

**UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI
MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

FITHA INDRIANTI

NIM. 1713211048

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2021

**UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

DISUSUN OLEH :

FITHA INDRIANTI

NIM. 1713211048

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu
Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

FITHA INDRIANTI

1713211048

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si.
NIDN : 0730017201

Tira Fitriawardhani, S.Sos.M.Si.
NIDN : 0722068501

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.
NIDN : 0706077106

LEMBAR PENGESAHAN

UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANANINFORMASI PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

FITHA INDRIANTI

1713211048

Tanggal Ujian : 9 Juli 2021

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si.

NIDN : 0730017201

Tira Fitriawardhani, S.Sos.M.S.i.

NIDN : 0722068501

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si.

NIDN : 0730017201

Dra. Rini Ganefwati, M.Si.

NIDN : 0711116301

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S.,
M.Si.

NIDN : 0706077106

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Upaya Humas SMKN 1 Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19”.

Penulisan penelitian ini bertujuan sebagai salahsatu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Komunikasi (S,Ikom) program studi ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021 bertempat di SMKN 1 Surabaya

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 9 Juli 2021

Fitha Indrianti

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Tuhan Yang Maha ESA yang selalu melancarkan dan memberi ketabahan serta kekuatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Diri sendiri, yang telah berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi
3. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga
4. Adik kandung dan Calon Suami yang selalu memberi dukungan dan membantu memberi masukan
5. Dosen Pembimbing, Bapak M. Fadeli, S.Sos. yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini
6. Dosen pembimbing, Ibu Tira Fitriawardhani, S.Sos, M.Si yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini
7. Dekan FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya, Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si yang telah memberikan dukungan serta motivasi.

8. Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara, Bapak Yulius Puguh A. W., S.Sos., M.Si., alm.h Ibu Dr. Ita Kusuma Mahendrawati, M.Si., Ibu Fitria Widayani Roosinda, S.Sos., M.Si., Ibu Ita Nurlita, S.Sos., M.Med.Kom., Bapak Julianto Ekantoro, SE, S.Sos, M.Si., Ibu Dra. Ratna Setyarahajoe, M.Si., Bapak I. Dewa Nyoman S., SH., M.Si. dan dosen-dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan ilmu, nasihat serta bimbingan yang diberikan selama kuliah di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya.
9. Staff tata usaha, Ibu Tutik dan Bapak Dodik yang selalu membantu kelancaran administrasi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara
10. Teman seperjuangan Nivela, Tyas, Devia, Arse, Karamia, Ezra, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Termiakasih telah berjuang bersama selama masa perkuliahan ini.
11. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya angkatan 2017.
12. Semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semuanya.

MOTTO

**“Mulailah dari tempatmu berada,
Gunakan yang kau punya,
Lakukan yang kau bisa.”**

(Arthur Ashe)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Originalitas	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Motto.....	viii
Daftar isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Definisi Konsep	8
1.5.1 Humas	8
1.5.2 Pelayanan	9
1.5.3 Informasi Publik.....	10
1.5.4 Pandemi Covid-19.....	11

1.6 Metode Penelitian	11
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.6.2 Subjek Penelitian	12
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.6.4 Teknik Analisis Data.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Konsep Penelitian	24
2.3 Hubungan Masyarakat	25
2.3.1 Humas	25
2.3.2 Tujuan Humas	26
2.3.3 Tugas Humas.....	27
2.3.4 Fungsi Humas.....	27
2.3.5 Peran Humas di Lembaga Pendidikan	30
2.3.6 Upaya Humas	31
2.4 Pelayanan	32
2.4.1 Pelayanan	32
2.4.2 Kualitas Pelayanan	33
2.5 Informasi Publik.....	33
2.5.1 Informasi Publik.....	33
2.5.2 Manfaat Informasi Publik	34
2.6 Pandemi Covid-19	35
2.6.1 Dampak Virus Covid-19	36
BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	38
3.1 Sejarah SMKN 1 Surabaya	38
3.2 Logo	41
3.3 Struktur Organisasi	41
3.4 Tugas Dan Fungsi	42
3.5 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Mutu.....	44

3.6 Humas SMKN 1 Surabaya	45
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	47
4.1 Upaya Humas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19.....	48
4.1.1 Pelayanan	48
4.1.1.1 Pelayanan Online	49
4.1.1.2 Pelayanan Offline	53
4.1.2 Mediator	57
4.1.2.1 Media Online	58
4.1.2.2 Media Massa	68
4.1.3 Dokumenter	71
4.2 Kualitas Pelayanan Informasi Publik	74
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Program Humas.....	24
Gambar 3.1 Logo SMKN 1 Surabaya	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.1 Penyampaian Informasi Kegiatan Pembelajaran Sem.Genap	49
Gambar 4.2 Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah 2020 Online.....	50
Gambar 4.3 Pembekalan Praktek Kerja Industri Secara Offline.....	54
Gambar 4.4 Pembekalan Praktek Kerja Industri Secara Offline.....	55
Gambar 4.5 Tampilan Website Resmi SMKN 1 Surabaya.....	59
Gambar 4.6 Tampilan Instagram SMKN 1 Surabaya	61
Gambar 4.7 Tampilan Channel Youtube SMKN 1 Surabaya	62
Gambar 4.8 Aplikasi Smartclass SMKN 1 Surabaya.....	65
Gambar 4.9 Tampilan Berita Jawa Pos Surabaya 2 April 2021.....	69
Gambar 4.10 Tampilan Berita Inews TV	70
Gambar 4.11 Kegiatan Dokumenter	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
-------------------------------------	----

UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Fitha Indrianti, M.Fadeli, Tira Fitriawardhani

Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Surabaya

E-mail: fithaindrianti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Upaya Humas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19.” Humas SMKN 1 Surabaya banyak melakukan upaya dalam memberikan pelayanan informasi publik karena masa pandemi covid-19 yang tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan dengan tatap muka secara langsung. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan oleh Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik di masa pandemi covid-19.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan Waka Humas SMKN 1 Surabaya serta teknik analisa data yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa upaya humas dalam memberikan pelayanan informasi publik selama masa pandemi covid-19 ini tetap berjalan. Hal tersebut dapat dilihat melalui program pelayanan yang dilakukan secara langsung melalui humas di sekolah dan secara tidak langsung melalui media online, aplikasi SMARTCLASS, kerjasama dengan media cetak dan televisi, serta kegiatan dokumentasi yang dipublikasikan melalui website, instagram, dan youtube.

Kata Kunci : Upaya Humas, Pelayanan Informasi Publik, Pandemi Covid-19

UPAYA HUMAS SMKN 1 SURABAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Fitha Indrianti, M.Fadeli, Tira Fitriawardhani

Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Surabaya

E-mail: fithaindrianti@gmail.com

ABSTRACT

This research is titled "The Efforts of Public Relations in Providing Public Information Services During the Covid-19 Pandemic." Public Relations at SMKN 1 Surabaya have made a lot of efforts in providing public information services due to the COVID-19 pandemic which made it impossible to provide services face-to-face. Therefore, this reserch aims to identify and describe the efforts made by Public Relations of SMKN 1 Surabaya in providing public information services during the COVID-19 pandemic.

This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observations, and documentation with the Deputy Head of Public Relations of SMKN 1 Surabaya and data analysis techniques carried out by data collection techniques, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research and discussion can be concluded that public relations efforts in providing public information services during the COVID-19 pandemic are still ongoing. This can be seen through service programs carried out directly through public relations at schools and indirectly through online media, SMARTCLASS applications, collaboration with mass media and television media, as well as documentation activities published through websites, Instagram, and YouTube.

Keywords : Public Relations Efforts, Public Information Services, Covid-19 Pandemic

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan zaman saat ini menuntut adanya saling ketergantungan antara manusia dan antar organisasi dengan masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan praktisi humas untuk menjalin hubungan yang harmonis berdasarkan rasa saling percaya sehingga tuntutan tersebut dapat terpenuhi. Membangun hubungan yang harmonis antara satu orang dan orang lain sangat penting dalam sebuah organisasi. Membangun hubungan yang baik antara organisasi dengan masyarakat memegang peranan penting dalam tujuan organisasi. Antara individu dengan organisasi maupun organisasi dengan publik saling bergantung sehingga menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam suatu organisasi, perusahaan, maupun lembaga yang disebut hubungan masyarakat.

Humas memainkan peran penting dalam menginformasikan kepada publik tentang kegiatan organisasi, perusahaan dan lembaga. Humas berfungsi mewakili publik untuk berpartisipasi dalam manajemen dan manajemen publik untuk menciptakan komunikasi dua arah. Humas dituntut untuk mampu berperan sebagai penyedia informasi serta data agar tidak terjadi kesalahan informasi. Humas memiliki fungsi manajemen yang dapat membantu menciptakan dan memelihara proses komunikasi dan kerjasama organisasi atau

perusahaan. Humas memegang peranan yang sangat penting di organisasi atau untuk menjalin hubungan baik dan menyampaikan informasi, pendapat, gagasan serta pengetahuan kepada khalayak masyarakat atau publiknya dalam dua arah.

Selain itu, sebagai praktisi humas, humas memiliki tujuan untuk menyebarkan informasi-informasi, sehingga masyarakat secara sistematis, sadar, dan sengaja dalam memahami kegiatan dan program yang akan dilakukan. Humas memiliki fungsi dan tugas untuk melakukan penelitian terhadap opini maupun pendapat publik, keinginan serta sikap dari publik. Praktisi humas berusaha keras untuk membangun sebuah hubungan yang mencapai rasa pengertian satu sama lain serta kepercayaan dengan publik. Humas adalah pelopor organisasi, lembaga atau perusahaan, dan instansi pemerintah yang mewakili masyarakat yang berarti humas wajib memahami semua hal yang terkait dengan kebijakan yang dibuat oleh perusahaan atau instansi pemerintah.

Humas juga memainkan peran penting di dalam sektor pendidikan. Dalam hal ini humas berperan penting dalam mendukung hubungan baik dengan masyarakat, sehingga tercipta hubungan harmonis yang dapat membantu humas memperoleh dukungan dari masyarakat atau publiknya. Humas pada dasarnya bertujuan membangun dan mengembangkan kesan positif sekolah di masyarakat. Dengan dukungan masyarakat, kegiatan dan rencana yang akan dilaksanakan lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu,

dibutuhkan praktisi kehumasan di lembaga pendidikan agar dapat terus membina hubungan baik antara lembaga pendidikan dengan masyarakat.

Di era keterbukaan informasi seperti sekarang ini, dimana publik memiliki sikap semakin kritis dalam menghadapi pemberitaan dan informasi yang beredar, maka peranan humas dalam suatu lembaga pendidikan sangat dibutuhkan sebagai pelayan publik guna dapat memberikan informasi dan kebenaran berita yang jelas dan sesuai dengan fakta yang ada di lembaga pendidikan tersebut. Masyarakat dan publik memiliki hak untuk mengetahui informasi apa saja. Bagian humas didirikan untuk menerbitkan atau mempublikasikan kebijakan, memberikan informasi secara rutin mengenai kebijakan, rencana kerja, hasil kerja, serta informasi kepada publik mengenai hukum dan peraturan yang berkaitan dengan pengetahuan yang dapat memengaruhi kehidupan masyarakat.

Tentunya lembaga pendidikan perlu memberitahukan informasi kepada publik mengenai program sekolah maupun kendala-kendala yang dihadapi. Harapannya agar mendapat umpan balik atau *feedback* yang berguna dan berpengaruh bagi pengembangan program sekolah lebih lanjut sehingga tumbuh rasa simpati dari publik dan dapat mengundang partisipasi yang aktif dalam kegiatan dan program sekolah. Keterbukaan informasi publik adalah sarana optimalisasi pengawasan publik terhadap lembaga tata usaha negara dan lembaga publik lainnya serta segala hal yang berkaitan dengan kepentingan publik, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1 ayat 2 “Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik” Nomor 14 Tahun 2008 yang berbunyi:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Praktisi humas dalam lembaga pendidikan terutama Humas di SMKN 1 Surabaya tentunya berupaya untuk memberikan pelayanan informasi terbaik kepada publiknya yaitu orang tua siswa dan siswa bahkan ketika adanya suatu wabah virus yang menyebar di negaranya. Salah satu wabah virus yang terjadi saat ini adalah virus korona atau biasa disebut Covid-19. Hampir seluruh Negara di dunia dihadapkan dengan Pandemi Covid-19 termasuk Indonesia. Pandemi Covid-19 merupakan peristiwa penyebaran virus korona 2019. Penyakit ini disebabkan oleh korona virus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Coronavirus merupakan kumpulan virus-virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Virus ini dapat menyebabkan infeksi pernapasan ringan seperti flu dan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia). Siapa saja dapat terserang oleh virus jenis ini seperti lansia (golongan usia lanjut), orang dewasa, anak-anak, dan bayi, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui. Pertama kali ditemukannya virus ini adalah di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Hanya dalam waktu beberapa bulan saja, virus Covid-19 menular dengan sangat cepat dan kini penyebarannya sudah ke semua negara termasuk di Indonesia. Pada bulan Maret 2020, wabah ini pertama kali terdeteksi di Indonesia.

Pandemi Covid-19 tersebut membuat pemerintah Indonesia membuat kebijakan untuk mencegah penyebaran virus lebih luas seperti lockdown, jaga jarak di kerumunan, hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan pemberlakuan protokol kesehatan di segala tempat. Dalam masa pandemi ini, pemerintah mengharuskan masyarakatnya untuk tetap melakukan segala kegiatan di rumah. Belajar, bekerja, dan beribadah pun hanya boleh dilakukan di rumah. Hal tersebut memberikan dampak nyata dalam berbagai sektor seperti sektor ekonomi, kesehatan, sosial, pariwisata, dan sektor pendidikan. Banyak sekali industri yang terkena dampak akibat kebijakan pemerintah mengenai pandemi ini sehingga mengakibatkan perekonomian mereka menurun drastis.

Selain sektor ekonomi, sektor pendidikan juga terkena imbasnya. Banyak sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi negeri maupun swasta terpaksa menghentikan proses kegiatan belajar mengajar secara tatap muka langsung. Penerimaan calon peserta didik baru juga dilakukan secara online dengan bantuan jaringan internet. Akibat adanya pembatasan sosial yang tidak memperbolehkan kita untuk berkerumun dan tetap menjaga jarak, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menetapkan untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar dari rumah dan mengganti sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang mulanya dilaksanakan secara langsung atau konvensional diganti dengan menggunakan sistem online atau sistem dalam jaringan (daring).

Hal tersebut dilakukan oleh lembaga-lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta sesuai dengan Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 mengenai pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran coronavirus disease (COVID-19) yang menganjurkan siswa, guru, kepala sekolah dan seluruh warga sekolah untuk melaksanakan proses pembelajaran jarak jauh dari rumah masing-masing dengan menggunakan sistem pembelajaran daring.

Selama masa pandemi yang terjadi saat ini pelayanan informasi publik juga terhambat. Pelayanan informasi yang diberikan kepada orang tua maupun siswa tidak bisa dilakukan secara langsung. Dalam masa pandemi ini tentunya upaya humas SMKN 1 Surabaya dirasa sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi kepada pihak orang tua dan siswa mengenai sistem belajar daring, proses penerimaan peserta didik baru, praktek kerja industri, dan lainnya. Upaya humas dalam memberikan informasi resmi yang diberikan oleh pihak sekolah disampaikan melalui media perantara seperti media massa maupun media online karena dalam masa pandemi saat ini yang menganjurkan semua kalangan untuk mengurangi aktivitas tatap muka langsung. Praktisi Humas SMKN 1 Surabaya wajib menyampaikan informasi dengan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman dan penyebaran informasi yang palsu. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana “upaya humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik di masa pandemi Covid-19.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik mengenai pelayanan akademik di masa pandemi Covid-19?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan akademik di masa Pandemi Covid-19 ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah diambil, maka peneliti merumuskan tujuan-tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya humas SMKN 1 Surabaya dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik di masa pandemi Covid-19

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat meningkatkan pengetahuan atau wawasan bagi masyarakat dalam mengetahui pelayanan informasi publik yang dilakukan humas SMKN 1 Surabaya di masa pandemi guna terciptanya komunikasi dua arah dengan publiknya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan citra dan kualitas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik di masa pandemi maupun ketika pandemi Covid19 sudah tidak ada lagi.

b. Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya baik itu penelitian skripsi maupun karya ilmiah lainnya.

c. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan, wawasan, serta pemahaman penulis mengenai upaya humas dalam pelayanan informasi publik di masa pandemi Covid-19.

1.5 Definisi Konsep

1.5.1 Humas

- a. Humas merupakan seni dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, yang dibentuk agar organisasi atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publik. (Ruslan, 2005:6)

- b. Humas merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang khusus baik tujuan ke dalam maupun ke luar antar organisasi dengan publik dan berdasarkan pada rasa saling pengertian. (Frank Jefkin, 2003: 9)
- c. Humas merupakan penentu kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi atau perusahaan karena menjalankan fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun, serta mempertahankan hubungan antara organisasi tersebut dengan publiknya yang saling menguntungkan. (Broom, dkk, 2000:6)
- d. Humas (Public Relations) merupakan salah satu usaha manajemen untuk menciptakan hubungan harmonis melalui program atau kegiatan kerja yang positif antara organisasi tersebut dengan publiknya. (Suhandang, 2012:50)

1.5.2 Pelayanan

- a. Kotler (2008) pelayanan adalah setiap perilaku atau aktivitas yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak terarah pada kepemilikan apapun dan yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain
- b. Moenir (2008) pelayanan adalah proses berlangsungnya suatu kegiatan yang melibatkan seluruh kehidupan masyarakat yang berlangsung secara rutin dan saling terkait.

- c. Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas penawaran kepuasan pelanggan yang hasilnya tidak terikat pada prosuk tertentu secara fisik di dalam suatu perkumpulan atau kesatuan yang saling menguntungkan.

1.5.3 Informasi Publik

- a. Berdasarkan UU 14 Tahun 2008 bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- b. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa informasi publik adalah suatu proses dimana informasi terkait kebutuhan masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi diberikan berdasarkan aturan dan tata cara yang telah dibuat.
- c. Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha pemberian bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang berkepentingan untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan oleh individu atau kelompok atau instansi tertentu.

1.5.4 Pandemi Covid-19

- a. WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mengumumkan bahwa virus corona (COVID-19) merupakan pandemi di seluruh dunia pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya, virus corona ini telah menyebar secara luas di dunia dan penyebarannya sangat cepat.
- b. Menurut ensiklopedia Wikipedia, peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 (Bahasa Inggris: *Coronavirus disease 2019*, disingkat COVID-19) di seluruh dunia.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi dekriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor, metode kualitatif ini merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati dan gambaran dari kejadian di lapangan. Kemudian penelitian ini merupakan penelitian yang pengumpulan datanya berupa kata-kata serta gambar, dan bukan angka-angka.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMKN 1 Surabaya yang berlokasi di Jl. Smea No.4, Wonokromo, Kec. Wonokromo, Kota SBY, Jawa Timur 60243. Peneliti menggunakan tempat ini sebagai penelitian karena

peneliti ingin mengetahui cara humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik di masa pandemi Covid-19.

1.6.2 Subjek Penelitian

Subyek atau orang yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini merupakan orang yang memiliki wawasan untuk menjawab masalah dalam penelitian ini. Subyek penelitian ini adalah Humas SMKN 1 Surabaya

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi atau pengamatan adalah kegiatan pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dilakukan dengan cara observasi langsung di tempat penelitian. Peneliti turun langsung di lapangan untuk mendapatkan bukti yang valid dan sesuai dengan laporan yang akan diserahkan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi yang sesuai dengan apa yang mereka lihat selama penelitian (W. Gulo, 2002: 116). Dalam proses observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung (Husain Usman, 1995: 56). Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengamati terjadinya

suatu fenomena. Dengan observasi tersebut diharapkan diperoleh data yang sesuai, valid, dan relevan dengan topik penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu. Wawancara atau percakapan melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yaitu pihak yang memberikan pertanyaan dan terwawancara (interview) yaitu pihak lain yang memberikan jawaban atas pertanyaan dari pewawancara (Lexy J. Meleong, 2010: 186). Ciri utama dari wawancara yaitu dengan kontak tatap muka secara langsung antara pewawancara dan sumber informasi. Dalam wawancara ini, pertanyaan yang diajukan pewawancara bersifat terbuka yang artinya pertanyaan yang diajukan tidak terbatas dan jawaban yang diberikan oleh narasumber tidak terikat. Melalui wawancara inilah peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian.

c. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa didapatkan melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Dokumentasi merupakan proses merekam serta

menyimpan informasi. Proses ini terdiri dari perekaman informasi maupun perekaman suara, penulisan wawancara, pemotretan, dan dokumen. Teknik dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data primer maupun sekunder. Selama proses wawancara, peneliti dapat merekam suara, memotret kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian sebagai penunjang data, serta melakukan penulisan wawancara dan penyimpanan dokumen sebagai penunjang penelitian.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan rangkaian kegiatan dalam pencarian dan penyusunan data secara sistematis. Data tersebut diorganisasikan dan dipilih yang penting dan perlu, serta dapat dipelajari dan dipahami saat membuat kesimpulan. Analisis data ini diperoleh dari teknik pengumpulan data seperti, wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif terdiri dari empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono 2016, hlm. 337).

a. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dituliskan dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan

deskripsi merupakan data-data yang terdiri dari informasi yang telah dilihat, didengar, dirasakan, dan dialami oleh peneliti saat penelitian berlangsung. Sedangkan catatan refleksi merupakan catatan yang berisi kesan, komentar atas interpretasi peneliti terhadap temuan, dan bahan rencana pengumpulan data tahap selanjutnya.

b. Reduksi data

Menurut (Sugiyono 2016, hlm. 338). Reduksi data merupakan proses berfikir yang sensitif sehingga memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawancara, dan diskusi dengan peneliti lainnya untuk mengembangkan wawasan dan teori yang signifikan. Cara mereduksi data adalah dengan memilih, membuat ringkasan atau uraian singkat, mengklasifikasikannya menjadi pola-pola dengan membuat transkrip, mengkaji penekanan, mempersingkat, memusatkan, membuat bagian-bagian yang tidak penting dan menyusunnya untuk menarik kesimpulan. Peneliti akan memilih dari data yang diperoleh dalam wawancara dan dokumentasi yang didapatkan. Kumpulan data akan dipilih dan diklasifikasikan menjadi data relevan dan data mentah. Memilih kembali data mentah, dan menyiapkan data yang relevan untuk penyajian data sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

c. Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan kegiatan penyusunan data yang telah dikumpulkan pada saat pengumpulan data. Data tersebut disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan. Pada tahap ini, data disajikan dalam bentuk tabel, phie card, pictogram, diagram, dan grafik secara tersusun sehingga mudah untuk dipahami. Dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jaringan kerja) dan chart Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2016, hlm. 341).

d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi data merupakan tahap akhir dari teknik analisis data kualitatif, yang tetap mengacu pada tujuan analisis yang ingin dicapai pada saat melakukan reduksi data. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan, guna menarik kesimpulan tentang masalah yang ada. Kesimpulan awal yang diungkapkan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun demikian, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid maka kesimpulan yang diambil

akan menjadi kesimpulan yang terpercaya. Tujuan verifikasi adalah membuat penilaian penerapan dari maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis lebih akurat dan obyektif.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	KESIMPULAN
1.	Yuliawati dan Enjang Pera Irawan (Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana 2016)	Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran Humas Polri dalam pengembangan aktivitas cyber pr lebih dominan pada peran teknis komunikasi dan fasilitator komunikasi. Namun, peran ahli dalam mengkomunikasikan masalah secara akurat dan memfasilitasi proses penyelesaian masih ada, meskipun tidak begitu dominan. Penerapan konsep cyber pr merupakan bentuk komitmen Polri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan juga merupakan dukungan terhadap implementasi

			<p>“UU Keterbukaan Informasi Publik”. Kualitas pelayanan kehumasan yang diberikan Polri melalui media website humas.polri.go.id masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti peningkatan kualitas SDM pengelola website, , mempercantik tampilan website, menyempurnakan menu website serta meningkatkan sistem proteksi. Keadaan ini membuat layanan berbasis website ini kurang optimal.</p>
2.	<p>Danisa Maharani Saleh (Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2018)</p>	<p>Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kota Yogyakarta</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah humas berperan sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu memberikan informasi tentang kebijakan pemerintah kota Yogyakarta, kegiatan pemerintah kota Yogyakarta dan</p>

			<p>OPD (Organisasi Perangkat Daerah), dan laporan keuangan OPD (Organisasi Perangkat Daerah), himbauan wabah penyakit, pencapaian Kota Yogyakarta, dan informasi darurat bencana bagi masyarakat. Komunikasi dilakukan melalui media tidak langsung. Media tidak langsung meliputi website, Facebook, SMS gateway, UPIK, email dan telepon. Mengadakan konferensi pers jika rekan-rekan media ingin mengetahui lebih banyak tentang kegiatan pemerintah kota Yogyakarta, mengirimkan siaran pers kepada wartawan agar informasinya dapat disebarluaskan kepada publik, dan nyaman untuk komunikasi dan enkripsi informasi pelayanan Yogyakarta</p>
--	--	--	--

			untuk menyebarkan informasi.
3.	Ipah Solipah (Balai Penelitian Ternak Tahun 2019)	Efektivitas Pelayanan Informasi Dalam Tugas dan Fungsi Humas Di Balai Penelitian Ternak	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi diperlukan beberapa faktor, antara lain: (1) akurasi dan kebenaran yang diverifikasi; (2) informasi yang lengkap; (3) ketepatan waktu; (4) Relevansi; (5) Sederhana dan murah. Kelengkapan informasi berarti lengkap tanpa pengurangan, penambahan dan modifikasi. Begitu juga dengan informasi yang harus disajikan dengan tepat karena menjadi dasar dalam mengambil keputusan, sehingga apabila informasi tersebut diterima oleh pihak yang membutuhkan maka akan memiliki nilai pendapatan yang tinggi. Kriteria untuk

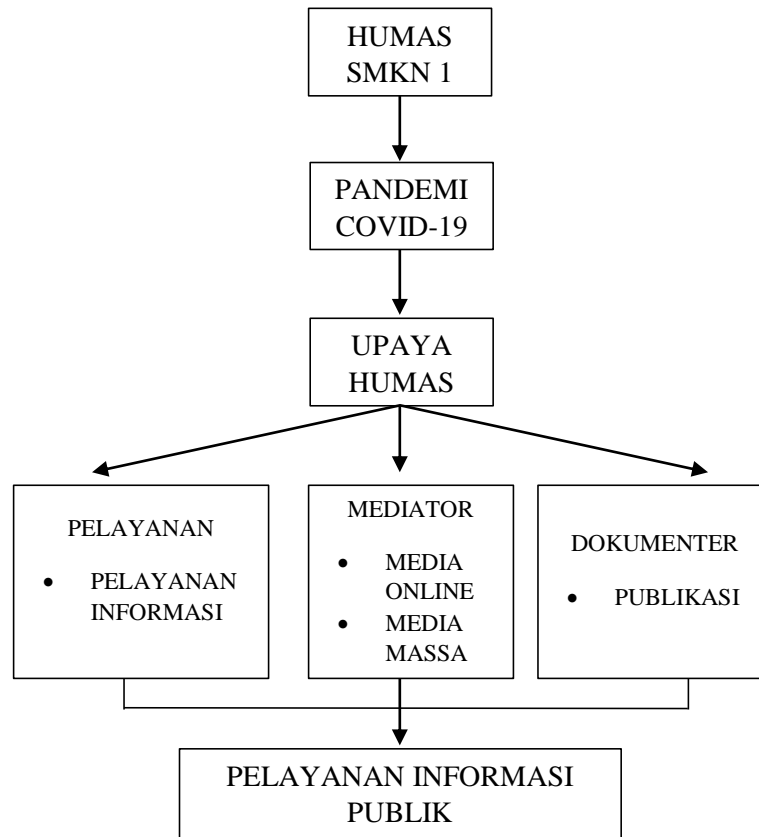
			<p>mengukur efektivitas informasi meliputi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Oleh karena itu, fungsi humas baik dalam bidang manajemen maupun dalam pelayanan dan penyebaran informasi, perlu ditingkatkan lagi.</p>
4.	<p>Mentari Ananda (UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2020)</p>	<p>Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan Di Dinas Tenaga Kerja Duri</p>	<p>Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakat adalah untuk menyampaikan informasi tentang ketenagakerjaan atau seminar bisnis mandiri yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja Duri, sebagai pembangun hubungan antar perwakilan organisasi yang bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mendapatkan informasi yang</p>

			<p>akan dirilis ke publik. Selain itu, jika rekan-rekan media ingin mengetahui lebih jauh tentang kegiatan Dinas Tenaga Kerja Duri maka diperlukan adanya kegiatan konferensi pers. Bagian Humas juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Masyarakat secara terbuka dapat memperoleh layanan melalui media komunikasi yang digunakan oleh bagian humas yaitu melalui website, SMS gateway, e-mail, Facebook dan telepon.</p>
--	--	--	---

Tabel 2.1
 Penelitian Terdahulu

2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Adapun kerangka berpikir yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Program Humas
(Sumber : Widjaja,1993)

Berdasarkan kerangka konsep diatas, dijelaskan bahwa Humas SMKN 1 Surabaya dalam masa pandemi Covid-19 melakukan berbagai Upaya Humas untuk memberikan pelayanan informasi publik. Tiga program Humas menurut Widjaja yang dapat membantu upaya humas dalam memberikan pelayanan informasi publik yaitu pelayanan, mediator dan dokumenter. Sehingga diharapkan dapat membantu Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik secara maksimal.

2.3 Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

2.3.1 Humas

Setiap organisasi atau perusahaan terutama lembaga pendidikan tentunya memiliki seseorang yang ditunjuk atau menjabat sebagai humas atau biasa disebut *public relations* (PR). *Public Relations* merupakan upaya yang disengaja, direncanakan, dan dilakukan terus menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan publiknya (Institute of Public Relations, United Kingdom). Seperti yang disampaikan oleh Ruslan yang menyatakan bahwa Humas adalah seni dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, yang dibentuk agar organisasi atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publik. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa Humas merupakan gabungan antara manajemen organisasi, komunikasi yang dilakukan oleh publik, pemahaman karakteristik publik dan cara-cara publikasi untuk menyebarkan gagasan atau ide guna mendapatkan kepercayaan dari publik sehingga dapat membentuk citra positif organisasi atau lembaga dan kegiatan serta program humas dapat tersampaikan dengan baik.

2.3.2 Tujuan Humas

Pada dasarnya tujuan humas secara umum adalah menjalin relasi dan hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal dari suatu organisasi atau perusahaan. Frank Jeffkins (2003), dalam bukunya *Public Relations* menyampaikan bahwa tujuan humas sangat luas diantaranya adalah :

1. Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh lembaga.
2. Untuk menyebarkan informasi secara luas atas pencapaian dan prestasi yang telah dicapai oleh lembaga kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan kepercayaan dari masyarakat luas.
3. Untuk meningkatkan kualitas kerja dari calon pegawai.
4. Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan dengan publiknya, apabila telah terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan publik maka harus segera diperbaiki.
5. Untuk menyebarluaskan informasi mengenai aktivitas yang telah dilakukan lembaga pendidikan.

2.3.3 Tugas Humas

Menurut Hadari Nawawi dan Martini Hadari, 1994, 193 Humas memiliki beberapa tugas sebagai bentuk tanggung jawabnya diantaranya yaitu :

1. Menyebarkan informasi secara luas mengenai suatu gagasan atau ide agar masyarakat dan publik dapat mengetahui maksud atau tujuan dan manfaat.
2. Mempersiapkan konsep yang terbaru mengenai sesuatu yang akan dikomunikasikan pemimpin pada masyarakat atau pihak-pihak tertentu dalam kegiatan pidato, wawancara, menyajikan ceramah, pemasaran seminar dan lain-lain.
3. Memberikan kejelasan tentang informasi yang telah disampaikan pemimpin pada masyarakat atau pihak-pihak yang terkait.
4. Menyusun dan mengembangkan rencana yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat “public service” yang disampaikan pada pemimpin untuk mendapatkan persetujuan.

2.3.4 Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernays humas memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan kebenaran dan kejelasan informasi kepada publik.
2. Mempersuasi publik untuk mengubah sikap dan tingkah laku.

3. Melakukan upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Menurut Elfan Kaukab (2020) Fungsi humas terdiri dari:

1. Fungsi humas untuk kepentingan Internal perusahaan (*Internal Public Relations*)

Humas sangat berperan penting dalam mengelola loyalitas karyawan dimana loyalitas tersebut merupakan aset perusahaan. Hubungan masyarakat dimulai dengan mewawancarai calon karyawan. Humas juga membantu kerja bagian Sumber Daya karyawan (SDM) dalam menyiapkan strategi bagaimana memunculkan rasa memiliki jauh-jauh hari pada saat karyawan masih berstatus calon karyawan.

2. Fungsi Humas untuk kepentingan eksternal perusahaan (*External Public Relations*)

Semakin meningkatnya tuntutan dari masyarakat dan berdampak pada pengawasan pemerintah yang semakin ketat terhadap setiap sektor industri, tentunya memaksa banyak pihak untuk berpikir bagaimana cara meningkatkan citra produk perusahaan secara elegan. Fungsi eksternal seorang humas yang berkembang di Indonesia terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

a) *Financial Public Relations*

Meningkatkan lembaga keuangan dengan mengomunikasikan apa yang telah mereka lakukan kepada publik sehingga dapat membangun kepercayaan antara kedua pihak. *Financial public relations* juga berfungsi sebagai penerjemah data-data finansial sehingga menjadi transparan, tetapi tetap menjaga kerahasiaan dalam beberapa hal.

b) *Marketing Public Relations*

Marketing public relations berfokus pada upaya membangkitkan minat pihak ketiga untuk mau menceritakan tentang keunggulan merek yang dapat membangun loyalitas dan minat beli konsumen. Biasanya *marketing public relations* disamakan dengan *corporate public relations*, Padahal keduanya memiliki fungsi yang berbeda dalam mencari pencitraan. *Marketing public relations* mencari pencitraan untuk merek sedangkan *corporate public relations* mencari pencitraan perusahaan secara keseluruhan.

c) *Trade Public Relations*

Trade public relations membantu marketing dalam membuat strategi pemasaran untuk mengoptimalkan fungsi disetiap distribusi produk. Setelah iklan selesai disebar, dan

trade public relations memperkuat dilapangan untuk menarik para konsumen secara langsung.

2.3.5 Peran Humas di Lembaga Pendidikan

Humas dalam lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menjalankan tugasnya yaitu diantaranya :

1. Membantu lembaga pendidikan dimasa yang akan datang dengan menerapkan kebijakan yang tidak bisa diganggu gugat. Humas diperlukan untuk mensosialisasikan kebijakan-kebijakan tersebut kepada masyarakat luas baik internal maupun eksternal.
2. Membantu lembaga pendidikan untuk meningkatkan citra positif lembaga karena untuk menarik calon mahasiswa atau siswa untuk menimba ilmu di lembaga pendidikan tersebut diperlukan seorang humas untuk mengelola dan memberi informasi dengan tepat.
3. Membantu lembaga pendidikan untuk menjalin relasi dengan media massa agar informasi atau berita mengenai lembaga pendidikan selalu baik agar citra lembaga dapat terjaga. Karena publik selalu mencari informasi yang aktual terkait lembaga pendidikan tersebut melalui media massa, baik media televisi swasta lokal (daerah), radio maupun media cetak.

2.3.6 Upaya Humas

Pada dasarnya tugas dan peranan humas yaitu memberikan informasi mengenai kebijakan maupun program lembaga atau organisasi kepada publik. Begitu juga dengan Humas di SMKN 1 Surabaya dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai praktisi humas yang profesional harus melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan informasi publik terlebih lagi ketika masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Selama masa pandemi berlangsung tentunya kegiatan humas juga terbatas. Maka dari itu, kegiatan humas tersebut dapat dilihat berdasarkan tiga program Humas menurut Widjaja dalam bukunya yaitu *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 1993),61 :

a. Pelayanan

Berupa pelayanan data atau informasi yang diberikan kepada publik baik secara lisan maupun tertulis

b. Mediator

Berupa penerbitan informasi yang diterbitkan melalui berbagai media massa maupun online, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain

c. Dokumenter

Berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap perilaku atau aktivitas yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan apa pun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara teratur dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas tak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa untuk menyelesaikan permasalahan konsumen.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan perilaku yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan penyedia layanan kepada pelanggannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut agar dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.

Selanjutnya, pelayanan ini dilakukan dengan cara langsung atau tatap muka yang artinya pelayanan dapat langsung dilakukan dengan berhadapan dengan publik untuk melayani keinginan dan kebutuhannya. Selain itu, pelayanan juga dilakukan secara tidak langsung yang artinya pelayanan dilakukan dengan bantuan media perantara seperti media

online atau aplikasi pelayanan yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga.

2.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis and Booms (1983), "*Service quality* (kualitas layanan) adalah tingkat seberapa baiknya suatu layanan yang diberikan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan konsisten." Bates dan Hoffman (1999) yang dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian dari pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, serta pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Sementara itu menurut Tjiptono (2005) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan, dimana pengendalian tingkat keunggulan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diberikan berdasarkan penilaian pelanggan dalam memenuhi harapan.

2.5 Informasi Publik

2.5.1 Informasi Publik

Menurut Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau

diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

2.5.2 Manfaat Informasi Publik

Sesuai dengan definisinya setiap informasi yang disampaikan memiliki manfaat. Adapun manfaat tersebut terdiri dari :

1. Tingkat risiko dalam pengambilan keputusan lebih rendah.
2. Memberikan gambaran yang berdasarkan dengan situasi dan kondisi.
3. Menyajikan serta menciptakan suatu tren terbaru atau kecenderungan akan suatu hal di masa yang akan datang.
4. Mengurangi tingkat kecemasan publik yang disebabkan oleh situasi dan informasi yang tidak pasti.
5. Informasi publik merupakan dasar untuk menentukan solusi dari sebuah permasalahan dan dasar dalam pengambilan keputusan yang diambil.
6. Alur kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan lebih efektif
7. Mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta citra positif perusahaan.

8. Memberikan bukti sah (bukan kesan, opini, atau isu) kepada pihak lain.

2.6 Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 merupakan peristiwa menyebarnya [Penyakit koronavirus 2019 atau *Coronavirus disease 2019*](#) yang disingkat COVID-19 di seluruh dunia. Wabah atau virus ini disebabkan oleh [koronavirus](#) jenis baru yang diberi nama [SARS-CoV-2](#). Wabah COVID-19 pertama kali muncul dan terdeteksi di Kota [Wuhan](#), Provinsi [Hubei](#), [Tiongkok](#) pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai [pandemi](#) oleh [Organisasi Kesehatan Dunia](#) (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020.

Virus *SARS-CoV-2* diduga menyebar dari satu orang ke orang lain melalui percikan pernapasan (droplet) yang dihasilkan saat batuk, bersi, dan bahkan saat bernafas normal. Selain itu, virus dapat menyebar dengan mudah saat seseorang menyentuh permukaan benda yang telah terkontaminasi kemudian menyentuh orang tersebut menyentuh wajah. Ketika orang menderita penyakit COVID-19 menunjukkan gejala, tingkat penularannya lebih cepat meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. [Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala](#) biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari. Gejala umum biasanya berupa demam, batuk, dan sesak napas. Langkah-langkah pencegahan yang dapat dilakukan oleh masyarakat di antaranya [mencuci tangan](#), menutup mulut saat

batuk dan bersin, [menjaga jarak setidaknya 1 meter dari orang lain](#), serta isolasi diri ditempat yang disediakan pemerintah maupun isolasi mandiri di rumah.

Upaya untuk mencegah penyebaran virus corona yang dilakukan oleh pemerintah adalah pembatasan perjalanan, [karantina](#), pemberlakuan [jam malam](#), penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Akibat pandemi ini menyebabkan gangguan sosial ekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekurangan barang yang menyebabkan pembelian panik telah menimbulkan kekhawatiran yang meluas.

2.6.1 Dampak Virus COVID-19 di Indonesia

Tak hanya merugikan dari sisi kesehatan saja, Presiden Joko Widodo juga mengatakan bahwa virus covid-19 sangat berdampak pada perekonomian di Indonesia terutama pada produksi barang. Bukan hanya produksi barang saja yang terganggu, tetapi investasi pun juga terhambat. Selain itu sektor pendidikan juga dirugikan. Calon peserta didik baru yang hendak mendaftar sekolah selama masa pandemi ini dilakukan dengan sistem *online*. Kegiatan belajar mengajar juga dilakukan di rumah masing-masing siswa karena kebijakan pemerintah yang membatasi kegiatan tatap muka langsung. Berikut beberapa dampak virus COVID-19 di berbagai sektor di Indonesia:

- Kelangkaan beberapa barang yang mengakibatkan barang menjadi mahal.
- Pembatalan Umrah dan Haji Jemaah di Indonesia.

- Terhambatnya Proses Belajar Mengajar.
- Kunjungan para wisatawan mancanegara di Indonesia menurun.
- Merusak tatanan ekonomi di Indonesia.
- Terhambatnya Ekspor atau Impor barang.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah SMKN 1 Surabaya

SMK Negeri 1 Surabaya mulanya bernama Sekolah Dagang Menengah DR. Soetomo Surabaya, yang didirikan pada tahun ajaran 1949 atau 1950 dengan jumlah siswa 156 orang. Kemudian pada 12 Oktober pada tahun 1950 memperoleh status Negeri dengan nama SMEA Negeri Surabaya yang awalnya tidak memiliki jurusan dan dipecah menjadi 2 (SMEA Negeri 1 dan 2). SMEA Negeri 1 Surabaya pada tahun ajaran 1961 – 1962 dibagi menjadi 3 jurusan yaitu Tata Buku, Tata Usahan, dan Koperasi. Mulanya lama pendidikan di SMEA Negeri 1 Surabaya adalah 4 tahun. Namun program 4 tahun ini kurang diminati oleh masyarakat dan pada bulan Mei 1981 diputuskan bahwa SMEA Negeri 1 Surabaya melaksanakan program pendidikan 3 tahun.

Setelah melewati beberapa proses dan berdasarkan surat keputusan Mendikbud nomor : 036/0/1997 tanggal 7 maret 1997 Sekolah Kejuruan Tingkat Atas mengubah namanya menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Dengan demikian SMEA Negeri 1 Surabaya menjadi SMK Negeri 1 Surabaya yang berlokasi di Jl. SMEA No. 4 Wonokromo – Surabaya.

SMKN 1 ini merupakan sekolah yang telah terdaftar sebagai Sekolah Berstandart Nasional dan Internasional di Surabaya. SMK Negeri 1 Surabaya juga merupakan lembaga pendidikan yang dapat bersaing di Pasar Kerja Global dan diakui sebagai pengembang generasi yang profesional dan berbasis IT.

Kurikulum di SMK Negeri 1 Surabaya telah berdasarkan peraturan pemerintah dan undang-undang dan ditetapkan oleh Menteri Pendidikan Nasional, serta aturan pelaksanaannya dari pejabat yang terkait. SMKN Negeri 1 Surabaya mencapai perbaikan yang berkesinambungan berdasarkan system manajemen Mutu ISO 9001 : 2015

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya telah mengembangkan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan persyaratan pelanggan. Merupakan tanggung jawab manajemen untuk mengkomunikasikan Sistem Manajemen Mutu ini kepada karyawan yang mempengaruhi mutu agar dapat dipahami untuk diterapkan secara efektif dan efisien.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 ini mempunyai 5 klausul utama yang dibangun menurut pendekatan proses yaitu:

1. Sistem Manajemen Mutu Pendidikan
2. Tanggung Jawab Manajemen Pendidikan
3. Manajemen Sumber Daya Pendidikan
4. Realisasi Layanan Pendidikan
5. Pengukuran, Analisa dan Peningkatan Pendidikan

Pedoman Mutu ini menjelaskan semua kegiatan – kegiatan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015.

Penggunaan lainnya adalah untuk memperagakan kepada semua pihak yang berkepentingan dan menginformasikan kepada mereka bahwa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya telah melakukan penerapan pengendalian untuk menjamin mutu dari produknya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya, yang meliputi proses kegiatan belajar mengajar untuk bidang keahlian antara lain:

1. Bidang Keahlian Bisnis & Manajemen
2. Bidang Keahlian Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Bidang Keahlian Pariwisata

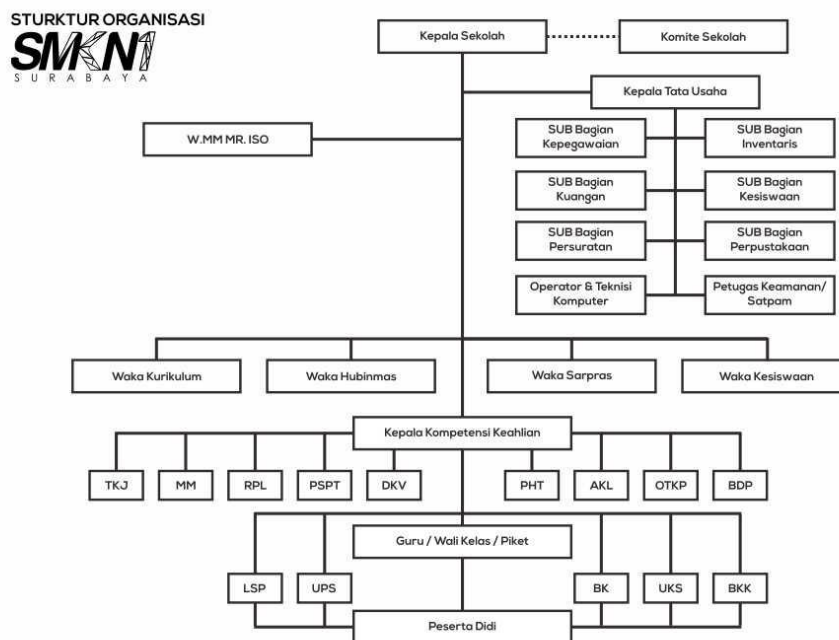
Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya dalam melaksanakan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 berkembang pesat dan semakin diminati masyarakat.

3.2 Logo



Gambar 3.1
Logo SMKN 1 Surabaya
(Sumber : Arsip Internal Sekolah)

3.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.2
Struktur Organisasi SMKN 1 Surabaya
(Sumber : Arsip Internal Sekolah)

3.4 Tugas Dan Fungsi

- a. Kepala Sekolah : Mempimpin seluruh guru, staff, pegawai, dan murid SMKN 1 Surabaya dan merupakan penanggung jawab sistem belajar mengajar yang ada di SMKN 1 Surabaya
- b. Komite Sekolah : Meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, menggalang dana, sebagai pengawas pelayanan pendidikan, memberikan pertimbangan dalam penentuan serta pelaksanaan kebijakan dan program pendidikan di dalam SMKN 1 Surabaya
- c. Kepala Tata Usaha : Pengelola yang berfungsi mengawasi serta memimpin bagian tata usaha dalam memberikan pelayanan terbaik pada guru, staff, pegawai, dan siswa di SMKN 1 Surabaya
- d. Waka Kurikulum : Menentukan, mengevaluasi, serta mengkoordinir mata pelajaran yang terdapat di setiap kompetensi keahlian yang ada di SMKN 1 Surabaya
- e. Waka Sarana dan Prasarana : Menentukan, mengevaluasi, serta mengkoordinir setiap sarana dan prasarana yang terdapat di SMKN 1 Surabaya agar

proses belajar mengajar dapat dilaksanakan secara maksimal

- f. Waka Kesiswaan : Menentukan, mengevaluasi, serta mengkoordinir penerimaan peserta didik baru, pembinaan kepada pengurus OSIS, dan kegiatan siswa atau OSIS dalam menegakkan tata tertib sekolah,
- g. Waka Hubinmas : Menentukan, mengevaluasi, berkomunikasi, serta mengkoordinir hubungan sekolah dengan *stakeholder*
- h. Kepala Kompetensi Keahlian : Bertanggung jawab untuk menyusun program kerja, mengkoordinir tugas guru dalam pelajaran sesuai jurusan, menentukan bahan ajar, menentukan industri dunia kerja yang relevan, melaksanakan program praktik kerja lapangan, melaporkan pencapaian program kerja
- i. Guru atau Wali Kelas : Membantu kepala sekolah untuk membimbing, mendidik, serta mengajar, dan menciptakan siswa berprestasi
- j. Peserta Didik : Peserta didik atau siswa yang berusaha mengembangkan potensi melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan

3.5 Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Mutu

a) Visi

Menjadi sekolah menengah kejuruan yang unggul, menghasilkan lulusan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, berbudi, berbudi pekerti luhur dan berwawasan lingkungan serta meningkatkan daya saing sumber daya manusia.

b) Misi

1. Menerapkan Manajemen Standar Iso 9001:2015 Dalam Manajemen Berbasis Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik.
2. Membekali Peserta Didik Dengan Keimanan, Ketakwaan, Pengetahuan, Ketrampilan Dan Teknologi Untuk Meningkatkan Daya Saing Sumber Daya Manusia.
3. Mengembangkan Kerjasama Sekolah Jejaring Industri Untuk Menghasilkan Lulusan Yang Cerdas, Spiritual, Emosional Dan Intelektual Serta Mampu Bersaing Di Era Global.
4. Mewujudkan Sekolah Berwawasan Lingkungan Dengan Cara: A). Pencegahan Pencemaran, B). Pelestarian Lingkungan. C). Pengendalian Kerusakan Lingkungan

c) Tujuan dan Sasaran Mutu

1. Mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2015 secara konsisten
2. Terwujudnya peserta didik yang cerdas intelegensia, cerdas emosi, dan cerdas spriritual
3. Tercapainya kelulusam 100% dengan nilai rata-rata minimal 7.0

4. Minimal 70% alumni SMKN 1 Surabaya terserap di dunia usaha atau industri baik di dalam maupun luar negeri, 10% berwirausaha dan 20% melanjutkan studi
5. Menghasilkan lulusan yang kompeten berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
6. Menghasilkan lulusan yang kompeten dalam mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari
7. Mengoptimalkan fungsi *teaching factory* untuk menghasilkan lulusan yang produktif
8. Terlaksananya pembelajaran yang menyenangkan, dinamis, kreatif, efektif, dan inovatif

3.6 Humas SMKN 1 Surabaya

Bagian Humas di SMKN 1 Surabaya sebenarnya tidak memiliki visi misi tersendiri. Visi misi dari Humas di SMKN 1 Surabaya ini tetap berpedoman pada visi misi yang dimiliki sekolah hanya saja tetap memaksimalkan dan memprioritaskan pelayanan dan kerjasama dengan stakeholder. Humas SMKN 1 Surabaya juga memiliki tugas dan fungsi untuk membantu Kepala Sekolah dalam melakukan kerjasama, koordinasi, dan komunikasi antara sekolah dengan stakeholder seperti siswa, orang tua, masyarakat, lingkungan sekitar, instansi pendidikan, pemerintahan daerah, pemerintahan pusat, dan industri dunia kerja. Selain itu, sebagai seorang humas, Humas di SMKN 1 Surabaya juga memiliki janji pelayanan kepada publik yang meliputi :

1. Menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendidikan dengan standar yang telah ditetapkan secara konsisten, akuntabel dan berkelanjutan
2. Memperhatikan keluhan masyarakat dengan menerima kritik, menangani pengaduan dan menindaklanjuti secara cepat dan tuntas.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan melakukan inovasi secara terus menerus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini, hasil penelitian dipaparkan oleh peneliti untuk mengetahui upaya yang dilakukan Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik di masa pandemi covid-19. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah seperti kegiatan belajar mengajar, seminar atau pelatihan, pembekalan magang, dan lainnya. Pandemi Covid-19 ini tentunya juga berdampak terhadap aktivitas pelayanan informasi akademik di SMKN 1 Surabaya karena kegiatan belajar mengajar terpaksa dilakukan dengan sistem daring atau online sesuai dengan anjuran pemerintah.

Peneliti memaparkan hasil penelitian sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Adapun dari hasil penelitian yang disusun oleh peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti memaparkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak informan yaitu Yektiono. S.ST., M.Pd. selaku Waka Humas SMKN 1 Surabaya yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan publik dan pihak yang menjalin hubungan baik dengan publik. Dengan demikian, dalam pembahasan ini akan dipaparkan hasil penelitian yang sesuai dengan data yang terkait dengan teori Program Humas menurut Widjaja dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 1993),61.

4.1 Upaya Humas SMKN 1 Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19

4.1.1 Pelayanan

Pada program pelayanan ini Widjaja dalam bukunya menjelaskan bahwa pelayanan yang dimaksud adalah berupa pelayanan data atau informasi yang diberikan kepada publik baik secara lisan maupun tulisan (tertulis). Menurut Moenir (2008) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Hal itu sesuai dengan yang dijelaskan oleh Humas SMKN 1 Surabaya.

“Sebenarnya pelayanan informasi publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin dan teratur serta meliputi seluruh masyarakat yang ada di sekolah. Pelayanan ini seharusnya dilakukan dengan dua cara yaitu offline atau secara langsung dan online. Tapi karena pandemi seperti ini ya cuma melayani online saja. Pelayanan offline juga dilakukan kalau kepentingannya mendesak dan tentunya ada pembatasan kuota serta tetap menjaga protokol kesehatan.”

Dari pernyataan Humas SMKN 1 Surabaya, pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik dilakukan melalui dua cara yaitu pelayanan secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*). Humas SMKN 1 memberikan pelayanan secara langsung jika informasi yang disampaikan kepada publik itu penting untuk disampaikan secara langsung dengan menerapkan protokol kesehatan yang benar dan sesuai. Namun, pelayanan lebih sering diberikan secara tidak langsung

artinya pelayanan yang diberikan kepada publik dilakukan dengan media perantara atau *online* karena kondisi pandemi seperti ini yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka dan berinteraksi secara langsung.

4.1.1.2 Pelayanan *Online*

Pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik selama masa pandemi Covid-19 dilakukan dengan menggunakan jaringan internet dan bantuan media-media komunikasi.



Gambar 4.1

Penyampaian Informasi Kegiatan Pembelajaran Semester Genap
(Sumber: Arsip Internal Humas SMKN 1 Surabaya)



Gambar 4.2

Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah 2020 Online
(Sumber: Arsip Internal Humas SMKN 1 Surabaya)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, selama masa pandemi Covid-19 ini upaya Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah dilakukan dengan kegiatan sosialisasi terlebih dahulu agar peserta didik memahami sistem pembelajaran daring di tahun 2020. Kegiatan belajar mengajar daring ini merupakan proses pembelajaran yang dilakukan tanpa tatap muka secara langsung antara guru dan siswa dan dilakukan melalui online yang menggunakan jaringan internet.

Pada proses belajar daring ini Humas SMKN 1 Surabaya memastikan bahwa kegiatan belajar mengajar tetap berjalan sesuai dengan jadwal sekolah meskipun siswa berada di rumah masing-masing. Humas dituntut dapat memberikan inovasi dengan memanfaatkan teknologi sebagai media daring (online). Sebelum

melakukan pembelajaran daring, siswa dianjurkan untuk mengikuti sosialisasi mengenai sistem pembelajaran daring dengan menggunakan aplikasi *video conference*.

Selain sosialisasi, kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru juga dilakukan secara *online*. Informasi mengenai alur pendaftaran dan daftar ulang tersebut dapat dilihat di website resmi SMKN 1 Surabaya. Setelah itu peserta didik baru juga wajib untuk mengikuti kegiatan MPLS (Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah) yang juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi *video conference* untuk mengurangi kegiatan tatap muka secara langsung karena peserta didik baru yang mengikuti kegiatan MPLS ini jumlahnya sangat banyak sehingga untuk mencegah terjadinya penularan virus, MPLS untuk tahun 2020 dilakukan secara online. Dalam masa pandemi Covid-19 kegiatan MPLS ini tetap dilakukan dengan harapan peserta didik mengetahui informasi-informasi penting mengenai SMKN 1 Surabaya.

Selama masa pandemi Covid-19 ini, pelayanan informasi akademik yang diberikan untuk publik harus tetap dijalankan.

“Selama masa pandemi pelayanan di SMKN 1 tetap berjalan agar proses pembelajaran dan kegiatan lain tidak mengalami hambatan untuk itu diciptakan suatu aplikasi terbaru yang merupakan inovasi dari sekolah yaitu Aplikasi SMARTCLASS. Karena di Aplikasi tersebut banyak fitur untuk mempermudah guru, siswa, staf dan karyawan, dan orang tua selama masa Pandemi ini.”

Menurut penjelasan Humas SMKN 1 Surabaya diatas salah satu upaya humas untuk tetap memberikan pelayanan akademik adalah membuat inovasi terbaru. Aplikasi tersebut diciptakan oleh SMKN 1 Surabaya untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan dan aplikasi *all in one* tersebut diberi nama SMARTCLASS. Aplikasi SMARTCLASS ini merupakan aplikasi terbaru yang diciptakan oleh sekolah dengan sistem informasi manajemen sekolah yang dibuat sebagai salah satu solusi manajemen terpadu untuk sekolah yang mencakup berbagai modul terintegrasi dan bersifat *multiuser* sehingga dapat diakses dengan mudah oleh guru, karyawan, siswa, dan orang tua dimanapun berada.

Dalam aplikasi ini, publik dapat mengetahui informasi – informasi yang diberikan oleh pihak sekolah karena aplikasi ini terdiri dari berbagai fitur mulai dari presensi siswa, guru, karyawan dan staf sekolah, pengumuman – pengumuman, kelas online, rapor siswa, jadwal mata pelajaran maupun jadwal ujian, dan lain sebagainya. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa dalam penggunaan aplikasi ini masih terdapat berbagai kendala seperti aplikasi yang masih sering *bug* atau *error* ketika siswa hendak mengirimkan tugas maupun membuka materi pelajaran, dan aplikasi ini hanya tersedia pada smartphone berbasis android yang dapat diunduh di playstore dan tidak ada versi IOS untuk siswa, orang tua, guru, maupun staf dan karyawan yang menggunakan perangkat ponsel Apple.

Disisi lain dalam menghadapi kendala-kendala tersebut Humas SMKN 1 Surabaya terus berupaya untuk selalu memperbaiki dan memperbarui sistem dari aplikasi SMARTCLASS agar dapat digunakan dengan nyaman. Siswa maupun guru, staf dan karyawan yang mengalami kesulitan atau kendala pada saat menggunakan aplikasi tersebut dapat menyampaikan kritik dan saran melalui kotak saran yang ada di aplikasi tersebut atau bisa juga menyampaikan langsung kepada Waka Humas SMKN 1 Surabaya beserta tim IT yang mengelola aplikasi tersebut. Kritik dan saran itulah nantinya akan ditampung dan dirapatkan oleh pihak manajemen sekolah untuk segera ditindaklanjuti.

4.1.1.2 Pelayanan *Offline*

Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi akademik juga melakukan pelayanan secara langsung. Selama pandemi Covid-19 terdapat perbedaan ketika Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi akademik kepada siswa maupun orang tua siswa ketika pandemi Covid-19 terjadi dan sebelum pandemi terjadi.

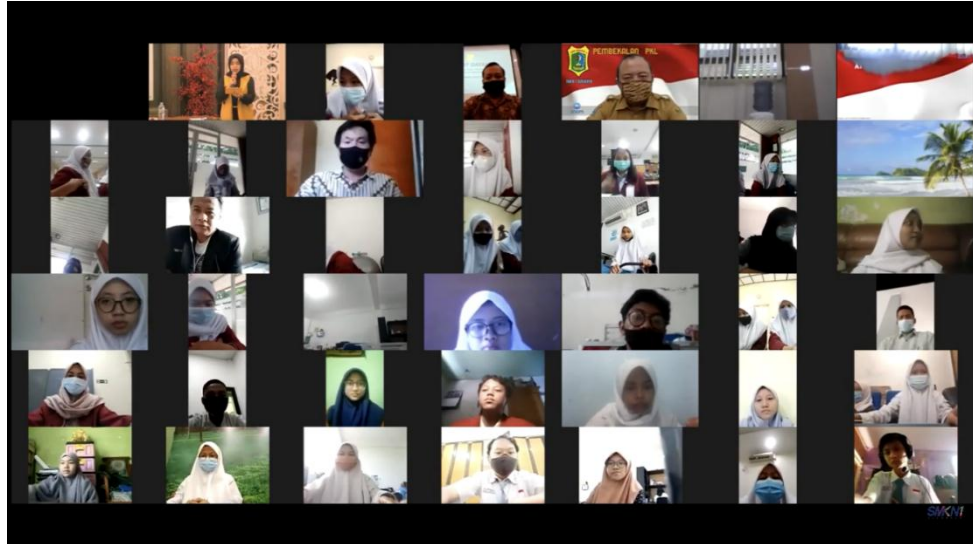
“Sebelum Pandemi itu biasanya kalau kita sampaikan informasi itu lewat ketua kelas yang dipanggil untuk rapat dengan guru dan kepala sekolah di aula dengan kapasitas yang banyak sekali. Kalau pandemi seperti ini ya penyampaian informasi lewat media sosial atau kalau mau memanggil siswa ya seperempat dari kuota normal biasanya dan itu dilakukan selama sehari-hari karena muridnya kan banyak.”

Ketika sebelum pandemi pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik seperti belajar mengajar, lowongan kerja, seminar atau pelatihan, pembekalan magang dapat dilakukan secara langsung di aula dengan kapasitas 400 orang yang biasanya meliputi 200 siswa dan 200 wali murid. Namun setelah pandemi terjadi, pelayanan informasi disampaikan melalui berbagai media perantara seperti media sosial sekolah. Pelayanan informasi publik juga bisa dilakukan secara tatap muka langsung namun informasi yang disampaikan menjadi berhari hari karena adanya pembatasan kuota yang terdiri dari seperempat kapasitas normal yaitu 100 orang.



Gambar 4.3
Pembekalan Praktek Kerja Industri Secara Offline

(Sumber: Arsip Internal Humas SMKN 1 Surabaya)



Gambar 4.4
Pembekalan Praktek Kerja Industri Secara Online
(Sumber: Arsip Internal Humas SMKN 1 Surabaya)

Berdasarkan kedua gambar diatas kegiatan pembekalan praktek kerja industri dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan tatap muka langsung atau *offline* dengan pembatasan kuota dan dengan cara daring atau *online* menggunakan aplikasi *video conference*. Hal tersebut dilakukan agar peserta didik yang hendak melakukan praktek kerja industri tetap mendapatkan informasi serta peraturan yang harus ditaati agar nama baik sekolah tetap terjaga.

Selain itu,berbagai upaya untuk mempromosikan program sekolah sehingga selama masa pandemi Covid-19 ini calon peserta didik baru tertarik untuk mendaftar di SMKN 1 Surabaya.

“Untuk promosi program sekolah banyak cara yang dilakukan selama masa pandemi ini karena sekolah ingin target akhir siswa adalah diterima di dunia kerja. Contohnya Link Supermatch yang dihadiri oleh 29 perusahaan. Selain itu ya lewat media sosial yg sekolah punya.”

Menurut Humas SMKN 1 Surabaya upaya tersebut dilakukan karena promosi SMKN 1 Surabaya target akhirnya adalah mencapai output SMKN 1 yang diterima di dunia kerja. Informasi yang disampaikan dengan cara seperti berkomunikasi dengan grup alumni. Selain itu SMKN 1 juga mengkomunikasikan dengan industri dunia kerja dengan mengundang berbagai industri dunia kerja dan saat ini sebanyak 29 industri dunia kerja untuk 9 kompetensi keahlian di SMKN 1 Surabaya yang bekerjasama dengan SMKN 1 Surabaya dalam kegiatan yang bernama LINK SUPERMATCH yang terdiri dari kegiatan MOU, pemasaran alumni, dan juga mengenai kerjasama dalam siswa magang, pelatihan, dan sebagainya.

Kegiatan tersebut dilakukan melalui tatap muka dengan menaati protokol kesehatan. Promosi lainnya dilakukan secara online dengan media sosial yang dimiliki oleh SMKN 1 Surabaya. Jadi prestasi-prestasi sekolah yang di unggah di media tersebut menjadi daya tarik untuk calon peserta didik dan industri dunia kerja untuk melakukan kerjasama dengan SMKN 1 Surabaya.

Sehingga pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik yang diberikan oleh Humas SMKN 1 Surabaya ketika pandemi Covid-19 ini

dilakukan dengan dua cara yaitu secara offline dengan menerapkan protokol kesehatan serta membatasi kuota pelayanan secara tatap muka dan secara online dengan bantuan internet, media online atau media sosial, serta aplikasi SMARTCLASS yang dimiliki SMKN 1 Surabaya.

4.1.2 Mediator

Dalam bukunya, Widjaja berpendapat bahwa program mediator merupakan cara humas untuk memberikan pelayanan berupa penerbitan melalui berbagai media baik itu media massa maupun online, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana negative dan sebagainya. Dalam situasi Pandemi Covid-19, Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik dengan menitikberatkan program mediator.

“Kalau media untuk menyebarkan informasi ya lewat media online seperti website sekolah, instagram, youtube, dan whatsapp group. Media lainnya seperti Jawa Pos, Inews, SBO, JTV, Harian Bangsa, sama Radar. Kalau media tersebut diundang ketika kita ada program dan kegiatan sekolah yang penting untuk diliput mereka.”

Dari penjelasan humas SMKN 1 maka mediator dalam pelayanan informasi publik dibagi menjadi dua yaitu media online dan media massa.

4.1.2.1 Media Online

Asep Syamsul M. Romli dalam buku *jurnalistik Online : Panduan Mengelola Media Online* (Nuansa, Bandung, 2012) mengartikan media online merupakan media massa yang tersaji secara online di situs website ataupun internet. Romli juga menerangkan dalam bukunya tersebut bahwa media online adalah media massa "generasi ketiga" setelah media cetak (*printed media*) seperti koran, tabloid, majalah, buku dan media elektronik (*electronic media*) seperti radio, televisi, dan film atau video. Secara umum pengertian media online adalah segala jenis atau format media yang di dalamnya memuat teks, foto, video, dan suara yang hanya bisa diakses melalui situs internet. Dalam pengertian umum, media online juga dapat diartikan sebagai sarana komunikasi berbasis online. Berdasarkan pemahaman umum mengenai media online, website, email, blog, whatsapp dan media sosial lainnya termasuk dalam kategori media online.

Dalam penelitian ini, media online yang digunakan Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik sekolah selama masa pandemi Covid-19 adalah dengan media sosial seperti :

1. Website Sekolah

Menurut Bakti (2015:35), website merupakan kumpulan beberapa halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi

yang berupa teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, maupun gabungan dari semuanya baik bersifat statis atau halaman konten yang tidak berubah-ubah maupun bersifat dinamis atau halaman konten yang diperbarui sesering mungkin. Dan pada halaman-halaman tersebut saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)



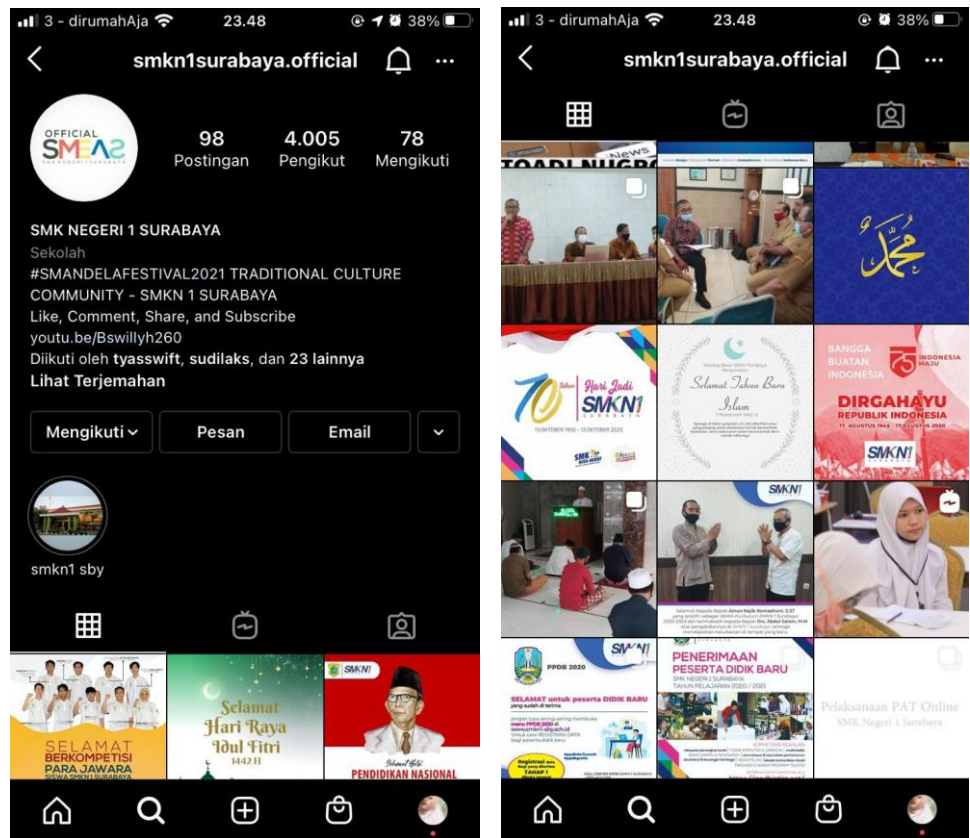
Gambar 4.5
Tampilan Website Resmi SMKN 1 Surabaya
(Sumber: website resmi smkn1_sby.sch.id)

Berdasarkan gambar diatas, website SMKN 1 Surabaya merupakan salah satu sarana untuk publikasi yang digunakan oleh Humas untuk menyajikan informasi informasi akademik dari sekolah kepada publik. Website resmi SMKN 1 Surabaya bernama smkn1_sby.sch.id. Website tersebut berisi informasi mengenai profil sekolah, jurusan, pengumuman-pengumuman, berita, modul pembelajaran, program sekolah, dan informasi mengenai penerimaan peserta didik baru. Website ini dapat diakses secara

umum oleh publik. Namun, di dalam website tersebut tidak terdapat kolom untuk publik atau masyarakat dalam menyampaikan pendapat maupun aspirasi baik itu kritik, saran, maupun keluhan mereka. Sehingga penggunaan website belum maksimal sebagai media untuk memberikan pelayanan.

2. Instagram

Instagram merupakan aplikasi jejaring sosial yang berfungsi untuk mengunggah dan membagikan foto maupun video kepada khalayak pengguna instagram. Aplikasi ini digunakan oleh Humas SMKN 1 Surabaya sebagai media untuk menyebarkan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah yaitu kegiatan belajar mengajar, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), kegiatan-kegiatan sekolah, prestasi sekolah, program sekolah dan lain sebagainya. Akun instagram resmi SMKN 1 Surabaya bernama @smkn1surabaya.official. Akun instagram tersebut memiliki pengikut (*followers*) sebanyak 4005 orang dan 98 potingan.



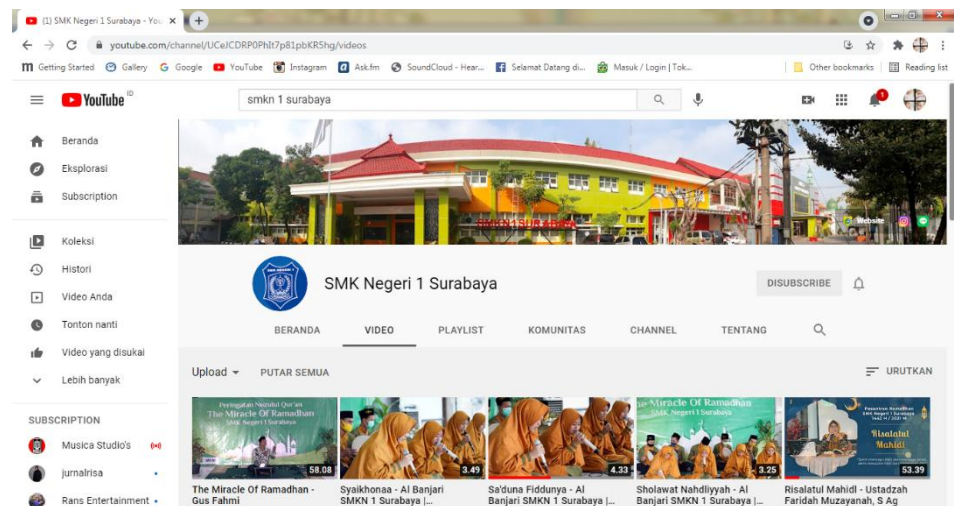
Gambar 4.6

Tampilan Instagram SMKN 1 Surabaya
 (Sumber: Instagram resmi @smkn1surabaya.official)

Media Instagram ini dimanfaatkan oleh Humas SMKN 1 Surabaya sebagai salah satu upaya dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya selama masa pandemi ini. Dengan memanfaatkan media ini pihak sekolah dapat berkomunikasi dengan publik melalui fitur *direct message* dan fitur komentar di setiap postingan instagram. Kedua fitur tersebut digunakan untuk mengirim pesan serta bertanya maupun menyampaikan pendapat ataupun keluhan kepada pihak sekolah. Bedanya fitur *direct message* bersifat pribadi dan hanya bisa dilihat oleh pengelola

instagram sekolah, sedangkan fitur komentar bisa dilihat oleh semua orang. Serta media ini juga dimanfaatkan untuk publikasi mengenai informasi, pengumuman, berita, dan kegiatan yang telah berlangsung maupun mempromosikan kegiatan yang akan datang kepada publiknya.

3. Youtube



Gambar 4.7
Tampilan Channel Youtube SMKN 1 Surabaya

Youtube merupakan situs yang memungkinkan masyarakat untuk mengunggah, menonton, dan berbagi video. SMKN 1 Surabaya memiliki channel youtube yang bernama SMK Negeri 1 Surabaya.

Selama masa pandemi, Channel youtube ini dimanfaatkan oleh Humas bersama tim IT untuk membagikan video mengenai

kegiatan dan program-program sekolah yang sedang berlangsung. Hal tersebut dilakukan guna publik tidak tertinggal informasi selama masa pandemi berlangsung karena video yang dibagikan berisi informasi mengenai pelatihan, kegiatan sekolah, pembekalan magang, serta prestasi sekolah. Dengan begitu publik dapat tertarik terutama calon peserta didik baru dan industri dunia kerja yang hendak bekerja sama dengan SMKN 1 Surabaya serta dapat meningkatkan kesan positif dari publik untuk sekolah.

4. Whatsapp Group

Selama masa pandemi Covid-19 ini guru dan siswa memanfaatkan media komunikasi Whatsapp untuk kegiatan belajar mengajar daring atau online. Salah satu fitur Whatsapp yang dimanfaatkan oleh guru dan siswa sebagai sarana pembelajaran adalah grup chat atau Whatsapp Group. Hal ini merupakan salah satu cara sebagai pencegahan penularan virus Covid-19 dalam sektor pendidikan. Grup chat ini dapat dibuat oleh salah satu admin grup dan menambahkan anggota lainnya untuk tergabung dalam satu grup chat yang sama.

Dalam penggunaan fitur Whatsapp Group ini tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut:

- a. Lebih hemat kuota internet daripada aplikasi lain

- b. Pembelajaran daring yang berlangsung lebih efektif dan efisien
- c. Materi yang disampaikan oleh guru bisa diakses oleh semua anggota grup
- d. Dapat melakukan diskusi langsung dengan guru dan anggota lainnya
- e. Jaringan sinyal harus stabil. Jika jaringan lemah maka akan menyulitkan untuk mengunduh materi yang dibagikan oleh guru
- f. Menyebabkan ponsel lambat karena banyak pesan atau chat yang masuk

5. Aplikasi SMARTCLASS



Gambar 4.8

Aplikasi Smartclass SMKN 1 Surabaya
(Sumber : Arsip Humas SMKN 1 Surabaya)

Selain media sosial, Humas SMKN 1 Surabaya juga memberikan pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik melalui aplikasi yang telah diciptakan yaitu aplikasi SMARTCLASS. Aplikasi Smartclass merupakan software

berbasis android yang dimana sistem tersebut sudah banyak dikenal masyarakat umum. Berdasarkan gambar 4.5 di atas, aplikasi Smartclass memiliki beberapa fitur antara lain :

- a. Database siswa dan guru : dalam fitur ini data data terkait siswa, guru, maupun karyawan tersimpan aman di sistem pusat sehingga sekolah tidak kehilangan data siswa, guru, maupun karyawan yg sudah tidak aktif.
- b. Presensi Terintegrasi : dalam fitur ini siswa, guru, maupun karyawan dapat melakukan presensi kehadiran dengan fingerprint dan gps melalui smartphone masing-masing sehingga dapat direkap pada laporan tim manajemen.
- c. Informasi atau pengumuman : dalam fitur ini sekolah dapat mengirim informasi mengenai kegiatan sekolah atau pengumuman kepada orang tua dan guru dengan mudah. Dalam Fitur ini juga terdapat fitur gateway yang dapat mengirim informasi atau pengumuma langsung melalui sms.
- d. Id card : fitur ini digunakan sebagai tanda pengenalan baik guru maupun siswa yang didalamnya terdapat qr code yang terintegrasi dengan sistem lain yang dimiliki sekolah.
- e. Kotak Saran : pada fitur ini para pengguna dapat menyampaikan kritik dan saran maupun kendala dan permasalahan kepada sekolah.

Dalam masa pandemi Covid-19 siswa, guru dan karyawan dapat menerapkan fitur presensi GPS dengan memperlihatkan wajah mereka untuk dideteksi oleh sistem sehingga fitur ini dapat digunakan sebagai presensi kehadiran kerja baik dari rumah atau sekolah menggunakan smartphone masing-masing. Setiap kehadiran siswa juga dapat terlihat di menu rekap wali kelas, guru, wali murid, dan tim manajemen. Serta dalam aplikasi SMARTCLASS untuk guru dan karyawan terdapat fitur report bulanan yang memudahkan tim manajemen untuk memberikan penilaian kinerja guru dan karyawan.

Peserta didik yang sedang melaksanakan praktek kerja industri atau magang juga bisa melakukan presensi kehadiran di tempat mereka praktek atau magang. Siswa juga dapat mengerjakan tugas sekolah, ujian harian, ujian tengah semester, maupun ujian akhir semester dari rumah dengan fitur yang disediakan oleh SMARTCLASS yaitu fitur ujian online. Wali kelas berperan penting untuk membimbing dan mengawasi siswa selama proses kegiatan belajar mengajar. Dengan fitur rekap pelanggaran siswa, dapat diketahui track record siswa dari awal masuk sekolah hingga lulus nanti. Wali murid juga dapat melihat hasil belajar anaknya. Dengan adanya fitur rekap kehadiran, tugas, maupun laporan nilai, orang tua atau wali murid dapat melihat langsung rapor online di aplikasi tersebut.

Hal ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh sekolah untuk tetap melaksanakan kegiatan belajar mengajar tatap muka atau daring di rumah masing-masing di tengah pandemi Covid-19. Maka dari itu aplikasi SMARTCLASS diciptakan untuk dapat mengontrol dan mengawasi sistem belajar peserta didik dan kinerja guru dan karyawan walaupun berada ditengah pandemi covid-19.

4.1.2.2 Media Massa

Menurut Cangara (2002) media massa merupakan suatu alat maupun sarana yang berfungsi untuk menyampaikan pesan dari sumber ke penerima pesan atau khalayak umum dengan alat komunikasi mekanis. Bukan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak saja, tetapi media massa juga menerapkan fungsinya untuk menginformasikan, mempengaruhi, mendidik, dan menghibur. Media massa juga berperan penting di kehidupan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan perilaku dan sifat masyarakat yang konsumtif akan suatu informasi yang menunjang kehidupan mereka.

Media massa dikelompokkan menjadi dua yaitu media cetak yang terdiri dari surat kabar, majalah, tabloid, dan lain lain serta media elektronik seperti radio dan televisi. Dalam upaya memberikan pelayanan informasi publik, humas SMKN 1 menggunakan media massa sebagai alat atau sarana untuk menyebarkan informasi secara

luas. Humas SMKN 1 Surabaya menjalin kerjasama dengan berbagai media massa seperti :

- a. Media cetak yang merupakan sarana komunikasi melalui tulisan yang dicetak dalam lembaran kertas. Humas SMKN 1 Surabaya bekerja sama dengan media seperti Jawa Pos, harian bangsa, dan radar.



Gambar 4.9
Tampilan Berita Jawa Pos Surabaya 2 April 2021
(Sumber: arsip internal Humas SMKN 1 Surabaya)

- b. Media elektronik merupakan sarana komunikasi melalui suara dan gambar. Humas SMKN 1 bekerja sama dengan media elektronik seperti media televisi yaitu Inews, SBO, dan JTV



Gambar 4.10
Tampilan Berita Inews
Indonesia Bicara 23 November 2020
(Sumber: Youtube Inews Tv)

Menurut humas SMKN 1 Surabaya, menjalin relasi dengan beberapa media massa diperlukan karena merupakan hal yang penting untuk mendukung setiap kegiatan di SMKN 1 Surabaya. Para wartawan dari setiap media yang bekerjasama tersebut diundang untuk meliput setiap rangkaian acara atau kegiatan untuk diinformasikan kepada khalayak masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis bahwa kerjasama yang baik dengan media massa sangat diperlukan untuk mendukung humas

dalam menyebarkan informasi mengenai kegiatan akademik maupun prestasi-prestasi yang telah diraih oleh sekolah, baik kerjasama dengan media cetak maupun media elektronik. Humas sangat membutuhkan peran serta media dalam menjalankan tugasnya untuk mempublikasikan setiap program atau kegiatan yang hendak dilaksanakan. Untuk itu kegiatan media relations perlu dijalankan oleh praktisi humas guna dapat menjalin hubungan baik dengan pihak wartawan agar dapat menjaga serta meningkatkan citra lembaga. Humas dan wartawan (pers) tidak dapat dipisahkan karena adanya saling ketergantungan atau membutuhkan antara satu dan yang lain. Humas sebagai sumber berita untuk media sedangkan media sebagai sarana publisitas untuk humas.

4.1.3 Dokumenter

Widjaja menerangkan bahwa program dokumenter merupakan proses pembuatan dokumentasi berupa film, foto rekaman (kaset audio dan video, transkrip pidato, dan lain sebagainya). Melalui dokumentasi tersebut kegiatan dan program dari organisasi atau lembaga dapat dipublikasikan melalui berbagai media komunikasi agar masyarakat atau publik dapat mengetahuinya.

Dalam dunia pendidikan, Humas berperan untuk mempublikasi guna dapat menginformasikan kegiatan, program, berita, pengumuman, pelayanan, dan lainnya baik dalam bentuk dokumen, foto, video, film,

atau yang lain. Humas SMKN 1 Surabaya memilih untuk mendokumentasikan kegiatan serta program sekolah baik yang sedang berlangsung atau yang akan dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk tetap memberikan pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah kepada publik selama masa Pandemi Covid-19 dimana hasil dari dokumentasi tersebut dipublikasikan melalui media-media seperti media sosial atau online maupun media massa.

Melalui media publikasi yang tepat, lembaga pendidikan dapat memperoleh keuntungan sebagai berikut:

- a. Mendapat umpan balik yang positif dari publik atas kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga
- b. Menunjukkan transparansi pengelolaan lembaga pendidikan sehingga membuat mereka memiliki rasa tanggung jawab terhadap publik tinggi
- c. Meningkatkan citra positif lembaga pendidikan
- d. Untuk mendapatkan dukungan yang nyata dari publik bagi kelangsungan lembaga pendidikan



Gambar 4.11
Kegiatan dokumentasi
(Sumber: Arsip internal Humas SMKN 1 Surabaya)

“Kegiatan dokumentasi di SMKN 1 Surabaya sudah maksimal karena SMKN 1 sudah dilengkapi dengan kamera foto dan video untuk publikasi di media-media yang dimiliki sekolah. Kita juga punya tim IT yang biasanya bantu kinerja saya untuk publikasi ke berbagai media tersebut”

Menurut Humas SMKN 1 Surabaya yaitu Bapak Yektiono, kegiatan dokumentasi di SMKN 1 Surabaya pelaksanaannya sudah maksimal karena telah didukung oleh peralatan yang lengkap seperti kamera foto dan video milik sekolah dan tim IT SMKN 1 yang membantu kinerja Humas dalam mengisi konten di beberapa media sosial atau online yang dimiliki SMKN 1 Surabaya, Informasi yang diberikan oleh Kepala Sekolah, Humas, dan sumber lainnya diserahkan kepada tim IT untuk segera dipublikasikan.

Kegiatan publikasi tersebut dilakukan dengan menggunakan sarana media informasi yang dimiliki oleh SMKN 1 Surabaya yaitu Website sekolah, Instagram, dan Youtube. Informasi-informasi yang diperoleh dari informan dikemas dalam bentuk dokumen, foto, video, film, atau yang lain kemudian melalui proses editing konten agar tampilannya terlihat menarik dan selanjutnya di unggah di beberapa akun media sosial.

Selama masa Pandemi Covid-19 ini, kegiatan publikasi melalui dokumentasi sangat dibutuhkan agar publik tidak ketinggalan berita maupun informasi mengenai kegiatan akademik sekolah seperti kegiatan belajar mengajar, penerimaan peserta didik baru, praktek kerja industri, bursa kerja, program dan kegiatan sekolah, dan lain sebagainya dikarenakan adanya pembatasan sosial.

4.2 Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Melalui beberapa media informasi yang digunakan oleh Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah tentunya dapat memberi kemudahan bagi publik untuk mendapatkan informasi. Dari hasil observasi peneliti berpendapat bahwa keberadaan media-media informasi seperti website, instagram, youtube, dan whatsapp dirasa sudah hampir maksimal dan efektif untuk digunakan di masa pandemi covid-19 seperti yang dikatakan oleh Humas SMKN 1 Surabaya.

“Media-media tersebut fungsi dan manfaatnya sudah sangat maksimal dan sangat diutamakan karena disamping dengan aplikasi SMARTCLASS yang untuk komunikasi internal sekolah. Media media lainnya yang dimiliki sekolah fungsinya sudah sangat efektif untuk penyebaran informasi kepada publik dan masyarakat.”

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat dari konten-konten informasi yang diunggah di media komunikasi yang dimiliki sekolah terlihat menarik dan mudah dimengerti. Untuk memaksimalkan penggunaan media sebagai sarana untuk menyebarkan informasi, pihak SMKN 1 terus melakukan pembaruan agar publik lebih mudah mengakses informasi kapan saja dan dimana saja.

Selain media sosial tersebut, SMKN 1 Surabaya juga memiliki aplikasi terbaru yang telah diciptakan dan kini hadir untuk mempermudah siswa, guru, orangtua, karyawan dan staf dalam mengakses informasi. Banyak kemudahan dan fasilitas yang terdapat di dalam aplikasi tersebut sehingga memudahkan Humas SMKN 1 Surabaya untuk menjalankan tugas dan perannya dalam menyebarkan informasi.

Menurut Humas SMKN 1 Surabaya, banyak upaya yang dilakukan untuk tetap memberikan pelayanan informasi publik dalam masa pandemi covid-19 terutama pelayanan informasi mengenai kegiatan akademik sekolah. Salah satunya dengan menggunakan media-media informasi yang ada. Media-media informasi online salah satunya karena media tersebut dirasa sangat bermanfaat dalam memberikan kemudahan pelayanan informasi kepada publik. Berikut manfaat yang didapatkan dalam menggunakan media-media informasi:

- a. Memudahkan SMKN 1 Surabaya dalam menyampaikan informasi kepada publik kapan saja
- b. Melalui internet, Humas SMKN 1 Surabaya dapat menjangkau publik lebih luas
- c. Melalui internet, Humas dapat berkomunikasi dengan publik dengan biaya yang terjangkau.
- d. Melalui media-media informasi seperti website, instagram, youtube, whatsapp, dan aplikasi SMARTCLASS memungkinkan Humas dapat menjalin komunikasi 2 arah antara organisasi atau lembaga dengan publiknya.
- e. Mendapatkan respon dan umpan balik dari publik lebih cepat
- f. Aktivitas komunikasi serta penyebaran informasi melalui media tersebut tergolong lebih hemat dari media lainnya

Selain manfaat, penggunaan media sosial adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sarana dalam memberikan informasi publik.

“Kalau upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ya banyak caranya. Contohnya seperti media sosial yang ada itu digunakan untuk promosi prestasi yang pernah diraih, tidak menutup nutupi atau merahasiakan informasi yang harus disampaikan dan bersifat terbuka kepada publik, bertanggung jawab atas menyebarnya informasi, menerima masukan-masukan, dan kita kasih semua informasi yang dibutuhkan oleh publik.”

Dari pernyataan Humas SMKN 1 Surabaya diatas, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut direalisasikan dengan :

- a. Penggunaan media sosial untuk kegiatan promosi sekolah. Prestasi-prestasi yang dimiliki sekolah diunggah di media sosial yang ada untuk menarik calon peserta didik baru dan industri dunia kerja untuk melakukan kerjasama dengan SMKN 1 Surabaya.
- b. Memberikan transparansi. Media sosial bersifat terbuka, mudah, fungsional, dapat dimengerti, dan mudah diakses oleh semua masyarakat.
- c. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Masyarakat yang turut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Humas SMKN 1 Surabaya dalam meningkatkan pelayanannya tentunya memperhatikan kritik dan saran dari publik yang bisa disampaikan melalui fitur kotak saran yang ada di aplikasi SMARTCLASS ataupun direct messages (pesan) Instagram SMKN 1 Surabaya serta bisa juga datang langsung ke sekolah karena terdapat kotak kaca yang disebar di berbagai titik lokasi di SMKN 1 sebagai media kritik dan saran.
- e. Memberikan informasi-informasi apapun yang perlu diketahui oleh publik. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi hak dan kewajiban

pemberi dan penerima pelayanan publik yang mengacu pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam pelaksanaannya tentu terdapat kendala dalam memberikan pelayanan informasi publik selama masa pandemi ini.

“Kendala selama pandemi ini ya dalam menyampaikan informasi sekarang kan banyak melalui online semua, jadi ya harus ada koneksi internet yang cepat agar penjelasan yang kita sampaikan tidak ada kesalahpahaman karena sinyal yg putus-putus.”

Humas SMKN 1 Surabaya menyampaikan bahwa kendala yang terjadi salah satunya adalah kendala jaringan atau sinyal karena semua aktivitas atau kegiatan menggunakan koneksi internet membutuhkan jaringan atau sinyal yang lancar. Jika koneksi internet tidak lancar maka penggunaan media sosial tersebut akan terhambat. Selain itu kendala lainnya terjadi karena siswa yang tidak memperhatikan jadwal kegiatan belajar mengajar, kendala paket data internet habis, smartphone rusak dan lemot, dan siswa yang tidak memiliki smartphone.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Humas SMKN 1 Surabaya berupaya untuk menyelesaikan dan memperbaiki kendala tersebut dengan cara:

1. Memaksimalkan koneksi internet di area sekolah
2. Memberikan paket data internet kepada siswa setiap bulannya
3. Menyediakan fasilitas yaitu smartphone tablet bagi siswa yang tidak memiliki smartphone dan dipinjamkan kepada siswa secara berkala.

Menurut Humas SMKN 1 Surabaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan, penggunaan Media Sosial selama masa pandemi covid-19 dirasa lebih efektif dan efisien. Tentunya untuk memaksimalkan penggunaannya diperlukan pengetahuan dan pemahaman lebih baik secara teori atau prakteknya. Masih banyak aspek yang harus ditingkatkan dan diperbaiki. Kualitas pelayanan publik tentunya dapat dilaksanakan secara maksimal dengan dukungan dan kerjasama dari semua publiknya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian kualitatif dengan judul upaya humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi publik di masa Pandemi Covid-19, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa humas SMKN 1 Surabaya berupaya dalam memberikan pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik selama Pandemi ini dilakukan melalui tiga program humas yang meliputi pelayanan, pelayanan yang dilakukan oleh Humas SMKN 1 Surabaya selama masa pandemi dilakukan dengan dua cara yaitu secara *online dan offline*. Pelayanan *online* dilakukan dengan bantuan aplikasi *video conference*, aplikasi SmartClass, dan media sosial yang dimiliki SMKN 1 Surabaya Sedangkan pelayanan secara *offline* dilakukan dengan menyampaikan informasi mengenai kegiatan akademik seperti kegiatan belajar mengajar, penerimaan peserta didik baru, praktek kerja industri, bursa kerja, program dan kegiatan sekolah, dan lain sebagainya di Aula sekolah dengan membatasi kuota atau kapasitas orang.

Pada program mediator, upaya humas dalam memberikan pelayanan informasi publik mengenai kegiatan akademik ini dilakukan dengan bantuan media perantara yaitu media online dan media massa. Informasi akademik disampaikan melalui media online seperti website, Instagram,

YouTube, Whatsapp grup, dan aplikasi smartclass. Sedangkan melalui media massa, Humas SMKN bekerjasama dengan Jawa Pos, harian bangsa, radar, Inews, SBO, dan JTV untuk menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan akademik maupun prestasi yang diperoleh sekolah

Sedangkan pada program dokumenter, informasi terkait kegiatan akademik dikemas dalam bentuk dokumen, foto, video, film, atau yang lain yang kemudian disampaikan dengan cara mendokumentasikan kegiatan serta program sekolah dengan bantuan peralatan lengkap seperti kamera foto atau kamera video milik sekolah dan dibantu oleh Tim IT SMKN 1. Informasi yang diperoleh dari informan Kemudian melalui proses editing konten dan selanjutnya di unggah atau dipublikasikan di media online atau media sosial seperti website, Instagram, YouTube, dan aplikasi smart kelas

Selama masa pandemi covid-19 kualitas pelayanan informasi publik dikatakan berjalan dan keberadaan media komunikasi yang dimiliki sekolah sudah maksimal dan efektif. Upaya humas dalam menyelesaikan dan memperbaiki kendala-kendala dalam penggunaan media online sebagai sarana publikasi selama masa pandemi juga sangat tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga secara keseluruhan upaya humas dalam memberikan pelayanan informasi publik terkait kegiatan akademik sekolah selama masa pandemi covid-19 berjalan dengan baik sesuai dengan peran dan fungsi humas di SMKN 1 Surabaya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti selama proses penelitian di SMKN 1 Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, komunikasi dua arah perlu dibangun. Humas seharusnya lebih aktif dan banyak berkomunikasi dengan publiknya di media sosial seperti lebih sering membalas komentar di Instagram resmi SMKN 1 Surabaya.
2. Humas SMKN 1 Surabaya beserta tim IT diharapkan dapat memanfaatkan dan menambah fitur *live chat* di website ataupun aplikasi SMARTCLASS sehingga publik dapat berkomunikasi langsung dengan humas dan pihak sekolah.
3. Dapat segera memperbaiki aplikasi SMARTCLASS yang mengalami *bug* dan *error* ketika siswa hendak mengirim tugas dan memperbaiki aplikasi tersebut sehingga aplikasi SMARTCLASS dapat dikembangkan lagi agar publik yang menggunakan smartphone berbasis IOS atau Apple dapat menggunakan dan mengoperasikan aplikasi tersebut. Untuk mengoptimalkan penggunaannya aplikasi SMARTCLASS seharusnya dapat diakses oleh semua orang, namun dalam praktiknya hanya dapat digunakan oleh pihak internal sekolah saja.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Asep, Syamsul. 2012. *JURNALISTIK ONLINE Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Bening.
- A.W, Widjaja. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Dhoho A. Sastro, M. Yasin, Ricky Gunawan, Rosmi Julitasari, Tandiono Bawor. 1993. *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat.
- Lexy, Moeleong J. 1989. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Rumanti, Maria Assumpta Sr. 2002. *Dasar Dasar Public Relations : Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ruslan, R. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber Jurnal

- Eva, Margaretha, and Rahma Yunita Ansi. 2020. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP GROUP SELAMA PANDEMI COVID-19 BAGI PELAKU PENDIDIK." *Keguruan dan Ilmu Pendidikan*: 207–12.
- Iryana, & Risky Kawasati. (2019). "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Syariah-SI* 4(1): 1–17.
- Karlina, I. (2014). PERAN HUMAS PEMERINTAH DI ERA KETERBUKAAN INFORMASI. *Journal.Paramadina.Ac.Id*.
- Kaukab, Elfan. 2020. "Public Relations," 13–15.
- Mahfuzhah, H., & Anshari, A. (2018). Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 137–149.
- Rahayu Oktavia Asy'ari. (2020). Makalah Bahasa Indonesia Pengertian Covid-19 Dan Bentuk Partisipasi Dalam Memerangi Nya. *Makalah Covid 19, May*, 3-10

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa tugas dan fungsi Humas di SMKN 1 Surabaya?
2. Apa visi misi dari Humas SMKN 1 Surabaya?
3. Apakah pelayanan informasi yang diberikan kepada publik orang tua / siswa dilakukan?
4. Informasi apa saja yang bisa didapatkan oleh orangtua dan siswa?
5. Apa saja program atau inovasi pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama masa pandemi agar proses kegiatan belajar mengajar dan penerimaan peserta didik baru tetap berjalan?
6. Bagaimana upaya Humas SMKN 1 Surabaya dalam mempromosikan program-program sekolah selama masa pandemi ini?
7. Apa saja upaya yang dilakukam Humas SMKN 1 Surabaya selama masa pandemi untuk menarik minat calon peserta didik untuk mendaftar di SMKN 1 Surabaya?
8. Media apa saja yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada orang tua maupun siswa?
9. Apakah Humas SMKN 1 menjalin relasi dengan wartawan untuk menyampaikan informasi kepada publik?
10. Apa saja alat-alat pendukung yang digunakan humas untuk mendokumentasi dan mempublikasikan informasi?
11. Apa saja kendala Humas SMKN 1 Surabaya dalam memberikan pelayanan informasi mengenai proses pembelajaran daring maupun penerimaan peserta didik baru selama pandemi ini?
12. Bagaimana upaya Humas SMKN 1 Surabaya dalam mengatasi kendala tersebut?

SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Administrasi Publik : 0963/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 51 /III/2021/FSP/UBHARA 25 Maret 2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

Kepada :
Yth. Kepala SMKN 1 SURABAYA
Jl. SMEA No 4, kec. Wonokromo
di -
Surabaya

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:


Nama : Fitha Indrianti
NIM : 1713211048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Upaya Humas SMKN 1 Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19
Tempat Penelitian : - Humas SMKN 1 Surabaya
Lama Penelitian : 2 minggu

3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.



TEMBUSAN : Yth.
- Kepala LPPM UBHARA

KARTU BIMBINGAN



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA


PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI


NAMA : FITHA INDRIANTI
 NIM : 1713211048
 JUDUL : Upaya Humanis ~~SMEN~~ & Surabaya Dalam
 Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Di
 Masa Pandemi Covid-19

DOSEN PEMBIMBING I : M. Fadeli, S.Sos., M.Si
 DOSEN PEMBIMBING II : Tina Fitriwardhani, S.Sos., M.Si

DEKAN, SURABAYA, KA. PRODI
 Dra. Tri Prasetyowati, M.Si Julyanto Ekantoro, SE,SS,M.Si

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN	TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
10/03	-evaluasi bab II -revisi kerangka konsep & penelitian terdahulu	f	10/03	-evaluasi latar belakang masalah revisi rumusan masalah revisi LEM, lebih menjelaskan mengenai publik yg diteliti	f
15/03	-revisi pedoman wawancara dan lampir bab 3	f	15/03	-revisi pedoman wawancara - lanjut mengesahkan bab 3	f
15/04	Bab 3 revisi	f	15/04	bab 3 revisi	f
22/04	Acc bab 3 & lanjut bab 4	f	22/04	Acc bab 3 & lanjut bab 4	f
03/05	bab 4 revisi sub bab kerangka teori tulisan b. Inggris mung.	f	03/05	revisi bab 4 kirim kuitipan wawancara	f
05/05	Acc bab 4 lanjut bab 5	f	05/05	Acc bab 4 lanjut bab 5	f
8/06	revisi bab 5	f	9/06	revisi bab 5 penulisan bahasa Inggris mung	f
10/06	revisi abstrak	f	10/06	revisi abstrak & penulisan tanda hubung di bab 5	f
10/06	Acc bab 1-5	f	10/06	Acc bab 1-5	f

SURABAYA,
PEMBIMBING I,

M. Fadeli, S.Sos., M.Si.

SURABAYA,
PEMBIMBING II,

Tina Fitriwardhani, S.Sos., N.Si.

DOKUMENTASI

