

## TOPIK UTAMA

### KENDALA DALAM PELAYANAN LEMBAGA KEPADA PUBLIK AKADEMIK DI SLB NEGERI A KOTA BANDUNG

Amida Windari Fitria, Hanny Hafiar, Centurion C. Priyatna

Universitas Padjadjaran

Email: amidawindarifitria@gmail.com

#### ABSTRAK

*Sekolah Luar Biasa Negeri A (SLBN A) Kota Bandung, merupakan salah satu lembaga pendidikan khusus bagi siswa dengan hambatan penglihatan. Terdapat banyak publik akademis yang melakukan berbagai aktivitas di lembaga ini, meliputi: penelitian, pengabdian maupun program PPL, PKL, dan PPG. Tingginya kualitas kegiatan yang dilakukan oleh publik akademis menimbulkan kendala tersendiri yang dihadapi pihak sekolah. Oleh karena itu penelitian ini berupaya untuk memetakan kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik akademik oleh SLBN A Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan studi literatur. Adapun key informan dipilih dengan menggunakan teknik purposif. Hasilnya menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi pada komunikasi dalam pelayanan publik akademik terdiri dari: kendala pengaturan waktu; Pengadaan dan pensosialisasian materi; Pengkoordinasian; Pengkondisian Situasi. Oleh karena itu diharapkan lembaga dapat mulai membuat panduan pelayanan teknis berupa pedoman pengenalan ketunetraan yang dapat dipelajari publik akademis sebelum memulai aktivitasnya di lingkungan lembaga. Selain itu perlu pula dirumuskan tentang tata tertib aktivitas di lingkungan SLBN A Kota Bandung, sebagai panduan yang dapat dijadikan patokan oleh publik akademis dalam melakukan aktivitasnya agar tidak menimbulkan masalah baru.*

Kata Kunci: Hambatan Pelayanan, Publik Akademik, SLB Negeri A Kota Bandung

#### PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi satu bagian penting dalam Humas, dimana Humas seharusnya memberikan informasi di suatu Lembaga atau Instansi. Menyampaikan informasi berupa kebijakan dan prosedur dari Lembaga akan tersampaikan dengan baik dan jelas ketika seorang Humas yang memberikan informasinya tersebut. Karena Humas memang sudah seharusnya menjadi gardu terdepan dan menjembatani antara Lembaga dengan

publiknya.

Sulit untuk melepaskan keberadaan Humas karena seperti yang diungkapkan di atas bahwa Humas adalah fungsi manajemen. Sehingga apabila suatu Lembaga tidak memiliki Humas, Lembaga tersebut tidak akan berjalan dengan lancar karena salah satu manajemennya tidak ada yakni Humas.

Dari sekian banyak fungsi Humas, salah satunya yakni menjadi perantara antara organisasi atau Lembaga dimana Humas

berada dengan setiap publiknya untuk menyampaikan informasi dari organisasi/ lembaga baik secara lisan maupun tulisan melalui berbagai media dengan tujuan memperoleh pengertian yang sama tentang suatu informasi tersebut tanpa terjadi kesalahan karena yang menyampaikannya adalah seorang Humas langsung yang infromasinya sudah dijamin kebenaran dan ketepatannya.

Kemampuan berkomunikasi untuk seorang Humas merupakan pondasi yang harus sudah dimiliki bagi setiap Humas. Ketika pondasinya tersebut kuat maka kemampuan sebagai seorang Humas tidak akan mengalami kesulitan yang berarti. Humas pada Lembaga khususnya sekolah, saat ini sudah membutuhkan keberadaan Humas yang akan membantu sekolah tersebut berkomunikasi dengan para publik. Pada SLB Negeri A Kota Bandung salah satunya yang sudah memiliki Humas yang berfungsi untuk melayani para publik luar memperoleh informasi mengenai SLB Negeri A Kota Bandung sesuai kebutuhannya masing-masing.

Hal ini dilakukan karena menurut Kepala Sekolah SLB Negeri A Kota Bandung yakni Bapak Wawan, pernah terjadi pada

sekolah dimana ada peneliti dari luar dan peneliti tersebut merupakan dari insitusi perguruan tinggi negeri yang terkenal. Penelitiannya sangat bagus yang pada hasil akhirnya menciptakan sebuah alat untuk dipasang di kaki para siswa tunanetra yang dapat mendeteksi dataran tinggi atau rendah yang berada di depannya. Peneliti tersebut menjanjikan alat tersebut ketika penelitiannya selesai. Namun menurut Bapak Wawan:

“kami dari SLB Negeri A Kota Bandung dan pihak peneliti yang bersangkutan sampai sekarang tidak dapat dihubungi ataupun pihak peneliti menghubungi kami terlebih dahulu kalau memang alatnya tidak dapat diberikan. Jangan sampai seperti ini, siswa disini sangat menunggu alat tersebut karena sesuai yang dijanjikan pihak peneliti diawal yakni akan memberikan alat bantu tersebut. Namun sampai sekarang tidak ada penjelasan lebih lanjut”<sup>1</sup>

Kebijakan dan prosedur yang baru itu langsung peneliti dapatkan dari Bapak Kepala Sekolah yang turun langsung menghadapi publik akademik. Namun, sebaiknya apabila kebijakan ini dapat disosialisasikan kepada Humas SLB Negeri A Kota Bandung. Sehingga Humas yang akan menyampaikan kebijakan baru tersebut karena memang peran Humas adalah menjembatani antara SLB

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Kepala Sekolah yakni Bapak Wawan di SLB Negeri A Kota Bandung 30-08-2018 pukul 10.00 WIB

Negeri A Kota Bandung dengan publik akademik dimana yakni para peneliti dari luar.

Publik internal merupakan bagian dari sebuah organisasi atau Lembaga yang berada di dalam organisasi tersebut sendiri seperti karyawan dan sebagainya. Sedangkan publik eksternal merupakan bagian dari organisasi atau Lembaga yang berasal dari luar organisasi atau Lembaga itu sendiri misalnya pemerintahan, pemangku kepentingan dan publik lainnya yang masih memiliki kepentingan di dalam organisasi atau Lembaganya.

Di SLB Negeri A Kota Bandung memiliki publik internal di antaranya staf, guru, siswa dan semua warga sekolah. Untuk publik eksternal terdapat orang tua siswa, peneliti, pemerintah dan pihak-pihak lain yang ikut serta memajukan sekolah luar biasa ini. Publik akademik termasuk pada publik eksternal karena yang bersangkutan merupakan orang yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Bandung seperti, Universitas Pendidikan Indonesia, Institut Teknologi Bandung, Telkom University, Universitas Padjadjaran dan perguruan tinggi lainnya.

Pelayanan yang bagus akan menghasilkan kepuasan pada diri pengunjung, sebaliknya apabila pelayanan tidak

memuaskan akan mendatangkan kritik yang membangun untuk menjadikan suatu Lembaga itu menjadi lebih baik. Kedudukan Humas di SLB Negeri A Kota Bandung belum berada di barisan terdepan sebagai *frontliner* dimana seharusnya seorang Humas berada. Di SLB Negeri A Kota Bandung Humas bersama dengan Advokasi menjadi satu bagian yang dinamakan bagian Humas & Advokasi SLB Negeri A Kota Bandung.

Lembaga Pendidikan seperti sekolah memang sudah seharusnya memiliki Humas untuk melayani para publik. Namun tugas humas tidak akan efektif apabila berjalan dengan tugas lainnya. Maka dari itu Humas harus berdiri sendiri mendampingi pimpinan dalam mengambil segala keputusan di sekolah dan setelah itu menyampaikan keputusan tersebut kepada semua publik melalui media Humas yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dijabarkan fokus dalam penelitian ini adalah kendala dalam Pelayanan Lembaga kepada Publik Akademik di SLBN A Kota Bandung.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Ruang Lingkup Humas Sekolah**

Dibawah ini dijelaskan beberapa ruang Lingkup bidang kerja Humas di sekolah adalah dapat dikelompokkan dalam beberapa bidang yang meliputi di antaranya, (1) Koordinasi

dengan Kepala sekolah dan unsur pimpinan lain, (2) Kerjasama dengan BP/BK dalam menangani masalah kemampuan, minat dan kekeluargaan, (3) Kerjasama dengan warga sekolah, (4) Kerjasama dengan tokoh masyarakat, (5) Kerja sama dengan aparat pemerintahan Kelurahan, (6) Menjalin silaturahmi antar Alumni, (7) Kerjasama dengan perguruan tinggi tentang kemajuan Pendidikan, (8) Mengembangkan persaudaraan dengan lingkungan yang harmonis, dan (8) Menjalin kerjasama dengan Kantin sekolah, pengurus OSIS tentang kebersihan lingkungan.

Disamping hal-hal tersebut di atas Waka/PP Humas melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut, (1) Melakukan koordinasi secara kontinue dengan semua unsur pimpinan dan Tata Usaha, (2) Menerima tamu umum yang berkaitan dengan tugas kehumasan, (3) Penyampaian informasi terkait dengan sertifikasi, libur sekolah dan informasi-informasi lain yang ada kaitannya dengan guru dan persekolahan, (4) Menuliskan berbagai informasi dipapan pengumuman guru kaitannya dengan rapat dinas, rapat awal tahun, rapat kelulusan, rapat akhir tahun dan kenaikan kelas, (5) Mempersiapkan agenda rapat, dan menyampaikan guru yang tidak hadir pada saat belajar kepada guru piket. (6) Mempersiapkan pertemuan-pertemuan dengan

pengurus komite, jika ada hal yang perlu dibicarakan, dan (7) Melakukan *Home visit* bersama BP/BK, Wali Kelas, jika ada siswa yang sakit, atau siswa yang jarang masuk sekolah (Rahmad, 2016: 30-31).

#### Pengertian Publik

Menurut (Lattimore, 2010: 6) *Public as categories of people who become important to our organization because it has purposely or even inadvertently galvanized them.* Sedangkan menurut Dozier dan Grunig (dalam Kriyantono, 2014: 61) publik adalah individu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya, dan melakukan tindakan tertentu yang memengaruhi organisasi.

Sementara pengertian publik akademik atau akademisi adalah istilah umum yang merujuk kepada seseorang yang berpendidikan tinggi, atau intelektual, atau seseorang yang menekuni profesi sebagai pengajar dan guru besar di perguruan tinggi. Pengertian lain dari kata ini adalah anggota suatu akademi. Ilmuwan, peneliti, cendekiawan, dan para ahli biasanya juga disebut akademik, meskipun tidak bekerja di perguruan tinggi (id.wikipedia.org). Sedangkan dalam (kbbi.web.id) akademisi memiliki dua arti yakni (1) orang yang berpendidikan perguruan tinggi; (2) anggota akademi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif mengingat tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami prosedur komunikasi dalam pelayanan publik akademiki. Selain itu penelitian ini juga berupaya untuk menggali secara mendalam mengenai pemahaman prosedur komunikasi yang dihasilkan dari interpretasi para narasumber dalam kondisi alamiahnya yang akan sulit untuk dapat diamati apabila menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian kualitatif bersifat lentur dan terbuka dengan menekankan analisis induktif (*empirico inductive*). Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti menggunakan pola pikir induktif yaitu berupaya untuk menganalisis pemahaman pelayanan SLB Negeri A Kota Bandung terhadap realitas sosial yang dihadapinya melalui pengumpulan sejumlah data yang selanjutnya akan dihasilkan proposisi berdasarkan pemikiran ilmiah.

Metodologi adalah proses, prinsip dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan ungkapan lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoretis yang kita gunakan untuk melakukan penelitian,

sementara perspektif teoretis itu sendiri adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa dan situasi lain.

Sebagai seorang metodolog riset terapan, definisi Creswell tentang penelitian kualitatif memasukkan banyak unsur dari Denzin & Lincoln, tetapi definisi ini memberi penekanan yang lebih besar pada desain riset dan penggunaan berbagai pendekatan yang khas dalam penelitian (misalnya, etnografi, narasi). Definisi Creswell sebagai berikut:

Penelitian kualitatif dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/ teoretis yang membentuk atau memengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia. Untuk mempelajari permasalahan ini, para peneliti kualitatif menggunakan pendekatan kualitatif mutakhir dalam penelitian, pengumpulan data dalam lingkungan alamiah yang peka terhadap masyarakat dan tempat penelitian, dan analisis data yang bersifat induktif maupun deduktif dan pembentukan berbagai pola atau tema. Laporan atau presentasi tertulis akhir mencakup berbagai suara dari para partisipan, reflektivitas dari peneliti, deskripsi dan interpretasi tentang masalah penelitian, dan kontribusinya pada literatur atau seruan bagi perubahan. (Creswell, 2013: 59)

Perhatikan bahwa pada definisi ini Creswell memberi penekanan pada proses penelitian yang mengalir dari asumsi filosofis, menuju lensa penafsiran, kemudian menuju prosedur yang dilibatkan dalam mempelajari isu-isu sosial atau manusia. Kemudian, terdapat suatu kerangka bagi prosedur tersebut – pendekatan yang digunakan dalam penelitian, misalnya *grounded theory*, atau studi kasus, atau yang lain.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kendala yang dihadapi pada komunikasi dalam pelayanan publik akademik**

Hasil penelitian yang ditemukan di lapangan mengenai kendala yang dihadapi pada komunikasi dalam pelayanan publik akademik. Terdapat enam bagian yang terlibat di antaranya yakni pihak sekolah, publik akademik, KSP/Guru Pamong, Siswa, Orang Tua, dan Alumni.

#### **1) Sekolah**

Kendala dalam memberikan pelayanan dialami oleh pihak sekolah, seperti yang diutarakan oleh Bapak Wawan selaku Kepala Sekolah SLB Negeri A Kota Bandung terdapat dua kendala yang dihadapi di antaranya sebagai berikut: Kendala lebih kepada volume dan frekuensi sih sebenarnya. Yang melakukan kunjungan itu rasanya itu tidak pernah ada henti-hentinya dari berbagai sudut keilmuan.

Termasuk dari jurusan PR ini dan yang lain juga (Hasil wawancara dengan Bapak Wawan di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 12 November 2018 pukul 13:36 WIB).

Ketertarikan publik akademik terhadap SLBN A Kota Bandung memang benar adanya seperti yang diungkapkan Kepala Sekolah diatas. Jumlah publik akademik melebihi 20 orang dalam 1 semester. Ketika beberapa selesai melakukan programnya di sekolah, maka publik akademik dari universitas lain bergantian masuk. Sehingga bisa dibilang tidak pernah libur melayani publik akademik.

Setelah kendala pertama yang dihadapi perihal volume dan frekuensi kedatangan publik akademik yang banyak ke sekolah. Maka kendala kedua yang terjadi menurut Bapak Wawan adalah menyangkut komitmen dari publik akademik yang tidak terpenuhi seusai melaksanakan penelitian yakni mengumpulkan laporan ke sekolah. Seperti yang diungkapkannya di bawah ini.

Kendala komitmen terjadi hanya sebatas lisan. Proseduralnya ketika sudah melakukan penelitian. Hasil penelitiannya itu kan ditemukan juga ke kita bagian dari proses kajian ini terbaru penelitian yang barangkali bisa menjadi rujukan dalam proses pelayanan kepada anak-anak. Dulu tidak tertulis, saat saya menjabat mendapat kompalin dari peserta didik dari gurunya. Si a janji produknya mau diberikan kepada saya sebagai wujud

terima kasih tapi sampai sekarang tidak ada. Kalau memang tidak akan ya tidak apa-apa. Tapi anak-anak kami kalau sudah dijanjikan itu sangat ingat (Hasil wawancara dengan Bapak Wawan di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 12 November pukul 13:36 WIB)

Pengalaman yang tidak menyenangkan didapat oleh Kepala Sekolah selama mendapatkan publik akademik terutama yang melakukan penelitian yakni tidak adanya laporan dari hasil penelitian yang diserahkan ke pihak sekolah. Baik berupa alat yang telah diujikan kepada siswa tunanetra disini, sehingga alat tersebut dapat membantu dan bermanfaat bagi tunanetra lainnya di luaran sana. Ataupun berupa karya tulisan yang berbentuk skripsi. Sehingga disini sekolah membuat perjanjian tertulis dengan publik akademik disertai uang jaminan yang ditinggalkan. Komitmen ini dirasa tidak memberatkan kedua pihak, karena memang kedua pihak tersebut sama-sama saling membutuhkan.

Hal yang sama pula dipaparkan oleh Bapak Yacobus Tri Bagio selaku wakil kepala sekolah (wakasek) Bagian Humas dan Advokasi SLB Negeri A Kota Bandung mengenai kendala komitmen penelitian.

Kalau penelitian kendalanya kami tidak bisa memaksa atau memaksa atau Bahasa lainnya apa ya tidak bisa mengontrol atau tidak mengikat setelah penelitian itu mahasiswa ini

memberikan penelitian. Analoginya setelah prosedur persuratan terlengkapi mereka atau mahasiswa ini bisa langsung riset, intervensi, treatment atau lainnya. Waktunya bervariasi ada yang 2 minggu ada yang 3 bulan tergantung intensitas penelitiannya. Ada yang sampai 6 bulan. Nah kami menuntun laporan itu sebagai pertama catatan, referensi, evaluasi kami ke dalam termasuk dokumen untuk pengembangan layanan kedepan ya (Hasil wawancara dengan Bapak Yacobus Tri Bagio di SLB Negeri A Kota Tasikmalaya tanggal 12 November 2018 pukul 13:39 WIB).

Kesulitan yang dialami oleh pihak sekolah dalam melayani publik akademik adalah dalam hal mengatur dan mengontrol publik akademik yang datang. Hal tersebut menjadi suatu kesulitan yang akan berdampak untuk masa depan sekolah karena publik akademik yang mengambil data di sekolah, namun tidak memberikan atau memperlihatkan hasilnya kepada sekolah. Sehingga sekolah merasa kurang percaya terhadap publik akademik. Maka dari itu diadakan perjanjian tertulis seperti yang telah dipaparkan oleh Bapak Wawan selaku Kepala Sekolah sebelumnya.

Kendala yang dihadapi dari PPL dan PPG menurut Bapak Yacobus Tri Bagio adalah dari waktu yang sulit disesuaikan. Berikut pernyataan beliau: PPL dan PPG kalau dari perspektif saya waktunya kadang-kadang tidak

matching kalau mau konsultasi, mau cross check data, validasi data. Biasanya mahasiswa pada saat penelitian itu mengambil mata kuliah. Jadi ketika janji waktunya tidak matching. Sudah dijanjikan geser waktu tiba-tiba (Hasil wawancara dengan Bapak Yacobus Tri Bagio di SLB Negeri A Kota Tasikmalaya tanggal 12 November 2018 pukul 13:39 WIB).

Waktu yang sulit disesuaikan menjadi kendala bagi Bapak Yacobus selaku Wakasek Humas. Publik akademik yang membutuhkan pemeriksaan data, konsultasi ataupun yang sedang mengambil mata kuliah bagi publik akademik PPL. Mereka datang dengan tiba-tiba, memang dimaklumi karena butuh untuk syarat sidang. Namun dari pihak sekolah juga memiliki kegiatan yang lebih banyak. Sehingga kesibukan di sekolah sudah tidak dapat diatur, publik akademik harus bisa menyiapkan hal-hal atau sudah bisa membaca situasi sekolah seperti apa. Dengan demikian tidak akan terjadi kembali ke sekolah untuk melaksanakan PPG/PPL. Walaupun sekolah mengizinkan, namun kondisi dari siswa yang akan membuat kesulitan untuk memotong kegiatan lainnya.

Adapun kendala yang dihadapi oleh Ibu Erna Rosiani selaku Ketua Litbang SLB Negeri A Kota Bandung adalah mengenai volume publik akademik yang PPL di sekolah.

Berikut pernyataannya.

Sudah kerjasama setiap tahun kadang UPI setahun 2 kali. Ada yang kerjasama dan regular. Yang kerjasama itu mahasiswa yang sudah kerja itu kelas karyawan. Kadang ada 3 UPI itu. Kerjasama itu dengan provinsi lain dengan Aceh. Jadi dari Aceh misalnya punya dana untuk menguliahkan sekian orang supaya nanti bisa ditarik jadi SDM di Aceh. Diberi beasiswa di UPI nanti PPL nya disini. Sama saja dengan regular makanya setahun suka datang 2 kali. Yang teguler itu di semester genep. Yang kerjasama semester ganjil. Dipisah karena mungkin akan menumpuk karena pernah sekali datang regular dan kerjasama bareng datang. Hampir 30 mahasiswa, nah jadinya kan bingung yang ngatur jadwalnya kerjasama dengan regular. Dari pihak UPI nanya siap tidak? Kita sih siap2 saja. Kendalanya jadinya guru-guru yang lain melihatin mahasiswanya ngajar karena kelasnya kan dipakai terus (Hasil wawancara dengan Ibu Erna Rosiani di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 6 November 2018 pukul 15:33 WIB)

Informasi seperti yang telah dipaparkan Ibu Erna mengenai prosedur penelitian yang mengharuskan terlebih dahulu ke Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tidak diketahui banyak oleh publik akademik. Seharusnya informasi tersebut disimpan di media komunikasi seperti *website* sekolah ataupun lainnya yang memungkinkan publik akademik membacanya. Sudah sepatutnya kendala harus dapat diatasi agar tidak terulang

dan menghambat prosesnya pelayanan dari pihak SLB Negeri A Kota Bandung kepada publik akademik.

## 2) Publik Akademik

Sebagai pihak luar yang akan melakukan kegiatan baik berupa penelitian ataupun program PPG, PPL dan KKN. Berikut beberapa kendala yang dihadapi publik akademik di SLB Negeri A Kota Bandung. Menurut Emi Ramadhana sebagai mahasiswi PPL dari Universitas Pendidikan Indonesia, kendala yang dihadapi sebagai berikut:

Tidak ada sih, palingan waktunya itu mepet. Dari libur semester lalu semester 7. Karena kami anak kerjasama jadi ga sama dengan regular. Kalau yang regular semester lalu sudah beres di semester genap. Karena kami kerjasama itu masuknya tidak di semester ganjil. Kerjasama dengan pemerintah provinsi aceh dinas Pendidikan sebagai pemberi beasiswa. Tergantung masuk ke UPI nya kapan (Hasil wawancara dengan Emi Ramadhana di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 6 November 2018 pukul 10:33 WIB)

Terjadinya perbedaan waktu PPL sehingga membuat Emi harus menyesuaikan dengan cepat waktu PPL yang ditentukan oleh SLB Negeri A Kota Bandung. Masih banyak kendala-kendala yang dihadapi baik publik akademik dan SLBN A Kota Bandung. Maka dibutuhkan koordinasi yang baik antara publik akademik dengan sekolah. Untuk mendapatkan

informasi yang diharapkan, sehingga program dari masing-masing publik akademik berjalan dengan lancar.

Adapun kendala yang dihadapi oleh Ratna sebagai mahasiswi PPG dari Universitas Pasundan menuturkan kendalanya sebagai berikut: kendalanya, saya harus menunggu sesuai prosedur. Karena keterlambatan surat pengantar dari kampus serta terlambatnya koordinasi pihak kampus dengan pihak sekolah (Hasil wawancara dengan Ratna Fatimah di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 28 November 2018 pukul 15:15 WIB).

Publik akademik memang sudah seharusnya menunggu prosedur yang sudah ditentukan oleh SLBN A Kota Bandung. Namun bukan berarti ketika menunggu tidak melakukan koordinasi dengan sekolah. Karena koordinasi itu sangat penting dan akan membuat kedua pihak yang berkomunikasi tersebut memahami kepentingannya masing-masing.

Adapun kendala yang dihadapi oleh Hudayani Sabila Fitri sebagai mahasiswi penelitian skripsi dari Universitas Pendidikan Indonesia menyatakan seperti di bawah ini.

Kendala yang dihadapi saat akan melakukan penelitian di sekolah adalah saat akan membutuhkan tandatangan kepala sekolah didalam surat pernyataan penelitian, secara bersamaan saat itu juga kepala sekolah

sedang melakukan agenda rapat sehingga menghambat saya (mahasiswa) untuk dapat langsung melakukan penelitian di kelas di hari tersebut dan harus menunggu keesokan harinya. Karena waktu kehadiran mahasiswa ketika sampai di sekolah bersamaan dengan waktu rapat kepala sekolah (Hasil wawancara dengan Hidayani Sabila Fitri di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 27 November 2018 pukul 13:27 WIB)

Kepala Sekolah merupakan pemberi keputusan dalam kegiatan apapun di sekolah. Memberikan tanda tangan sebagai simbol diterimanya publik akademik melakukan penelitian di SLBN A Kota Bandung. Namun kendala ketika Kepala Sekolah tidak ada ditempat menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh Ratna yang melakukan PPG di SLBN A Kota Bandung. Karena Ratna yang memang berasal dari Universitas Pasundan (Unpad) tidak seperti Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang sudah bermitra dengan SLBN A Kota Bandung. Unpas merupakan pertama kali bekerjasama dengan SLBN A Kota Bandung, sehingga dari pihak Unpad dan publik akademiknya kurang memahami prosedur PPG. Dimana belum dituntut lagi harus menyelesaikan program tersebut dalam waktu satu bulan bukan waktu yang biasanya PPL lakukan yakni tiga bulan.

Kendala yang dihadapi oleh Salma Kharisma Permatasari sebagai peneliti skripsi

yang berasal dari Telkom University menyatakan kendalanya sebagai berikut:

Kendala itu pasti ada, salah satunya buat melakukan pendekatan sama anak tunanetranya, trs susahnya buat melakukan wawancara dgn guru" karna kesibukannya mereka. Kendala tersebut bisa terjadi tentunya karna saya sendiri paham bahwa untuk anak" tunanetra tidak semuanya dapan open dengan orang" baruu, dan untuk guru" yg sulit buat di wawancara jg wajar karna mereka memiliki banyak tugas dan kesibukan (Hasil wawancara dengan Salma Kharisma Permatasari di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 30 November 2018 pukul 14:07 WIB)

Pendekatan dengan siswa tunanetra jauh susah dibandingkan dengan siswa umum lainnya. Bagi publik akademik yang bukan dari prodi Pendidikan berkebutuhan khusus harus lebih banyak membaca dan bertanya kepada guru maupun sekolah dalam hal beradaptasi dengan siswa SLBN A Kota Bandung. Adapun guru yang sangat sibuk sehingga kendala tersebut muncul dan membuat publik akademik harus pandai mengatur waktu atau mensiasatinya diluar sekolah.

Bagi Citra yang merupakan ketua pada program KKN dari Unpad, menuturkan kendala yang dihadapi saat akan melakukan pengabdian di SLB Negeri A Kota Bandung. Berikut hasil pernyataannya: Kendala saat diadakan kegiatan ternyata bentrok dengan perpisahan guru dan Kurang kordinasi antara

pihak sekolah dengan kelompok KKN (Hasil wawancara dengan Citra di whatsapp tanggal 28 Desember 2018).

Koordinasi dan komunikasi menjadi prinsip dalam pelayanan. Maka dari itu dua hal tersebut harus berjalan agar pelayanan terhadap publik akademik yang diberikan oleh SLBN A Kota Bandung dapat terpenuhi kepentingannya satu sama lain.

### **3) KSP/ Guru Pamong**

Pengalamannya yang sering menjadi guru pamong membuat Ibu Yuniati sebagai guru Bahasa Indonesia di SLB Negeri A Kota Bandung Beliau mengeluhkan beberapa publik akademik yang melaksanakan PPL kesulitan dalam mendekati siswa tunanetra. Seperti yang diutarakan berikut ini: Belum menguasai bagaimana cara menangani berkebutuhan khusus dan saya sebagai guru kalau dia yang akan diteliti tentang intervensi kan bidang studi. Sudah bisa apa, kita memberitahu, data-data asament. Dari sekolah tidak memberitahu kalau ada mahasiswa yang akan penelitian disini (Hasil wawancara dengan Ibu Yuniati di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 6 November 2018 pukul 13:33 WIB).

KSP/ Guru pamong merasakan kendala ini karena dari pengalaman langsung selama mendampingi publik akademik di

sekolah. Sebelum melakukan penelitian sebaiknya guru memberikan arahan dan pedoman dalam menghadapi siswa tunanetra di sekolah. Tidak langsung dilepas sendiri publik akademik terkecuali yang sudah berpengalaman menghadapi anak-anak tunanetra. Sudah sepatutnya kendala harus dapat diatasi agar tidak terulang dan menghambat prosesnya pelayanan dari pihak SLB Negeri A Kota Bandung kepada publik akademik. Sebab, koordinasi di antara pihak-pihak yang terkait dalam lembaga merupakan salah satu pekerjaan penting yang dapat dilakukan oleh Humas. Hal ini merujuk pada pernyataan bahwa kegiatan Humas merupakan bagian dari fungsi manajemen secara terencana dan berk elanjutan tentunya diarahkan memperoleh tujuan Humas, membangun soliditas organisasi, hubungan antara lembaga yang positif (Silaen, 2017).

### **4) Siswa**

Sebagai siswa di SLB Negeri A Kota Bandung yang dijadikan objek penelitian oleh publik akademik membuat Yusliati Anggraeni siswa SMA SLB Negeri A Kota Bandung mendapatkan kendala yang dihadapi saat diwawancara oleh publik akademik khususnya yang melakukan penelitian. Berikut penuturannya: Enggak ada sih bu, eh datangnya tiba-tiba pernah seperti itu. jadi kaget aku tuh. Mungkin ya itu kaget, jadi

nanti lagi mah bisa dibilangin pelan-pelan (Hasil wawancara dengan Yusliati Anggraeni di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 6 November 2018 pukul 14:33 WIB).

Ketidaksiapan siswa dalam menghadapi publik akademik ditambah dengan kondisi siswa tersebut yang tidak dapat melihat. Sehingga membuat siswa yang dihampiri oleh publik akademik kaget. Harus lebih pelan-pelan dan menggunakan Bahasa yang sudah diatur dengan baik. Persuasi disini dibutuhkan, jangan langsung mengajukan pertanyaan. Sebaiknya diajak berbicara santai terlebih dahulu. Ketika sudah nyaman dan lama, bisa dimulai langsung ke pertanyaan yang ingin publik akademik ajukan.

Berbeda dengan kendala yang dihadapi oleh Natalia sebagai siswi SMP SLB Negeri A Kota Bandung. Natalia memaparkan kendalanya seperti dibawah ini: suka kurang fokus karena kakak mahasiswa datangnya tiba-tiba hingga bikin aku kaget jadinya jawaban pertanyaannya sulit. Aku suka minta diulang lagi pertanyaannya dan pelan-pelan bacainnya (Hasil wawancara dengan Natalia di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 6 November 2018 pukul 10:33 WIB).

Kendala yang berada dalam diri sendiri disadari oleh siswa tunanetra. Namun kendala kurang fokus timbul karena ada rasa

ketidaknyamanan kepada pertanyaan yang diajukan oleh publik akademik. Maka dari itu sekali lagi publik akademik harus pandai berkomunikasi, suara dari publik akademik menjadi daya kepercayaan siswa tunanetra. Pada pola pendekatan dengan objek penelitian, sebaiknya publik akademisi mampu menunjukkan sikap ramah yang bersifat alamiah dalam pengemasan komunikasi nonverbal mereka, karena komunikasi nonverbal sangat membantu dan memperkuat komunikasi verbal (Sari, Hubeis, Mangkuprawira, & Saleh, 2010).

### **5) Orang Tua Siswa**

Sebagai orang tua siswa yang sering mendapatkan publik akademik untuk penelitian dan sering diminta untuk menjadi seorang narasumber. Ibu Dewi yang merupakan seorang ibu dari Dudu yang duduk dikelas 3 memaparkan kendala yang dihadapi saat diwawancara oleh peneliti. Berikut hasil wawancaranya:

Waktunya suka ada yang tiba-tiba. Cuma ini aja tau waktunya sama kasihan ke orang tuanya mau tidak. Kadang ada orang tua bilang iya tapi ekspresinya tidak mau diwawancarai karena tidak nyaman jadi engga bilang ke mahasiswanya. Langsung aja cerita karena liat teman-temannya juga cerita Cuma dari ekspresi keliatan. Kalau yang penelitian kayak gitu mah suka saya terima, kadang suka ada yang ke rumah tapi da saya mah kalau di rumah

saya susah sibuk (Hasil wawancara dengan Ibu Dewi di SLB Negeri A Kota Bandung tanggal 12 November 2018 pukul 11:07 WIB).

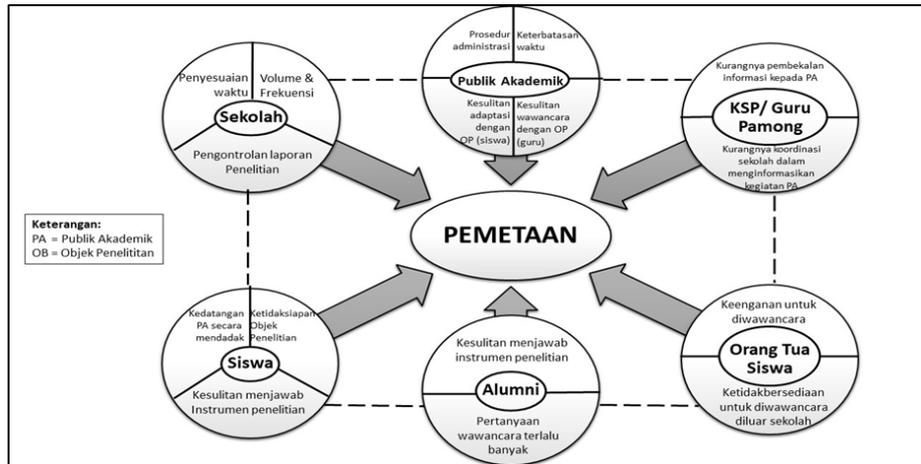
Mengatur waktu menjadi kunci penting dalam mendekati orang tua siswa yang akan dijadikan objek penelitian. Karena kesibukan orang tua siswa tersebut, publik akademik harus dapat memahami dan mengatur waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas orang tua siswa tersebut yang selalu mengantarkan dan menjemput anaknya ke sekolah. Tapi tidak sedikit juga yang menunggu di sekolah sampai jam pulang sekolah.

Selain kendala tersebut, ada juga kendala yang dialami orang tua siswa dalam menghadapi publik akademik terutama yang melakukan wawancara untuk mengetahui lebih banyak mengenai anak-anaknya dengan kondisi tunanetra. Beberapa dapat dilihat dari ekspresi orang tua siswa yang tidak mau ditanyakan mengenai anaknya yang tunanetra karena akan menimbulkan kesedihan. Maka dari itu publik akademik harus pandai melihat komunikasi non verbal dari orang tua siswa tersebut. Sebab pada prinsipnya, isyarat-isyarat nonverbal, dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respon dengan cara tertentu (Rafiq, 2014).

## 6) Alumni

Alumni dari SLB Negeri A Kota Bandung juga sering dijadikan objek penelitian. Seperti yang diungkapkan Graciella sebagai alumni yang sudah lulus dari bangku SMP, menuturkan kendala yang dihadapinya yakni: apa ya? Aku kan tipe orang yang lisannya jelek karena aku orangnya lebih ke tulisan gitu kak. Kadang aku bingung cara nyusun kata-katanya gimana sebenarnya sudah ada di otak cara menumpahkannya dalam kata-kata itu aku bingung. Itu aja sih kak (Hasil wawancara dengan Graciella 6 November 2018).

Komunikasi verbal yakni lisan menjadi kendala bagi Graciella, dimana kesulitan untuk mengungkapkan sesuatu sesuai dengan yang ada di pikirannya. Membantu mengatasi kendala yang dihadapinya, dengan cara berusaha mengarahkan dan memberi pilihan untuk jawaban yang akan diutarakan. Berkomunikasi dengan santai akan membuat semuanya tenang, sehingga jawaban yang dikeluarkan juga dapat sama sesuai dengan yang ada di pikiran alumni tersebut. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka kendala-kendala tersebut dapat dipetakan kedalam sebuah Gambar 2.3 di bawah ini:

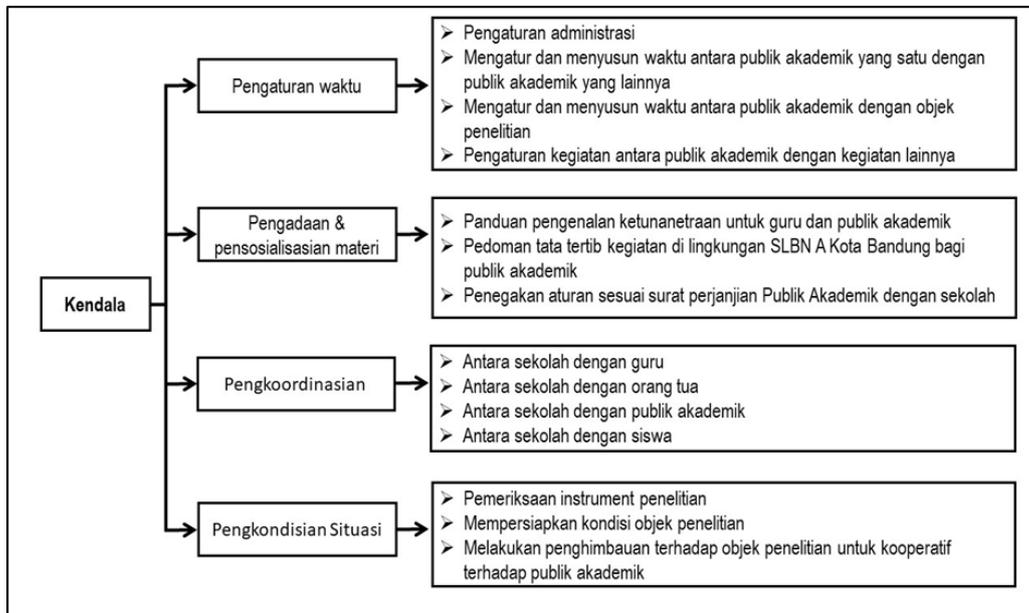


Sumber: Data Penelitian Lapangan 2018

**Gambar 2.3 Pemetaan Kendala yang Dihadapi oleh Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Pelayanan Publik Akademik**

Berdasarkan hasil pemetaan di atas maka dapat diketahui kendala yang dihadapi pada komunikasi dalam pelayanan publik akademik di sekolah terbagi menjadi empat kendala yaitu pengaturan waktu, pengadaan dan

pensosialisasian materi, pengkoordinasian, dan pengkondisian situasi. Untuk rincian setiap kendala dapat dilihat dalam Gambar 2.4 di bawah ini:



Sumber: Data Penelitian Lapangan 2018

**Gambar 2.4 Kendala yang Dihadapi oleh Sekolah dalam Menghadapi Publik Akademik**

Kendala komunikasi bisa dimaknai dengan gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi. Ada banyak kendala yang dapat merusak komunikasi. Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian.

Berdasarkan hasil penelitian kendala yang dihadapi oleh SLBN A Kota Bandung terdiri dari kendala intelektual, psikis dan kultural. *Pertama*, kendala intelektual yakni pengetahuan yang kurang dimiliki oleh publik akademik mengenai cara mendekati dan menghadapi siswa tunanetra sebagai objek penelitian. Dari pihak sekolah memberikan arahan dan bimbingan mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dan menjadikan pengetahuan dasar dalam menangani siswa tunanetra bagi publik akademik. *Kedua*, kendala psikis yakni kendala yang dihadapi oleh orang tua siswa yang memiliki anak tunanetra dan bersekolah di SLBN A Kota Bandung. Kendala ini terjadi karena emosional yang keluar saat publik akademik melakukan wawancara dengan orang tua mengenai pengalaman menjadi orang tua dari anak yang berkebutuhan khusus. Emosi ini harus dijaga untuk tidak menimbulkan terhambatnya proses wawancara dengan objek penelitian yakni orang tua siswa.

Menurut (Husain & Shafrin, 2010 : 280) *From the results from this study, it is found that the main factors which encourage the disabled to integrate with the surrounding society are family. Family plays an important role as a platform to relate and communicate with the surrounding society.* Dari hasil dari penelitian ini, ditemukan bahwa faktor utama yang mendorong penyandang cacat Berintegrasi dengan masyarakat sekitar adalah keluarga. Keluarga memainkan peran penting sebagai platform untuk berhubungan dan berkomunikasi dengan masyarakat sekitar. Peran Ibu Dewi dalam mendukung anaknya sangat berpengaruh tumbuh kembang anak. Sebab, pengasuhan yang baik akan membuat anak dengan disabilitas terpenuhi kebutuhan dan hak mereka sehingga dapat berfungsi secara sosial (Vani, Raharjo, Hidayat, & Humaedi, 2014).

Selanjutnya menurut (Husain & Shafrin, 2010 : 279) *Having a disabled child in a family will definitely have an impact, whether positive or negative on the structure and functionality of the family system, as well as the relationship of the family members with each other and the roles they play within the family* (memiliki anak yang cacat dalam sebuah keluarga pasti akan berdampak, apakah positif atau negatif pada struktur dan fungsi sistem keluarga, serta hubungan

keluargaanggota dengan satu sama lain dan peran yang mereka mainkan dalam keluarga)

*Ketiga*, kendala kulutral yakni bahasa menjadi kendala utama dalam menanggapi siswa tunanetra. Berbagai pertanyaan yang diajukan untuk objek penelitian harus diatur dengan dengan mudah agar siswa dapat memahami dengan mudah maksud pertanyaannya. Dikarenakan siswa di SLBN A Kota Bandung dalam segala kegiatan mengandalkan pendengaran. Intonasi dan kecepatan dalam pengucapan pertanyaan harus diatur dan pelan-pelan membacakan pertanyaan tersebut. Adapun komunikasi *non verbal* yang menjadikan kendala, dimana publik akademik sulit mengartikan ekspresi dari objek penelitian yang mengkomunikasikan tidak mau diwawancara dengan raut wajah yang muram dan juga dari cara menjawab yang singkat, sebab keterbukaan dalam sebuah hubungan dan interaksi dapat diekspresikan melalui bahasa verbal maupun nonverbal (Hafiar & Sani, 2015).

Pelayanan lembaga sekolah kepada publik eksternal menjadi penting, oleh karena itu dibutuhkan pedoman dan tata laksana kegiatan yang dapat mempermudah publik eksternal dalam melakukan aktivitas akademisnya di lingkungan sekolah dalam bentuk media publikasi yang sengaja dibuat untuk

kepentingan publik eksternal (Ningrum, 2014), sebagai bagian dari implementasi sistem manajemen sekolah dalam kerangka good governance (Prasojo, 2010).

## **KESIMPULAN**

Kendala yang dihadapi pada komunikasi dalam pelayanan publik akademik terdiri dari (1) kendala pengaturan waktu di antaranya pengaturan administrasi, mengatur dan menyusun waktu antara publik akademik yang satu dengan publik akademik yang lainnya, mengatur dan menyusun waktu publik akademik dengan objek penelitian, dan pengaturan kegiatan publik akademik dengan kegiatan lainnya. (2) Pengadaan dan pensosialisasian materi di antaranya panduan pengenalan ketunetraan untuk guru dan publik akademik, pedoman tata tertib di lingkungan SLBN A Kota Bandung dan penegakan aturan sesuai surat perjanjian Publik Akademik dengan sekolah. (3) Pengkoordinasian di antaranya sekolah dengan guru, sekolah dengan orang tua, sekolah dengan publik akademik, dan sekolah dengan siswa. (4) Pengkondisian situasi meliputi pemeriksaan instrumen penelitian, mempersiapkan kondisi objek penelitian dan melakukan penghimbauan terhadap objek penelitian untuk bersikap kooperatif terhadap publik akademik.

## **SARAN**

Terdapat keluhan yang berkaitan dengan peneliti yang melakukan wawancara di rumah ataupun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sulit dimengerti oleh objek penelitian. Oleh karena itu, sebaiknya sekolah melakukan pengadaan materi yang bersifat tertulis seperti materi ketunetraan dan juga SOP tata tertib di lingkungan SLBN A Kota Bandung. Agar publik akademik dapat memahami lingkungan penelitiannya. Sehingga untuk meminimalisir keluhan dan hambatan yang disampaikan oleh objek penelitian.

Mengacu pada pengalaman objek penelitian

yang merasakan dimana situasi yang mendadak dihipi oleh publik akademik membuat objek penelitian tidak siap (kaget). Hal ini disebabkan sekolah kadang-kadang tidak memeriksa instrumen dan tidak mempersiapkan kondisi objek penelitian. Oleh karena itu sebaiknya setiap melakukan pemeriksaan instrumen penelitian yang akan diberikan kepada objek penelitian yang akan menjadi narasumber. Sehingga data yang dibutuhkan dapat optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (Edisi 3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hafiar, H., & Sani, A. (2015). Pembentukan Sikap Wirausaha Remaja Melalui Komunikasi Keluarga Dan Pelatihan Keterampilan. *Jurnal Actadiurna*, 11/1, 49–66.
- Husain, Z., & Shafrin, N. (2010). Isolation : Willingness of Disabled Person to Integrate with its Community in the Context of Relationship after Disabled due to Accidents, 7(2), 274–281. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.10.038>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Lattimore, D. (2010). *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ningrum, T. A. (2014). Pelaksanaan Public Relations Di Smk Swasta Se□ Kecamatan Padang Barat. *Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 747–754.
- Prasojo, L. D. (2010). Model manajemen sekolah menengah atas abad xxi. *Cakrawala Pendidikan*, 29(3), 379–391. <https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.365>
- Rafiq, M. (2014). Hubungan Pola Komunikasi Interpernonal Dalam Keluarga Dan Interaksi Sosial Terhadap Kenakalan Siswa SMA Swasta Di Kota Padangsidempuan. *Tazkir*, 9(1), 101–120.

- Rahmad, A. (2016). Manajemen Humas Sekolah. *Media Akademi, 1*, 175.
- Sari, A., Hubeis, A. V. S., Mangkuprawira, S., & Saleh, A. (2010). Pengaruh Pola Komunikasi Keluarga dalam Fungsi Sosialisasi Keluarga terhadap Perkembangan Anak. *Jurnal Komunikasi Pembangunan, 8*(2), 36–45.
- Silaen, R. (2017). Kompetensi humas pada kepolisian daerah sumatera utara. *Jurnal Interaksi, 1* (1), 93–104.
- Vani, G. C., Raharjo, S. T., Hidayat, E. N., & Humaedi, S. (2014). Pengasuhan ( Good Parenting ) Bagi Anak Dengan Disabilitas. *Share: Social Work Journal, 4*(2), 122–128.
- id.wikipedia.org. (n.d.). Akademikus.
- kbbi.web.id. (n.d.). akademikus.