

## **Peran Humas SDN Banjarsari dalam Mengembalikan Kepercayaan Publik Terkait Kasus Pungli**

<sup>1</sup>Triana Safitri , <sup>2</sup> Riza Hernawati

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: trianasftri@gmail.com*

**Abstract.** The background and purpose of this research is to know the role of public relations SDN Banjarsari in restoring public confidence, any obstacles encountered in the public relations program SDN Banjarsari as well as the reason for the need for public relations programs in restoring public confidence. The method used in this research is case study. Data collection techniques used in this study is a interview, observation, literature studies and field studies. The data analysis technique used in this research is interactive data model analysis, in this model data analysis components which include reduction, data presentation, and conclusion; Interactively interconnected during and after data collection.

**Keywords:** The Role of Public Relation , Restoring Public Trust

**Abstrak.** Latar belakang dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas SDN Banjarsari dalam mengembalikan kepercayaan publik, hambatan apa saja yang ditemui dalam program humas SDN Banjarsari serta alasan perlu adanya peran humas dalam mengembalikan kepercayaan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, studi kepustakaan dan studi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif, dalam model ini komponen-komponen analisis datanya yang mencakup reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan; secara interaktif saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data.

**Kata kunci :** Peran Humas, Mengembalikan Kepercayaan Publik

### **A. Pendahuluan**

Adanya tindakan pelanggaran mal-administrasi di lingkungan pendidikan Kota Bandung, yang berdasarkan atas pemeriksaan dan penyelidikan yang dilakukan oleh Inspektorat, membuat Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil mengambil keputusan, yaitu Pemberian skorsing selama tiga bulan pada kepala sekolah, hingga pemberhentian kepala sekolah.

SDN Banjarsari merupakan satu diantara sekian banyak sekolah di Bandung yang terindikasi praktek pungutan liar. Pasalnya, SDN Banjarsari memiliki reputasi sekolah elit yang berada ditengah kota Bandung. Sehingga dampak yang dirasakan pun langsung terasa bagi murid dan orang tua murid. Persepsi yang mencuat ke permukaan pun sudah tentu menjadi sebuah masalah tersendiri bagi SDN Banjarsari, terlebih permasalahan yang berkaitan kegiatan belajar mengajar.

Pemberitaan mengenai pungutan liar di sekolah pun telah menyebar di media massa, baik itu televisi, online maupun cetak. Dari adanya pemberitaan mengenai pungutan liar yang terjadi di sekolah khususnya pada sekolah dasar. Mengakibatkan reaksi dan tanggapan dari orang tua murid yang kehilangan kepercayaan dan kecewa terhadap SDN Banjarsari dengan adanya kasus pungutan liar ini.

Untuk itu sangat dibutuhkan peran humas SDN Banjarsari untuk dapat mengembalikan kepercayaan publik sehingga tidak mengurangi kepercayaan tetapi justru lebih meningkatkan rasa kepercayaan terhadap SDN Banjarsari pasca kasus pungutan liar yang terjadi karena pihak sekolah pun akan melakukan evaluasi agar

kedepannya lebih baik lagi, serta dapat meningkatkan kepercayaan publik dengan kelebihan-kelebihan yang diberikan SDN Banjarsari ini sendiri.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas SDN Banjarsari dalam mengembalikan kepercayaan publik, hambatan yang ditemui dalam peran humas SDN Banjarsari serta alasan perlunya diadakan program humas dalam mengembalikan kepercayaan publik.

## B. Landasan Teori

Istilah Komunikasi menurut Palapah dan Atang Syamsudin Komunikasi adalah ilmu tentang pernyataan manusia yang menggunakan lambang-lambang yang berarti. Istilah komunikasi juga dikemukakan De Vito (Liliweri, 1991 : 13) mendefinisikan komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. Menurut Effendy (2009:8), tujuan dari komunikasi adalah :

- a. Perubahan sikap (attitude change)
- b. Perubahan pendapat (opinion change)
- c. Perubahan perilaku (behavior change)
- d. Perubahan sosial (social change).

Menurut pendapat Rosady Ruslan (2005: 6), bahwa: *public relation* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya. Menurut M.O Palapah dan Atang Syamsudin Humas adalah salah satu bentuk spesialisasi komunikasi yang bertujuan untuk memajukan saling mengerti dan bekerja sama antara semua public yang berkepentingan guna mencapai keuntungan dan kepuasan bersama.

Menurut Frank Jefkins seperti yang dikutip oleh Prof. Neni Yulianita Dalam bukunya Dasar-dasar *Public Relations* menyatakan bahwa tujuan *Public Relations* adalah “Meningkatkan *favourible image*/citra yang baik dan mengurangi atau mengikis habis sama sekali *unfavorable image*/citra yang buruk terhadap organisasi tersebut. Charles S. Steinberg juga menyatakan tujuan dari *public relations*, seperti yang dikutip oleh Neni Yulianita dalam bukunya Dasar-Dasar *Public Relations*, : “Menciptakan opini publik yang *favourable* tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan yang bersangkutan.

Penciptaan opini publik tersebut prosesnya dengan melaksanakan dan menerapkan program *public relations*, yang nantinya setelah dilaksanakan, maka *public relations* mengumpulkan tanggapan dari publiknya tentang program yang telah dilaksanakan, juga tanggapan mengenai perusahaan secara keseluruhan.

Bila mencermati kedua tujuan *public relations* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada empat hal yang prinsip dari tujuan *public relations*, yaitu

- a. Menciptakan citra yang baik
- b. Memelihara citra yang baik
- c. Meningkatkan citra yang baik
- d. Memperbaiki citra jika citra organisasi kita menurun/rusak
- e. (Yulianita, 2000:43)

Banyak komponen penting yang dinilai turut menentukan keberhasilan proses pendidikan dalam upaya pencapaian out put yang berkualitas. Salah satu diantara

komponen itu adalah partisipasi masyarakat. Sapari (2001: 13) mengatakan bahwa peran serta masyarakat dalam bidang pendidikan sangat penting dan strategis. El bree (dalam Indrafachrudi, 1987: 1) merekomendasikan agar sekolah berupaya semaksimal mungkin untuk dapat mencitakan hubungan baik dengan masyarakat.

Peran Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Sekolah. Mulyasa (2002:50) memandang bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat pada hakekatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pribadi peserta didik di sekolah. Menurutnya, sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien.

- a. Hubungan yang telah terbangun dengan baik antara sekolah dan masyarakat menurut mulyasa (2002:51) akan dapat membentuk:
- b. Saling pengertian antara sekolah, orang tua, masyarakat, dan lembaga-lembaga lain yang ada di masyarakat, termasuk dunia kerja;
- c. Saling membantu antara sekolah dan masyarakat karena mengetahui manfaat, arti dan pentingnya peranan masing-masing.
- d. Kerja sama yang erat antara sekolah dengan berbagai pihak yang ada di masyarakat dan mereka merasa ikut bertanggung jawab atas suksesnya pendidikan di sekolah.

Pada umumnya sekolah-sekolah di Indonesia sudah memiliki rencana strategis pengembangan sekolah. Dengan tidak memperhatikan bagaimana rencana strategis itu disusun, setidaknya sekolah-sekolah sudah menerapkan prinsip manajemen strategis dalam pengelolaan pendidikan.

Steyn (2002:6) menunjukkan, dalam pengembangan strategi perlu dibedakan 3 (tiga) hal yaitu *proses*, *konten* dan *konteks*. Konteks berkaitan dengan lingkungan tempat organisasi berada dan mengembangkan strateginya. Konten, berkenaan dengan isu-isu mendasar yang hendak ditangani dengan perumus strategi untuk mencapai tujuan. Sedangkan proses adalah metode pengembangan dan langkah-langkah yang jelas dalam merumuskan dan menjalankan strategi.

Dalam citra ada kepercayaan dan dalam reputasi ada *trust*. Kepercayaan biasanya didasari oleh kinerja dan pengalaman organisasi. Sebagai contoh : Orang mempercayai SD Negeri 1 sebagai SD yang baik karena sudah berdiri sejak lama, dan lulusannya banyak diterima di SMP favorit sehingga SD ini dianggap memiliki kemampuan pengalaman dan standar pendidikan yang baik. Sedangkan *trust* yang dilandasi dengan reputasi oleh nilai-nilai bersama seperti etika, integritas, kejujuran, serta maksud dan tujuan yang mulia antara organisasi dan publiknya. Orang tua/Wali siswa memiliki nilai yang diharapkan bisa terwujud dalam proses pendidikan oleh SD Negeri 1. Dengan demikian. *Trust* bersifat relasional.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Peran Humas SDN Banjarsari dalam mengembalikan kepercayaan publik diantaranya :
  - a) Membangun dan mengelola komunikasi yang baik dengan pihak internal dan eksternal sekolah melalui rapat formal sekolah, upacara bendera, MOS, dan rapat orang tua siswa.
  - b) Melakukan konfirmasi perihal kasus pungli melalui media cetak dan elektronik, yang dianggap lebih praktis dalam penyampain pesan yang hendak diinformasikan.
  - c) Berupaya merubah opini dan sikap masyarakat kepada SDN Banjarsari,

- dengan menonjolkan prestasi yang dimiliki sekolah.
- d) Melakukan pendekatan yang berkesinambungan dan berinteraksi dengan publik melalui jejaring sosial.
  - e) Memberikan transparansi informasi kepada orang tua siswa, mengenai penyaluran dana pendidikan dan kegiatan di sekolah.
  - f) Membangun citra sekolah yang bebas pungli, menindak tegas oknum yang terlibat pada kasus pungli dan menerima laporan orang tua siswa yang mendapat pungutan liar di sekolah.
  - g) Meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru dan staf, sehingga memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat dalam melayani masyarakat.
  - h) Mengadakan bakti sosial dan berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat, agar terbentuk opini yang positif terhadap sekolah.
2. Hambatan yang ditemui program Humas SDN Banjarsari :
    - a) Dalam rapat formal sekolah, pihak internal sekolah khususnya guru atau staf tidak ikut dalam rapat tersebut.
    - b) Dalam rapat orang tua siswa, sebagian besar orang tua siswa tidak hadir pada rapat karena terlalu sibuk dengan pekerjaannya.
    - c) Opini yang sudah terlalu kuat pada masyarakat terhadap kasus pungli SDN Banjarsari sehingga program tidak optimal.
    - d) Keterbatasan media komunikasi yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi dan publikasi program humas.
    - e) Masih jarang nya humas SDN Banjarsari dalam memposting kegiatan-kegiatan yang diadakan humas.
    - f) Masih ada pihak internal sekolah yang tidak aktif dalam mengawasi pengelolaan dana pendidikan dan kegiatan di sekolah.
    - g) Kurangnya penerapan transparansi , akuntabilitas dan partisipasi orang tua siswa di lingkungan sekolah.
    - h) Tidak semua warga sekolah dilibatkan dalam program humas.
  3. Alasan perlunya peran humas SDN Banjarsari dalam mengembalikan kepercayaan publik :
 

Dengan adanya program kehumasan yang disusun oleh humas SDN Banjarsari Bandung diharapkan terciptanya sebuah opini positif mengenai sekolah, ini dimaksudkan agar ada kepercayaan dari pihak internal maupun pihak eksternal sehingga proses pendidikan bisa berjalan dengan baik. Sekolah harus memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui seluruh program-program yang diadakan sekolah. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan penilaian dan kepercayaan masyarakat atau orang tua siswa terhadap sekolah, atau dengan kata lain transparansi sekolah sangat diperlukan. Dengan demikian diharapkan program humas yang sudah dicanangkan dapat terealisasi dengan baik dan dapat mengembalikan kepercayaan publik pada SDN Banjarsari.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Program humas SDN Banjarsari dalam mengembalikan kepercayaan publik terhadap sekolah dilakukan melalui dibangunnya komunikasi antar pihak internal dan eksternal sekolah, melakukan konfirmasi melalui media cetak maupun

elektronik, merubah opini negatif dimasyarakat, melakukan pendekatan secara berkesinambungan dengan masyarakat,transparansi informasi terhadap orang tuas siswa,membangun citra sekolah yang bebas pungli, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru serta aktif berpartisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan.

2. Hambatan yang ditemui dalam program humas SDN Banjarsari diantaranya dalam rapat baik formal maupun dengan orang tua siswa, tidak datang dalam rapat tersebut, keterbatasan media komunikasi, program humas tidak optimal karena opini sudah terbentuk di masyarakat, pihak internal maupun orang tua tidak melakukan pengawasan terhadap dana pendidikan dan kegiatan disekolah, kurang transparansinya sekolah kepada orang tua siswa serta kurang partisipasinya pihak internal dalam mengawasi kegiatan disekolah.
3. Dengan adanya program tersebut peran humas sebagai alat klarifikasi sekolah akan memberikan pemahaman-pemahaman yang benar terkait apa yang terjadi di SDN Banjarsari Bandung. Terkait kasus pungli di SDN Banjarsari Bandung, pihak sekolah sudah berusaha mengantisipasi adanya kemungkinan salah persepsi, salah interpretasi informasi yang disajikan dengan melengkapi informasi yang akurat dan data yang lengkap, sehingga dapat diterima secara rasional oleh masyarakat. Sekolah harus memberikan informasi yang terpadu kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui seluruh program-program yang diadakan sekolah. Hubungan sekolah dengan masyarakat harus dilakukan secara terus menerus, sehingga masyarakat tidak akan beranggapan bahwa mereka hanya dibutuhkan pada saat pembiayaan saja. Dalam melaksanakan hubungan tersebut, tidak hanya membahas financial sekolah melainkan membahas secara kompleks masalah pendidikan yang terkait dengan pengembangan sekolah secara akurat dan up to date.

#### Daftar Pustaka

- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- E.Mulyasa.2005.*Menjadi Guru Profesional*.Bandung:PT. Remaja Rosda Karya
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Onong Uchjana Effendy. 2006. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Onong Uchjana Effendy. 1997. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek Cetakan Ke-sepuluh*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Palapah, M.O dan Atang Syamsudin. 1983. *Studi ilmu komunikasi*. Bandung : Fakultas ilmu komunikasi Universitas Padjajaran
- Yulianita, Neni, *Dasar-Dasar Pulic Relations*, Pusat Penerbitan Universitas (P2U), Bandung. 2005.