



Efektivitas Strategi Administrasi dalam Hubungan Masyarakat

Fauzi Fahmi¹

STAI-Raudhatul Akmal Deli Serdang

Email: fauzi@staira.ac.id

Received: 2024-01-15; Accepted: 2024-05-10; Published: 2024-06-20

Abstrak: Administrasi merupakan proses pengelolaan sumber daya, komunikasi dan kegiatan dalam suatu lembaga atau organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengkaji secara mendalam berbagai literatur yang relevan untuk memperkuat kerangka teoritis tentang administrasi hubungan masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1) Konsep keterlibatan masyarakat (*Community Engagement*) adalah strategi yang digunakan untuk membangun hubungan antara organisasi dengan masyarakat, guna mencapai tujuan bersama dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. 2) Tujuan administrasi hubungan masyarakat dapat membangun citra kepercayaan masyarakat melalui komunikasi efektif. 3) partisipasi masyarakat sebagai peningkatan kesadaran masyarakat tentang organisasi dan keterlibatan Masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Administrasi, Hubungan Masyarakat

Copyright © 2024 Ar-Raudah : Jurnal Pendidikan Dan Keagamaan

A. PENDAHULUAN

Menurut Henry Fayol mengatakan bahwa administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan¹. Selanjutnya ditambahkan oleh Luther Gulick menjelaskan bahwa administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan pelaporan². Sementara itu, Herbert Simon dalam Paula mengungkapkan bahwa administrasi adalah proses pengambilan keputusan³.

Dengan demikian dari defenisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses pengelolaan sumber daya, komunikasi dan kegiatan dalam suatu lembaga

¹ Henry Fayol, "Unidad 4. Teoría Clásica De La Administración (Henry Fayol) Introducción," *Unidad 4. Teoría Clásica De La Administración (Henry Fayol) Introducción*, 2000.

² Luther Gulick And Lyndall Urwick, "Notes On The Theory Of Organization, From Papers On The Science Of Administration," In *Classics Of Organization Theory*, 1937.

³ Kamila Pagel De Oliveira And Ana Paula Paes De Paula, "Herbert Simon E Os Limites Do Critério De Eficiência Na Nova Administração Pública," *Cadernos Gestão Pública E Cidadania*, 2014, <https://doi.org/10.12660/Cgpc.V19n64.12605>.

atau organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut *American Marketing Association* (AMA) humas adalah proses komunikasi yang strategis untuk membangun hubungan dengan masyarakat⁴. Selain itu, *Public Relations Society of America* (PRSA) mengungkapkan bahwa humas adalah proses membangun dan memelihara hubungan dengan masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi⁵. Sohiron menambahkan bahwa humas adalah proses pengelolaan komunikasi dan hubungan dengan masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi⁶.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Administrasi Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan proses pengelolaan komunikasi dan hubungan antara organisasi atau lembaga dengan masyarakat, baik internal maupun eksternal, guna mencapai tujuan organisasi dan membangun citra positif dalam masyarakat.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengkaji secara mendalam berbagai literatur yang relevan untuk memperkuat kerangka teoritis tentang administrasi hubungan masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menganalisis konsep-konsep, teori dasar, serta hasil penelitian terdahulu secara komprehensif, tanpa harus melakukan pengumpulan data langsung di lapangan. Sumber utama yang dikaji mencakup referensi ilmiah dari buku, jurnal, serta dokumen regulatif pendidikan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tujuan Administrasi Hubungan Masyarakat

Administrasi hubungan masyarakat memiliki manfaat dan tujuan meliputi⁷:

1. Meningkatkan kesadaran dan citra organisasi
2. Membangun kepercayaan masyarakat
3. Mengembangkan hubungan dengan stakeholder
4. Meningkatkan komunikasi efektif
5. Mengurangi konflik dan krisis

Selain memiliki tujuan, administrasi hubungan masyarakat juga memiliki tugas antara

⁴ Norman A. Govoni, "American Marketing Association (Ama)," In *Dictionary Of Marketing Communications*, 2012, <https://doi.org/10.4135/9781452229669.N195>.

⁵ Norman A. Govoni, "Public Relations Society Of America (Prsa)," In *Dictionary Of Marketing Communications*, 2012, <https://doi.org/10.4135/9781452229669.N2937>.

⁶ Sohiron, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Teori Dan Praktek*, Deepublish, 2018.

⁷ Tri Yuniningsih, *Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik, Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik*, 2016.

lain⁸:

- a. Mengelola informasi dan komunikasi
- b. Menyusun strategi Humas
- c. Mengembangkan hubungan dengan media
- d. Mengelola acara dan kegiatan
- e. Menganalisis opini public
- f. Mengembangkan materi promosi
- g. Mengelola krisis dan konflik

B. Konsep Keterlibatan Masyarakat

Konsep keterlibatan masyarakat (*Community Engagement*) adalah strategi yang digunakan untuk membangun hubungan antara organisasi dengan masyarakat, guna mencapai tujuan bersama dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat⁹.

Berikut beberapa aspek konsep keterlibatan masyarakat meliputi tujuan, prinsip dan strategi penjabarannya sebagai berikut:¹⁰

1. Tujuan
 - a. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.
 - b. Membangun kepercayaan dan kerjasama.
 - c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
 - d. Mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi.
 - e. Meningkatkan citra organisasi.
2. Prinsip
 - a. Partisipasi aktif masyarakat.
 - b. Kerjasama dan kolaborasi.
 - c. Keterbukaan dan transparansi.
 - d. Kesetaraan dan keadilan.
 - e. Penghormatan hak dan kepentingan masyarakat.
3. Strategi
 - a. Komunikasi efektif.
 - b. Pelibatan masyarakat dalam perencanaan.

⁸ Beddy Iriawan Maksudi, "Dasar-Dasar Administrasi Publik," In *Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada*, 2017.

⁹ Riska Chyntia Dewi And Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi*, 2022, <https://doi.org/10.56444/Jma.V7i1.67>.

¹⁰ Pandji Santosa, "Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance," *Bandung: Pt Refika Aditama*, 2008.

- c. Pendidikan dan pelatihan.
- d. Kegiatan sosial dan komunitas.
- e. Evaluasi dan pemantauan.
- f. Penggunaan media sosial.
- g. Kerjasama dengan organisasi masyarakat sipil.

C. Jenis-Jenis Keterlibatan Masyarakat

Pada realitanya keterlibatan masyarakat sangat penting dalam setiap lembaga atau organisasi. Adapun jenis-jenis keterlibatan masyarakat antara lain:¹¹

1. Keterlibatan pasif (menerima informasi).
2. Keterlibatan aktif (partisipasi dalam kegiatan).
3. Keterlibatan strategis (perencanaan dan pengambilan keputusan).
4. Keterlibatan operasional (pelaksanaan kegiatan).

Implementasi keterlibatan masyarakat dalam setiap agenda sebagai berikut:¹²

- a. Program pendidikan dan pelatihan.
- b. Kegiatan sosial dan komunitas.
- c. Pembangunan infrastruktur.
- d. Konservasi lingkungan.
- e. Pelayanan kesehatan.

D. Evaluasi Efektivitas Hubungan Masyarakat

Evaluasi efektifitas Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan proses penilaian kinerja Humas untuk menentukan seberapa baik strategi dan kegiatan Humas mencapai tujuan.¹³

Adapun langkah-langkah evaluasi dapat dijabarkan sebagai berikut:¹⁴

1. Tentukan Tujuan: Identifikasi tujuan Humas yang ingin dicapai.
2. Kumpulkan Data: Pengumpulan data melalui survei, wawancara, analisis media, dan laporan kegiatan.

¹¹ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik, Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, 2016.

¹² Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana, And Lailul Mursyidah, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, Umsida Press, 2022.

¹³ Ahmad Sururi, "Inovasi Kebijakan Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance," *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 2017, <https://doi.org/10.20961/Sp.V12i2.16236>.

¹⁴ Pandji Santosa, "Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance."

3. Tentukan Indikator: Tentukan indikator keberhasilan (misalnya, peningkatan kesadaran masyarakat, jumlah peliputan media).
4. Analisis Data: Analisis data untuk menentukan efektivitas strategi dan kegiatan Humas.
5. Bandingkan Hasil: Bandingkan hasil dengan tujuan dan standar yang ditetapkan.
6. Simpulkan dan Saran: Buat kesimpulan dan saran untuk perbaikan strategi Humas.

Sementara itu, guna mengukur indikator efektivitas Humas melalui penilaian antara lain:¹⁵

- a. Laporan Kegiatan: Laporan kegiatan Humas.
- b. Survei Kepuasan: Survei kepuasan masyarakat.
- c. Analisis Media: Analisis peliputan media.
- d. Studi Kasus: Studi kasus kegiatan Humas.
- e. Diagram SWOT: Analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

Untuk mendukung penilaian tersebut maka perlu adanya kontribusi partisipasi masyarakat sebagai berikut:¹⁶

- 1) Kesadaran Masyarakat: Peningkatan kesadaran masyarakat tentang organisasi.
- 2) Keterlibatan Masyarakat: Jumlah partisipan dalam kegiatan Humas.
- 3) Peliputan Media: Jumlah dan kualitas peliputan media.
- 4) Citra Organisasi: Persepsi masyarakat tentang organisasi.
- 5) Kepuasan Masyarakat: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan organisasi.

Biaya Efektifitas: Rasio biaya dan hasil yang dicapai.

D. KESIMPULAN

Administrasi merupakan proses pengelolaan sumber daya, komunikasi dan kegiatan dalam suatu lembaga atau organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan. Administrasi Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan proses pengelolaan komunikasi dan hubungan antara organisasi atau lembaga dengan masyarakat, baik internal maupun eksternal, guna mencapai tujuan organisasi dan membangun citra positif dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Fayol, Henry. "Unidad 4. Teoría Clásica De La Administración (Henry Fayol) Introducción."

Unidad 4. Teoría Clásica De La Administración (Henry Fayol) Introducción, 2000.

Govoni, Norman A. "American Marketing Association (Ama)." In *Dictionary Of Marketing*

¹⁵ Sri Winarsih, "Kepemimpinan Dalam Administrasi Pendidikan," *Jurnal Kependidikan*, 2022, <https://doi.org/10.24090/jk.v10i1.7698>.

¹⁶ Johanes Basuki, *Administrasi Publik Telaah Teoretis Dan Empiris*, Rajawali Pers, 2018.

- Communications*, 2012. <https://doi.org/10.4135/9781452229669.N195>.
- . “Public Relations Society Of America (Prsa).” In *Dictionary Of Marketing Communications*, 2012. <https://doi.org/10.4135/9781452229669.N2937>.
- Gulick, Luther, And Lyndall Urwick. “Notes On The Theory Of Organization, From Papers On The Science Of Administration.” In *Classics Of Organization Theory*, 1937.
- Maksudi, Beddy Iriawan. “Dasar-Dasar Administrasi Publik.” In *Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada*, 2017.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, 2016.
- Oliveira, Kamila Pagel De, And Ana Paula Paes De Paula. “Herbert Simon E Os Limites Do Critério De Eficiência Na Nova Administração Pública.” *Cadernos Gestão Pública E Cidadania*, 2014. <https://doi.org/10.12660/Cgpc.V19n64.12605>.
- Pandji Santosa. “Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance.” *Bandung: Pt Refika Aditama*, 2008.
- Prof. Johannes Basuki. *Administrasi Publik Telaah Teoretis Dan Empiris. Rajawali Pers*, 2018.
- Riska Chyntia Dewi, And Suparno Suparno. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi*, 2022. <https://doi.org/10.56444/Jma.V7i1.67>.
- Rodiyah, Isnaini, Hendra Sukmana, And Lailul Mursyidah. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Umsida Press*, 2022.
- Sohiron. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Teori Dan Praktek. Deepublish*, 2018.
- Sururi, Ahmad. “Inovasi Kebijakan Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance.” *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 2017. <https://doi.org/10.20961/Sp.V12i2.16236>.
- Winarsih, Sri. “Kepemimpinan Dalam Administrasi Pendidikan.” *Jurnal Kependidikan*, 2022. <https://doi.org/10.24090/Jk.V10i1.7698>.
- Yuniningsih, Tri. *Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik. Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik*, 2016.