

STRATEGI MANAJEMEN HUMAS DALAM MENGATASI MASALAH PENURUNAN CITRA LEMBAGA DI MATA PUBLIK

Mardiah Astuti¹

UIN Raden Fatah, Palembang, Indonesia

[*mardiahastuti_uin@radenfatah.ac.id](mailto:mardiahastuti_uin@radenfatah.ac.id)

Abstract: *The purpose of this study is to describe the public relations management strategy of Islamic educational institutions after the pandemic. This research is a literature study (library research). The method used is qualitative. Collecting data using literature study and documentation. The data collected were analyzed by qualitative analysis techniques. This study resulted in the findings that to overcome the problem of decreasing the image of the institution in the public eye is to solve the problem by restoring the good name of the institution through continuous program improvements in accordance with strategic steps of public relations management.*

Keywords: *Management Strategy, Public Relations, Public Imagers*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi manajemen humas lembaga pendidikan Islam setelah pandemi. Penelitian ini merupakan kajian kepustakaan (library research). Metode yang digunakan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik analisis kualitatif. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa untuk mengatasi masalah penurunan citra lembaga di mata publik adalah menyelesaikan masalah dengan mengembalikan nama baik lembaga melalui perbaikan program berkesinambungan sesuai dengan langkah-langkah strategis manajemen humas.

Kata kunci: *Manajemen Strategi, Hubungan Masyarakat, Citra Publik*

Pendahuluan

Lembaga pendidikan merupakan organisasi formal yang bertujuan untuk menghasilkan individu yang berakhlak mulia, menguasai ilmu pengetahuan, keterampilan, teknologi, beriman dan bertakwa pada Allah swt. Keluaran dari lembaga pendidikan diharapkan adalah individu yang berkualitas. Lembaga pendidikan yang ada dalam suatu negara

semakin berkembang baik kualitas maupun kuantitasnya. Oleh karena itu, setiap satuan pendidikan seyogyanya mampu bersaing untuk mendapatkan stakeholder.

Ada satu jalan yang dapat dilakukan untuk mendapatkan stake holder yaitu melalui pemasaran pendidikan melalui praktisi humas. Tugas humas melakukan kegiatan organisasi dengan cara menyebarkan informasi dan

memberikan penerangan-penerangan tentang tugas dan fungsi organisasi (Habib, dkk, 2021, hlm. 269). Guna efektivitas kerjanya maka diperlukan manajemen humas, yaitu suatu pengelolaan yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk menciptakan publik yang lebih baik sehingga menciptakan suatu organisasi pendidikan (Habib, dkk, 2021, hlm. 269). Pengelolaan yang baik dapat meningkatkan produktivitas lembaga, di mana humas menjadi media dalam membentuk citra lembaga, menarik minat publik, dan untuk meningkatkan daya saing.

Setiap lembaga memiliki strategi masing-masing dalam meningkatkan produktivitasnya melalui humas. Sebut saja misalnya Tribhuwana. Strategi manajemen humas yang diterapkan di lembaga ini dalam membentuk citra di masyarakat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara internal dengan humas menciptakan suasana nyaman dengan publik dan lingkup kampus dengan cara meningkatkan pelayanan dan program-program yang ada. Secara eksternal melakukan rafat pada forum formal dan informal, memberdayakan media online, surat kabar dan media cetak (Renggo, dkk, 2020).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library research). Penelitian menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan studi kepustakaan dan dokumentasi. Dari studi kepustakaan, strategi manajemen humas dilihat melalui aspek-aspek strategi

humas lembaga pendidikan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Strategi-strategi manajemen humas yang dapat diterapkan dalam lembaga pendidikan meliputi tujuh aspek-aspek, yaitu: (1) Mengidentifikasi permasalahan; (2) mengidentifikasi unit-unit sasaran; (3) mengevaluasi pola dan kadar sikap tindak unit sebagai sasarannya; (4) mengidentifikasi struktur kekuasaan pada unit sasaran; (5) memilih unsur taktik strategi PR; (6) mengidentifikasi dan evaluasi perubahan peraturan (kebijakan); dan (7) menjabarkan strategi PR, taktik atau cara menerapkan langkah-langkah program yang telah direncanakan, mengkomunikasikan dan mengevaluasi hasil kinerja (Kurnia, dkk, 2013, hlm. 3).

Permasalahan dalam lembaga pendidikan menjadi faktor yang dapat menurunkan citra lembaga dan hal tersebut dapat menurunkan daya saing. Masalah yang dibiarkan berlarut-larut menjadi kelemahan-kelemahan yang merusak citra publik sehingga harus segera diatasi untuk memulihkan nama baik lembaga di mata publik. Guna menemukan masalah dalam lembaga maka perlu dilakukan identifikasi agar dapat menemukan akar permasalahannya.

Setelah mengidentifikasi masalah maka strategi yang kedua yaitu mengidentifikasi unit-unit sasaran. Hal ini dilakukan dengan cara melihat tingkat kepentingan masalah. Mendahulukan menyelesaikan masalah yang urgent dan berimbas pada publik merupakan tindakan yang tepat untuk merumuskan

sasaran. Langkah ketiga adalah mengevaluasi pola dan kadar sikap atau tindakan yang harus dilakukan terhadap unit sasaran. Evaluasi dilakukan terhadap kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya dan kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya, serta membandingkannya untuk menghasilkan tindakan yang terbaik untuk menyelesaikan masalah. Kegiatan yang dipilih tentu haruslah disesuaikan dengan struktur kekuasaan unit sasaran. Hal ini berkaitan dengan sumber daya manusia yang akan melaksanakan kegiatan untuk mencapai sasaran.

Sebagai langkah kelima adalah memilih unsur taktik strategi PR. Strategi merupakan serangkaian taktik-taktik yang dapat dipilih dan digunakan oleh humas untuk menyebarkan informasi mengenai program-program yang dilaksanakan oleh unit sasaran dan sumber daya manusia lembaga. Humas bertindak sebagai media informasi dan komunikasi bagi publik internal dan juga eksternal, baik melalui media cetak, media elektronik, web, siaran pers, brosur, maupun kegiatan protokuler. Kegiatan humas ini tidak hanya bertujuan untuk menarik publik internal tetapi juga menarik publik eksternal dalam memulihkan dan membangun citra lembaga. Selanjutnya, strategi-strategi yang dilaksanakan dapat dievaluasi kembali untuk mengetahui perubahan yang telah diperoleh.

Citra lembaga merupakan harga termahal dari setiap organisasi dalam membangun dan menarik hati publik secara umum dan stake holder secara khusus. Melalui tujuh strategi manajemen humas maka masalah lembaga yang diharapkan dapat segera diatasi, yang

pada akhirnya hubungan publik internal dan eksternal lembaga dapat terjadlin dengan baik.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah memperbaiki citra lembaga dapat dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi dan menyelesaikan masalah yang urgen dan tingkat kepentingannya besar terhadap publik. Humas dapat memilih menginformasikan kegiatan-kegiatan lembaga dengan berbagai media, seperti media cetak, media elektronik, membuat brosur, membuat siaran pers, dan protokol lembaga.

Daftar Pustaka

- Chotib, Munif. 2013. Sekolahnya Manusia Sekolah Berbasis Multiple Intelligences di Indonesia. Bandung: Kaifa.
- Efendy, Onong Uchjana. 2009. Human Relation & Public Relation. Bandung: Mandar Maju.
- Habib, Mustafa. Dkk. 2021. Pentingnya Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Islam. Edu Society. Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Vol.1 No.2.
- Kurnia, Indhira Hari. 2013. Strategi Humas dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Surakarta, Jupe UNS, Vol.1 No.2.
- Mangkang, Villycia C. Dkk. 2020. Peran dan Strategi Humas Kejaksan Tinggi Sulawesi Utara dalam Membangun Membangun Citra. Universitas Samratulangi Manado.

- Muhaimin dkk. 2009. Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/ Madrasah. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat. Bandung: Pustaka Setia.
- Renggo, Liborius Beni. Dkk. 2020. Strategi Manajemen Humas Universitas Tribhuwana Tungadewi dalam Membentuk Citra di Masyarakat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang.rinjani.unitri.ac.id.