

MEMBERDAYAKAN KEHUMASAN LEMBAGA

Drs. Azhmy Fawzi My, M.I.Kom.

Prodi Penerbitan, Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok - 16425

E-mail: azhmy.fawzimy@grafika.pnj.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan presentasi: posisi bidang Hubungan Masyarakat (Humas) selalu sangat strategis, bagi sebuah lembaga. Humas sebagai pusat untuk mengelola dan menyebarkan informasi. Terutama untuk membentuk citra Lembaga ke luar maupun ke dalam. Humas sekaligus menjadi model komunikasi dua arah, yang tentunya membutuhkan integritas dan loyalitas sebagai syarat utama para pengelolanya. Kemajuan Humas mewujud, ketika segala bentuk informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dipublikasikan melalui berbagai media. Terlebih dengan adanya digitalisasi media dalam media sosial yang mendistribusikan informasi terkini kepada masyarakat luas. Humas yang menjadi pusat informasi, selalu berusaha memanjakan masyarakat dengan berbagai informasi yang mereka butuhkan. Secara berkala, humas melakukan riset, observasi dan analisis untuk menyusun strategi-strategi unggulan dalam membangun citra. Unit Humas sebagai garda terdepan mempunyai tugas bukan hanya mempromosikan Lembaga, tetapi juga menunjang kelancaran kinerja, mengkomunikasikan kebijakan, tujuan, visi lembaga dan melayani masyarakat internal maupun eksternal. Tujuan dan Manfaat: (1) Memberikan pelatihan tentang dasar-dasar dan ruang lingkup kehumasan, (2) Memberikan masukan atas hubungan Kehumasan dengan media publikasi, dan (3) Memberdayakan Kehumasan pada Lembaga. Rumusan Masalah: “*Bagaimana memberdayakan Kehumasan Lembaga?*”. Metode: Pendidikan Masyarakat dan Pelatihan

Kata kunci: *Humas, Informasi, Citra, Masyarakat*

ABSTRACT

Presentation Problems: The position of Public Relations (PR) is always very strategic, for an institution. Public Relations as a center for managing and disseminating information. Mainly to shape the image of the Institute both externally and internally. Public relations is also a two-way communication model, which of course requires integrity and loyalty as the main requirements for its managers. The progress of Public Relations manifests, when all forms of information needed by the community can be published through various media. Especially with the digitalization of media in social media that distributes the latest information to the wider community. Public relations, which is the center of information, always tries to pamper the public with the various information they need. Periodically, Public Relations conducts research, observation and analysis to develop superior strategies in building an image. The Public Relations Unit as the front line has the task of not only promoting the institution, but also supporting smooth performance, communicating policies, goals, vision of the institution and serving the community internally and externally. Objectives and Benefits: (1) Provide training on the basics and scope of public relations, (2) provide input on the relationship between public relations and publication media, and (3) empower public relations in institutions. Problem Formulation: “How to empower Institutional Public Relations? Method: Community Education and Training

Keywords: *Public Relations, Information, Image, Society*

PENDAHULUAN

Setiap lembaga niscaya memiliki bagian Hubungan Masyarakat dalam organigramnya, apapun namanya dan bagaimanapun posisinya. Tak terkecuali lembaga pendidikan, termasuk pesantren. Namun, belum semua lembaga memahami tugas pokok dan fungsi humas dan cara memberdayakannya secara optimal.

Selama ini persepsi masyarakat tentang peranan humas kerap kali dipersempit sebagai *frontdesk*, tukang foto kegiatan dan penghubung wartawan, sehingga posisinya hanya menjadi penunjang kegiatan.

Padaahal, posisi humas selalu sangat strategis, bagi sebuah lembaga. humas sebagai pusat untuk mengelola dan menyebarkan informasi, terutama untuk membentuk citra lembaga ke luar maupun ke dalam. Karena menjadi pusat informasi, humas sekaligus menjadi model komunikasi dua arah. Tentunya membutuhkan integritas dan loyalitas sebagai syarat utama, selain kompetensi yang harus dimiliki para pengelolanya.

Untuk itu, diperlukan pemahaman tentang tujuan humas sebagai bagian tak terpisahkan pada sebuah lembaga. Tujuan yang bila diterapkan akan mendudukkan posisi humas dalam fungsi yang seharusnya, sesuai tugas pokok yang diembankan kepadanya. Termasuk Humas di Pondok Pesantren Yayasan Assuryaniyah Islamic Center Bekasi, Jawa Barat, tempat pengabdian masyarakat ini dilaksanakan.

Kegiatan pengabdian masyarakat secara umum memiliki tujuan untuk memperbesar upaya yang dilakukan pesantren maupun pengurus yayasan dalam mempromosikan kegiatan pendidikan bagi masyarakat. Selain itu juga untuk menginisiasi pembuatan dan pengelolaan media publikasi yang dimiliki, baik situs maupun media sosial. Sekaligus melakukan pembinaan dalam kemampuan menulis dan fotografi bagi pengelola media maupun santri yang berminat.

Sebagai salah satu materi presentasi pada pengabdian, kegiatan ini ditujukan kepada para guru, staf administrasi maupun para santri yang ikut menangani kehumasan maupun pengelolaan media publikasi di yayasan tersebut.

Terlebih dengan adanya adagium kalau setiap orang dapat ikut menjalankan fungsi kehumasan, demi citra, promosi dan informasi lengkap tentang pesantren maupun lembaga kepada masyarakat, sehingga jumlah peserta pengabdian makin banyak diikuti pengurus yayasan dan para santri yang tidak terlibat langsung pengelolaan.

METODE

Metode yang dilakukan dalam presentasi materi pengabdian masyarakat bertajuk “Memberdayakan Kehumasan Lembaga” ini menggunakan dua metode sekaligus, yakni:

1. Pendidikan Masyarakat

Para peserta pengabdian yang terdiri atas pengurus dan pengelola media publikasi yayasan maupun para santri diberikan pemahaman tentang kehumasan, meliputi tujuan, fungsi dan tugas pokok humas sebagai bagian integral dari organigram *structural*.

2. Pelatihan

Para peserta sekaligus juga diberikan pelatihan tentang berbagai kegiatan yang terdapat dalam tugas pokok kehumasan sebagai contoh yang dapat diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai materi pertama dari sekian banyak materi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian ini, presentasi diberikan dalam format power point disertai penjelasan dan pelatihan praktis.

Dasar kehumasan mengawali penyampaian materi “Memberdayakan Kehumasan Lembaga” dengan menjelaskan posisi dan peranan humas yang seharusnya berdasarkan keilmuan dan cara menerapkannya di Yayasan Assuryaniyah.

Kemudahan Tujuan keberadaan Bagian Humas dijelaskan secara rinci, antara lain:

1. Distribusi informasi

Keberadaan Bagian Humas yang utama dalam organigram struktural adalah distribusi informasi, termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyebaran ke internal maupun eksternal.

Semua informasi yang diterima maupun dikumpulkan, terlebih dahulu dipilah dan diolah, dilihat kepentingan, manfaat dan kerahasiaannya dalam mempersiapkan publikasinya. Juga bentuk, media dan waktu publikasi yang tepat, maupun sasaran dan dampak audiensnya.

2. Serap aspirasi

Tujuan yang melekat dalam distribusi informasi ini adalah serap aspirasi, baik dari internal maupun eksternal.

Informasi yang beredar di luar humas, baik dalam lingkup internal lembaga maupun eksternal di masyarakat umum, yang terkait kepentingan Pimpinan maupun terhadap lembaga secara menyeluruh harus diserap untuk dikelola dan diantisipasi.

Penyerapan informasi ini penting dilakukan, karena boleh jadi akan mempengaruhi kinerja, keberadaan dan citra pimpinan maupun lembaga.

3. Citra positif organisasi

Pandangan positif masyarakat terhadap organisasi selalu dan terus dibutuhkan, demi keberadaan, kepentingan dan nama baik lembaga.

Tentunya citra positif ini diperoleh salah satunya melalui kinerja dan berbagai hal baik yang dilakukan umhas, sebagai garda terdepan lembaga yang

berhubungan langsung dengan masyarakat, *stakeholder* maupun para pemangku kepentingan.

4. Kepercayaan publik

Bila citra positif sudah diperoleh lembaga, maka kepercayaan publik pun tumbuh dan meningkat. Efeknya sangat banyak, terutama bagi lembaga pendidikan terkait peminatan calon peserta didik dan mitra kerja di pemerintahan, Lembaga Pendidikan lain maupun industri.

Hal ini akan berdampak langsung kepada para peserta didik, alumni, *stakeholder* dan sivitas akademika internal. Sebelum menjelaskan tentang tupoksi (tugas pokok dan fungsi), dijelaskan dahulu tentang kompetensi yang dibutuhkan dari pengelola Kehumasan. Hal ini penting, mengingat Bagian Humas membutuhkan personal pengelola yang berkualifikasi khusus dan selalu siap bekerja dalam 24 jam. Kompetensi dalam kualifikasi khusus tersebut antara lain:

1. Cerdas, kreatif dan komunikatif
2. Mampu menganalisis informasi dalam berbagai bentuknya
3. Mampu membuat dan menyunting atau paling tidak mengarahkan tulisan, gambar dan video sebagai bahan informasi ke dalam maupun ke luar (*press release*)
4. Membuka dan memelihara jaringan relasi (*networking*) di semua lini
5. Menguasai teknologi informasi
6. Mampu menyesuaikan diri dalam era digitalisasi, dengan menguasai *platform* internet (*website*, multimedia, dll)
7. Responsif terhadap kebutuhan publik dapat menjadi pendamping pimpinan dalam kaitan dengan informasi maupun komunikasi
8. Membangun *teamwork* dalam pekerjaan dengan semua unsur lembaga

Diharapkan dengan terpenuhinya kompetensi berkualifikasi khusus seperti di atas pada personil pengelola humas, dapat terlaksananya fungsi humas. Yakni:

1. Komunikator,
Seorang pelaksana humas harus mampu membuka akses komunikasi sekaligus menjadi pembicara. Kemampuan membuka pembicaraan atau melayani pembicaraan dengan ramah, menguasai materi pembicaraan dengan baik dan tetap menjunjung kehormatan maupun citra positif Lembaga adalah kompetensi yang harus dimiliki personal humas sebagai rekan bicara untuk tamu dan mitra. Termasuk untuk menjadi pembicara dalam berbagai kesempatan
2. Fasilitator,
Menyerap aspirasi publik dan meneruskan kepada yang berkepentingan, merupakan fungsi Humas yang tak kalah pentingnya dan cenderung dilakukan secara tersamar. Hal ini dilakukan untuk mendapat masukan apa adanya dari masyarakat, demi perbaikan ke depan.

3. *Diseminator*,
Mendukung pelayanan informasi di semua lini, adalah fungsi utama Humas sebagai pengelola informasi. Personil Humas sedapat mungkin memperoleh dan mengumpulkan informasi dari berbagai bagian, untuk diolah dan kemudian dipublikasikan.
4. *Katalisator*,
Personil Humas harus mampu juga sebagai penengah, penetral dan pendamai bagi pihak yang berseteru atau yang bermasalah, dengan tetap membela kepentingan Lembaga
5. *Conselor, Advisor, Interpreter*
Sebagai orang mengetahui banyak informasi, personil Humas juga harus mampu memberikan bimbingan, nasehat dan terjemahan informasi kebijakan.
6. *Prescriber*
Informasi kebijakan kadangkala menimbulkan banyak makna, tergantung sudut pandang dan kepentingan pihak yang menerimanya.

Di sinilah kemampuan personil humas diuji, agar tetap mampu menerjemahkan informasi kebijakan tersebut, tanpa menyinggung atau menimbulkan ketidaksetujuan lawan bicaranya yang berbeda pemahaman.

Keenam fungsi sesungguhnya dari Humas yang jarang diketahui dan dipahami banyak orang. Padahal tugas pokoknya sangat mendukung fungsi tersebut, yang dikenal dengan 5C:

1. *Credibility*,
Menjadi sumber informasi yang dipercaya publik adalah keniscayaan yang harus diraih Humas. Bila sudah menjadi terpercaya, citra positif Lembaga dapat lebih mudah terbentuk kemudian dengan sendirinya lantaran Humasnya sudah kredibel di mata masyarakat.
2. *Context*,
Isi informasi sesuai karakteristik masyarakat, yang seringkali terabaikan oleh kebanyakan personil Humas. Padahal, karakteristik informasi yang sesuai masyarakat ini memegang peranan penting, supaya informasi tersebut dapat diterima tanpa penyesuaian.
3. *Clarity*,
Kejelasan informasi menjadi teramat penting, agar sampai dengan benar ke penerima. Untuk itu dibutuhkan penggunaan bahasa yang mudah dipahami, tidak mengandung banyak arti, tidak menimbulkan ragu dan ambigu.
4. *Continuity*

5. Layanan informasi diberikan secara terus menerus dan berkesinambungan, terutama untuk informasi yang terintegrasi dan berkelanjutan. Ini layanan utama Humas, karena itu para pengelolanya harus selalu siap memutakhirkan informasi yang diterima dan dikumpulkan, baik ketika ada atau tidak ada permintaan layanan.

6. *Channel*,

Menggunakan berbagai saluran yang mudah diakses publik, agar semua informasi yang akan dipublikasikan dapat diterima sesuai sasaran. Pemilihan saluran menjadi penting, karena tidak setiap orang menggunakan saluran yang sama. Terlebih untuk informasi kebijakan, sebaiknya gunakan semua saluran yang dimiliki. Termasuk di media sosial.

Humas di era digital kini wajib menggunakan internet (*website*, media sosial, dll), sebagai salah satu sarana efektif dan efisien dalam penyampaian informasi kepada publik. Alasannya, antara lain:

1. Digunakan lebih 70% penduduk dalam semua jenis kelamin, usia, tingkatan Pendidikan, pekerjaan dan sebagainya.
2. Komunikasi langsung dua arah, tanpa dibatasi ruang dan waktu.
3. Kemampuan untuk terhubung dengan orang lain, dimanapun dan kapan pun.
4. Pengguna internet, terutama media sosial, selalu membentuk komunitas berdasarkan topik, minat, dll.
5. Pengguna cenderung berbagi, menjadi sumber informasi bagi komunitasnya
6. Pengguna cenderung memberikan umpan balik.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah presentasi usai, dibuka sesi tanya jawab yang disambut antusias peserta yang hadir. Mereka terkesima setelah tahu betapa pentingnya posisi Humas, juga akan banyaknya tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang melekat.

Dari keseluruhan materi presentasi tentang pemberdayaan Kehumasan, hal penting yang harus dikuasai Humas adalah:

1. Mensinergikan informasi publik (analisis)
2. Optimalisasi Jaringan Komunikasi dan Informasi (Media)
3. Membentuk Opini Publik melalui Agenda Setting / Komunikasi Persuasif

Dari ketiga hal tersebut, Humas harus mampu menganalisis opini dan kebutuhan informasi publik untuk disinergikan dengan kebijakan / keputusan organisasi. Juga agar semua jaringan komunikasi diberdayakan untuk tujuan publisitas agar didukung, dipercaya dan diikuti publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Keberhasilan kegiatan pengabdian tentang penguatan dan tata kelola media publikasi ini, berkat kerja sama antara Keluarga Yayasan Assuryaniyah bersama Civitas Akademika Program studi Penerbitan (Jurnalistik) TGP.