

PERAN HUMAS DALAM PENERAPAN WHISTLEBLOWING SISTEM (WBS) BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI JAWA TIMUR (BNNP JATIM)

Oktavia Pangestika¹, Masnia Ningsih², Ratnaningrum Zusyana Dewi³

Ilmu Komunikasi Fisip-Universitas Islam Majapahit¹²³,
Email: oktaviapangestika97@gmail.com¹

ABSTRAK

Tim Humas BNNP Jatim dibentuk berdasarkan SPRIN dan SKEP dari Kepala BNNP Jatim, sebagai salah satu kebutuhan Organisasi. Setelah Humas terbentuk pada tahun 2012, beberapa sistem mendapatkan pembaruan dan program-program baru sudah mulai di rencanakan. Salah satunya *Whistleblowing System*, atau yang masyarakat kenal dengan sebutan Layanan Aduan Masyarakat. *Whistleblowing System* sangat erat kaitanya dengan Publik dan Instansi. Maka peran Tim Humas sangat dibutuhkan di dalamnya. Dengan Tim Humas yang terdiri dari berbagai perwakilan bidang, peneliti ingin mengetahui seberapa besar peran Humas di pelaksanaan program dan dalam sistem Koordinasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif, dimana peneliti mendeskripsikan dan mengkonstruksikan hasil wawancara dengan Subjek penelitian. Dalam *Whistleblowing System* pelaporan yang masuk melalui media akan tersambung pada Tim Humas BNNP Jatim sebagai penanggung jawab call center. Setelah Humas memberikan respon dalam pelaporan, humas akan memberikan surat disposisi yang diberikan kepada Kepala BNNP Jatim, setelah surat masuk kemudian dilakukan tindak lanjut, maka akan keluar hasil penyidikan dan penyelidikan yang ada untuk diserahkan ke Humas yang kemudian di informasikan kepada pelapor atau whistleblower. Peneliti mengetahui bahwa Peran Humas dalam penerapan *Whistleblowing System* adalah sebagai penghubung antara Internal dan eksternal, serta Tim Humas menjadi filterisasi Informasi. Tim Humas tidak sepenuhnya menjadi *First Recipient* karena Informasi bisa masuk dari mana saja, tidak hanya dari Humas.

Kata Kunci : *Whistleblowing System, Humas, Citra dan Kepuasan Publik*

Abstract

The East Java BNNP Public Relations Team was formed based on SPRIN and SKEP from the Head of East Java BNNP, as one of the needs of the Organization. After PR was formed in 2012, several systems received updates and new programs have begun to be planned. One of them is the *Whistleblowing System*, or what the community is known as the Community Complaints Service. The *Whistleblowing System* is very closely related to the Public and Agencies. Then the role of the Public Relations Team is needed in it. With the PR Team consisting of various field representatives, researchers want to find out how big the role of PR is in the implementation of the program and in its coordination system.

The method used in this research is to use a Qualitative Descriptive approach, where researchers describe and construct the results of interviews with research subjects. In the *Whistleblowing System* reporting that enters using media intermediaries will be connected to the BNNP East Java Public Relations Team as the person in charge of the call center. After

the Public Relations responds in reporting, the PR will provide a disposition letter given to the Head of East Java BNNP, after the incoming letter is then followed up, then the results of the investigation and investigation will come out to be submitted to the Public Relations which is then informed to the reporter or *whistleblower*.

Researchers know that the role of Public Relations in the application of the *Whistleblowing System* is as a liaison between internal and external, and the Public Relations Team to filter information. The Public Relations Team is not entirely a First Recipient because Information can enter from anywhere, not only from Public Relations.

Keywords: *Whistleblowing System, Public Relations, Image and Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Komunikasi diartikan juga sebagai sebuah aksi, interaksi, dan transaksi. Dimana dalam sebuah aksi, penyampaian pesan yang dikirim melibatkan fisik, psikologis, fisiologis dan semantik untuk menarik perhatian komunikan agar memberikan respon balik.

Maka komunikasi termasuk dalam sebuah interaksi dan transaksi atau saling bertukar informasi minimal antar 2 orang. (Richard West dan Lynn H. Turner, 2008).

Bagaimana kita mengolah kata yang baik untuk disampaikan juga akan menjadi salah satu hal yang penting, tujuannya adalah agar pesan yang disampaikan sesuai yang diharapkan dan respon yang diberikan juga baik, sehingga hubungan dan komunikasi dapat berjalan lama.

Begitupun dengan seorang PR/humas pada sebuah perusahaan atau instansi. Mereka harus pandai dalam menjalin dan menjaga hubungan baik dengan siapapun. Baik internal instansi maupun eksternal instansi.

Seorang humas dituntut untuk mampu bersikap kreatif, ulet, pantang menyerah, dan selalu terbuka, pandai mengikuti perkembangan teknologi sehingga mampu terus tertantang untuk menciptakan inovasi dalam hal penyebaran informasi kepada khalayak umum.

Mengenai *whistleblowing system* yang sudah cukup lama di Indonesia. Cukup erat kaitannya dengan Dunia PR karena akan berhubungan dengan publik dan citra baik sebuah perusahaan dalam menerapkan Zona Integritas. *Whistleblowing system* sendiri dapat diibaratkan dengan meniup peluit.

Ketika peluit ditiup, dapat dibayangkan ketika seseorang meniup sebuah peluit, nada yang dihasilkan pasti akan tinggi/terdengar dengan keras dan akan mengusik perhatian banyak orang.

Hubungan yang erat antara *Whistleblowing System* dengan PR/Humas, karena system ini melibatkan Internal dan Eksternal dari Instansi/perusahaan dengan Publik, sehingga agar komunikasi yang

ada dari kedua pihak tetap berjalan dengan baik, peran Humas sangat di butuhkan.

Whistleblowing system juga sudah lama diterapkan pada lingkungan BNNP Jatim. Akan tetapi penyebutan sistem bukan WBS tetapi hanya sistem layanan aduan masyarakat saja. Setelah WBS semakin dikenal dimasyarakat akhirnya sistem yang terdapat di BNNP Jatim juga dikenalkan dengan nama *Whistleblowing system*.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Integrasi Informasi (*Information Integration Theory*)

Menurut Dr. Elvinaro Ardianto, M dalam bukunya Metode penelitian untuk Public Relations kuantitatif dan kualitatif (2010:114). Informasi adalah salah satu dari kekuatan tersebut dan berpotensi memengaruhi sebuah sistem kepercayaan atau sikap individu. Sebuah sikap dianggap sebagai sebuah akumulasi dari informasi sebuah objek, seseorang, situasi atau pengalaman.

Dalam hal ini teori ini tergambar oleh peran Humas yang menjadi mediator atau pen jembatan informasi dari internal ke eksternal atau sebaliknya.

Maka respon atau feed back yang diberikan Humas dalam informasi yang diberikan sangat berperan penting dalam respon yang diberikan masyarakat.

Dalam proses masuknya informasi Humas harus mampu menerima pesan dengan baik dan memberikan respon yang baik agar masyarakat yang menerima respon Humas merasa dihargai, dan ketika informasi yang diberikan sudah diberikan tindak lanjut dan diberikan feedback atau dikembalikan lagi ke Publik/pelapor informasi yang diberikan Humas juga tidak boleh asal harus benar-benar diperhatikan dampaknya terhadap masyarakat.

Bagaimana Humas memberikan kesan dan pesan yang baik akan memberikan dampak yang cukup besar bagi citra baik perusahaan.

Memberikan layanan informasi yang inovatif, kreatif dan juga bermutu, serta bagaimana seorang humas mampu memberikan feedback yang baik ketika menjalin hubungan dengan masyarakat umum atau publik secara luas.

Teori Uses and gratifications (*Uses and Gratifications Theory*)

Teori uses and gratifications milik Blumer dan Karz ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut dengan kata lain, pengguna media adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi.

Teori uses and gratification lebih menekankan pada pendekatan manusiawi dalam melihat media massa. Artinya,

manusia itu mempunyai otonomi, wewenang untuk memperlakukan media. Blumer dan Katz percaya bahwa tidak hanya ada satu jalan bagi khalayak untuk menggunakan media.

Dikutip dari Dr. Elvinaro Ardianto, M dalam bukunya Metode penelitian untuk Public Relations kuantitatif dan kualitatif (2010:130). Mereka percaya bahwa ada banyak alasan khalayak untuk menggunakan media. Menurut pendapat teori ini, konsumen media mempunyai kebebasan untuk memutuskan bagaimana (lewat media mana) mereka menggunakan media dan bagaimana media itu akan berdampak pada dirinya.

Tingkat kepuasan pelanggan (Public)

Pengertian kualitas pelayanan publik sendiri adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan bahkan melebihi harapan.

Ciri-ciri pelayanan publik meliputi : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan. Diakses dari ([http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pengukuran-kepuasan -masyarakat-](http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pengukuran-kepuasan-masyarakat-). Pada 21 Juli 2020,pukul 14.23).

Dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat dapat tercermin dari seberapa

sering masyarakat memberikan respon atau feedback kepada instansi/perusahaan. Baik itu kritikan, saran maupun masukan. Dengan begitu artinya masyarakat puas dan meyakini bahwa kinerja dan pelayanan yang diberikan memang benar-benar baik dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan mereka bayangkan sebelumnya.

Pokja Zona Integritas BNNP Jatim

Pokja Zona Integritas merupakan sebuah tim yang dibentuk untuk diberikan tugas sebagai penanggung jawab penerpan Zona Integritas. Dimana dalam Pokja Zona Integritas tim yang terbentuk dari berbagai bidang yang ada. Dalam Pokja Zona Integritas sendiri terdapat 5 manajemen perubahan diantaranya :

1. Penataan tata laksana
2. Penataan manajemen SDM
3. Penguatan akuntabilitas kinerja
4. Penguatan pengawasan

Dari semua manajemen yang terbentuk tujuan dan fungsinya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Dan di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terbagi menjadi 2 bagian yaitu pemerintah yang bersih dan bebas KKN serta peningkatan pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

- Wawancara

Pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara dilakukan peneliti karena dianggap lebih memudahkan peneliti dalam melakukan pengambilan data. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat secara langsung menggali data melalui narasumber.

- Observasi

Dalam penelitian ini digunakan metode observasi, yaitu observasi terstruktur. Ketika peneliti sudah mendapatkan izin dari instansi/lembaga terkait atau dalam hal ini BNNP Jatim mengenai penelitian yang akan dilakukan maka peneliti akan lebih dimudahkan dalam menggali data. Maka untuk memulai penelitian, peneliti harus menjelaskan bagaimana detail informasi mengenai penelitian yang akan dilakukan.

- Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data masuk mengenai pelaporan yang sudah dikategorisasikan, kemudian hasil Screenshot gambar mengenai media pendukung WBS.

Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data Kualitatif dilakukan secara Interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya

sudah benar-benar jenu. Dengan menggunakan 3 cara yaitu Data Reduction atau pengambilan data secara langsung di lapangan, Data Display atau penyajian data sesuai dengan penelitian yang dilakukan, jika menggunakan penelitian Kuantitatif maka penyajian data bisa berupa Tabel atau Diagram, Kesimpulan Drawin/Verivication atau penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Whistleblowing System

Whistleblowing system menjadi salah satu sistem yang ditujukan sebagai pencegahan tindakan Fraud (pelanggaran) yang dilakukan atau terjadi di sebuah instansi atau perusahaan. *Whistleblowing system* sudah banyak di terapkan di perusahaan atau instansi-instansi baik pemerintahan maupun non pemerintahan. Salah satunya di Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur (BNNP Jatim).

BNNP Jatim mempublikasikan *Whistleblowing system* pada bulan Oktober 2019 melalui media sosial Instagramnya. Tetapi *Whistleblowing system* sebenarnya sudah ada sejak BNN ada, tetapi dalam

masyarakat mengenalnya sebagai layanan aduan masyarakat.

Dalam penyebarluasan informasi yang ada humas seringkali menggunakan Website, karena akses informasi yang diberikan akan lebih luas dan mendetail. Media yang digunakan BNNP Jatim mengalami perkembangan jaman atau media yang digunakan mengalami konvergensi media.

Banyak terjadi pembaruan pada web BNNP Jatim. Tetapi pembaruan yang dilakukan tidak dapat diketahui perbedaannya karena web lama sudah tidak dapat diakses. Tetapi pembaruan yang dilakukan semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan akses pelayanan sesuai dengan yang mereka butuhkan.



Gambar 1

Tampilan pertama yang akan di dapatkan masyarakat ketika melakukan akses web untuk pertamakalinya. Terdapat beberapa pilihan akses informasi sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan.

Mengenai mekanisme layanan aduan, BNNP Jatim tidak hanya memberikan akses

layanan melalui web saja akan tetapi juga melalui beberapa pilihan. Diantaranya, melalui akses internal atau pelaporan yang dilakukan secara langsung oleh salah satu pegawai mengenai tindakan indisipliner dari pegawai lain. kemudian melalui akses Eskternal yaitu akses melalui web yang kemudian dilanjut dengan menghubungi nomor yang tertera pada web, yang kemudian akan secara langsung di terima oleh Humas yang bertugas menangani aduan yang pada akhirnya akan dilakukan tindak lanjut.

Tidak hanya dengan menggunakan 2 akses tersebut akan tetapi masyarakat juga biasa mengirim surat kaleng yang akan di tujukan secara langsung kepada kepala BNNP Jatim, akan tetapi surat yang masuk juga akan melalui beberapa proses atau tahapan sesuai dengan alur peraturan agar data yang masuk tetap tercatat pada sistem. Tetapi ketika dirasa akses yang diberikan belum memuaskan bagi masyarakat, masyarakat akan mendatangi kantor BNNP Jatim untuk melakukan pelaporan secara langsung. Akan tetapi semenjak pandemi, BNNP Jatim sangat membatasi bahkan menutup akses untuk masyarakat yang datang secara langsung ke kantor BNNP Jatim. Proses yang di lakukan harus menggunakan media.

Humas BNNP Jatim merupakan sebuah Tim yang terdiri dari beberapa orang perwakilan dari setiap bidang.

Sebenarnya Humas BNNP Jatim sudah ada dan sudah dijalankan, sebelum Tim Humas dibentuk, akan tetapi belum mengetahui bahwa tugas yang sedang dijalankan merupakan tugas Humas. Hanya saja pada saat itu sistem kerja yang ada masih belum tertata dan terara.

Pada tahun 2013-2014 terdapat pembaruan *Perka* (Peraturan Kepala) yang mengatur tentang organisasi dan tata laksana, yang mengatakan bahwa terdapat peran Humas di BNNP Jatim. Kemudian Tim Humas dibentuk melalui SPRIN (Surat Perintah) dan SKEP (Surat Keputusan) oleh Kepala BNNP Jatim. Oleh karena itu Tim Humas melaksanakan tugas diluar tugas pokok dan fungsi pokok tugas lain. jadi untuk pekerjaan utama masing-masing Tim Humas menyesuaikan bagian, seperti bagian umum, administrasi, Rehabilitasi, pemberantasan dan P2M.

Karena kebutuhan organisasi akhirnya Humas ada tetapi belum mengetahui pembagian tugasnya masing-masing. Mengenai informasi yang keluar masuk pada BNNP Jatim, sebelum terdapat Humas di dalamnya untuk mengenai informasi yang masuk terutama mengenai aduan-aduan masyarakat tidak terkoordinasi dan tidak tercatat by system. Padahal sudah terdapat laporan masuk, tetapi data yang tertulis tidak sesuai dengan data dilapangan.

Whistleblowing system BNNP Jatim

Whistleblowing system yang ada di BNNP Jatim sebenarnya sudah ada sejak BNNP Jatim berdiri pada tahun 2009. Tetapi pada awalnya masyarakat mengenalnya sebagai *Layanan Aduan Masyarakat*, bukan sebagai *Whistleblowing System*. Untuk orang yang melaporkan/pelapor biasa disebut dengan *Whistleblower*. Dalam penerapan *Whistleblowing System* BNNP Jatim tidak memerlukan peralatan khusus sebelum melakukan publikasi/mengkenalkan istilah *Whistleblowing System* kepada Publik/masyarakat.

Pada dasarnya layanan aduan masyarakat menjamin kerahasiaan data bagi siapapun yang akan melakukan pelaporan data/atau memberikan informasi. Akan tetapi tergantung masyarakat sendiri akan merahasiakan datanya atau akan mengungkapkan secara terang-terangan. Untuk BNNP Jatim sendiri memberikan atau menyediakan layanan akses informasi melalui beberapa media.

Terdapat beberapa pilhan akses layanan masyarakat/publik dapat menentukan secara langsung media mana yang akan dipercaya untuk digunakan sehari-hari dan yang pasti akan memberikan keuntungan bagi mereka. Seperti Web, Instagram, Facebook dan twitter, ada juga layanan yang diberikan melalui Email.

Dalam pemilihan akses media pelaporan masyarakat tidak dipengaruhi atau dipaksa dalam melakukan penggunaannya. Ketika masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan akses media sebagai bagian dari kebutuhan informasi mereka. Mereka sudah dapat memilih media mana yang akan mereka gunakan dalam melakukan akses informasi dan dapat memberikan manfaat bagi mereka dalam menggunakan media online sebagai sumber kebutuhan informasi sehari-hari.

BNNP Jatim melakukan pembaruan berbagai sistem yang ada yang dilakukan pada tahun 2018. Pembaruan sistem salah satunya dilakukan pada website BNNP Jatim. Pada website lama sebenarnya banyak aduan dari masyarakat yang disampaikan secara langsung melalui komentar-komentar, akan tetapi ketika pihak BNNP Jatim melakukan penyidikan dan penyelidikan atas tindak lanjut pelaporan tersebut ternyata kebanyakan informasi yang diberikan merupakan pelaporan palsu, tidak hanya itu akun yang digunakan juga merupakan akun palsu.

Dengan beberapa kasus yang terjadi akhirnya BNNP Jatim melakukan pembaruan sistem web yang masih digunakan sampai sekarang karena dirasa sangat membantu publik/masyarakat dalam melakukan akses informasi.

Masyarakat/publik tidak akan mengalami kebingungan ketika akan melakukan akses untuk pertama kali. Karena pada beranda website BNNP Jatim informasi yang ada sudah tertata dengan sangat rapi. Baik itu mengenai contact center layanan aduan masyarakat yang bisa di hubungi, layanan informasi mengenai BNN dan juga terdapat layanan rehabilitasi.

Sebenarnya untuk istilah whistleblowing system sendiri baru di publikasikan oleh BNNP Jatim pada tahun 2019 tepatnya pada bulan Oktober. Awalnya BNNP Jatim memang tidak melakukan publikasi mengenai *Whistleblowing System* karena merasa bahwa tanpa ada publikasi di awal masyarakat sudah melakukan respon atas informasi yang ada dengan berinisiatif menyampaikan kritik, saran dan informasi-informasi yang berhubungan dengan BNNP Jatim. Akan tetapi semenjak gencar-gencarnya penggunaan media sosial di masyarakat, akhirnya pada bulan Oktober 2019, BNNP Jatim mempublish sistem ini agar lebih dikenal masyarakat lebih luas lagi melalui penyebaran media online. Publikasi untuk yang pertama kalinya oleh BNNP Jatim adalah melalui media sosial Instagramnya.



Gambar 2

Pada tampilan publikasi pertama ini tidak diberikan keterangan mengenai bagaimana mekanisme pelaporan yang harus dilakukan masyarakat/publik mengenai sistem tersebut. Tetapi hanya menekankan pada kata Laporkan!! Yang kemudian diikuti dengan penjelasan apa saja pelanggaran yang harus diperhatikan publik/masyarakat dalam melakukan pelaporan.

Kemudian selang beberapa bulan pada publikasi pertama BNNP Jatim kembali melakukan publikasi kedua mengenai *Whistleblowing System* ini, dengan beberapa perbedaan isi informasi yang diberikan. Seperti gambar dibawah ini.



Gambar 3

Untuk tampilan publikasi yang kedua informasi ditambahkan mengenai call center. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa, ketika akan menggunakan atau memanfaatkan layanan whistleblowing system mereka dapat memilih media apa yang akan mereka gunakan. Dalam deskripsi box yang tertulis juga dilakukan penekanan mengenai layanan tersebut yang tidak dipungut biaya.

Whistleblowing System pada BNNP Jatim lebih ditekankan pada tindakan Indisipliner, tetapi pada layanan aduan masyarakat yang ada terdapat 2 kategori pelaporan, yang pertama yaitu mengenai tindakan indisipliner internal instansi, seperti adanya pungli, pelayanan yang kurang baik dan juga adanya tindakan korupsi pada internal instansi. Kemudian,

mengenai tindakan penyalahgunaan Narkoba yang ada di sekitar masyarakat.

Pelaporan yang dilakukan tidak hanya bisa dilakukan oleh pihak Eksternal instansi/masyarakat/publik akan tetapi bisa juga dilakukan oleh pihak internal instansi/pegawai/karyawan yang mengetahui terjadi tindakan indisipliner dilingkungan kerja mereka.

Tetapi untuk mekanisme pelaporan yang dilakukan antara pihak eksternal dengan pihak internal berbeda. Untuk pihak internal mekanisme pelaporan yang dilakukan adalah menemui kepala BNNP Jatim dengan menunjukkan bukti-bukti yang autentik mengenai pelanggaran yang diketahuinya. Setelah dirasa bukti yang diberikan benar-benar menunjukkan pelanggaran, maka kepala BNNP Jatim akan mengeluarkan surat disposisi.

Disposisi dimaksudkan sebagai salah satu upaya agar pelaporan yang masuk dapat ditangani dengan baik sesuai bidangnya. Karena SATGAS (*Satuan Tugas*) yang menangani masalah layanan aduan masyarakat (*Whistleblowing System*) tidak hanya satu bidang saja, tetapi ada Tim Pokja Zona Integritas (termasuk bagian kepegawaian) dan juga tim khusus penanganan Narkoba (Pemberantasan). Sedangkan laporan yang masuk tidak hanya mengenai tindakan pelanggaran saja.

Untuk mekanisme pelaporan dari Eksternal instansi atau publik menggunakan perantara media. Masyarakat dapat memilih layanan call center yang tersedia. Ketika aduan atau pelaporan dari publik masuk, maka akan segera mendapatkan respon dari penanggung jawab aduan masuk yaitu Tim Humas, kemudian aduan yang masuk akan di tampung dengan disertai bukti-bukti yang ada, setelah itu Humas akan melanjutkan laporan dengan membuat surat aduan pada Tim Pokja dan juga kepala BNNP Jatim untuk di disposisikan kepada penanggung jawab bidang sesuai dengan aduan yang masuk. Kemudian setelah aduan masuk, maka proses tindak lanjut laporan mulai berjalan. Untuk lama tindak lanjut sesuai dengan berat atau tidaknya laporan.

Pada proses tindak lanjut dengan dilakukannya proses penyidikan dan penyelidikan, proses ini juga dapat melibatkan tim lapangan, biasanya tim dilibatkan ketika terdapat pelaporan mengenai tindak pidana penyalahgunaan narkoba. Waktu yang dibutuhkan bisa sampai 2 minggu untuk pelaporan pelanggaran berat. Setelah penyelidikan dan penyidikan menemukan hasil, informasi yang di dapat kemudian di berikan kepada Humas untuk di olah/difilter yang kemudian dilakukan feedback pada pelapor.

Untuk informasi yang akan di berikan atas tindak lanjut pelaporan Humas BNNP Jatim tidak akan menjelaskan secara detail bagaimana proses tindak lanjut yang dilakukan, akan tetapi akan menyaring informasi terlebih dahulu. Mana yang informasi yang harus di berikan dan mana yang tidak perlu di berikan. Ketika *Whistleblower*/pelapor masih belum mempercayai apa yang dijelaskan oleh Humas, dan kembali bertanya mengenai informasi hasil tindak lanjut pelaporan maka humas akan kembali memberikan penjelasan lagi sampai *Whistleblower*/pelapor dapat menerima informasi atau feedback yang diberikan Humas mengenai pelaporan yang telah dilakukan.

Dalam pelaporan atau aduan yang masuk pasti akan mendapatkan tindak lanjut, dan akan dilakukan penyelidikan dan penyidikan. Dalam tahap penyelidikan dan penyidikan tim yang sudah di berikan tanggung jawab lapangan akan turun dan melakukan tugasnya. Biasanya yang memerlukan waktu lama di lapangan adalah aduan mengenai Penyalahgunaan Narkoba, untuk tim ini biasanya dari tim pemberantasan (Polisi). Akan tetapi ketika aduan yang masuk adalah mengenai tindakan indisipliner seperti penarikan uang maka yang akan melakukan penyelidikan dan penyidikan adalah dari tim kepegawaian. Proses yang dilakukan

adalah dengan memeriksa orang yang ada dalam laporan tersebut. Tetapi sebelumnya pasti akan dilakukan penyelidikan terhadap latar belakangnya.

Dengan proses yang panjang tidak jarang pelapor/*Whistleblower* akan kembali menanyakan mengenai progres tindak lanjut. Maka dari Tim yang bertanggung jawab atas call center akan kembali melakukan konfirmasi progress. Dan pada saat informasi tindak lanjut mengenai penyelidikan dan penyidikan selesai Tim akan secara cepat memberikan feedback mengenai pelaporan dengan menghubungi pihak *Whistleblower*/pelapor.

Whistleblowing System sendiri semakin digencarkan untuk dipublikasi salah satu tujuannya adalah untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat/publik kepada BNNP Jatim. Dengan predikat Zona Integritas (ZI) maka BNNP Jatim berusaha benar-benar menjaga lingkungan kerja yang sehat dan bersih. Predikat Zona Integritas sendiri merupakan predikat yang diberikan untuk Kementerian, lembaga/instansi baik pemerintahan ataupun non pemerintahan yang memiliki komitmen untuk menjadikan lingkungan mereka menjadi *Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)* dan *Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)*.

Pokja Zona Integritas

Pokja Zona Integritas sendiri merupakan tim yang dibentuk sebagai salah satu bukti bahwa penerapan Zona Integritas di lingkungan BNNP Jatim memang benar-benar dilaksanakan dengan baik. Tim ini dibentuk untuk bertanggung jawab terhadap jalannya penerapan Zona Integritas. Tim yang dibentuk juga berasal dari internal instansi atau anggota tim merupakan pegawai di setiap bidang yang ada di BNNP Jatim.

Tim Pokja Zona Integritas memiliki beberapa sub tugas atau yang disebut sebagai manajemen perubahan. Dalam manajemen perubahan terdapat 4 sub tugas yaitu Tim penataan tata laksana, penataan manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja dan penguatan pengawasan. Dalam setiap tim yang ada tugas utama mereka tetaplah sama yaitu mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dibagi kembali dalam 2 kategori yaitu pemerintah yang bersih dan bebas KKN serta peningkatan pelayanan publik.

Tim pokja zona integritas memiliki tanggung jawab dalam mengelola data dan melakukan survei mengenai pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat. Semua data yang masuk, mengenai apapun yang berhubungan dengan zona integritas akan masuk dan disimpan oleh pokja zona integritas.

Peran Humas dalam pengelolaan informasi WBS

Tim Humas BNNP Jatim terbentuk berdasarkan *SPRIN (Surat Perintah)* dan *SKEP (Surat Keputusan)*. Sehingga Tim Humas melaksanakan tugas di luar fungsi pokoknya. Untuk pekerjaan atau tugas utamanya adalah menyesuaikan dari bidang, seperti bidang Umum dan Administrasi, Rehabilitasi, P2M atau Pemberantasan.

Tim Humas terbentuk awalnya memang karena kebutuhan Organisasi. Jadi untuk pembagian tugas belum diketahui oleh masing-masing Tim Humas. Karena sistem-sistem baru terbentuk atau baru diperbarui dan sudah ada aduan masyarakat yang masuk, membuat laporan-laporan yang ada tidak dapat dikoordinasikan dengan baik atau tidak tercatat secara baik pada sistem. Sehingga membuat laporan yang tertulis di sistem tidak sama dengan aduan atau laporan yang ada di lapangan.

Dalam penerapan Whistleblowing System, Tim Humas yang terbentuk tidak sepenuhnya di berikan pertanggungjawaban untuk mengelola Whistleblowing System, tetapi hanya beberapa/sebagian saja. Untuk penaggungjawab mengenai call center Tim Humas pada bagian Umum dan Administrasilah yang mengelola. Untuk

Tim Humas perwakilan dari bagian lain, tidak sepenuhnya mengetahui mengenai tata kelola atau informasi apa saja yang masuk pada layanan aduan masyarakat. Karena memang terdapat batasan koordinasi mengenai informasi layanan aduan masyarakat dari internal Tim Humas.

Tujuan dari perwakilan setiap bidang pada Tim Humas adalah, ketika terjadi salah informasi atau kekurangan Informasi yang menyangkut bidang tertentu, maka koordinasi yang terjalin bisa lebih mudah. Contohnya pada saat Press Release mengenai kasus penangkapan jaringan Narkoba, terjadi kesalahan pada saat pembuatan Press Release, maka dari Tim Humas dapat segera melakukan konfirmasi pada bidang yang terkait melalui perwakilan Tim Humas.

Peran utama Tim Humas sebenarnya adalah sebagai *Maintenance Communication*. Humas dituntut untuk mampu mempertahankan komunikasi yang ada. Artinya, bagaimana usaha Humas harus mampu terus mempertahankan hubungan komunikasi yang sudah terbentuk/terjalin dari internal instansi maupun dengan eksternal instansi. Humas harus mampu menciptakan, mempertahankan dan juga meningkatkan Image. Citra instansi dimata publik. Bagaimana menciptakan komunikasi yang baik yang akan membentuk citra positif

bagi instansi adalah peran Humas yang berlangsung dalam *Whistleblowing System*, mengenai bagaimana Humas menangani laporan atau aduan yang masuk pada instansi.

Yang dimaksud menangani kasus dalam hal ini tidak menangani kasus atau pelaporan secara langsung, tetapi Humas berperan dalam mengkomunikasikan atau menyampaikan pesan/aduan/pelaporan yang masuk. Cara yang digunakan Humas dalam menciptakan menjaga komunikasi yang baik adalah dengan memberikan respon atau aduan yang masuk menggunakan bahasa yang sopan dan tidak hanya sekedar mengiyakan laporan yang masuk. Tetapi memberikan penegasan mengenai tindak lanjut yang akan dilakukan mengenai aduan tetapi dengan menggunakan kata-kata yang sopan, agar tidak menyinggung Whistleblower/pelapor. Karena Humas sangat mengetahui bahwa untuk melakukan sebuah pelaporan mengenai sebuah tindakan pelanggaran hukum membutuhkan keberanian yang lebih. Maka tugas Humas disini harus mampu mengkomunikasikan feedback dengan baik mengenai kerahasiaan data identitas pelapor/Whistleblower. Maka dengan feedback yang baik dan sopan yang diberikan Humas, pelapor/Whistleblower tidak akan merasa kecewa sudah melakukan pelaporan. Untuk mekanisme

kerja Humas dalam melakukan penanangan layanan aduan masyarakat yang ada Humas menjadi *First Recipient (Penerima Pertama)* ketika terdapat laporan masuk.

Tim Humas dan Whistleblowing System merupakan sebuah keterikatan yang tidak bisa dipisahkan, dengan tujuan menciptakan penilaian publik/masyarakat mengenai kinerja internal instansi dalam melakukan tugasnya dalam melayani publik.

Menciptakan Citra positif instansi dimata publik bukan menjadi sebuah hal yang mudah. Citra yang terbentuk juga bukan semata-mata bentuk penilaian yang asal-asalan, tetapi publik memberikan penilaiannya berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka mengenai instansi, seperti layanan aduan masyarakat, ketika masyarakat melakukan respon atas informasi yang diberikan BNNP Jatim, kemudian feedback yang mereka dapatkan baik dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Mereka memiliki pengalaman yang baik mengenai BNNP Jatim sehingga mindset yang terbentuk adalah *Trust*, atau sebuah kepercayaan mengenai pelayanan yang diberikan, mulai dari Respon yang di dapat sampai pada hasil dari tindak lanjut aduan yang mereka berikan.

Selama Whistleblowing System berjalan tidak pernah ada kebocoran data. Karena sejak awal BNNP Jatim sudah

memberikan jaminan bahwa kerahasiaan data akan terjaga atau di tanggung oleh BNNP Jatim. Akan sangat membahayakan bagi Whistleblower/pelapor ketika kerahasiaan data tidak terjaga. Karena akan berhubungan dengan nyawa mereka. Dalam pelayanan Whistleblowing System/layanan aduan masyarakat Tim Humas tidak dapat dikatakan sebagai *Pemegang Kunci Informasi*, karena mengenai layanan aduan masyarakat/Whistleblowing System ini tidak hanya tersedia melalui satu pintu saja. Tetapi banyak celah yang dapat dimanfaatkan oleh publik untuk melakukan aduan, salah satunya dengan mengirim surat kaleng yang ditujukan secara langsung kepada Kepala BNNP Jatim.

Dalam penerapan *Whistleblowing System* adalah sebagai Penjembatan informasi dan sebagai Filterisasi Informasi ke luar Instansi. Karena jika dikatakan Tim Humas sebagai *First Recipient* karena pelaporan yang masuk tidak selalu melalui Tim Humas, tetapi terdapat banyak celah dalam melakukan kegiatan *Whistleblowing System*. Hanya saja ketika aduan yang masuk dilakukan menggunakan Media yang sudah diberikan/disediakan secara langsung tersambung pada Tim Humas sebagai penanggung jawab call center.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari penelitian mengenai Peran Humas dalam penerapan Whistleblowing System di BNNP Jatim selama hampir 4 Bulan., dapat disimpulkan bahwa *Whistleblowing System* menjadi salah satu perantara penghubung antara publik dengan internal instansi dan peran Tim Humas dalam penerapan *Whistleblowing System* sejak awal adalah dalam perencanaan pembaruan sistem-sistem yang difungsikan sebagai mediator dari masyarakat/publik menuju instansi dalam hal Layanan Aduan Masyarakat. Selain itu Tim Humas juga tidak dapat dikatakan sepenuhnya sebagai *First Recipient*, karena tidak sepenuhnya aduan yang masuk melalui Tim Humas atau banyak celah yang mampu dimanfaatkan masyarakat/publik dalam melakukan aduan (sebelum diterapkannya pembatasan internal dan eksternal secara langsung). Sementara dalam penerapan whistleblowing System tidak dapat dikatakan sepenuhnya sebagai pembentuk citra positif perusahaan hanya dengan menjadikan second complain sebagai acuannya, akan tetapi Humas sebagai Filterisasi Informasi dari Instansi menuju ke Publik. Bagaimana Humas mengelola informasi yang akan diberikan kepada publik/pelapor/*Whistleblower* mengenai hasil tindak lanjut pelaporan. Agar sesuai dengan aturan yang ada dan masyarakat bisa menerima informasi yang ada. Maka

peran Humas dalam mengkomunikasikan itu harus dilakukan dengan benar-benar baik, ramah dan sabar.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2015 Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono, 2005 Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Dr. Elvinaro M.Si, 2010 Metode penelitian untuk Public Relations kuantitatif dan kualitatif. Bandung: SIMBIOSA REKATAMA MEDIA.
- Ruslan, Rosady. 2014 Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi:konsepsi dan aplikasi Jakarta: Rajawali pers.
- Akses Web
- [http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pengukuran-kepuasan - masyarakat-.](http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pengukuran-kepuasan-masyarakat-) Diakses pada 21 Juli 2020,pukul 14.23.
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12794/Pencanangan-Zona-Integritas-sebagai-Wujud-Nyata-dari-Reformasi-Birokrasi-pemerintahan-yang-Baik-Efektif-dan-Efisien.html>. Diakses pada 21 Juli 2020, pukul 15.05.