

PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN REPUTASI DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG

Nadya Nuraeni¹, Dandy Tresna²

nadya10321002@digitechuniversity.ac.id¹, dandytresna@digitechuniversity.ac.id²

Universitas Teknologi Digital

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui peran public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian disimpulkan bahwa peran public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung berperan penting dalam membangun dan memelihara komunikasi yang efektif antara Kesbangpol dan masyarakat. Hal tersebut terwujud melalui penyusunan dan pelaksanaan yang terencana, penyampaian informasi yang akurat dan transparan. Faktor pendukung keberhasilan public relations meliputi hubungan bakesbangpol antara media cukup baik, faktor penghambat yang diidentifikasi antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya koordinasi sesama pegawai public relations. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung sudah mencakup: kredibilitas, terpercaya, keterandalan, dan tanggung jawab.

Kata kunci: Public Relations, Reputasi, Kesatuan Bangsa dan Politik, Kota Bandung, Metode Kualitatif, Pendekatan Deskriptif.

Abstract

The objectives of this study are: (1) to find out the role of public relations in improving reputation in the Bandung City Bakesbangpol (2) to find out the supporting and inhibiting factors of public relations in improving the reputation in the Bandung City Bakesbangpol. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study concluded that the role of public relations in improving the reputation of the Bandung City Bakesbangpol plays an important role in building and maintaining effective communication between the Kesbangpol and the community. This is realized through planned preparation and implementation, accurate and transparent information delivery. Factors supporting the success of public relations include the good relationship between the media and the media, the inhibiting factors identified include limited human resources and lack of coordination among fellow public relations employees. This study concludes that the role of public relations in improving the reputation of the Bandung City Bakesbangpol already includes: credibility, trustworthiness, reliability, and responsibility.

Keywords: Public Relations, Reputation, National Unity and Politics, Bandung City, Qualitative Method, Descriptive Approach.

1. PENDAHULUAN

Di era informasi yang serba cepat seperti saat ini, kemampuan sebuah organisasi dalam menjaga dan meningkatkan reputasinya sangatlah krusial. Hal ini menjadikan peran Public Relations (PR) sangat penting, khususnya bagi instansi pemerintah yang berfungsi untuk melayani masyarakat dan menjaga stabilitas sosial serta politik. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bandung yaitu instansi pemerintah yang memegang peran penting dalam menjaga kesatuan dan

kerukunan di masyarakat. Kesbangpol Kota Bandung memiliki tugas utama dalam memelihara dan menjaga kesatuan dan persatuan bangsa, serta mengelola dinamika politik di tingkat lokal. Oleh karena itu, reputasi adalah aset yang sangat berharga bagi Kesbangpol untuk menjalankan fungsinya dengan efektif. Dengan tugas yang begitu penting, memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat adalah suatu keharusan. Dengan strategi PR yang tepat, Kesbangpol dapat menyampaikan program, kebijakan, serta berbagai aktivitasnya secara jelas dan akurat kepada masyarakat. Public Relations di kesbangpol berfungsi sebagai penghubung antara instansi dan publik, memastikan bahwa informasi mengenai program, kebijakan, dan aktivitas Kesbangpol tersampaikan dengan jelas, akurat, dan tepat waktu. Salah satu aspek utama dari peran public relations adalah komunikasi yang efektif. Media sosial memungkinkan PR untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Hal ini memungkinkan respon cepat terhadap isu-isu yang berkembang, serta penyebaran informasi yang lebih luas. Berdasarkan penelitian terhadap peran public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung, ditemukan adanya beberapa masalah signifikan, khususnya kekurangan sumber daya manusia yang berakibat pada reputasi yang kurang baik di mata masyarakat. Oleh karena itu saya memilih judul “peran public relations dalam meningkatkan reputasi di badan kesatuan bangsa dan politik.”.

1. Peran Public Relations

Berikut ada 4 peran Public Relations menurut Broom, Cutlip, dan Center (Trisnawati & Syarah, 2017, p. 277) yaitu:

1. Penasihat Ahli adalah pihak yang memiliki otoritas untuk menetapkan tindakan atau memberi nasihat tentang masalah.
2. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai pendengar yang hati-hati dan sebagai perantara atau mediator antara publik dan organisasinya.
3. Fasilitator Pemecah Masalah bekerja sama dengan manajer lain untuk menemukan dan memecahkan masalah.
4. Teknisi komunikasi adalah ketika seseorang masuk ke dunia public relations, mereka pertama kali akan bekerja sebagai teknisi komunikasi. Selain itu, deskripsi Teknisi komunikasi biasanya membutuhkan keahlian komunikasi dan jurnalistik. Mereka menulis dan mengedit newsletter karyawan, menulis rilis berita dan fitur, membuat konten untuk Web, dan mengelola kontak media.

2. Reputasi

Menurut Foley dan Kendrick dalam Hastowo (2020) yang mengatakan bahwa reputasi adalah penilaian pelayanan suatu perusahaan yang didasarkan pada testimoni atau pengalaman pelanggan dan validasi dari pihak ketiga yang tidak terlibat dalam kepentingan bisnis.

Adapun Menurut Charles J. Fombrun dalam Harwinda (2020) mengatakan bahwa perusahaan harus menangani empat aspek reputasi:

1. Kredibilitas

Ini adalah citra perusahaan yang menerima kepercayaan, diakui, dan dihargai oleh para stakeholder. Kredibilitas sendiri dapat diidentifikasi dengan tiga puluh enam ciri, yaitu stabilitas, profitabilitas, dan prospek pertumbuhan yang cerah.

2. Terpercaya

Berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap perusahaan. Pekerja akan memiliki rasa kepemilikan dan percaya pada perusahaan jika perusahaan dapat memberikan mereka kesempatan kerja terbaik. Dengan demikian, citra perusahaan akan menjadi positif.

3. Keterandalan

Citra perusahaan untuk pelanggannya melalui kualitas dan kualitas barang dan jasa yang ditawarkannya. Perusahaan harus terus berinovasi untuk memberikan layanan terbaik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Tanggung Jawab

Persepsi perusahaan terhadap masyarakat sekitar diukur melalui kepedulian dan kontribusi perusahaan terhadap masalah yang terjadi, serta dampak yang dapat dihasilkannya.

3. Faktor Pendukung & Penghambat Faktor Pendukung

Menurut (Yusran, 2016) faktor pendukung pada public relations yaitu :

1. Penempatan public relations pada posisi yang strategis dalam perusahaan dapat membantu meningkatkan efektifitas peran public relations.
2. SDM yang berkompeten adalah faktor pendukung internal yang penting dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan.
3. Fasilitas pelayanan yang tersedia dapat membantu meningkatkan kualitas peran public relations.
4. Kerjasama dengan beberapa pihak, seperti pers, stakeholder, dan instansi lain, dapat membantu meningkatkan citra perusahaan dan meningkatkan peran public relations.
5. Dukungan dan respons publik terhadap program public relations dapat membantu meningkatkan efektifitas peran public relations.

Faktor Penghambat

Menurut (Intan Safitriani, 2015) faktor penghambat pada public relations yaitu:

1. Agen yang tidak menjelaskan dengan baik tentang prosedur dapat menjadi faktor penghambat dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan.
2. Dominasi pelaksana tugas public relations yang belum memiliki latar belakang pendidikan kehumasan/public relations dapat menjadi faktor penghambat dalam berperan secara efektif.
3. Faktor internal perusahaan, seperti adanya agen yang tidak menjelaskan dengan baik, dapat menjadi faktor penghambat dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan.
4. Faktor eksternal, seperti adanya isu-isu yang muncul dalam perusahaan, dapat menjadi faktor penghambat dalam mensosialisasikan visi dan misi perusahaan.
5. Interaksi dengan pengikut yang kurang efektif dapat menjadi faktor penghambat dalam membentuk citra perusahaan

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini berfokus pada peran public relations dalam meningkatkan reputasi dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang menggunakan proses pengumpulan data melalui observasi dengan melihat kondisi secara langsung peran public relations dalam meningkatkan reputasi dan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan yaitu kepada bapak alam selaku divisi public relations, ibu dika selaku divisi public relations dan juga ibu nona selaku masyarakat setempat, Serta pengambilan dokumentasi. Setelah dilakukan wawancara, Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa dan pembahasan dari hasil ujian wawancara yang telah lakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Di Bakesbangpol

Untuk membentuk reputasi pada Kesbangpol, terletak pada kualitas kerja yang dimana suatu reputasi Kesbangpol mengadakan beberapa acara dengan perwakilan masyarakat untuk silaturahmi dan mengadakan kegiatan seminar untuk himbauan masyarakat. Masyarakat dapat menjadi pendukung dalam menciptakan reputasi itu sendiri untuk Kesbangpol. Untuk memelihara reputasi itu, kita harus melayani masyarakat dengan baik dan sopan terutama menjaga komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan - masyarakat, karyawan - karyawan, atau karyawan - atasan. Dalam meningkatkan reputasi, Kesbangpol biasanya selalu update terkait berita dan juga memberikan berita sesuai fakta ke masyarakat atau memberikan berbagai kebijakan kepada masyarakat. Reputasi menurun atau rusak biasanya terjadi karena kurangnya komunikasi kepada masyarakat atau sesama karyawan kurang update terhadap berita yang sedang beredar.

Pendapat Masyarakat Tentang Peran PR Di Bakesbangpol:

Banyak yang merasa kalau peran Public Relations (PR) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung dalam meningkatkan reputasi mereka masih belum maksimal. Ada banyak kegiatan yang sebenarnya bagus, tapi kurang dipublikasikan dengan baik. Banyak yang merasa informasi yang disampaikan masih kurang jelas atau kurang sampai ke masyarakat. Komunikasi yang lebih baik dan transparan pasti bisa membantu meningkatkan reputasi. Masyarakat merasa PR di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung masih perlu lebih aktif, responsif, dan melibatkan masyarakat supaya reputasi mereka bisa lebih baik lagi.

Faktor Pendukung & Penghambat Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Di Bakesbangpol

Faktor Pendukung

- Kekerabatan dan hubungan kekeluargaan antara pegawai Badan Kesbangpol dengan partai politik kota Bandung dan masyarakat sebagai pendukung dalam pelaksanaan pendidikan politik sangat penting.
- Koordinasi Bakesbangpol Kota Bandung dengan Pemerintah Daerah cukup baik.
- Pegawai kantor Bakesbangpol Kota Bandung tertib dalam menjalankan kegiatan rutin seperti apel pagi.
- Bakesbangpol selalu membuat kegiatan sosialisasi dan edukasi dengan membuat seminar, workshop, atau pelatihan tentang pentingnya persatuan bangsa dan politik yang stabil.
- Hubungan Bakesbangpol Kota Bandung dengan media cukup baik, karena informasi positif tentang Bakesbangpol bisa tersebar luas membuat reputasi semakin baik.
- Kerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung, seperti pemerintah daerah, organisasi non-pemerintah, komunitas, dan sektor swasta pada program-program Bakesbangpol Kota Bandung.
- Pemanfaatan teknologi di Bakesbangpol selalu aktif di media sosial, selalu update situs web resmi, dan sedang mengembangkan aplikasi mobile untuk informasi yang lebih interaktif.

Faktor Penghambat

- Keterbatasan sumber daya manusia di bidang public relations di Bakesbangpol Kota Bandung.
- Kurangnya koordinasi yang dilakukan kepada sesama pegawai public relations Bakesbangpol Kota Bandung dalam memberikan informasi kerja.

Pembahasan

Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Di Bakesbangpol

- Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Bandung adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertugas mengkoordinasikan dan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesatuan bangsa dan politik.
- Peran public relations dalam meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung telah sesuai dengan teori yang ada untuk meningkatkan reputasinya di mata masyarakat.
- Public relations bertujuan untuk menciptakan reputasi yang baik, meningkatkan reputasi, dan memperbaiki reputasi.
- Adanya penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi berperan untuk memastikan komunikasi organisasi efektif, memberikan informasi kepada publik, proses pemecahan masalah, dan membentuk peran baru.
- Namun, ada beberapa masalah yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya koordinasi yang dilakukan kepada sesama pegawai public relations dalam memberikan informasi kerja.

Faktor Pendukung & Penghambat Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Di Bakesbangpol

- Komponen pendukung seperti komunikasi yang efektif, kegiatan sosial dan edukasi, ketertiban waktu, keteladanan dan kerja sama tim yang solid telah digunakan dengan baik.
- Secara keseluruhan, ini menunjukkan bahwa Bakesbangpol Kota Bandung telah menggunakan teori public relations secara efektif untuk meningkatkan reputasinya.
- Bahwa reputasi menunjukkan pentingnya untuk menentukan tanggung jawab terhadap masyarakat sekitar dengan menunjukkan kepedulian dan kontribusi.

Indikator Reputasi

- Kredibilitas: Cukup baik karena mereka tidak hanya asal-asalan dalam menjalankan tugas, PR di sana benar-benar paham bagaimana cara komunikasi yang baik dan menjaga hubungan baik dengan publik.
- Terpercaya: Bakesbangpol Kota Bandung secara rutin selalu mengeluarkan laporan kegiatan atau update informasi di media sosial, menunjukkan transparansi dan konsistensi dalam komunikasi.
- Keterandalan: Respons sudah cepat terkait isu-isu atau krisis yang muncul di media, serta komunikasi yang berkelanjutan melalui berbagai saluran, menunjukkan keterandalan tim PR itu sendiri.
- Tanggung jawab: Bakesbangpol sudah melakukan berbagai kegiatan edukasi kepada masyarakat, serta menyediakan laporan rutin tentang pencapaian dan aktivitas Bakesbangpol, menunjukkan tanggung jawab tim PR terhadap publik dan pemangku kepentingan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka penelitian ini terdapat kesimpulan:

1. Peran public relations dalam meningkatkan reputasi di badan kesatuan bangsa dan politik kota bandung dimana sudah mencakup: kredibilitas, terpercaya, keterandalan, dan tanggung jawab. Sehingga public relations dalam

meningkatkan reputasi di Bakesbangpol Kota Bandung sudah sesuai dengan indikator-indikator yang optimal, berdasarkan analisis dan teori.

2. Faktor pendukung pada public relations ini sudah sesuai dengan beberapa faktor yang ada termasuk kerjasama yang kuat antara pemerintah lokal dan masyarakat, koordinasi dengan pemerintah lokal yang baik, kegiatan reguler, kegiatan sosial dan pendidikan, kolaborasi dengan berbagai otoritas, dan penggunaan teknologi. Selain itu, faktor penghambatnya adanya keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi kepada pegawai public relations dalam memberikan informasi kerja.

Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka penelitian ini terdapat saran:

1. Peran PR di bakesbangpol kota bandung dapat lebih menguatkan kredibilitas, kepercayaan, keterandalan, dan tanggung jawab lembaga agar dapat meningkatkan reputasi bakesbangpol Kota bandung secara optimal.
2. Dengan adanya faktor pendukung dan penghambat disarankan agar menambah peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan meningkatkan koordinasi pegawai agar kegiatan public relations lebih optimal dalam meningkatkan reputasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Intan Safitriani, M. (2015). Peran Public Relations dalam Mensosialisasikan Visi dan Misi Perusahaan Asuransi PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar.
- Moleong, L. J. (2017). Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif. Bandung: Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif.
- Ruslan, R. (2016). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konspisi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2017). Public Relations Teori dan Praktik. Malang: intrans Publishing.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Trisnawati, A., & Syarah, M. M. (2017). Strategi Humas Politeknik Negeri Jakarta Dalam Penerimaan Mahasiswa Baru. Jurnal Komunikasi, 277.
- Yusran, H. L. (2016). Peranan Public Relations PT. Industri Kapal Indonesia (Persero), Makassar dalam Mengembangkan Produk Sebagai Brand Nasional Milik negara.