

Strategi Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam Membentuk Citra Positif Instansi

Dinar Binugraheni*, Oji Kurniadi

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*dnrbinugraheni@gmail.com, oji.kurniadi@gmail.com

Abstract. In supporting the success of a predetermined plan, public relations of a company or government agency requires the right strategy in order to achieve the intended target. In this study, we will discuss the "Public Relations Strategy of the West Java Provincial Education Office in Forming a Positive Image of the Agency (Case Study on the Public Relations of the Education Office). The purpose of this study was to determine the performance and communication strategies used by the Public Relations of the Education Office of West Java Province in forming a positive image and to find out what the supporting and inhibiting factors were. This study uses a qualitative research method with a case study approach, namely by examining the questions and problems that exist in a study. The subjects of this study were 4 people who were the head and public relations staff of the West Java Provincial Education Office. Data collection techniques by means of interviews, documentation and literature study. The data analysis technique is by reducing the data, presenting the data, and making conclusions and verification. The validity tests carried out by researchers in this study were triangulation of sources, using reference materials, and increasing persistence.

Keywords: : Public Relations Strategy, West Java Provincial Education Office, Supporting and Inhibiting Factors

Abstrak. Dalam menunjang keberhasilan sebuah rencana yang telah ditetapkan, humas sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan memerlukan strategi yang tepat agar mencapai sasaran yang dituju. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai "Strategi Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Dalam Membentuk Citra Positif Instansi (Studi Kasus Pada Humas Dinas Pendidikan). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan strategi komunikasi yang digunakan humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam membentuk citra positif serta mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu dengan cara menguji pertanyaan dan masalah yang ada dalam sebuah penelitian. Subjek dari penelitian ini yaitu 4 orang yang merupakan kepala dan staff humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yaitu dengan cara mereduksi data, penyajian data, dan membuat kesimpulan serta verifikasi. Uji keabsahan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, menggunakan bahan referensi, dan meningkatkan ketekunan.

Kata Kunci: Strategi Humas, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, Faktor Pendukung dan Penghambat

A. Pendahuluan

Dalam menunjang keberhasilan sebuah rencana yang telah ditetapkan pasti perusahaan atau instansi pemerintahan memerlukan strategi yang tepat agar mencapai sasaran yang dituju. Seperti dikutip dari Husein Umar, bahwa dalam teori Stephanie K. Marrus menyatakan, strategi merupakan sebuah metode penentuan rencana para pimpinan yang mempunyai fokus pada tujuan berkepanjangan sebuah organisasi, disertai pula susunan suatu metode atau cara bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Menurut Stephen Robbins (dalam Effendy, 2004) Strategi komunikasi merupakan sebuah pedoman tujuan dan arah sikap serta persiapan untuk mendapatkan hal-hal yang dibutuhkan dalam waktu yang berkepanjangan. Dengan memahami arti strategi komunikasi yang benar, maka seorang humas dapat menelaah hal apa saja yang dapat dilakukan ataupun tidak. Tidak hanya itu, humas juga dapat membaca arah komunikasi yang dilakukan dan efek yang dapat ditimbulkan serta timbal balik apa saja yang didapatkan dari komunikasi tersebut.

Untuk merealisasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan maka humas mempunyai peran penting, Menurut Frank Jefkins dalam Morissan (2010: 8) menyatakan bahwa humas merupakan sesuatu yang menyingkat kelengkapan komunikasi yang telah direncanakan, baik itu ke dalam maupun keluar antara sebuah perusahaan dengan komunikasi untuk mencapai sasaran spesifik yang berlandaskan pada saling memahami. Maka dari itu humas merupakan sebuah bidang atau fungsi tertentu yang sangat dibutuhkan oleh tiap-tiap perusahaan, organisasi bahkan lembaga pemerintah dikarenakan mempunyai peran penting dalam menjaga citra dari sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan.

Menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2007:114), menyatakan bahwa citra merupakan sebuah kesan dari seseorang mengenai sesuatu yang timbul dari sebuah hasil pemahaman dan pengalamannya

Dalam peningkatan mutu pendidikan di Jawa Barat, tentunya banyak upaya yang dilakukan dalam bentuk kegiatan yang dapat memajukan pendidikan tingkat SMA/SMK, telah banyak pula program yang telah direalisasikan ke seluruh penjuru sekolah. Aktivitas-aktivitas tersebut tentunya tidak akan berhasil tanpa peran seorang humas dalam membentuk dan menjaga serta meningkatkan citra Disdik Prov. Jabar tetap positif di lingkungan publik

Citra positif yang sudah dihasilkan adalah salah satunya dengan pemanfaatan aplikasi Laporan yang menjadi wadah masyarakat khususnya di bidang pendidikan agar bisa bertanya, memberi kritik atau tanggapan untuk beberapa masalah atau kekeliruan salah satu contohnya mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang sering menjadi perdebatan antar sekolah, siswa dan Disdik Prov. Jabar setiap tahunnya.

Dengan adanya aplikasi Laporan tersebut telah memberikan citra positif bagi Disdik Prov. Jabar karena setiap siswa atau sekolah bisa bertanya secara langsung pada kolom pesan yang telah disediakan dan secara tidak langsung pengaduan mengenai sistem PPDB bisa dilakukan secara bijak dan telah meminimalisir guru atau orang tua yang berkunjung ke Disdik dalam rangka pengaduan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dan hal tersebut sesuai dengan permasalahan maka judul yang diambil adalah “Strategi Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Dalam Membentuk Citra Positif Instansi (Studi Kasus Pada Humas Dinas Pendidikan)”

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan yang dilakukan humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam membentuk citra positif?
2. Mengapa strategi komunikasi menjadi salah satu faktor penting bagi humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam membentuk citra positif?
3. Bagaimana humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi hambatan serta solusi apa yang diberikan dalam penerapan strategi komunikasinya?

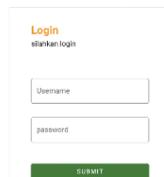
B. Metodologi Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kegiatan yang Dilakukan Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam Membentuk Citra Positif

1. Protokoler
Protokoler merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat baik kegiatan internal maupun eksternal dengan mengunjungi sebuah *event* atau daerah untuk mengadakan sosialisasi, humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat menjalankan program protokoler untuk mengakomodasi dan memfasilitasi pimpinan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat itu sendiri.
2. Majalah
Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat memproduksi sebuah majalah yang didalamnya memuat hal mengenai dunia pendidikan di lingkup SD sampai SMA/Sederajat akan tetapi karena adanya kebijakan baru ruang lingkup dari majalah ini menjadi SMA, SMK dan SLB saja dan dikarenakan adanya Pandemi Covid-19 pula membuat majalah ini vacum untuk di distribusikan.
3. E-Clip (Elektronik Klipping)
Sebuah situs yang dapat mempermudah akses terhadap pemberitaan media dalam mencari isu pemberitaan, merekap berbagai isu pemberitaan di media massa dan juga untuk mempermudah pimpinan dalam melakukan pengawasan atau monitoring kinerja melalui media massa. Pada situs ini humas bertugas dalam menanggapi berita yang mempunyai sentimen negatif.



Gambar 1. Tampilan Situs E-Clip

4. Laporan
Sebuah situs/aplikasi yang berada dibawah kementerian langsung ini berfungsi dalam menerima layanan aspirasi pengaduan yang masuk dari masyarakat/orang tua siswa yang mengenai permasalahan pendidikan di sekolah berupa PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), KIP (Kartu Indonesia Pintar), SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) dsb. Dibawah ini terlampir tampilan beserta tata cara pengaduan sesuai dengan topik/pembahasan yang akan kita ajukan.
5. Zimbra mail
Zimbra mail sebuah email yang berada dibawah Setda (Sekertaris Daerah) Provinsi Jawa Barat ini berfungsi dalam mewedahi aspirasi masyarakat yang langsung masuk ke email Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu mail.jabarprov.go.id. Berbeda dengan Laporan, Zimbra mail ini tidak membutuhkan waktu yang lama untuk di proses karena aspirasi yang masuk langsung ke email Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.



Gambar 2. Tampilan Zimbra mail

6. Liputan

Humas Disdik Prov. Jabar melaksanakan liputan disetiap kegiatan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat baik didalam kantor maupun diluar kantor. Liputan ini dilaksanakan guna memperoleh informasi yang nantinya akan dilaksanakan guna memperoleh informasi yang nantinya akan dimuat di media Disdik Prov. Jabar dan di *Press Release* untuk kebutuhan informasi masyarakat dan juga wartawan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diartikan, bahwa kegiatan-kegiatan atau program kerja yang dilakukan bertujuan dalam membentuk dan meningkatkan citra dan reputasi positif Disdik Prov. Jabar. Mulai dari pelayanan dari pengaduan masyarakat, menanggapi sentimen pemberitaan negatif mengenai Disdik Prov. Jabar dsb.

Strategi komunikasi menjadi salah satu faktor penting bagi humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam membentuk citra positif

Strategi komunikasi humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tentunya tidak hanya menggunakan komunikasi secara tatap muka/ langsung saja dengan publiknya. Akan tetapi, humas juga membutuhkan adanya peran serta media untuk menunjang keberhasilan serta kelancaran komunikasi antara pemerintah dengan dengan publiknya. Sehingga pada akhirnya melalui kinerja humas akan terbentuk reputasi atau citra yang positif di mata masyarakat.

Adapun media yang digunakan humas Disdik Prov. Jabar sebagai berikut:

1. Media Cetak
 - a. Brosur

Brosur ini dicetak pada desember 2018 yang merupakan salah satu bentuk media cetak Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai Pendidikan Karakter Berbasis Budaya Jawa Barat dengan target seluruh pelajar di 27 kabupaten/kota di Jawa Barat pada semua jenjang pendidikan.
 - b. Majalah

Majalah ini merupakan salah satu produk inovasi dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dengan tujuan memberikan informasi mengenai pendidikan, majalah dinas ini rutin diterbitkan 2 minggu sekali. Namun semenjak adanya Pandemi Covid-19, majalah ini berhenti untuk di distribusikan.
2. Media online
 - a. Majalah

Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat memiliki website resmi yaitu <https://disdik.jabarprov.go.id> yang berisikan informasi mengenai pendidikan dan kegiatan serta aktivitas Kadis (Kepala Dinas). Selain itu, website ini merupakan sumber akurat bagi wartawan dalam pencarian informasi.

- b. *Facebook*: facebook.com/disdikjabar
 Dalam akun laman Facebook Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat bertujuan untuk menyampaikan informasi yang berisikan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), Pendaftaran UTBK (Ujian Tulis Berbasis Komputer) dan SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri). Selain itu pada media sosial Twitter berisi pula kegiatan-kegiatan perlombaan dan keterampilan dari para siswa dalam membuat prakarya.
- c. *Twitter* : twitter.com/disdik_jabar
 Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat memiliki akun resmi twitter yang isinya hampir mirip dengan facebook yaitu untuk menyampaikan informasi yang berisikan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), Pendaftaran UTBK (Ujian Tulis Berbasis Komputer) dan SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri).
- d. *Tik Tok*: TikTok.com/disdik_jabar
 Informasi atau konten yang disajikan dalam akun resmi Tik Tok Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat kurang lebih sama dengan instagram, namun kini memang akun Tik Tok ini belum sepenuhnya aktif karena sebetulnya pada akun Instagram telah memiliki fitur *Reels* yang kurang lebih fungsinya sama dengan Tik Tok.
- e. *Youtube*: youtube.com/disdikjabar
 Pada akun Youtube resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat lebih menjadikan pelayanan, pengaduan, penyampaian informasi menjadi lebih tertata dan efisien. Maka dari itu peneliti menganggap bahwa pola komunikasi antarpribadi, komunikasi maupun komunikasi massa baik cetak, elektronik maupun online dapat mempengaruhi sebuah nilai, reputasi atau citra pada organisasi atau lembaga tersebut.

Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi hambatan serta solusi apa yang diberikan dalam penerapan strategi komunikasinya

Hambatan-hambatan tersebut dapat dikategorikan menjadi tiga bagian yaitu internal, eksternal dan juga substansi.

1. Hambatan Internal

Hambatan internal yang masih banyak ditemukan ialah kesulitan dalam menyesuaikan era digitalisasi. Beberapa pegawai diantara mereka sering kesulitan dalam memahami media online contohnya dalam penggunaan Zoom Meeting, Google Meet hingga melakukan absen yang tidak menggunakan sidik jari namun telah berubah menjadi online. Selain itu kegiatan-kegiatan yang berlangsung secara online pun seringkali terdapat hambatan seperti jaringan yang terputus-putus yang memberikan dampak pada kesalahpahaman informasi yang diberikan. Tak hanya itu, terkadang kesalahpahaman pun biasa terjadi diantara pegawai contohnya seperti siapa yang memimpin pertemuan atau siapa yang menjadi perwakilan humas untuk menghadiri rapat-rapat tertentu.

Mengacu pada teori Ruslan diatas dapat diartikan, bahwa hambatan yang terjadi pada komuikator dan komunikan bisa dikarenakan hambatan fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dikarenakan faktor seperti sinyal/jaringan, penyampaian informasi yang bertele-tele dan monoton, kurangnya kosentrasi karena lingkungan sekitar yang mengganggu. Hal tersebut biasa terjadi dalam suatu ruangan kuliah, seminar, pertemuan, dll.

2. Hambatan Eksternal

Lalu hambatan eksternal yang biasa ditemukan ialah kesalahpahaman, terkadang ada beberapa wartawan atau media yang datang ke kantor untuk melakukan kerjasama dalam berlangganan media cetak yaitu koran. Namun masih banyak diantara mereka yang datang tidak sesuai janji temu dengan pihak terkait, yang mana mengharuskan pegawai yang sedang melaksanakan WFH (*work from home*) harus pergi ke kantor untuk melakukan kerjasama dengan pihak media atau jika tidak memungkinkan janji temu

tersebut harus di *reschedule*.

Mengacu pada teori Ruslan diatas dapat diartikan, bahwa Hambatan ini bisa datang dari pihak komunikator (*sender barrier*) yang mendapat kesulitan dalam penyampaian pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan, dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik.

3. Hambatan Substansi

Yaitu kurangnya perhatian atasan kepada divisi humas dalam memfasilitasi sarana penunjang yang baik. Komputer yang digunakan pada divisi humas terbilang komputer lama dibandingkan dengan divisi lain yang sudah diberikan komputer yang sangat memadai oleh atasan. Padahal pengarsipan dokumen, membuat klipping dsb diperlukan sarana penunjang yang mendukung. Lalu proses peliputan pun seringkali menjadi kendala dikarenakan kamera yang sulit untuk berfungsi. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung tersebut membuat kinerja humas belum maksimal.

Namun dalam menanggapi hal tersebut humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat tidak lepas tanggung jawab akan pekerjaannya. Dengan fasilitas seadanya, beberapa pegawai dari divisi humas memilih membawa sarana penunjang pribadi contohnya seperti laptop dan juga kamera.

Dalam menanggapi hal tersebut banyak solusi yang dilakukan seperti komunikasi yang dilakukan secara langsung dikonfirmasi kembali menggunakan komunikasi secara tidak langsung. Yaitu penggunaan media telekomunikasi seperti HP (Handphone). Semua informasi yang disebar pada saat rapat melalui platform Zoom Meeting akan ditulis oleh seorang notulen yang nantinya hasil notulensi tersebut akan dibagikan ke grup. Hal tersebut dilakukan agar meminimalisir terjadinya *miss communication* atau kesalahpahaman diantara komunikator dan juga komunikan.

Sama halnya dengan publik eksternal yaitu disini para pihak media atau wartawan yang bekerjasama dalam media cetak yaitu koran, mereka akan mengkonformasi kedatangannya terlebih dahulu kepada humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat agar meminimalisir kesalahpahaman.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Humas mempunyai fungsi yaitu menyusun rencana sekaligus melaksanakan program kegiatan di bidang humas terkait penyampaian informasi dari pemerintah dan melayani kepentingan masyarakat yang ada hubungannya dengan pemerintah. Sehingga terciptanya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan publiknya. Tugas pokok dan fungsi tersebut telah direalisasikan oleh humas Dinas Pendidikan dengan menjalankan beberapa program kerja yang selaras dengan tugas pokok dan fungsi tersebut untuk membentuk, menjaga dan meningkatkan citra atau reputasi perusahaan atau organisasi. Program kerja tersebut diantaranya Protokoler, Majalah, E-Clip, Lapor, Zimbra mail dan Liputan.
2. Strategi komunikasi yang digunakan humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat seperti menjaga pola komunikasi seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok maupun komunikasi massa serta menjaga keterbukaan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat mempengaruhi citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.. Kemudian dengan membentuk komunikasi yang baik dengan publik baik internal maupun eksternal organisasi seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, institusi, media gathering. Jadi itu semua merupakan upaya untuk membangun komunikasi yang baik antara humas dengan publik. Sehingga pada akhirnya akan membentuk citra positif Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
3. Faktor penghambat humas dalam menerapkan strategi komunikasinya yaitu terdapat

pada hambatan internal, eksternal maupun substansi. Hambatan internal yaitu sulitnya beradaptasi dengan era digital yang terkadang menghambat kinerja seperti penggunaan zoom meeting yang dirasa menyulitkan diawal Pandemi Covid-19, hambatan eksternal yang biasa ditemukan yaitu kesalahpahaman komunikasi antara humas dengan media atau wartawan dalam membuat janji temu dan hambatan substansi yaitu kurangnya perhatian dari atasan untuk mengupgrade sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai seperti komputer untuk pengarsipan dokumen dan kamera untuk liputan. Namun humas dapat mengatasi hal tersebut dengan mempelajari media online secara terus menerus untuk latihan agar terbiasa dan membawa laptop dan kamera pribadi.

Acknowledge

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terutama kepada bagian Humas, serta informan pendukung yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyusun penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Hussein Umar. 2008. *Strategy Management In Action (Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis)* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [2] Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Morissan. 2010. *Periklanan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [4] Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007, *Dasar-Dasar Public Relation Cetakan kelima*, Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- [5] David, Fred R, 2011. *Strategic Management*. Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- [6] Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- [7] Rachmadi, F. 1992. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.
- [8] Maulana, Imtihan Apta, Nurrahmawati. (2022). *Grooming Front Officer dan Kepuasan Karyawan*, *Jurnal Riset Public Relations* 2(1), 53 – 58