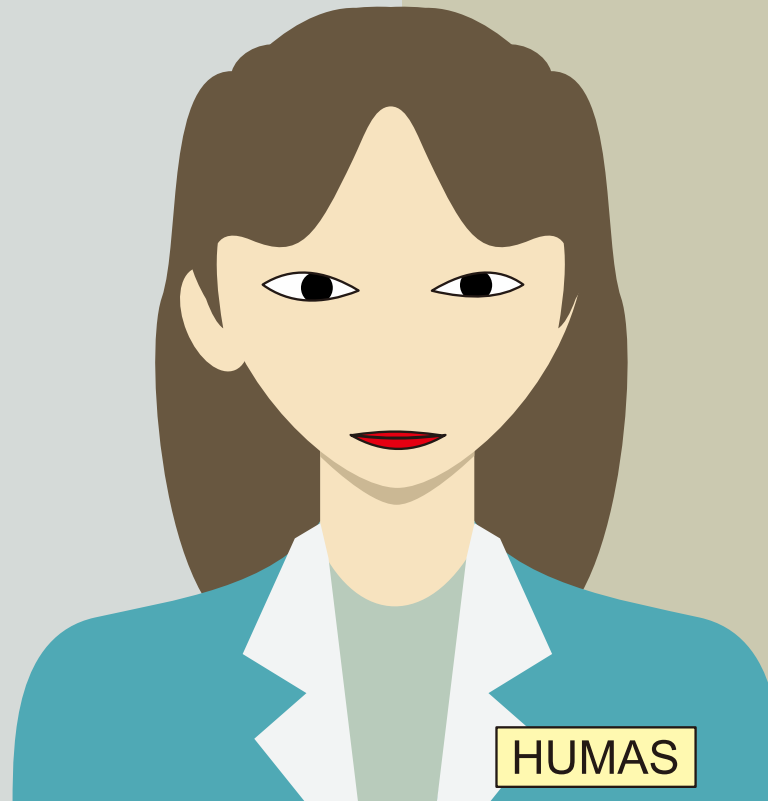
Potensi masalah X → Solusi X
Potensi masalah Y → Solusi Y
Potensi masalah Z → Solusi Z



RISK MANAGEMENT

Mengantisipasi krisis atau “konflik” yang kemungkinan terjadi.

Mengatasi konflik yang sudah terlanjur terjadi.



MEDIA MONITORING

- Define an Objective and Goal
- Decide Where to Monitor
- Decide What to Monitor
- Develop a Plan (what if...)
- Select a Solution that Match your Strategy

Data Collecting and Data Analysis are the key of success

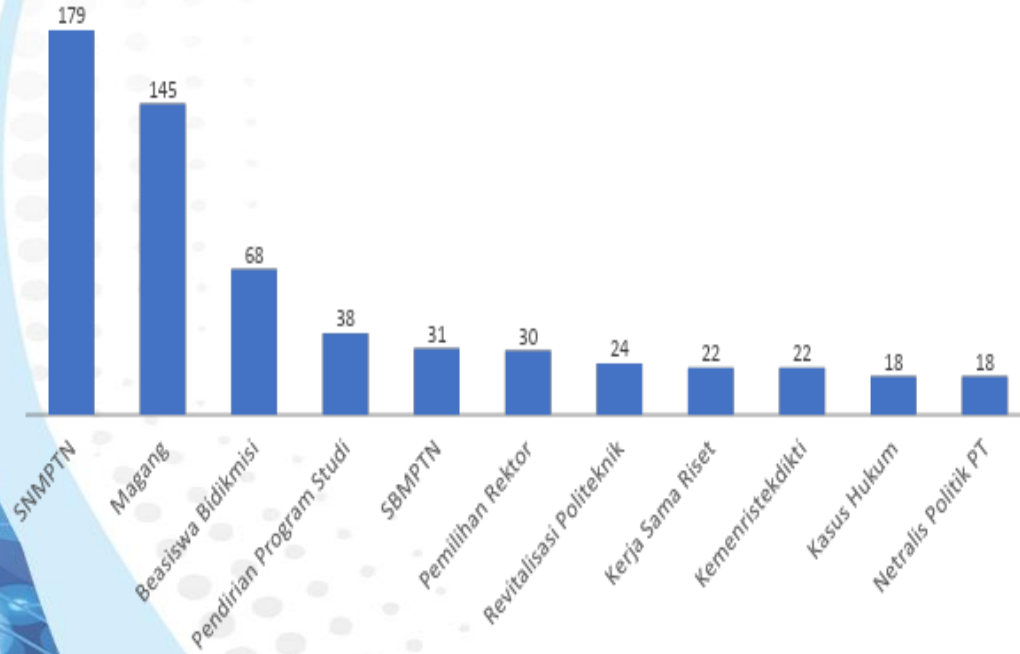


& MEDIA HANDLING

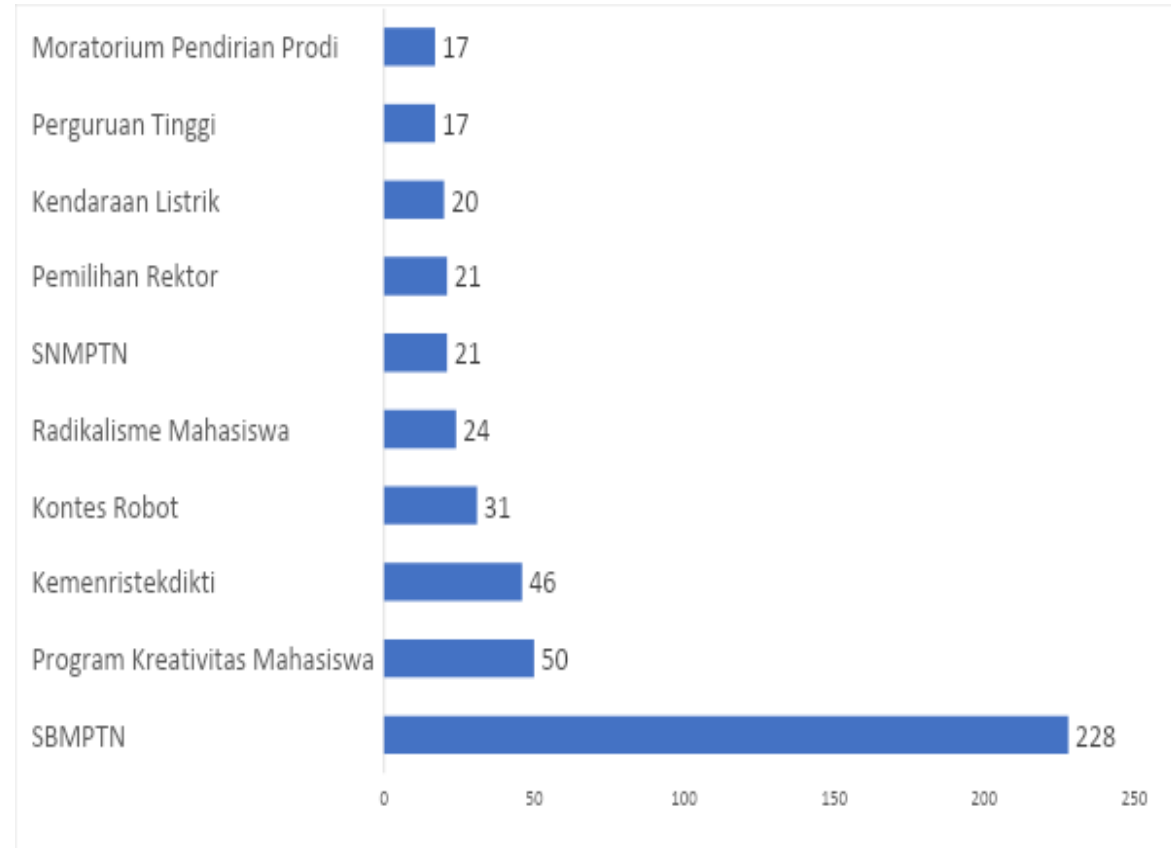
1. Stay Calm, Professional & Factual
2. Don't Say Anything You Don't Want Published
3. Assume You're Being Recorded
4. Gather Data (well updated)
5. Kill the Story
6. 24/7



SEBARAN PEMBERITAAN JANUARI 2019



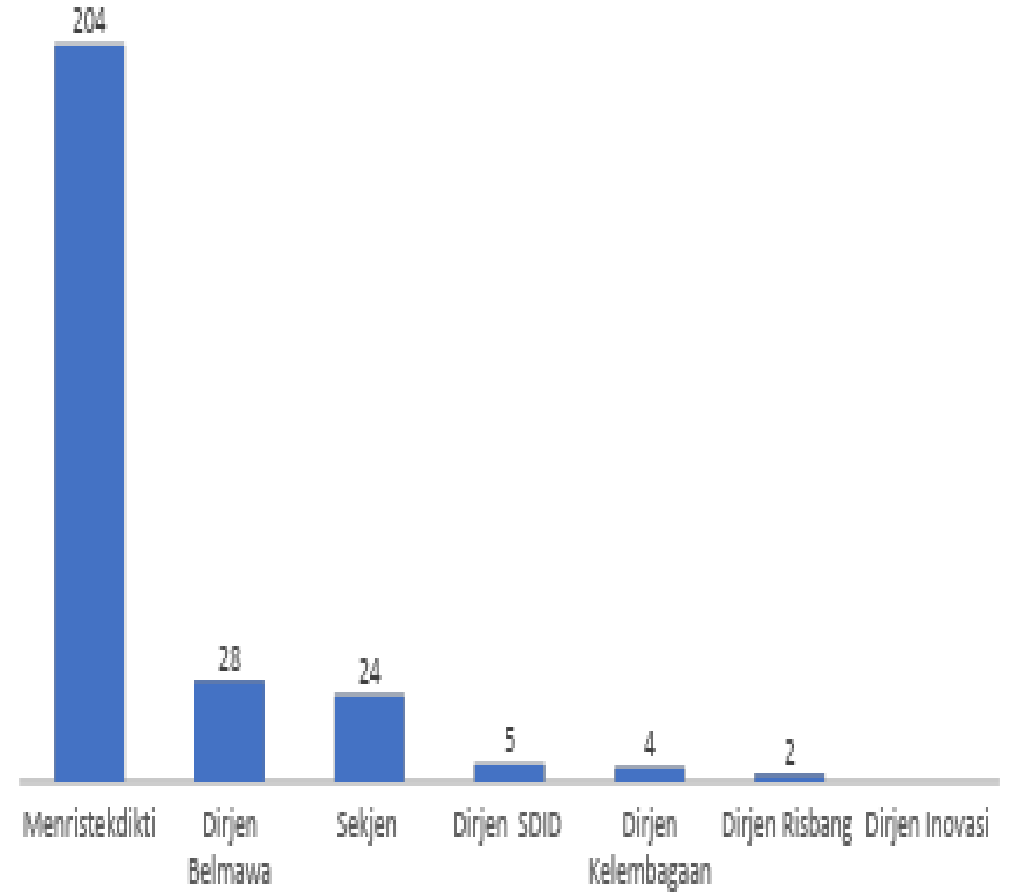
SEBARAN PEMBERITAAN JUNI 2019



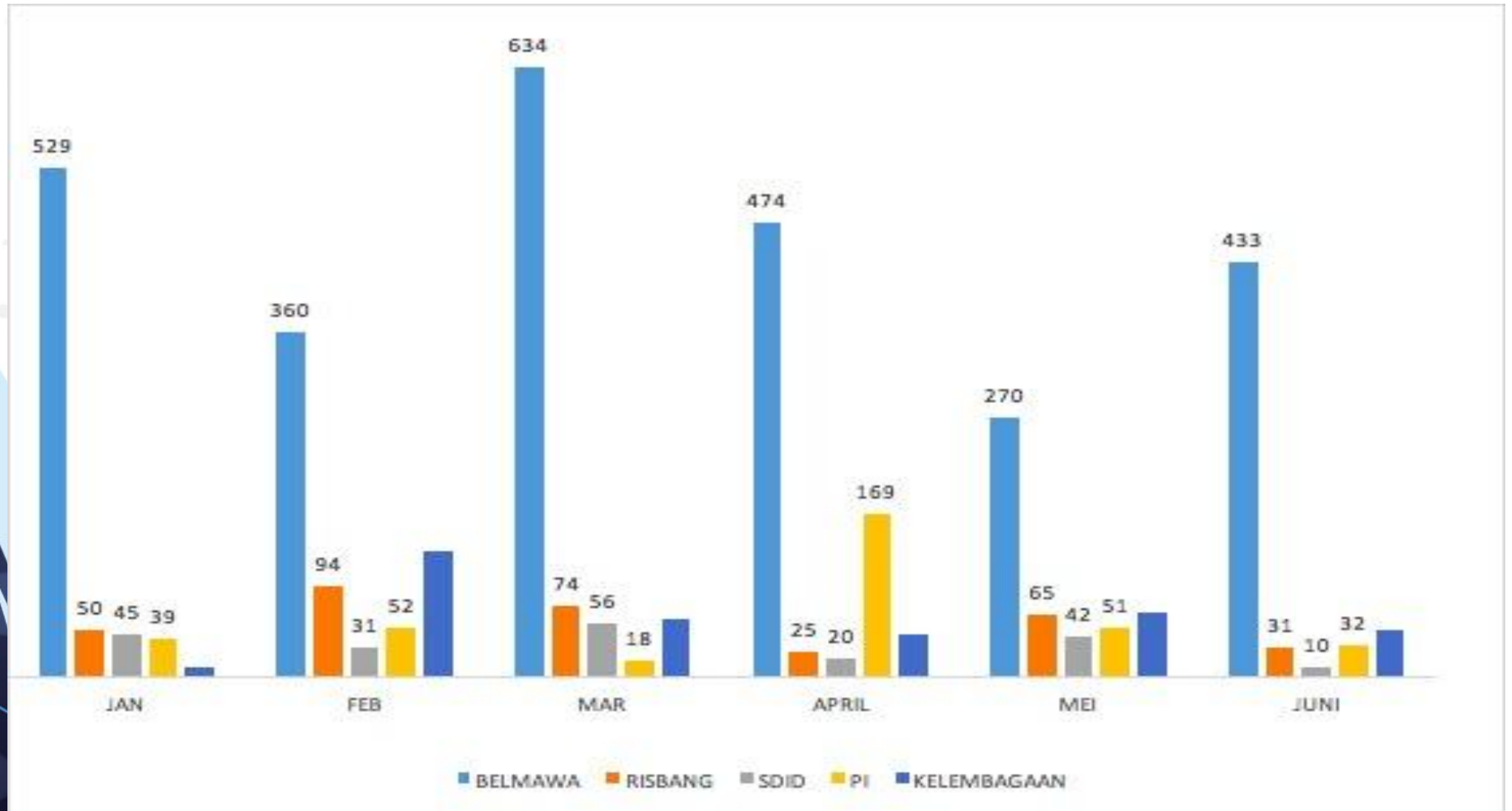
SEBARAN NARASUMBER INTERNAL JANUARI



SEBARAN NARASUMBER INTERNAL JUNI



PEMBERITAAN DITJEN PERIODE JANUARI - JUNI



The Power of Press Release

Advantages

- Low Cost
- Can Reach a Wider Audience
- Impactful
- More credible than advertising
- Multiplatform

Disadvantages

- Compete with other stories/news
- Can't dictate the angle
- No Guarantee

Press Release Tips



- Memiliki news value (press release bukan TOR Kegiatan)
- Sesuai dengan agenda setting instansi
- Berbentuk Siaran Pers rampung (abundance of information, jurnalis lebih suka siaran pers rampung)
- Penuh data dan informasi
- Menghindari informasi bertele-tele dan kaku
- Berbentuk piramida terbalik
- 5 W 1 H
- Memuat statement narasumber utama
- Memuat informasi asal instansi pembuat pesan dan kontak yang bisa dituju
- Create the issue (cukup sulit) contoh Menyapa Negeriku, Unnes
- Ride the issue contoh isu Radikalisme, Pelari Dunia

KEGIATAN KEHUMASAN

Ditujukan kepada publik internal dan eksternal Kementerian, Unit Utama, Pusat, PTN, dan LLDIKTI, meliputi:

- Manajemen komunikasi: bagaimana cara mengelola proses komunikasi.
- Komunikasi internal: komunikasi yang dilakukan dalam lingkup internal dan dikoordinasikan oleh masing-masing pelaksana kehumasan
- Komunikasi eksternal: komunikasi yang dilakukan dengan publik eksternal yang meliputi lembaga pemerintah, lembaga nonpemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya
- Layanan informasi publik: dilakukan melalui penyediaan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- Publikasi dan dokumentasi: rangkaian kegiatan mengumpulkan, mengolah, memublikasikan, dan mendokumentasikan informasi kebijakan, program, dan
- Hubungan media: aktivitas komunikasi pelaksana kehumasan untuk menjalin hubungan baik dengan media massa

AGENDA REFORMASI BIROKRASI KEMENRISTEKDIKTI

Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat

Terciptanya budaya kerja positif bagi birokrasi yang melayani, bersih, dan akuntabel

Pelayanan Publik

Mental Aparatur

Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai prinsip-prinsip *good governance*

Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih, dan kondusif.

Tata Laksana

8

Peraturan Perundang-undangan

SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera

Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran

Organisasi

AREA PERUBAHAN

Sumber daya manusia aparatur

Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bebas KKN

Meningkatnya kapasitas dan Akuntabilitas kinerja birokrasi

Akuntabilitas

Pengawasan

AREA PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pada area ini memastikan pelaksanaan pelayanan publik terselenggara dengan baik.

Pelayanan publik merupakan focus area perubahan Reformasi Birokrasi karena area yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

RENCANA AKSI AREA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

- Menyelenggarakan forum konsultasi publik atau FKP untuk penetapan Standar Pelayanan dan SOP.
- Menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Menerapkan reward dan punishment.
- Menciptakan inovasi pelayanan.
- Memastikan pengaduan masyarakat ditangani sesuai aturan.
- Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
- Meningkatkan publikasi dan sosialisasi informasi pelayanan.
- Menyelenggarakan monev secara mandiri.

Arah Kebijakan dan Strategi Sub Agenda Nawacita

Membangun Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Efektif, Demokratis, dan Terpercaya



Penyempurnaan sistem manajemen dan pelaporan kinerja

Penerapan e-government untuk mendukung bisnis proses pemerintahan dan pembangunan

Penerapan Open Government

1. Pembentukan PPID

2. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang keterbukaan informasi publik
3. Publikasi semua proses perencanaan, penganggaran, dan pelaksanaan anggaran
4. Penyediaan ruang partisipasi publik dalam menyusun dan mengawasi pelaksanaan kebijakan publik
5. Pengembangan sistem publikasi informasi proaktif dan interaktif yang dapat diakses publik
6. Pengelolaan Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional

PENGUATAN TATA LAKSANA MELALUI PPID

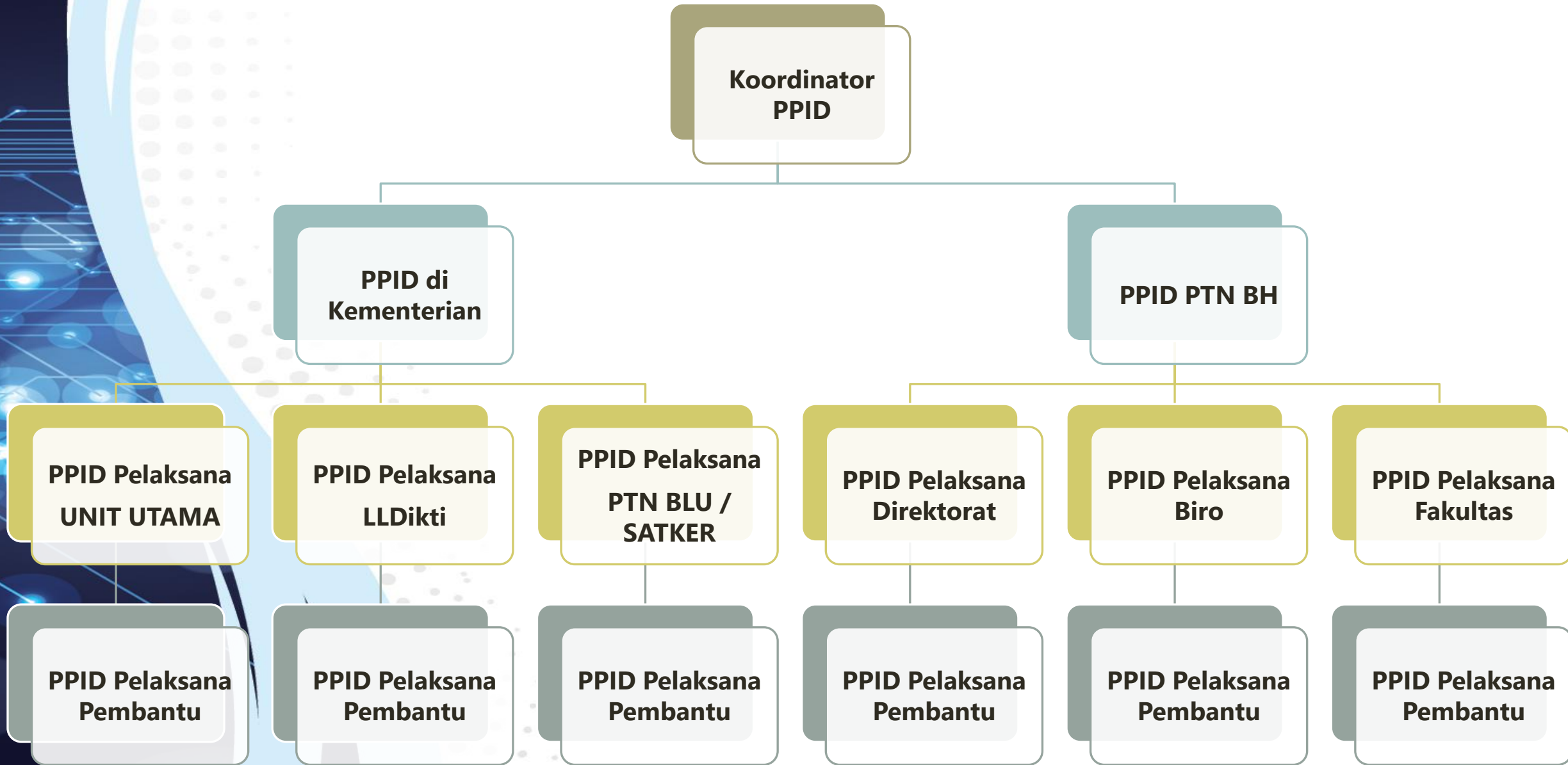


Keterbukaan Informasi Publik

Telah mengimplementasikan Permenristekdikti No. 75/2016 tentang Layanan Informasi Publik melalui:

- Penerbitan SK Atasan PPID yang menetapkan PPID Utama dan PPID Pelaksana di tingkat unit utama, PTN, dan LLDikti.
- Berpartisipasi pada Rencana Aksi Open Government Indonesia (OGI) tahun 2016-2017.
- Pelaksanaan Sosialisasi Permenristekdikti No. 75/2016 tentang Layanan Informasi Publik kepada PTN/ LLDikti serta melakukan Money secara berkala kepada PTN/ LLDikti terkait implementasinya.
- Penayangan Informasi dan Dokumen yang dapat diakses oleh publik melalui website PPID: <http://ppid.ristekdikti.go.id>.

STRUKTUR PPID KEMENRISTEKDIKI



Daftar Informasi Publik (DIP)

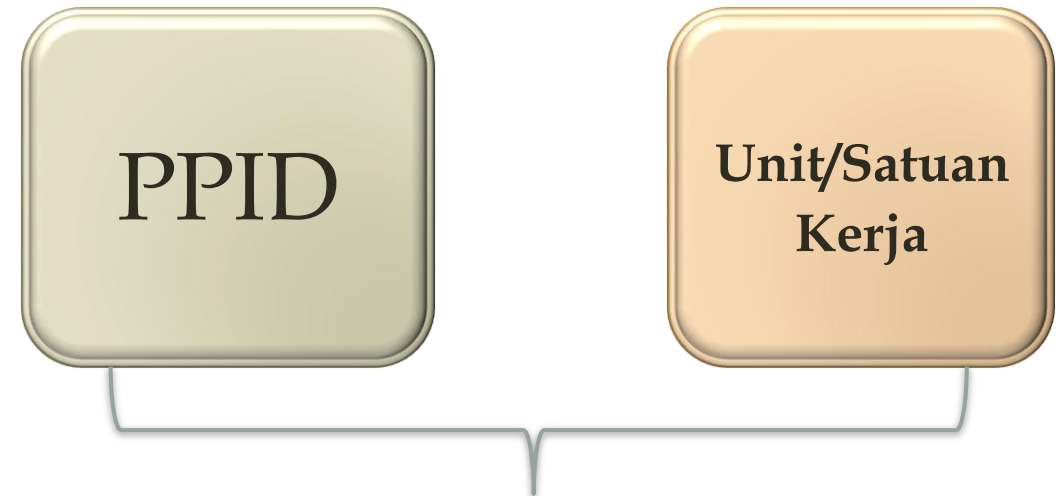
Bagaimana Membuat Daftar Informasi Publik?

Penyusunan
Daftar Informasi Publik



PPID Berkordinasi dengan Unit/Satuan Kerja
Untuk membuat Daftar Informasi Publik

Pemutahiran
Daftar Informasi Publik



PPID Melakukan Pendataan Pemutakhiran DIP dari Unit/Satuan Kerja
sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam sebulan

Daftar Informasi Publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan.

Jenis-jenis Informasi Publik

UU 14 Tahun 2008

- 1 Yang Wajib Disediakan
Dan Diumumkan Secara Berkala;**
- 2 Yang Wajib Diumumkan
Secara Serta Merta;**
- 3 Yang Wajib Tersedia Setiap Saat;**
- 4 Yang Dikecualikan**
- 5 Yang Diperoleh
Berdasarkan Permintaan**

Keterbukaan Informasi Publik 2018

LAPORAN IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK & PENGANUGERAHAAN KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018 JAKARTA, ISTANA WAKIL PRESIDEN, 5 NOVEMBER 2018

	Kategori Badan Publik	Jumlah Kuesioner terkirim	Jumlah Kuesioner Kembali	Prosentase
1	Perguruan Tinggi Negeri	134	94	70,15%
2	Badan Usaha Milik Negara	111	56	50,45%
3	Lembaga Non Struktural	86	29	33,72%

	Kualifikasi Badan Publik	Informatif	Menuju Informatif	Cukup Informatif	Kurang Informatif	Tidak Informatif
1	Perguruan Tinggi Negeri	1 BP	7 BP	18 BP	15 BP	93 BP
2	Badan Usaha Milik Negara	2 BP	2 BP	3 BP	9 BP	95 BP

Komisi Informasi memberikan penilaian akhir dengan kualifikasi Badan Publik sebagai berikut:

1. **Informatif** dengan nilai antara 90 sampai 100;
2. **Menuju Informatif** dengan nilai antara 80 sampai 89,9;
3. **Cukup Informatif** dengan nilai antara 60 sampai 79,9;
4. **Kurang Informatif** dengan nilai antara 40 sampai 59,9; dan
5. **Tidak Informatif** dengan nilai kurang dari 39,9.

Informatif



Institut Pertanian Bogor

Menuju Informatif



1. Universitas Tanjungpura
2. Universitas Indonesia
3. Universitas Brawijaya
4. Universitas Gadjah Mada
5. Universitas Negeri Padang
6. Universitas Negeri Malang
7. Institut Teknologi Bandung

Cukup Informatif



1. Universitas Padjadjaran
2. Universitas Lambung Mangkurat
3. Universitas Khairun
4. Universitas Sriwijaya
5. Politeknik Negeri Padang
6. Politeknik Negeri Semarang
7. Universitas Bengkulu
8. Universitas Lampung
9. Universitas Udayana
10. Institut Seni Indonesia Padangpanjang
11. Universitas Sebelas Maret
12. Universitas Negeri Yogyakarta
13. Institut Seni Indonesia Denpasar
14. Politeknik Negeri Batam
15. Universitas Andalas
16. Universitas Jenderal Soedirman
17. Universitas Airlangga
18. Universitas Negeri Gorontalo

LAMAN PPID KEMENRISTEKDIKTI

← → ↻ https://ppid.ristekdikti.go.id

Paused k

PROFIL ▾ DAFTAR INFORMASI PUBLIK ▾ LAYANAN INFORMASI ▾ REGULASI LINK TERKAIT ▾



PPID

Pencarian...

Klasifikasi [INFORMASI] PUBLIK

- TERBUKA**
 - DIUMUMKAN BERKALA**
PASAL 9 UU KIP
 - DIUMUMKAN SERTA MERTA**
PASAL 10 UU KIP
 - BERDASARKAN PERMINTAAN**
PASAL 22 UU KIP
 - TERSEDIA SETIAP SAAT**
PASAL 11 UU KIP
- DIKECUALIKAN**
 - RAHASIA NEGARA**
PASAL 6 AYAT (3) HURUF A UU KIP
 - RAHASIA PRIBADI**
PASAL 6 AYAT (3) HURUF B UU KIP
 - RAHASIA BISNIS**
PASAL 6 AYAT (3) HURUF C UU KIP

Informasi Secara Serta Merta

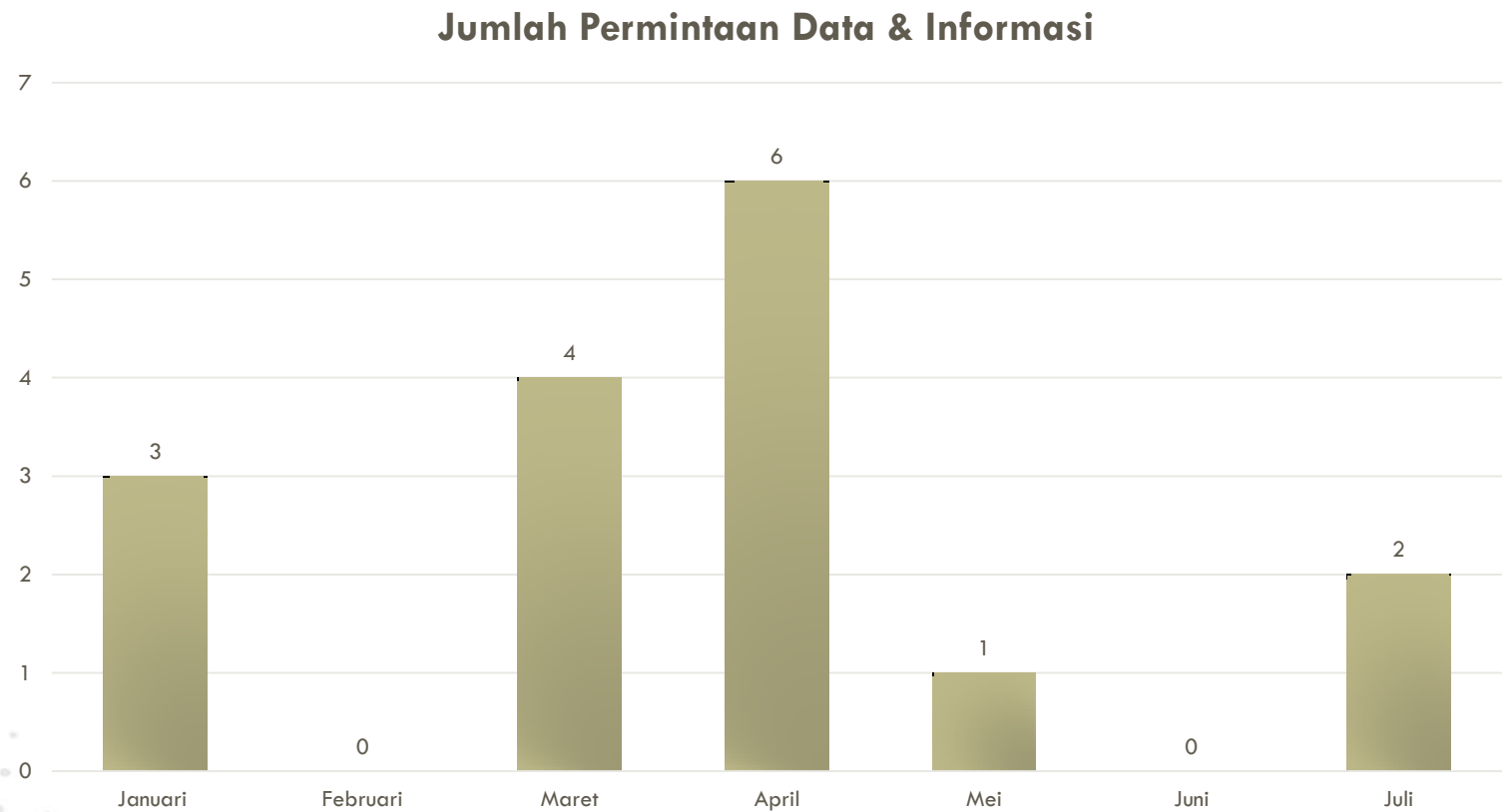
Informasi Secara Berkala

Informasi Tiap Saat

PPID

Permintaan Data & Informasi Melalui PPID Januari – Juli 2019

Bulan	Jumlah
Januari	3
Februari	0
Maret	4
April	6
Mei	1
Juni	0
Juli	2



UNDANG-UNDANG 25/2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pasal 36 :

- 1) Penyelenggara **berkewajiban menyediakan sarana pengaduan** dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- 2) Penyelenggara **berkewajiban mengelola pengaduan** yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.
- 3) Penyelenggara **berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan** sebagaimana dimaksud pada ayat (2)
- 4) Penyelenggara **berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan** serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 37:

- 1) Penyelenggara **berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan** dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tepat



LAPOR!

Sarana aspirasi dan pengaduan berbasis **media sosial** pertama yang berprinsip **mudah, terpadu, dan tuntas** untuk **pengawasan** program pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

Telah ditetapkan sebagai **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)** sesuai amanat UU 25/2009 jo. Perpres 76/2013

PENGUATAN PENGAWASAN MELALUI LAPOR! VERSI 3



1. Telah terdapat kebijakan pengaduan masyarakat melalui Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 60 tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
2. Penanganan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan melalui penanganan surat-surat pengaduan masyarakat dan LAPOR ke masing-masing Inspektorat dan kompilasi laporan masing-masing SPI daerah ke pusat atas aduan masyarakat.
3. Hasil penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti melalui penerbitan surat tugas dan pelaksanaan tugas penanganan sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat.
4. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat melalui laporan Pengaduan Gratifikasi, Pengaduan Masyarakat, WBS, dan Benturan Kepentingan per Bulan.

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAPOR! VERSI 3

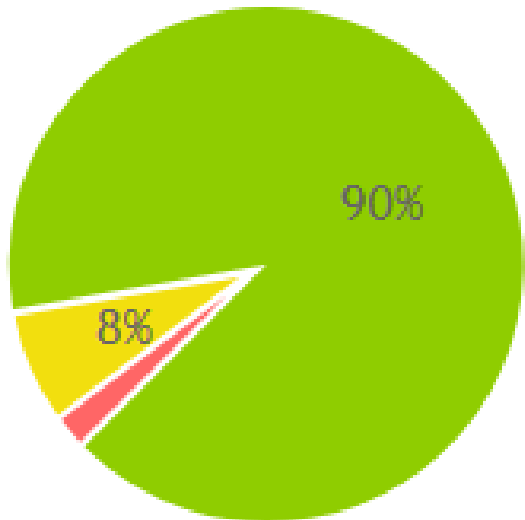


**Prestasi Kemenristekdikti dalam LAPOR!
Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat**

Kemenristekdikti satu-satunya Kementerian yang masuk dalam Top 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik



STATUS LAPORAN TERDISPOSISI



- Belum ada tindak lanjut
- Dalam proses tindak lanjut
- Tindak lanjut selesai

JUMLAH LAPORAN :
9,196

BELUM	PROSES	SELESAI
204 LAPORAN	694 LAPORAN	8298 LAPORAN

Data per 21 Desember 2018, 17:00 WIB
<https://www.lapor.go.id/statistik/statistiklight#>

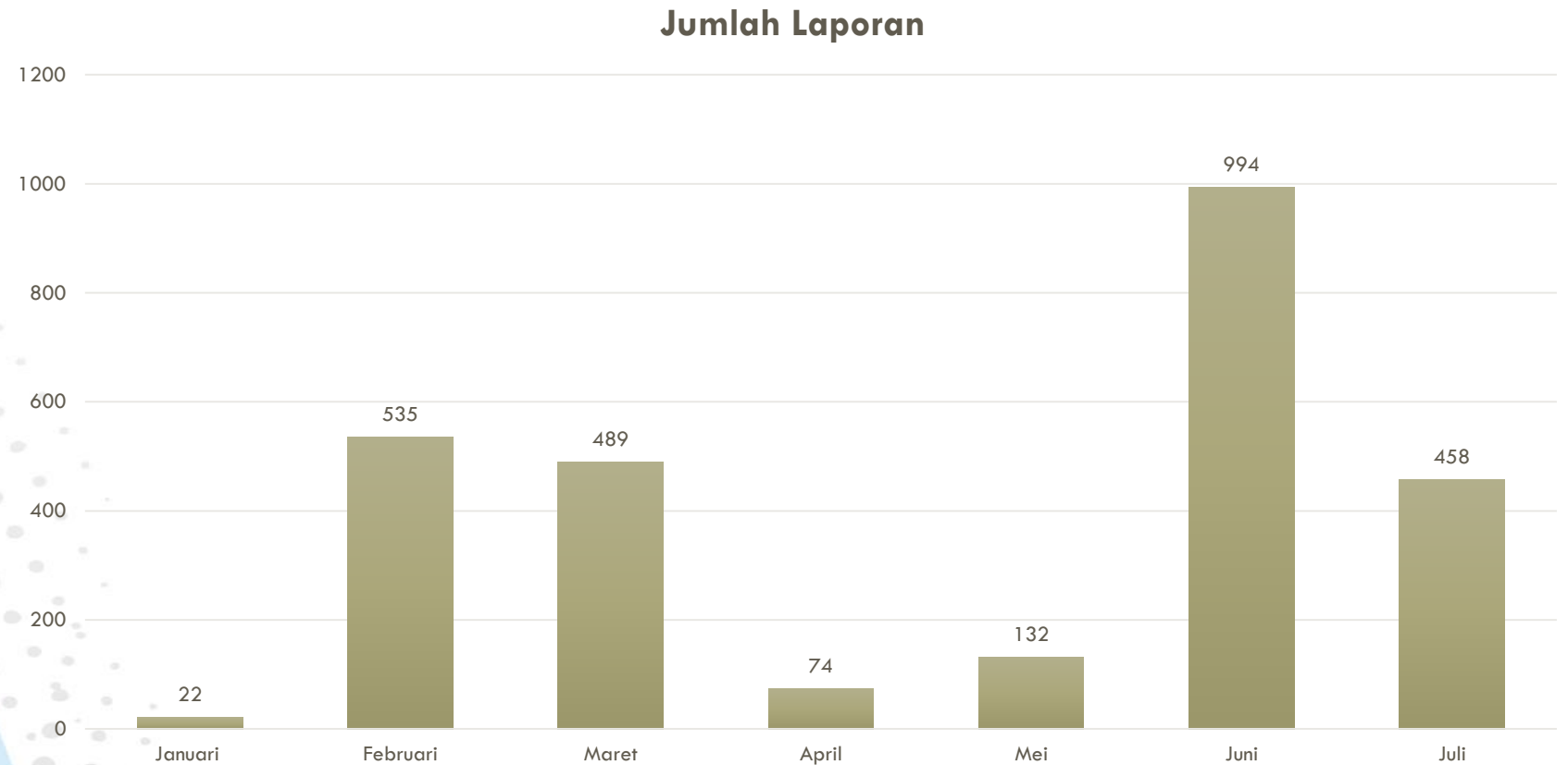
LAPOR! merupakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sesuai amanat UU 25/2009 jo. Perpres 76/2013 yang dikelola kolaboratif Kantor Staf Presiden, Kementerian PAN RB, & Ombudsman.

- 1. Ketidaksesuaian data mahasiswa/alumni di PD Dikti.**
- 2. Beasiswa (Keterlambatan Pencairan, Prosedur, Informasi Umum).**
- 3. Permasalahan Internal PTS (Konflik Yayasan).**
- 4. Pengecekan Status Ijazah.**
- 5. Kecurangan dalam penerimaan Pegawai/Dosen.**
- 6. Layanan Kepegawaian (Mutasi, Kenaikan Pangkat, dll).**
- 7. Aspirasi untuk PTN (infrastruktur, kenyamanan, fasilitas).**
- 8. Permintaan Informasi terkait Program dan Kebijakan Kemenristekdikti (PPG, SINTA, NIDN, SPMI, dll).**
- 9. Penyalahgunaan Wewenang.**
- 10. Indikasi Korupsi, Nepotisme, Pungli.**
- 11. Persaingan dalam Pilrek/ Pildir.**
- 12. Ujaran Kebencian dan Radikalisme oleh ASN.**
- 13. Bullying dan Kekerasan dalam Penerimaan Mahasiswa Baru.**
- 14. Perselingkuhan dan Pelecehan Seksual.**

LAPOR

Laporan Pengaduan yang masuk Januari-Juli 2019

Bulan	Jumlah
Januari	22
Februari	535
Maret	489
April	74
Mei	132
Juni	994
Juli	458



pintu

PUSAT INFORMASI DAN
PELAYANAN TERPADU

- **Diresmikan Menristekdikti 2 Mei 2016**
- **Quick Win Reformasi Birokrasi Internal Kemenristekdikti (2016)**
- **Mengintegrasikan Layanan Publik di Kemenristekdikti**
- **Berlokasi di Lobby Gedung D Kemristekdikti, Pintu Satu Senayan**

**UNIT PELAYANAN TERPADU
PUSAT INFORMASI DAN PELAYANAN TERPADU
(PINTU)**

126

CALL CENTER

LAYANAN PINTU



Penyetaraan Ijazah Luar Negeri

Layanan

1. Pengambilan dan Legalisir SK Penyetaraan Ijazah Luar Negeri.

COUNTER 1



Penguatan Inovasi

Layanan

1. Data dan Informasi terkait Penguatan Inovasi.

COUNTER 2



Sumber Daya IPTEK dan DIKTI

Layanan

1. Beasiswa, Nomor Registrasi, dan Sertifikasi Dosen.
2. Pengajuan Angka Kredit (PAK) Dosen.
3. Perubahan data Dosen atau perubahan Homepage.

COUNTER 3



4

Kelembagaan IPTEK dan DIKTI

Layanan

1. Pendirian, Perubahan, Penggabungan, Pelanggaran PT, serta Penyatuan PT.
2. Pembukaan Program Studi.
3. Pelaporan kerja sama Perguruan Tinggi dengan Perguruan Tinggi Asing.
4. Pengurusan Tenaga Ahli Asing (Dosen/staf Kependidikan), dan mahasiswa asing.



5

Layanan Informasi Publik

Layanan

1. Permohonan Data dan Informasi.
2. Pengaduan dan Aspirasi.



6

PPID

Layanan

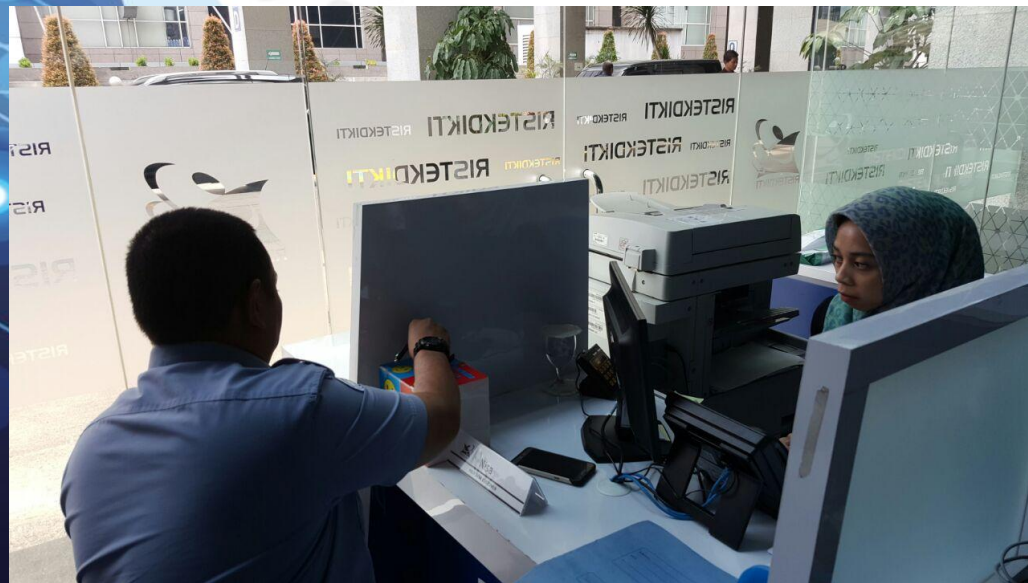
1. Permohonan Data dan Informasi.
2. Pengaduan dan Aspirasi.

SUASANA PINTU KEMENRISTEKDIKTI

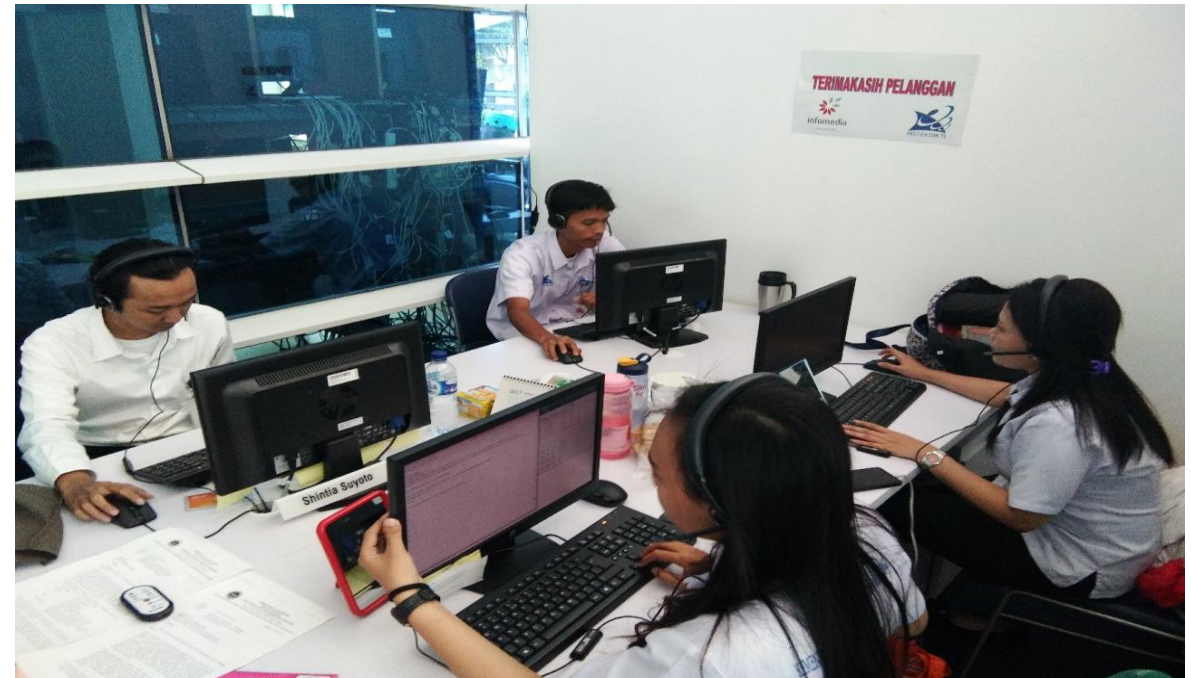


PEMOHON LAYANAN MENGAMBIL NOMER ANTRIAN DAN MENGISI FORMULIR DI RECEPTIONIST

SUASANA PINTU KEMENRISTEKDIKTI



SUASANA PINTU KEMENRISTEKDIKTI

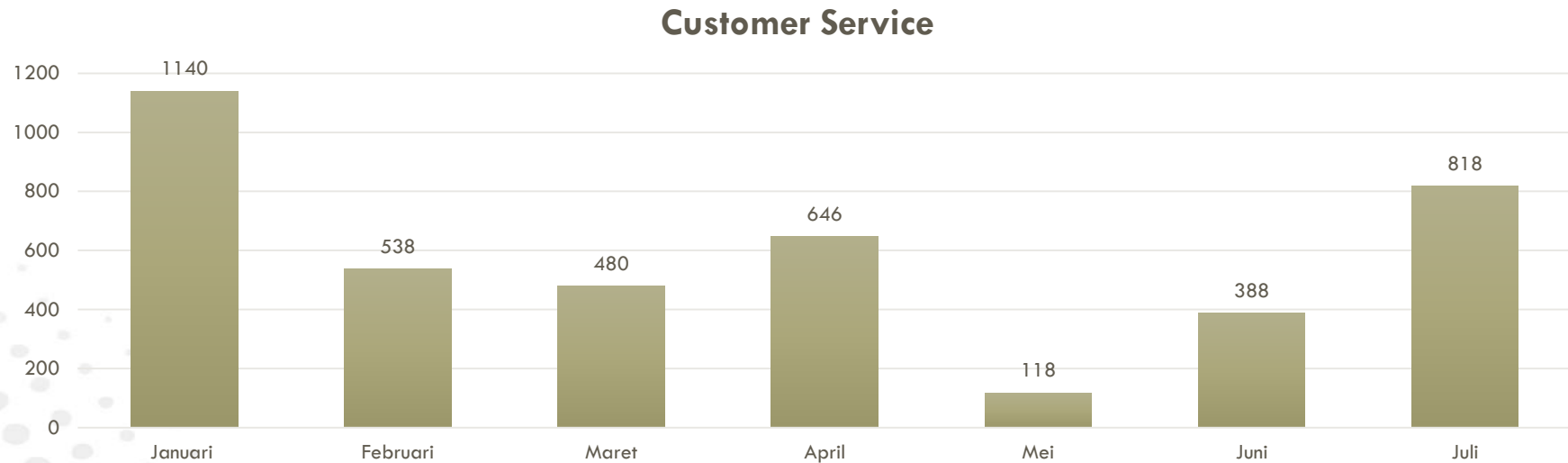


PETUGAS CALL CENTER

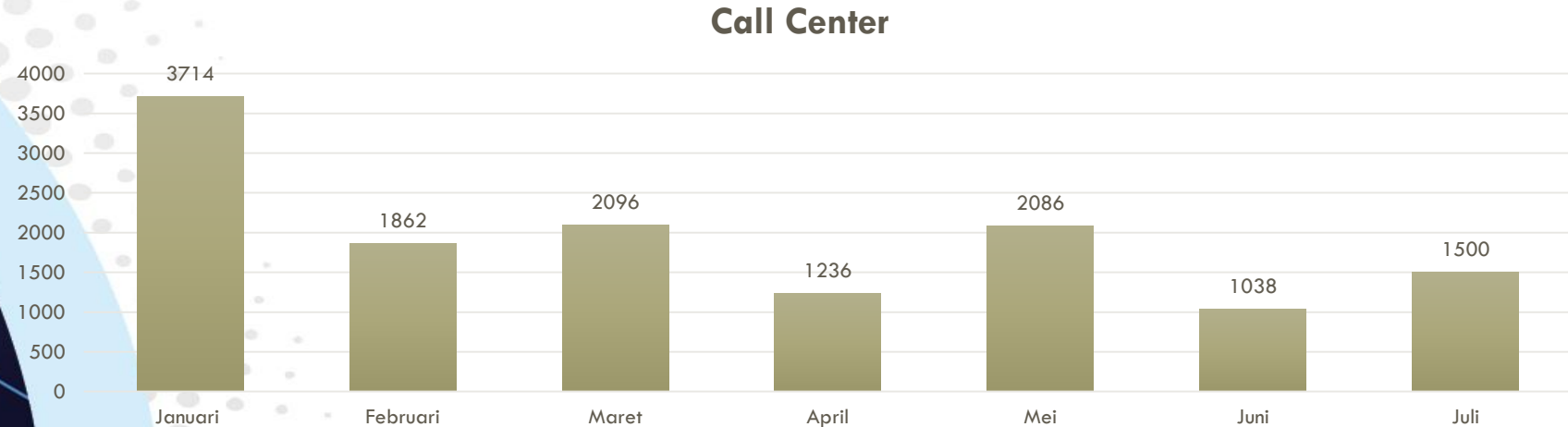
ULT PINTU

Data dari CRM (Customer Relationship Management) Januari-Juli 2019

Bulan	CS
Januari	1140
Februari	538
Maret	480
April	646
Mei	118
Juni	388
Juli	818



Bulan	CC
Januari	3714
Februari	1862
Maret	2096
April	1236
Mei	2086
Juni	1038
Juli	1500



INOVASI PELAYANAN PUBLIK

✓ **ULT PINTU Tahun 2019:**

- **Launching Nomor Call Center 126**
- **Memakai Aplikasi Omni Channel yang terhubung dengan Media Sosial (Facebook, Instagram & Twitter)**

✓ **Penghargaan dari KEMENPAN & RB**

- **Tahun 2018:**
 - **TOP 10** Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik LAPOR!
 - **TOP 99** Sistem Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) aplikasi SIMONEV (Sistem Monitoring dan Evaluasi) Kemenristekdikti
- **Tahun 2019:**
 - **TOP 99** Sistem Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) aplikasi Sistem Penyetaraan Ijazah Luar Negeri dan Konversi Nilai

TERIMAKASIH

A thin, vertical grey line is positioned to the right of the word 'TERIMAKASIH', extending from the vertical level of the text down towards the bottom of the white section.