

Peran Humas Kemnaker RI dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Portal Pusat Bantuan Kemnaker.go.id

Hervina Afrianti Rahayu¹, Abung Supama Wijaya²

hervinafrahayu@apps.ipb.ac.id

^{1&2}Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University

Abstrak

Perkembangan teknologi digital menuntut instansi pemerintah, termasuk Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker RI), untuk meningkatkan pelayanan publik yang responsif. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penguatan peran hubungan masyarakat (humas) dalam komunikasi digital, khususnya melalui Portal Pusat Bantuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas Kemnaker RI dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik digital melalui portal tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas humas, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari hasil literatur seperti jurnal, dan buku. Penelitian ini menggunakan teori *Computer-Mediated Communication (CMC)* sebagai landasan untuk memahami interaksi digital antara instansi pemerintah dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Kemnaker memiliki peran yang penting sebagai fasilitator, dan komunikator antara masyarakat dan pemerintah. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya humas juga melakukan mekanisme eskalasi pengaduan, dengan meneruskan pertanyaan atau permasalahan yang bersifat teknis kepada unit terkait agar dapat ditangani secara lebih tepat. Meskipun demikian, tantangan masih ditemukan dalam hal literasi digital masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, peran Humas Kemnaker RI disini sangat penting dalam mendukung transformasi pelayanan publik digital. Penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan sosialisasi menjadi kunci keberlanjutan komunikasi pelayanan publik yang efektif di era digital.

Kata Kunci: cmc, humas, komunikasi, pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kebutuhan mendasar yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dalam upaya menjangkau seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Humas secara etimologis terdiri dari dua kata, yaitu “hubungan” dan “masyarakat”. Humas merupakan proses interaksi yang membentuk opini publik yang menguntungkan kedua belah pihak yang fungsi utamanya adalah membangun kepercayaan, menciptakan pengertian bersama, dan memperkuat citra positif di mata publik (Ananda 2020).

Humas adalah bidang yang memiliki peran penting dalam membangun dan

menjaga *image*, serta komunikasi antara suatu organisasi dengan masyarakat atau publiknya. Humas selalu berusaha menjaga keharmonisan hubungan baik dengan internal maupun eksternal (Suhaimi & Rahmadani 2021). Sifat khas komunikasi dalam *public relations* adalah komunikasi yang bersifat timbal balik (*two-way communication*) dan sifat ini sangat penting dalam kegiatan humas. Tujuannya adalah untuk saling mencapai kerja sama dan saling pengertian (Shania & Prima 2024).

Peran humas memiliki fungsi yang lebih dari sekadar membangun citra perusahaan, humas memiliki fungsi sebagai penghubung dengan masyarakat. Humas bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi yang

akurat, serta menerima *feedback* guna meningkatkan pelayanan publik. Kesuksesan suatu institusi ditentukan oleh keberhasilan seorang humas atau *public relations* dalam mempertahankan citra positif di masyarakat (Rossita 2023). Peran humas tidak hanya terbatas memberikan informasi saja, tetapi juga melakukan komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan pengaduan.

Komunikasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah mulai menggunakan berbagai platform digital untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Perkembangan teknologi komunikasi, khususnya internet telah mengubah cara pemerintah atau suatu instansi berinteraksi dengan masyarakat dengan memberikan kemudahan berkomunikasi, dan menyampaikan informasi (Yananingtyas & Irwansyah 2020). Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Menurut data dari *We Are Social* pada tahun 2024, sebanyak 66,5% populasi Indonesia atau sekitar 185,3 juta orang telah terkoneksi dengan internet. Angka ini menunjukkan bahwa dengan adanya internet telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam mengakses informasi dan hal ini dapat mempermudah kegiatan humas.

Masyarakat saat ini mengandalkan internet sebagai sumber informasi utama, sehingga humas pemerintah dituntut untuk bergerak lebih cepat dalam menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Pemanfaatan teknologi atau internet ini tidak hanya mempercepat penyebaran informasi saja, tetapi juga mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik (Tasyah et al. 2021). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik adalah

portal pengaduan untuk mengakses layanan pengaduan agar lebih mudah dengan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat secara *real-time*.

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia sebagai salah satu institusi pemerintahan yang berperan dalam bidang ketenagakerjaan, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan informasi dan mengenai berbagai permasalahan ketenagakerjaan. Untuk mendukung komunikasi pelayanan publik, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia mengembangkan portal pusat bantuan *website* *kemnaker.go.id* yang berfungsi sebagai media pengaduan, permintaan informasi, serta konsultasi terkait kebijakan ketenagakerjaan secara daring. Humas Kemnaker melalui subbagian Pendapat Umum dan Humas Internal (PUHI) khususnya Layanan Informasi Publik (LIP) memiliki peran sebagai pengelola komunikasi pelayanan publik digital yang menjembatani dan menjadi pintu gerbang pengaduan masyarakat.

Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dalam pengelolaannya, berperan sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat dalam memastikan setiap pertanyaan, keluhan, dan masukan dari masyarakat yang dapat ditangani dengan cepat dan transparan. Humas bertanggung jawab dalam memberikan respon yang informatif dan membangun komunikasi yang baik dengan publik guna meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat ini menjadi dua hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu instansi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Isa & Lina 2024).

Meskipun portal *website* ini telah digunakan untuk membantu mempercepat proses komunikasi, informasi dan pengaduan, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, analisis terhadap peran humas dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik melalui portal pusat bantuan kemnaker.go.id menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

Penelitian ini dianggap menarik karena masih terbatasnya kajian mengenai peran humas pemerintahan dalam mengelola komunikasi pelayanan publik digital, khususnya melalui platform pengaduan online. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai serta Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat, telah membahas peran humas dalam komunikasi pelayanan publik. Namun, belum banyak yang menyoroti peran humas sebagai aktor strategis dalam sistem komunikasi berbasis teknologi digital interaktif, seperti portal pengaduan daring.

Penelitian ini berfokus pada humas Kementerian Ketenagakerjaan memfasilitasi komunikasi dua arah dengan publik melalui portal pusat bantuan kemnaker.go.id. Komunikasi tidak hanya dipandang sebagai penyampaian informasi satu arah, tetapi juga sebagai proses intermediasi dan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah. Pendekatan yang digunakan adalah teori *Computer Mediated Communication* (CMC), untuk memahami komunikasi yang berlangsung antara masyarakat dan instansi pemerintah melalui portal pusat bantuan. CMC ini memberikan kerangka untuk memahami bagaimana komunikasi pelayanan publik dapat berlangsung tanpa kehadiran secara langsung (*face to face*).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan yang akan dibahas dalam

penelitian ini adalah 1). Bagaimana peran humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik melalui portal pusat bantuan kemnaker.go.id. 2). Bagaimana mekanisme komunikasi digital yang dilakukan oleh humas Kemnaker dalam menangani pengaduan melalui portal pusat bantuan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis menganalisis peran dan mekanisme komunikasi digital yang dijalankan oleh humas Kemnaker dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik melalui portal pusat bantuan kemnaker.go.id.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang berlokasi di Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 51, Jakarta, selama kurang lebih 4 bulan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari individu-individu yang diselidiki atau data dari tangan pertama (Hanafiah 2021). Data primer diperoleh melalui wawancara langsung secara tatap muka dengan divisi humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Data sekunder adalah penulis memperoleh data dengan secara tidak langsung dari narasumber, tetapi misalnya melalui dokumen (Firdaus et al. 2023). Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu panduan wawancara yang berisi daftar pertanyaan untuk memandu proses wawancara, serta alat perekam suara (*handphone*) untuk mendokumentasikan percakapan guna menjamin keakuratan data.

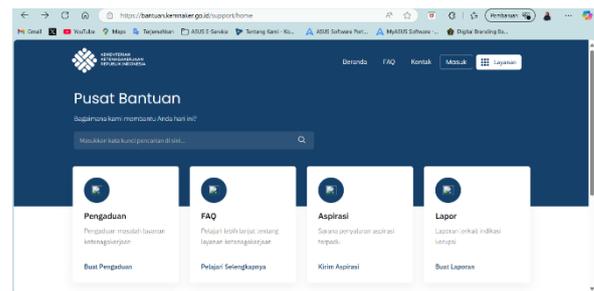
Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup partisipasi aktif peneliti dalam kegiatan di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Makbul (2021) bahwa partisipasi aktif melibatkan keterlibatan langsung dalam aktivitas yang diamati. Selain itu, dilakukan juga observasi langsung terhadap aktivitas divisi humas, wawancara dengan narasumber sebagai komunikasi tatap muka untuk memperoleh informasi, serta studi literatur dari berbagai sumber tertulis seperti buku, dan jurnal. Pemilihan metode dan teknik ini untuk menghasilkan data yang kredibilitas, serta mampu menjawab rumusan masalah secara mendalam.

III. PEMBAHASAN

Pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Bakar 2021) bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Era digitalisasi birokrasi dan pelayanan publik, fungsi humas saat ini tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga menjadi pintu utama dalam membangun komunikasi dua arah antara institusi pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rosmala et al. 2025) bahwa humas pemerintah berperan dalam membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah dan publiknya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui

sarana kehumasan. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker) melalui humas di sub-bagian Pendapat Umum dan Humas Internal (PUHI) khususnya Layanan Informasi Publik (LIP), telah memegang peranan penting dalam mendukung komunikasi pelayanan publik berbasis teknologi digital, salah satunya yaitu melalui portal pusan bantuan kemnaker.go.id.



Tampilan Portal Pusat Bantuan Kemnaker
Sumber: Website bantuan.kemnaker.go.id

Pusat bantuan kemnaker.go.id adalah bagian dari portal pelayanan Kemnaker yang merupakan layanan terpadu satu pintu di bawah pengelolaan langsung Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Portal pusat bantuan ini hadir bertujuan untuk memudahkan masyarakat umum, perusahaan, dan kelembagaan dalam mengakses layanan ketenagakerjaan secara cepat, terintegrasi, dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat (Afriyani & Susanti 2022) bahwa dalam pelayanan publik dengan adanya transformasi digital bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Portal pusat bantuan saat ini memiliki 12 layanan utama yang tersedia di dalamnya yaitu; layanan pengaduan, layanan info kerja, layanan pelatihan, layanan pemagangan, layanan izin Tenaga Kerja Asing (TKA), layanan Wajib Laporan Ketenagakerjaan Perusahaan (WLKP), layanan kelembagaan, layanan sertifikasi, layanan, Standar

Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Layanan Akreditasi, Layanan PP dan PKB (Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama), dan Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama), dan Layanan K3 dan SMK3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

Layanan ini ditujukan untuk memberikan akses yang luas bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam mengelola berbagai urusan ketenagakerjaan tanpa harus datang langsung ke kantor Kemnaker. Jika dibandingkan, mengakses layanan melalui portal kemnaker.go.id memiliki keunggulan dibandingkan dengan datang langsung ke kantor Kemnaker. Pengguna layanan daring tidak perlu antre, dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, serta dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Sementara itu, layanan luring mengharuskan pengguna datang sesuai jadwal, membawa dokumen fisik, dan mengantre untuk dilayani, yang tentu akan memakan waktu dan tenaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Pendapat Umum dan Humas Internal (PUHI), menjelaskan bahwa humas Kemnaker berperan sebagai pintu masuk utama informasi publik serta pengelola awal aduan masyarakat.

“Humas Kemnaker itu ya perannya sebagai pintu gerbang, pintu masuk utama informasi, pintu masuk pengaduan... Kita akan mengeskalisasi untuk melihat hal yang kita jawab kita jawab, kalau yang gak bisa dijawab terlalu teknis kita lempar ke unit teknis.”

Fungsi humas ini menjadi krusial karena mengingat luasnya cakupan isu ketenagakerjaan yang ditangani oleh humas Kemnaker. Humas menjadi penghubung

pertama dalam rantai pelayanan publik, sebelum aduan atau pertanyaan yang masuk dilanjutkan ke unit teknis sesuai dengan bidangnya masing-masing. Selain menjalankan fungsi pelayanan informasi secara responsif, humas Kemnaker juga memainkan peran penting dalam melakukan sosialisasi kepada unit-unit teknis terkait pelayanan publik digital.

“Kita juga bikin sosialisasi... masyarakat perlu loh jawabannya, nah humas melakukan sosialisasi untuk itu bahwa ‘hey lu pada-pada jawab’ gitu,”

Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab humas sebagai “pintu masuk utama” informasi dan pengaduan publik. Humas tidak hanya menyalurkan pengaduan ke unit teknis, tetapi juga mendorong agar unit-unit tersebut merespons pertanyaan masyarakat. Humas berperan sebagai fasilitator yang memastikan komunikasi antara publik dan unit teknis berjalan dengan baik. Hal ini mempertegas bahwa humas memiliki fungsi penyaring (filter) dan penghubung (intermediary) dalam komunikasi pelayanan publik. Dalam hal ini, humas menjalankan fungsi intermediasi komunikasi, yang ada dalam kajian teori komunikasi yang dikenal dengan *Computer Mediated Communication* (CMC). *Computer Mediated Communication* (CMC) yaitu jenis komunikasi yang diperantarai oleh internet atau komputer yang tidak serta merta melakukan komunikasi tatap muka (Simarmarta *et al.* 2024). CMC sendiri adalah proses komunikasi dengan bantuan komputer di mana pengirim membuat pesan yang disampaikan kepada penerima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa CMC merujuk pada proses komunikasi yang berlangsung melalui

perangkat digital, tanpa kehadiran fisik secara langsung.

Portal Pusat Bantuan kemnaker.go.id merupakan wujud dari implementasi komunikasi intermediasi tersebut, di mana masyarakat dapat mengakses layanan dan menyampaikan aduan tanpa harus datang langsung ke kantor Kementerian Ketenagakerjaan. Portal pusat bantuan ini tidak hanya menjadi platform informasi, tetapi telah berkembang menjadi ruang digital antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat (Putranto *et al.* 2025) dalam bukunya, bahwa pola CMC ini banyak berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal seseorang dalam penggunaan internet, dan telah mengubah sifat interaksi manusia secara langsung (face to face), menjadi pertemuan secara tidak nyata dan virtual.

Salah satu media komunikasi pelayanan publik yang dikelola adalah portal pusat bantuan (pusban). Portal pusat bantuan awalnya dikembangkan untuk membantu masyarakat yang mengalami kendala teknis dalam mengakses sistem digital Kemnaker, seperti aplikasi SIAPKerja. Namun, seiring berjalannya waktu portal pusat bantuan ini berkembang menjadi kanal wadah layanan pengaduan umum yang sering dan mudah diakses masyarakat untuk semua jenis aduan tentang ketenagakerjaan. Maka dari itu, humas perlu melakukan eskalasi pengaduan, untuk meneruskan pertanyaan atau keluhan ke unit teknis yang lebih kompeten di bidangnya untuk menjawab. Proses eskalasi ini menjadi bagian dari manajemen komunikasi intermediasi, di mana *filtering* dan *routing* informasi menjadi kunci agar komunikasi tetap responsif dan tepat sasaran.

Proses eskalasi ini juga menjadi mekanisme penting yang dijalankan oleh humas untuk menyaring dan mengarahkan

aduan berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing unit teknis. Misalnya, aduan atau pertanyaan tentang pelatihan kerja akan dikirim dan diarahkan ke unit Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (Binalavotas), sementara aduan mengenai Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) atau ketidak penerimaan gaji dapat diarahkan ke Direktorat Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (PHI-JSK) dan Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (Binwasnaker & K3). Mekanisme ini memastikan bahwa pertanyaan akan dijawab langsung oleh pihak yang memahami isi substansi pengaduan secara tepat dan mandalam.

Untuk menjaga koordinasi antar unit, humas membentuk grup WhatsApp internal bernama "pusat bantuan" yang beranggotakan seluruh perwakilan unit teknis terkait. Grup ini menjadi sarana utama untuk mendiskusikan, menanggapi, dan menyelesaikan aduan yang diterima dari masyarakat. Humas dan unit teknis memiliki jangka waktu penanganan aduan yaitu maksimal 14 hari kerja.

"Kita punya jangka waktu untuk menjawab itu kan selama 14 hari kerja. Jika ada unit teknis yang telat menjawab pengaduan, humas hanya bisa menghimbau. Biasanya kalau di laporan, di paling belakang laporan itu biasanya ada himbauan, ada rekomendasi... Kenapa? karena nggak ada aturannya bahwa Humas itu bisa melakukan tindakan unit teknis..."

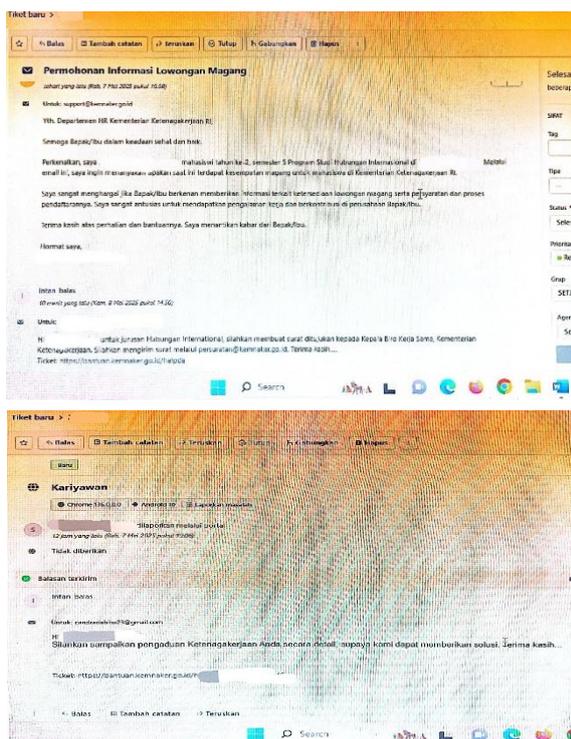
Berdasarkan hasil wawancara, jika terdapat unit teknis yang telat dalam

menjawab pengaduan, humas hanya dapat memberikan himbauan dan rekomendasi di dalam laporan rutin harian. Oleh karena itu, peran humas lebih bersifat mendorong dan memfasilitasi agar setiap unit teknis menjalankan tanggung jawab komunikasinya kepada masyarakat.

Humas dan unit teknis juga mengembangkan FAQ (Frequently Asked Questions) yang harapannya dengan adanya FAQ ini masyarakat tidak akan memberikan pertanyaan yang sudah ada. FAQ digunakan untuk membantu dalam komunikasi pelayanan publik dengan menjawab pertanyaan umum tanpa perlu campur tangan dari unit teknis. Namun, perlu dipahami bahwa humas disini tidak menjawab pertanyaan secara teknis.

dijawab langsung oleh humas. Jenis pertanyaan yang disampaikan merupakan pertanyaan yang bersifat umum dan sering muncul, sehingga dapat ditanggapi oleh humas tanpa perlu dialihkan ke unit teknis. Contoh ini menunjukkan peran humas dalam merespons aduan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah tersedia dalam FAQ, sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi pelayanan publik berbasis digital, Tetapi, rendahnya literasi digital terkadang seringkali menyebabkan FAQ diabaikan, sehingga pertanyaan atau aduan berulang tetap masuk ke kanal layanan portal pusat bantuan. Hal ini merupakan tantangan nyata dalam penerapan CMC dalam pelayanan publik.

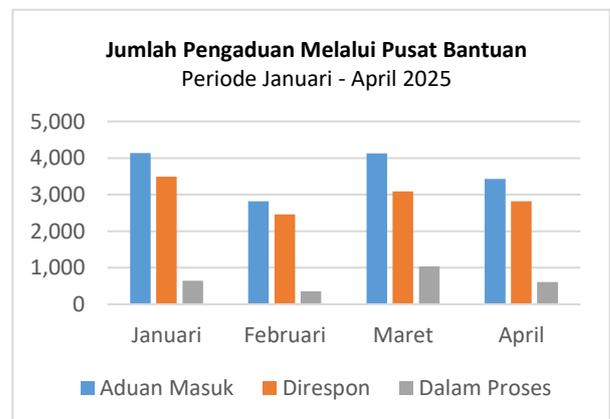
Sebagai bentuk evaluasi komunikasi pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan melalui portal pusat bantuan, diperlukan tinjauan terhadap data pengaduan yang masuk dan ditangani. Berdasarkan data dari hasil rekapitulasi laporan layanan informasi publik dari Januari hingga April 2025 tercatat bahwa total aduan yang masuk melalui portal pusat bantuan mencapai 14.696 aduan. Dari jumlah tersebut, 11.866 aduan telah berhasil direspons, sementara 2.830 aduan masih dalam proses.



Contoh Respon Humas dari Pengaduan yang Masuk di Pusat Bantuan

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar di atas memperlihatkan salah satu contoh pengaduan yang pernah masuk ke portal pusat bantuan kemnaker.go.id dan



Data Jumlah Pengaduan Pusat Bantuan

Sumber: Laporan Bulanan Layanan Informasi Publik (LIP)

Berdasarkan data laporan bulanan, jenis pengaduan yang paling sering muncul mencakup 1). kendala teknis pada aplikasi SIAPkerja, seperti tidak bisa login, gagal unggah dokumen, hingga masalah swafoto. 2). pengaduan terkait gaji atau THR yang belum dibayarkan. 3). konsultasi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), dan 4). permasalahan terkait Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Data ini menunjukkan bahwa tingginya kepercayaan publik terhadap kanal digital Kemnaker sebagai sarana penyampaian aduan ketenagakerjaan, serta pentingnya peran humas dalam menyaring (filter) aduan dan mengarahkan ke unit teknis terkait dengan tepat.

Namun, tantangan tetap ada, terutama pada keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), serta literasi digital masyarakat yang rendah, karena tidak sedikit masyarakat yang mengabaikan FAQ. Sebagai langkah strategis, Kemnaker akan merancang sebuah inovasi sistem pengaduan digital yang dinamakan "Lapor Menaker". Rencananya sistem ini akan menggantikan portal pusat bantuan sebagai platform utama kanal pengaduan publik, dan akan berada langsung dibawah koordinasi Menteri. Harapannya, sistem ini akan meningkatkan efisiensi, mempercepat layanan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan ketenagakerjaan.

Maka dari itu, implementasi komunikasi pelayanan publik melalui digital di portal pusat bantuan kemnaker.go.id telah menjadi bagian penting dari transformasi digital. Humas tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai penghubung, pintu gerbang arus komunikasi digital dalam menanggapi aduan dari masyarakat. Dengan adanya sistem yang semakin terintegrasi serta upaya pembenahan komunikasi internal dan eksternal, humas Kemnaker menunjukkan perannya dalam

memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya. Hal ini menjadi bagian penting dari visi Kemnaker dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, membangun kepercayaan masyarakat dan puas terhadap apa yang sudah diterima dari institusi pemerintah.

IV. PENUTUP

Humas Kemnaker memiliki peran yang penting sebagai pintu utama dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik digital melalui portal pusat bantuan kemnaker.go.id. Humas menjalankan fungsi sebagai penghubung awal dalam menangani aduan sebelum meneruskannya ke unit teknis. Dalam menjalankan tugas ini, mekanisme komunikasi digital yang diterapkan oleh humas Kemnaker sangat bergantung pada proses eskalasi. Proses eskalasi ini melibatkan penyaringan (filtering) dan pengarahannya ke unit teknis terkait sesuai dengan jenis keluhan atau pertanyaan yang diajukan. Proses ini memastikan pengaduan ditangani oleh pihak yang tepat dan memiliki pemahaman mendalam terhadap substansi masalah. Untuk meningkatkan komunikasi pelayanan publik digital melalui portal pusat bantuan, perlu adanya penguatan koordinasi antar unit teknis agar setiap pengaduan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di unit-unit teknis sangat penting untuk memastikan penanganan pengaduan dari masyarakat. Jika peningkatan SDM memerlukan waktu, penerapan sistem *chatbot* dan otomatisasi layanan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan efisiensi dalam mengelola pengaduan dari masyarakat, sehingga respons menjadi lebih cepat dan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). *Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 148-165
- Akhyar, A. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Aryani, I. P., Anindhita, W., & Safitri, D. (2024). *Peran Public Relations dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat*. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 80-89.
- Ananda, M. (2020). *Peran humas dalam meningkatkan pelayanan informasi ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Duri*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia.
- Bakar, A. (2021). *Hakekat Pelayanan Publik*. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81-87.
- Firdaus, I., Hidayati, R., Hamidah, R. S., Rianti, R., & Khotimah, R. C. K. (2023). *Model-Model Pengumpulan Data dalam Penelitian Tindakan Kelas*. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 105-113.
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus: Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara)*. *J. Cendikia*, 19, 397-404.
- Gioh, A. (2021). *Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa*. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hanafiah, H. (2021). *Pelatihan Software Mendeley Dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah Bagi Mahasiswa*. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(2), 213–220.
- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., IAN, S., Lelo Sintani, M. M., Barsei, A. N., ... & Sarie, F. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Isa, N. K., & Wijaya, L. S. (2024). *Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kota Surakarta Melalui Media Relations*. *Journal Media Public Relations*, 4(2), 85-96.
- Karlina, L. (2021). *Implementasi humas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara. (Disertasi)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mahanum, M. (2021). *Tinjauan Kepustakaan. ALACRITY: Journal of Education*, 1-12.
- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- McQuail, D. (2020). *McQuail's Mass Communication Theory (7th ed.)*. London: Sage Publications.
- Putranto, A., Razali, G., Putra, B. A., & Comm, M. I. (2025). *Komunikasi Media Baru*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Rosmala, R., Yodiansyah, H., Dewi, S. A. E., Kurniadi, D., & Theo, I. (2025). *Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif: (Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024)*. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 10(1), 259-276.
- Rossita, F. B. (2023). *Strategi Humas PLN Tempeh Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. *Mediakom: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(02), 215-228.
- Santoso, B. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Konsep, Implementasi, dan*

- Tantangan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Shania, L. V., & Prima, E. P. (2024). *Strategi Public Relations Garda Pangan dalam Mensukseskan Pelaksanaan Program Food Rescue*. DIGICOM: Jurnal Komunikasi dan Media, 4(3), 195-211.
- Simarmata, A., Simbolon, J., Varanti, Y., Damanik, M. M. C., Silalahi, E., Fauzi, M., ... & Purba, D. G. (2024). *Perkembangan Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Jaringan Komunikasi di Nagori Simbolon Tengkoh*. Student Scientific Creativity Journal, 2(1), 75-90.
- Suhaimi, S., & Rahmadani, D. (2021). *Strategi Public Relations Untuk Meningkatkan Minat Pengunjung Museum Negeri Lampung Ruwa Jurai*. *Journal Media Public Relations*, 1(2), 56-68.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Ulumiyah, P. R. U. R., & Gati, R. A. (2024). *Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan dalam Pelayanan Informasi Publik pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 41-58.
- Wahyuning Chumaeson. (2023). *Peran humas DPRD Kota Surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat melalui website*. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 4(05), 74-82.
- Yananingtyas, H. Z., & Irwansyah, I. (2020). *Cyber Public Relations Melalui Microblogging Dalam Menjaga Citra Pemprov DKI Jakarta*. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 199-212.