

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah DKI Jakarta memiliki berbagai program bantuan pendidikan untuk mendukung akses dan kualitas pendidikan bagi warganya, terutama bagi masyarakat kurang mampu secara finansial. Dua program yang diberikan adalah Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU). KJP ditujukan bagi siswa tingkat SD, SMP, SMA dan sederajat untuk membantu biaya pendidikan serta kebutuhan pendukung sekolah. Sementara itu KJMU ditujukan kepada masyarakat yang ingin menempuh pendidikan tinggi melalui kartu Jakarta Mahasiswa unggul (KJMU). KJMU adalah program strategis Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta yang berupa pemberian bantuan peningkatan mutu Pendidikan bagi mahasiswa dari keluarga tidak mampu yang memenuhi kriteria untuk menempuh Pendidikan Program Diploma/Sarjana (Jenjang D3, D4, dan S1) sampai selesai dan tepat pada waktunya.



Gambar 1. 1 Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul

Sumber: jakarta.go.id

Program KJMU telah berhasil menyalurkan bantuan kepada 16.708 mahasiswa DKI Jakarta pada tahap kedua tahun 2022 (Pendidikan, 2024). Para penerima beasiswa ini tersebar di berbagai Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di seluruh Indonesia yang telah menjalin kerja sama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Saat ini, terdapat 110 PTN yang menjadi mitra dalam program KJMU, sementara pemilihan untuk Perguruan Tinggi Swasta (PTS) sebagai mitra KJMU

mengacu pada tujuan dan target yang telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi DKI Jakarta.

Pada bulan maret 2024 KJMU ini menjadi isu hangat yang dibicarakan, sehingga muncul berbagai opini dari publik dan media. Salah satunya seperti yang diberitakan oleh media Tempo.co pada Kamis, 7 Maret 2024 dengan judul berita "Beda KJMU dan KJP Plus yang Ramai Disorot karena Disebut Akan Dicabut Heru Budi" sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Pemberitaan Isu KJMU di media Tempo.co

Sumber: tempo.co

Tempo.co yang memuat berita berisi informasi terkait pemberhentian KJMU secara sepihak oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta dan menyalahkan Penjabat Gubernur DKI Jakarta Heru Budi Hartono yang dianggap tidak memikirkan nasib mahasiswa penerima bantuan KJMU. Berdasarkan dari berita tersebut dan berita lain yang beredar, publik khususnya mahasiswa penerima KJMU sangat terkejut dan kecewa, karena takut tidak dapat membayar biaya kuliah untuk melanjutkan pendidikannya.

KJMU selama ini telah dimanfaatkan bagi ribuan mahasiswa di Jakarta yang berasal dari keluarga kurang mampu. Tentu saja dengan diberhentikannya program tersebut akan menambah beban dari keluarga-keluarga tersebut. Keputusan pencabutan atau pemberhentian KJMU akan menimbulkan kekhawatiran bagi mahasiswa penerima KJMU ini karena akan sulit bersaing dengan mereka yang mampu untuk menjadi mahasiswa tanpa bantuan dari Pemerintah. Kemudian isu pencabutan KJMU ini bagi pemerintah akan

mencerminkan ketidakseriusan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Isu yang tidak dikelola dengan baik akan menjadi sebuah krisis. Jika organisasi telah mengalami krisis, maka akan dapat menyerang reputasi organisasi tersebut, terjadi peristiwa buruk yang tidak dapat diprediksi, serta dapat mengancam organisasi secara signifikan yang diperluas oleh publiknya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dibutuhkan seorang humas untuk mencegah terjadinya krisis organisasi atas isu yang terjadi di sebuah organisasi.

Berdasarkan isu pencabutan KJMU tersebut, kian menjadi sorotan pemberitaan di media dan dianggap sebagai krisis bagi humas pemerintahan, terutama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Karena adanya komunikasi yang kurang efektif (Hardiantoro & Nugroho, 2024), banyak mahasiswa yang mengeluhkan penghentian KJMU secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan sebelumnya, kurangnya sosialisasi mengenai perubahan kebijakan ini akan menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan penerima manfaat bantuan tersebut.

Persepsi negatif publik (Fitra, 2024), penghentian bantuan pendidikan bagi mahasiswa dari keluarga kurang mampu akan memicu reaksi negatif dari masyarakat, hal ini dianggap sebagai langkah yang tidak pro-mahasiswa dan akan menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah daerah. Respons yang tidak konsisten (Nelfira, 2024), pernyataan dari pejabat terkait seperti Penjabat Gubernur DKI Jakarta Heru Budi Hartono, mengenai alasan penghentian KJMU dan mekanisme pendataan ulang tidak disampaikan secara konsisten. Hal ini menambah kebingungan dan ketidakpercayaan publik terhadap kebijakan tersebut.

Isu-isu diatas menyebabkan isu pencabutan KJMU berkembang menjadi krisis komunikasi bagi humas pemerintahan, yang memerlukan penanganan segera dan transparan untuk memulihkan kepercayaan publik. Karena terdapat berbagai spekulasi dan informasi simpang siur yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap program KJMU. Dalam menghadapi krisis ini, diperlukan strategi komunikasi yang cepat, transparan, dan efektif, termasuk klarifikasi resmi dari pihak terkait, penyampaian informasi yang akurat, serta langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dengan pendekatan komunikasi yang baik dan responsif, pemerintah dapat meredam kepanikan publik serta memastikan bahwa tujuan awal program KJMU tetap terlaksana secara optimal.

Kehumasan pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Pemprov DKI Jakarta terdapat bagian satuan kerja bidang informasi publik yang didalamnya terdapat seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik (POAP) yang terdapat unit bidang kerja Analisis Monitoring Berita (AMB). Bidang kerja AMB tersebut melakukan pemantauan, evaluasi, serta pelaporan terkait pengelolaan opini dan aspirasi publik untuk mendukung kebijakan Pemerintah Daerah berupa pengelolaan opini dan aspirasi publik di media massa, melakukan pemantauan dan analisa isu publik di media massa, memberikan tanggapan atau klarifikasi aspirasi publik kepada media massa, mengelola klipping pemberitaan media massa cetak kedalam bentuk digital.

Setiap harinya, bidang kerja AMB ini utamanya melakukan monitoring pemberitaan untuk mengetahui isu atau opini yang sedang ramai diperbincangkan di masyarakat terutama isu yang terkait dengan Pemprov DKI Jakarta. Berdasarkan Tracking Trading Issue dari bagian Analisis Monitoring Berita (AMB) melalui monitoring pada websitenya yaitu analisisberita.jakarta.go.id tercatat bahwa pemberitaan KJMU tanggal 01 - 06 Maret 2024 terus mengalami peningkatan hingga mencapai 108 berita terkait isu program KJMU, berikut datanya:



Gambar 1. 3 Tracking Trading Issue – Peningkatan Isu KJMU 01-06 Maret 2024

Sumber: AMB

Berdasarkan tracking trading issue AMB terkait isu KJMU diatas, Peran humas Diskominfo DKI Jakarta dalam menjalankan salah satu fungsi humas

yaitu sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dalam menangani isu-isu terkait Pemprov DKI Jakarta melalui unit kerja AMB ini melakukan analisa dominan untuk diberikan analisis isu, sentimen, rekomendasi, sampai menentukan pihak yang harus melakukan tindak lanjut untuk isu tersebut hingga mendapatkan *output* dari Pemprov DKI Jakarta.

Menurut SAS Soemirat (2014), berbagai tahapan yang dilalui AMB hingga mendapatkan sebuah *output* merupakan bagian dari perilaku terorganisir yang sistematis serta hati-hati, dan dilaksanakan secara rasional, realistis, efisien, dan efektif (Sri Desti Purwatiningsih, 2021, p. 1540). Melalui proses tersebut, AMB menghasilkan *output* berupa kanal pengaduan dan konsultasi terkait KJMU untuk penerima. Kanal pengaduan ini menjadi salah satu solusi dalam menangani krisis komunikasi yang muncul akibat isu pencabutan KJMU, sekaligus berfungsi sebagai sarana transparansi dan responsivitas pemerintah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.

Isu pencabutan KJMU telah memicu krisis kepercayaan publik terhadap Pemprov DKI Jakarta. Kecemasan masyarakat khususnya penerima KJMU di media sosial dan pemberitaan negatif di berbagai media massa semakin memperburuk keadaan. Dengan melakukan persiapan strategi yang matang dan merespon krisis dengan cepat dan tepat akan dapat meminimalkan dampak negatif serta keluar dari krisis yang lebih besar. Analisis monitoring berita menjadi sebuah skema yang esensial dalam mengelola krisis, dengan melakukan pemantauan narasi yang berkembang di media, pemerintah dapat mengidentifikasi isu-isu kunci, mengukur sentimen publik, serta merancang strategi komunikasi yang efektif untuk meredam kegaduhan dan mengembalikan kepercayaan publik.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai peran kehumasan Diskominfo DKI Jakarta dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, serta memberikan informasi yang relevan bagi Diskominfo dan pemerintah daerah untuk meningkatkan serta mengoptimalkan strategi komunikasi mereka dalam menghadapi isu-isu sensitif di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka

penulis dapat memberikan identifikasi masalah sebagai berikut: “Bagaimana Peran Humas Unit Analisis Monitoring Berita dalam Pemecahan Masalah Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (Deskriptif Pada Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Peran Humas Unit Analisis Monitoring Berita dalam Pemecahan Masalah Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (Deskriptif Pada Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta) ”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dalam lingkup pemerintahan di bidang ilmu komunikasi pada hubungannya dengan pengelolaan isu bagi humas.
2. Penelitian ini dapat menjadi landasan dalam penyusunan rekomendasi kebijakan terkait dengan pengelolaan isu pemerintahan DKI Jakarta, yang akan menjadi penyempurnaan strategi komunikasi dan problem solving bagi Diskominfo DKI Jakarta ataupun daerah lainnya.
3. Penelitian ini akan memberikan wawasan baru dan berharga bagi pengembangan strategi komunikasi krisis yang lebih efektif bagi Pemprov DKI Jakarta yang akan membantu dalam meningkatkan responsivitas dan adaptabilitas pemerintah dalam menghadapi situasi krisis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan terkait pengelolaan isu oleh Humas Diskominfo bagian Analisis Monitoring Berita (AMB) atas pemberitaan media terkait isu KJMU yang terjadi. Selain itu adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan untuk biro humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terhadap persoalan isu yang terjadi untuk menentukan dan membentuk strategi komunikasi efektif.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan dengan terdiri dari beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan konseptual, landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk pengembangan sistem informasi supaya lebih sistematis, meliputi pendekatan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pemilihan informan, teknik analisis data, teknik keabsahan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai objek penelitian. Hasil penelitian berupa wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang komprehensif dari seluruh analisis data yang telah dilakukan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, kemudian diajukan beberapa saran yang relevan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut atau penerapan praktis di lapangan.