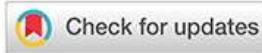


IMPLEMENTASI MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB SLAWI



^{1*}Syaerozi Ahmad, ²Naniek Pangestuti

^{1,2}Program Studi Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan - Indonesia

e-mail:

^{1*}syaeroziahmad82@gmail.com (*corresponding author*)

²naniekedi14@gmail.com

ABSTRACT

Public relations management plays a strategic role in building positive relationships between institutions and stakeholders, such as the community, media, and government. This research was conducted to understand how public relations management is implemented at Slawi Correctional Facility and how concrete steps in communication can affect the image of the institution. This article uses a descriptive qualitative approach in the research and discussion. The results show that the public relations team of Slawi Correctional Facility has made real efforts in designing and implementing public relations management strategies. The results show that Slawi Correctional Facility is committed to planning an effective communication strategy. They actively use various media channels, including mass media and social media, to communicate positive programs and information to the community. Obstacles such as the lack of adequate public relations infrastructure, lack of teamwork, and overlapping tasks are challenges faced. However, Slawi prison has shown initiative in overcoming these obstacles. Collaboration within the public relations team and good internal communication among team members are also important factors in the success of communication efforts. In addition, a data-driven approach is also used to measure community satisfaction with the programs and services provided by Lapas Slawi.

Keywords: *Public Relations Management; Career Development; Correctional Institution*



©2024 Copyright (Hak Cipta) : Penulis (Authors)

Diterbitkan oleh (Published by) : Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana, Kupang – Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi (This is an open access article under license) :

CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Saat ini, organisasi sangat mudah terlihat dan terpapar oleh masyarakat luas karena informasi dapat dengan cepat tersebar melalui media massa dan sosial. Masyarakat menjadi sangat sensitif terhadap berita negatif, sehingga menjadi tantangan bagi organisasi seperti Lembaga Pemasyarakatan (Lapas). Menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2022, Lapas adalah lembaga atau tempat yang bertanggung jawab dalam memberikan pembinaan, pelayanan, dan keamanan terhadap narapidana. Lapas memiliki fungsi pemasyarakatan yang meliputi pelayanan, pembinaan, pembimbingan kemasyarakatan, perawatan, pengamanan, dan pengamatan. Oleh karena itu, Lapas harus bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan keamanan bagi narapidana.

Pembinaan yang bertujuan memberi bekal dan kemampuan terhadap narapidana, supaya ketika selesai menjalani masa pidananya dapat menghidupi kehidupannya dan mampu berperan aktif di masyarakat. Namun citra negatif yang melekat pada Lembaga pemasyarakatan membuat banyak masyarakat kurang percaya pada kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh lapas. Dengan banyaknya isu pemasyarakatan seperti adanya pungli, peredaran hp di blok hunian, peredaran narkoba didalam lapas, kemudian adanya kebakaran yang terjadi di lapas dan kasus pelarian narapidana. Adanya isu kasus tersebut membuat citra lapas menjadi buruk di mata masyarakat.

Oleh karena itu diperlukan upaya untuk memperbaiki citra Lembaga pemasyarakatan di mata masyarakat. Secara pemahaman citra merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap sesuatu objek tertentu. Citra atau *images* merupakan persepsi yang dibentuk oleh masyarakat atau publik terhadap suatu individu, organisasi, produk atau jasa. Citra dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk branding, promosi, pengalaman konsumen, serta interaksi dengan masyarakat atau pulik. Citra juga dapat mempengaruhi dari kepercayaan oraganisasi terhadap individu yang bersangkutan.

Citra baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas, serta memperkuat posisi organisasi dimata masyarakat. Sedangkan citra yang buruk akan medusa reputasi dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan organisasi atau individu. Citra tidak bisa secara instan terbentuk dengan sendirinya, karena citra merupakan sesuatu yang harus didapatkan dengan usaha seperti membangun manajemen kehumasan dengan baik, melakukan branding terhadap organisasi atau produk yang dihasilkan. Citra bisa terbentuk dengan adanya manajemen humas yang baik dan terarah sesuai tugas fungsi organisasi.

Manajemen humas dapat menjadi salah satu solusi dalam memperbaiki citra Lembaga pemasyarakatan dimata masyarakat. Manajemen humas atau *public relation* dapat didefinisikan sebagai upaya untuk membangun, menjaga, dan meningkatkan hubungan baik antara organisasi dan publik. Peran manajemen humas sangat penting dalam membangun citra positif Lembaga pemasyarakatan. dengan cara menyampaikan informasi yang akurat, transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Manajemen humas melibatkan berbagai strategi dan taktik komunikasi, termasuk *media relation, event planning, crisis managemen, internal communication, dan social media managemen*. Dalam melaksanakan tugasnya, manajemen humas harus memahami karakteristik dan preferensi publiknya, serta memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan publik secara tepat dan efektif. Dengan cara tersebut diharapkan dapat mempermudah dalam membuat citra positif bagi Lembaga pemasyarakatan.

Manajemen humas baiknya disusun dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi secara terjadwal. Perencanaan memberikan sebuah gambaran untuk program yang akan dilaksanakan dalam periode tertentu dalam memberikan tanggapan masyarakat yang sudah memiliki kemudahan akses untuk mendapatkan informasi atau berita. Perencanaan memuat definisi masalah, merencanakan dan memprogram, aksi dan mengkomunikasikan, serta evaluasi. Berikutnya adalah pelaksanaan, manajemen humas harus membuat *frame of work* seperti membuat jadwal kegiatan, Menyusun strategi kegiatan, media komunikasi yang digunakan, tujuan dan sasaran kegiatan, dan sumber daya yang diperlukan. Sedangkan evaluasi diperlukan menyeluruh dalam persiapan, evaluasi dampak, dan evaluasi hasil (Yanti, 2022).

Dalam konteks Lembaga pemsarakata, manajemen humas mempunyai peran untuk menyampaikan informasi tentang program-program yang dilakukan oleh lapas kepada masyarakat. sehingga masyarakat dapat memahami bahwa Lembaga pemsarakatan tidak mengekang atau bahkan menghukum narapidana, namun Lembaga pemsarakatan membantu narapidana untuk Kembali ke masyarakat sebagai orang yang produktif, mempunyai keahlian dan bermanfaat. Melalui manajemen humas, Lembaga pemsarakatan dapat membangun komunikasi dan hubungan baik bersama masyarakat, memberikan informasi yang akurat dan transparan, membangun Kerjasama dengan media masa, melakukan kegiatan sosial dan kemanusiaan, serta meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup narapidana. Dengan penerapan manajemen yang baik, diharapkan dapat membantu Lembaga pemsarakatan Kelas IIB Slawi memperbaiki citra positif di masyarakat.

Lembaga pemsarakatan Kelas IIB Slawi merupakan untit pelaksanaan teknis yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Lapas Kelas IIB Slawi terletak di Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan di Lapas Slawi tentu mendapatkan perhatian dari masyarakat tidak jarang penilaian negatif muncul dari perspektif masyarakat. Dari berbagai tantangan yang ada dalam manajemen humas di Lapas Kelas IIB Slawi, seperti adanya isu negatif dari masyarakat bahwa lapas merupakan tempat untuk belajar kejahatan, Penyebaran informasi yang belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat, keterbatasan dalam mengangkat berita ke media online karena tidak semua media online bisa di akses, sarana prasana humas yang masih terbatas dan kurangnya pelatihan tim humas. Ditambah lagi dengan pemberitaan media bahwa salah satu narapidana di Lapas kelas IIB Slawi mengendalikan peredaran narkotika bersekala internasional. Dengan adanya pemberitaan tersebut membuat masyarakat waspada dan menilai buruk lapas Slawi. Dilihat dari pendahuluan maka perlu dilakukan penelitian tentang implementasi manajemen humas dalam meningkatkan citra positif di Lembaga Pemsarakatan Kelas IIB Slawi.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Manajemen Humas

Manajemen humas merupakan kegiatan yang bertujuan mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, manajemen sangat membantu dalam pelaksanaan segala sesuatu yang menjadi tujuan kita. Manajemen humas adalah suatu aspek dan proses manajemen yang dilakukan oleh humas baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Hal ini harus direncanakan dengan hati-hati dan cermat, sehingga akan menghasilkan hasil yang diinginkan. Tanpa suatu proses dan aspek manajemen humas yang terencana dan sistematis, suatu program mungkin tidak akan berhasil mencapai tujuannya (Rimayanti et al., 2020).

Berdasarkan buku manajemen *public relation* (Teori dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi) menurut Mc Elreath Manajemen PR atau kehumasan sebagai bagian dari fungsi penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Konsep *Four Steps PR Process* dari *Cultip, Center and Broom* (1985-1994), menjelaskan tentang proses manajemen humas yang meliputi:

Defining Public Relations Problem (Situation Analysis)

Definisi masalah *public relations* atau yang juga dikenal sebagai analisis situasi, adalah proses mengidentifikasi dan menganalisis masalah atau tantangan tertentu yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Langkah ini sangat penting dalam mengembangkan rencana *public relations* yang efektif karena membantu menentukan lingkup dan sifat masalah, mengidentifikasi pemangku kepentingan dan audiens potensial, serta menetapkan tujuan dan target yang jelas untuk kampanye komunikasi.

Planning and Programming (Strategi)

Planning and Programming adalah dua aspek yang penting dalam strategi *public relations*. *Planning* (perencanaan) adalah proses merumuskan tujuan dan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan *programming* (pemrograman) adalah pelaksanaan dari rencana tersebut yang melibatkan aktivitas dan taktik untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam perencanaan, *strategi public relations* harus dikembangkan dengan mempertimbangkan tujuan organisasi dan pemangku kepentingannya. Tujuan strategi *public relations* harus jelas dan spesifik, serta terukur dan realistis.

Taking Action and Communicating (Implementation)

Setelah *planning* dan *programming* selesai dilakukan, langkah selanjutnya dalam strategi *public relations* adalah *implementation* atau pengimplementasian, yang meliputi dua aspek yaitu *taking action* dan *communicating*. *Taking action* (tindakan) merupakan langkah nyata dalam merealisasikan rencana dan program yang telah dirumuskan dalam tahap *planning* dan *programming*. Tahap ini melibatkan pelaksanaan taktik yang telah dipilih, seperti membuat konten media sosial, mengadakan acara, menghubungi media, atau melakukan kampanye iklan. Setiap taktik harus dijalankan dengan cara yang sistematis dan terorganisir, dengan memperhatikan tujuan, target, dan jadwal yang telah ditetapkan.

Evaluation the Program (Assesment)

Evaluation the Program atau penilaian program merupakan tahap terakhir dalam strategi *public relations* yang penting untuk mengevaluasi efektivitas dari rencana, program, dan taktik yang telah dilaksanakan. Penilaian program harus dilakukan secara teratur dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa tujuan strategi *public relations* telah tercapai dan untuk mengevaluasi efektivitas dari taktik dan aktivitas yang telah dilakukan

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral. Pendekatan ini melibatkan wawancara dengan peserta penelitian atau partisipan, di mana peneliti akan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Pengumpulan data kualitatif tidak dibatasi oleh kategori tertentu dan dapat memberikan informasi yang sangat mendalam dan

komprehensif. Oleh karena itu, dalam penelitian ini tidak digunakan skala angka, meskipun penggunaan angka tidak dilarang jika diperlukan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penulis dapat memberikan deskripsi tentang implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan citra positif di Lapas Kelas IIB Slawi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan citra di Lapas Slawi

Manajemen Humas, atau yang dikenal juga dengan *Public Relations Management*, adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang positif antara suatu organisasi atau individu dengan berbagai pihak terkait, termasuk karyawan, pelanggan, pemegang saham, media, masyarakat, dan pemerintah. Tujuan utama dari manajemen humas adalah memengaruhi persepsi dan pendapat pihak-pihak terkait tentang organisasi atau individu agar menciptakan citra yang baik,

Konsep *Four Steps PR Process* dari *Cultip, Center and Broom* (1985-1994), menjelaskan tentang proses manajemen humas yang meliputi:

1. Defining Public Relations Problem (Situation Analysis)

Proses identifikasi dan pemahaman masalah atau situasi yang memerlukan perhatian dari humas suatu organisasi. Tujuan dari analisis situasi ini adalah untuk merinci permasalahan komunikasi yang harus diatasi untuk mencapai tujuan organisasi dan membangun citra yang baik. Proses identifikasi dan pemahaman masalah atau situasi yang memerlukan perhatian dan tindakan dari sudut pandang manajemen humas. Analisis situasi ini melibatkan penelitian, pengumpulan data, serta evaluasi untuk memahami konteks dan faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara organisasi dan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*).

2. Planning and Programming (Strategi)

Planning and programming pada manajemen humas merujuk pada tahapan penting dalam merencanakan dan melaksanakan strategi komunikasi yang efektif untuk membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi dan publik.

3. Planning (Perencanaan)

Perencanaan dalam manajemen humas adalah proses identifikasi tujuan komunikasi, pengidentifikasian audiens yang akan dituju, analisis situasi, dan penentuan pesan serta strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan humas juga melibatkan pemahaman mendalam tentang isu-isu yang relevan dan pengembangan rencana taktis yang akan dijalankan. Perencanaan ini mendasari seluruh upaya komunikasi dan membantu organisasi untuk merancang pendekatan yang sistematis dan terukur dalam berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*).

4. Programming (Pemrograman atau Penjadwalan)

Pemrograman dalam manajemen humas adalah langkah selanjutnya setelah perencanaan. Ini melibatkan pengaturan dan penjadwalan berbagai kegiatan komunikasi yang telah direncanakan dalam perencanaan. Pemrograman mencakup penentuan kapan, di mana, dan bagaimana pesan-pesan tersebut akan disampaikan kepada publik target. Ini juga melibatkan alokasi sumber daya, pengawasan pelaksanaan, serta pengukuran hasil untuk memastikan bahwa strategi komunikasi

berjalan sesuai rencana. Namun jika program atau strategi yang dirancang tidak berjalan sesuai rencana maka tim humas harus melakukan sesuatu seperti yang di katakan Bapak Winarso:

“Paling tidak kita gandeng masyarakat kepala desa, kita datang masyarakat yang pernah terjadi video call kita minta tolong pak kades kan ada pengurus desa mereka bantu menyampaikan program program yang di lapas Slawi trus kalo ada yang tua masalah biaya pakai hp kepala desa, pengurus desa, kaur dan sebagainya proaktif membantu warganya dan membantu WBP yang kesusahan.”

Lapas Slawi melakukan pendekatan pihak pihak eksternal untuk mendukung keberhasilan program-program lapas. Tindakan proaktif lapas juga dilakukan untuk mempertahankan hubungan positif dengan menjalin komunikasi kepada Masyarakat yang melakukan video call atau memiliki kontak sebelumnya. Lapas slawi membantu Masyarakat termasuk warga binaan pemasyarakatan yang menghadapi kesulitan. Hal ini merupakan wujud dari lapas slawi yang kepedulian terhadap masalah sosial dan ekonomi yang dihadapi oleh berbagai macam Masyarakat yang berpotensi berdampak positif terhadap citra lapas.

5. Taking Action and Communicating (Implementation)

Taking action dan *communicating* pada manajemen humas merujuk pada tahapan pelaksanaan atau implementasi dari strategi komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi.

6. Taking Action (melakukan Tindakan)

Melakukan tindakan atau "*Taking action*" dalam manajemen humas merujuk pada langkah-langkah konkret yang diambil oleh organisasi untuk mengatasi situasi, masalah, atau isu yang mungkin mempengaruhi citra atau hubungan dengan publiknya. Tindakan ini dapat berupa kebijakan organisasi, perubahan praktik bisnis, atau intervensi dalam situasi tertentu. Tindakan ini diambil sebagai respons terhadap isu-isu yang muncul dan untuk memastikan bahwa organisasi mengambil langkah-langkah nyata untuk menangani permasalahan tersebut seperti yang dikatakan Bapak Winarso selaku Kepala Lapas:

“Kita selalu melakukan monitoring dan evaluasi manakala ada kesalahan dan kendala dalam program kita bisa selesaikan, melalui monitor dan evaluasi tadi program ini bagus bagaimana dan efektif tidak, kalau tidak efektif kita cari kendala dan solusinya.”

Tindakan yang dilakukan oleh Lapas Slawi dalam manajemen humas dengan melakukan komitmen untuk selalu mengawasi dan mengevaluasi berbagai program yang dijalankan dengan melakukan monitoring dan evaluasi. Lapas slawi sadar betul dengan kemungkinan adanya kesalahan atau hambatan yang nantinya akan datang. Dengan melakukan monitoring dan evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan untuk menemukan solusi dalam mengatasi masalah. Dengan melakukan pendekatan yang komprehensif dan berorientasi pada Tindakan dalam manajemen humas, dengan menekankan pada identifikasi masalah, evaluasi dan pencarian solusi yang efektif. Ini juga dapat meminimalisir dampak negative pada citra positif dan reputasi Lapas Slawi.

7. *Communicating (Berkomunikasi)*

Berkomunikasi dalam manajemen humas melibatkan penyampaian pesan-pesan dan informasi kepada berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) dengan cara yang efektif dan strategis. Hal ini mencakup penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, konferensi pers, pernyataan resmi, atau kampanye komunikasi. Tujuan komunikasi ini adalah untuk menjelaskan tindakan yang telah diambil atau akan diambil oleh organisasi, serta untuk membangun pemahaman, dukungan, dan kepercayaan dari publik seperti yang dikatakan Bapak Winarso selaku Kepala Lapas: *"kita bentuk komunikatif dan jaga kekompakan sehingga kerja humas berjalan baik, terjadi komunikasi yang intens"*

Lapas Slawi membentuk budaya komunikatif didalam tim humas. Dalam manajemen humas kekompakan tim sangat penting karena mereka harus bekerja Bersama untuk mengatasi isu-isu komunikasi dan reputasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik didalam tim sangat penting karena humas bertanggung jawab atas citra dan hubungan organisasi dengan publik. Lapas slawi melakukan peningkatan komunikasi melalui pertemuan rutin, kolaboratif aktif, dan diskusi yang mendalam untuk mengatasi isu isu komunikasi. Setiap anggota tim juga harus mampu memahami perannya masing-masing. Dengan melakukan peran dari setiap bagian maka kegiatan kehumasan akan berjalan dengan baik, berikut cara anggota tim humas memahami perannya menurut bapak Untung yaitu:

"Mengedepankan komunikasi dan menilik dari keahlian seperti pengalaman Pendidikan"

Dengan melakukan komunikasi yang aktif pada anggota tim humas bisa mencegah dari miskomunikasi. Saling tukar informasi dan saling bantu untuk menyelesaikan tugas bisa berjalan dengan ringan. Kemudian dengan melihat dari latar belakang Pendidikan, dengan melihat latar belakang Pendidikan maka anggota yang akan ditetapkan di bagian tertentu sudah tergambarkan dan akan mempermudah kegiatan kehumasan.

8. *Evaluation the Program (Assesment)*

Evaluation the program merupakan tahapan evaluasi dan penilaian *efektivitas* program atau strategi komunikasi yang telah dijalankan. Pengertian lebih luasnya mengenai *assessment* atau penilaian program ini merupakan proses evaluasi yang dilakukan setelah pelaksanaan program atau strategi komunikasi untuk mengukur sejauh mana tujuan dan hasil yang diharapkan telah tercapai, evaluasi menurut Bapak Winarso yaitu:

"Evaluasi itu pasti ya kan, sekarang kendala itu kendala tersebut ada solusinya Dan Alhamdulillah di lapas Slawi itu kendala Yang paling berat itu bagaimana Masyarakat keluarga WBP yang tidak mampu, dan solusinya pendekatan yang dilakukan Kepala desa dan aparat setempat Bisa peduli dengan warganya"

Penilaian program dalam manajemen humas dapat melibatkan pengumpulan data, analisis, dan evaluasi berbagai aspek, seperti tingkat pengenalan merek, respons dari pemangku kepentingan, perubahan persepsi publik, dan pengaruh pada tujuan organisasi. Hasil dari penilaian ini dapat digunakan untuk membuat perbaikan dalam strategi komunikasi, menentukan keberhasilan program, dan memandu keputusan di

masa depan. Berikut pendapat Bapak Winarso dalam memastikan tujuan dan sasaran yang tercapai :

“Ada nilai kepuasan masyarakat IKM kita bisa menilai bagaimana Kepuasan masyarakat kepada lapas Slawi Selalu meningkatkan, hal ini Salah satu indikator pencapaian yang kita penuhi. IKM kita berikan kuisisioner kepada masyarakat Dan Alhamdulillah IKM kita selalu bagus.”

Pendekatan berbasis data dalam manajemen humas, di mana manajemen humas secara aktif mengumpulkan masukan dari masyarakat untuk memahami tingkat kepuasan mereka dan memastikan bahwa pelayanan dan program yang disediakan oleh Lapas Slawi terus ditingkatkan. Ini adalah praktik yang baik dalam membangun dan memelihara hubungan positif dengan masyarakat serta menjaga citra positif organisasi. Dalam konteks manajemen humas, penilaian program adalah langkah kritis yang membantu organisasi untuk mengukur dampak komunikasi mereka, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa upaya komunikasi berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi serta menjaga hubungan yang baik dengan publik dan pemangku kepentingan. Kemudian evaluasi dilakukan oleh humas lapas slawi agar dapat memperbaiki berita yang akan di sebarakan oleh tim humas, seperti yang dikatakan Bapak Winarso:

“Yang jelas, pertama kita harus meningkatkan kualitas, semakin hari semakin baik perkembangan IT luar biasa sehingga diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, setelah kita kuasai tentang IT, yang kedua kita harus bekerjasama dengan pihak pihak eksternal Seperti LSM sehingga citra lapas positif Sehingga dapat diterima Masyarakat.

Lapas Slawi melakukan Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguasaan teknologi informasi untuk memastikan bahwa Lapas dapat menjalankan operasinya secara efisien dan mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah. Kerja sama dengan pihak eksternal, khususnya LSM, untuk memperkuat citra positif Lapas dan memastikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh Lapas diterima dengan baik oleh masyarakat.

Kendala manajemen humas dalam meningkatkan citra positif di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi

1. Sarana prasarana Humas

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi masih kurang memadai dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di dalam lembaga untuk menunjang pelaksanaan tugas yang kehumasan. Sarana dan prasarana pada Tim Humas Lapas Slawi yang dibutuhkan tidak hanya alat dan barang saja namun juga tingkat keterampilan jurnalistik yang ada pada pegawainya sehingga dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada. Pada alat dan barang Tim Humas Lapas Slawi masih belum memiliki sarana yang belum maksimal dengan hanya memanfaatkan alat seadanya sehingga humas pada lapas slawi masih belum optimal. Seperti pada contoh ketika mengambil foto pada kegiatan tim humas hanya masih menggunakan kamera yang terdapat pada *smartphone*, sehingga hasil dokumentasi dari kegiatan masih kurang maksimal. Walau dengan sarana yang belum cukup optimal namun dengan usaha keras tim humas Lapas Slawi berusaha untuk tetap

menampilkan hasil yang terbaik untuk peningkatan citra positif yang ada. Bapak untung mengatakan tentang kendala sarpras sebagai berikut:

“Untuk humas lapas slawi sendiri memang sudah cukup baik dalam pengolahannya, namun untuk sarana prasarananya masih kurang, kita belum mempunyai ruangan khusus humas dan kita belum punya kamera sendiri ada kamera tapi itu punya TU itupun sekarang sedang rusak. Dan sekarang masih menggunakan kamera hp untuk mendokumentasikannya.”

Meskipun tim Humas Lapas Slawi memiliki kemampuan dalam pengolahan informasi, mereka menghadapi kendala dalam sarana dan prasarana yang dapat memengaruhi efektivitas mereka dalam melaksanakan tugas Humas, terutama dalam hal dokumentasi visual.

2. Kerjasama tim

Kerjasama antar pegawai merupakan hal yang sangat penting di dalam organisasi. Sinergitas yang tinggi antar sesama pegawai dalam melaksanakan tugas dapat menjadikan suatu tugas dan kegiatan yang ada berjalan dengan lancar. Kerjasama juga diharapkan dapat memudahkan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang dapat dibantu oleh pegawai lainnya sehingga dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Untuk lebih efektif dan efisien Pak Untung mengatakan:

“membentuk grup humas agar setiap kegiatan humas bisa kita pantau, secara periodik kita juga melaksanakan kegiatan monev”

Lapas Slawi membentuk grup humas agar tetap menjaga komunikasi dan untuk mengiripkan informasi yang bisa di kerjakan secara cepat. Kemudian agar tim humas melaksanakan tugas dengan baik dan lebih baik kedepannya tim humas melakukan monev atau monitoring dan evaluasi. Kerjasama antar sesama pegawai juga dapat meningkatkan tali persaudaraan antar pegawai sehingga dapat lebih akrab dan terjalin hubungan yang erat. Hubungan ini yang menjadikan tugas yang ada di dalam organisasi dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sehingga hasil dalam tugas dan kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan. Dalam hal ini Tim Humas yang berada pada Lembaga Pemasarakata Kelas IIB Slawi masih belum menunjukkan kerjasama tim (*team work*) yang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak anggota tim humas merangkap jabatan atau posisi penting yang lain sehingga dalam melaksanakan tugas sebagai tim humas masih belum menunjukkan kerjasama tim yang optimal. Kerjasama yang kurang tersebut bahkan dirasakan oleh pegawai yang menjadi bagian dari tim. Dengan adanya ketidak kompakn dalam Kerjasama maka harus diminimalisir seperti yang dikatakan Bapak Winarso:

“Selesaikan secara kekeluargaan, apa akar masalah kita duduk bareng dan kaji Kita cari solusinya. Alhamdulillah dilapas Slawi tidak ada perselisihan sebegitu hebat sehingga mengakibatkan korban yang tidak diinginkan saya pikir masih wajar wajar saja.”

Lapas Slawi melakukan cara untuk meminimalisir terjadinya perpecahan tim yang diakibatkan oleh perselisihan. Tentu dang melakukan penyelesaiannya secara kekeluargaan. Dengan mencari akar masalah serta duduk Bersama dan kaji untuk mencari solusinya.

3. Tumpang Tindih Tugas

Pada tim humas yang ada pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi masih adanya tumpang tindih tugas dikarenakan pada petugas atau pegawai yang merangkap sebagai tim humas Lembaga pemasyarakatan kelas IIB Slawi masih mengemban tugas lain yang tidak bisa tinggalkan karena pentingnya tugas yang diberikan. Bapak Untung mengatakan:

“Ya memang tim humas bekerja dengan merangkap tugas. Karena terbatasnya pegawai sehingga kita sebisa mungkin memaksimalkan petugas yang ada. Dengan tetap melakukan komunikasi yang baik dan koordinasi sesama anggota tim dan melakukan monev secara berkala ini menjadi solusi buat kita sendiri.”

Dengan tantangan yang dihadapi, tim humas lapas slawi mengambil langkah langkah yang untuk mengatasi hal tersebut seperti dengan melakukan komunikasi yang baik, koordinasi, dan pemantauan tugas tugas secara berkala. Hal ini tentunya menjadi dilema besar bagi petugas yang menjadi tim humas Lapas Slawi. Sehingga mereka akan memilih mengerjakan tugas pentingnya tersebut daripada menyelesaikan tugasnya di tim humas. Hal ini mengakibatkan adanya tumpang tindih tugas yang ada. Tumpang tindih tugas sendiri salah satu faktanya yaitu minimnya sumber daya manusia.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen humas merupakan sebuah proses yang sangat penting dalam membangun dan menjaga hubungan yang positif antara sebuah organisasi atau individu dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, pemegang saham, media, masyarakat, dan pemerintah. Tujuannya adalah untuk menciptakan citra yang baik.

Proses manajemen humas melibatkan tahapan penting, mulai dari analisis situasi (*defining public relations problem*), perencanaan dan strategi (*planning and programming*), pelaksanaan tindakan dan komunikasi (*taking action and communicating*), hingga evaluasi program (*assessment*). Ini adalah langkah-langkah yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan komunikasi yang efektif

Lapas Slawi telah menunjukkan usaha yang baik dalam menerapkan manajemen humas dengan menganalisis situasi, merencanakan program, mengambil tindakan, dan berkomunikasi secara aktif dengan berbagai pemangku kepentingan. Lapas Slawi juga telah melakukan upaya untuk meminimalkan kendala dalam manajemen humas, seperti masalah sarana prasarana, kerjasama tim, dan tumpang tindih tugas. Mereka telah berusaha mencari solusi yang tepat untuk setiap masalah yang muncul.

Lapas Slawi dapat terus meningkatkan sarana prasarana yang diperlukan untuk mendukung tugas tim humas, seperti peralatan fotografi dan ruangan khusus untuk kegiatan humas. Ini akan membantu tim humas dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih efektif. Pentingnya memperkuat kerjasama tim humas. Tim humas harus bekerja secara sinergis dan menghindari tumpang tindih tugas. Jika memungkinkan, dapat dipertimbangkan untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya manusia untuk tim humas. Evaluasi program humas yang terus menerus perlu ditingkatkan. Dengan memantau dan mengevaluasi program secara berkala, Lapas Slawi dapat terus memperbaiki strategi komunikasinya dan memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai.

Dalam keseluruhan, implementasi manajemen humas dalam Lapas Slawi merupakan langkah yang baik dalam membangun dan menjaga citra positif lembaga.

Dengan upaya terus-menerus untuk mengatasi kendala yang ada, Lapas Slawi dapat meningkatkan kinerja humas mereka dan menjalin hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, Y. M. (2022). *Peran Humas*. 2, 203–219.
- Anggreni, P. (2018). *Peran Humas sebagai Fungsi Manajemen di Perguruan Tinggi*. 00031.
- Aprianto, I. M. (2021). *Wilayah XIII Jambi Melalui Manajemen Humas* 1. 2, 191–207.
- Cahyo, B., Adhi, S., Soenarjanto, B., & Romadhan, M. I. (2022). *Manajemen Public Relation Industri Wisata Budaya Di*. 7(2), 111–121 Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Fifth Edition)*.
- Ginting, P., & Situmorang, S. H. (2006). *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. In *Universitas Sumatera Utara Press. Medan* (Issue September 2008).
- Hamiru, H. (2019). *Strategi Manajemen Kehumasan Melalui Management by Objective (MBO) PT Kereta Api Daerah Operasi 7 Madiun Indonesia Stasiun Tulungagung*. November, 26–28.
- Hidayat, D. R. S. (2021). *Public Relations Management in Efforts to Improve School Image and Community Participation. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3204–3212. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2053>
- Kirana, N., & Dharmawan, A. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Menjaga Citra Positif Kepolisian*. *Jurnal Commerciums*, 3(2), 1–15.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/36448>
- Kurniawan, B., Sujanto, B., & Widodo, S. E. (2022). *Manajemen Humas Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Yasni Muara Bungo*. 3.
- Lewis, S. (2015). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. In *Health Promotion Practice* (Vol. 16, Issue 4, pp. 473–475). <https://doi.org/10.1177/1524839915580941>
- Novaranty, M., & Qorib, F. (2022). *Manajemen Public Relations Favehotel Malang Untuk Meningkatkan Citra Publik Melalui Media Massa*. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(2), 174–182. <https://doi.org/10.33366/jisip.v11i2.2487>
- Rimayanti, R., Ruhayat, R., & Rasib, A. (2020). *Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Perusahaan*. *Reputation: Jurnal Hubungan Masyarakat*, 2(1), 21–40. <https://doi.org/10.15575/reputation.v2i1.39>
- Yanti, P. (2022). *School Branding Di Smk Negeri 5 Palopo Program Studi Manajemen Pendidikan Islam School Branding Di Smk Negeri 5 Palopo*.