

Peran Manajer sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Program “Kembali Sekolah” Komunitas Sekolah Marjinal

Dwiyana Wijayanti^{1*}, Popi Andiyansari²

^{1,2}Ilmu Komunikasi, Universitas Teknologi Yogyakarta

Email: dwiyanawijaya23@gmail.com^{1*}, popi.andiyansari@gmail.com²

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program “kembali sekolah” pada komunitas sekolah marjinal. Konteks peran humas yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi persiapan, implementasi, dan dampak program yang dilakukan oleh humas KSM. Program “kembali sekolah” merupakan program yang didirikan komunitas sekolah marjinal dalam memberikan akses kepada anak-anak kaum marjinal untuk mendapatkan pendidikan formal dan non formal. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif, prosedur pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pemilihan informan secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program kembali sekolah melakukan strategi kehumasan yang terencana dan sistematis dengan mengadopsi model dari Cutlip, Center dan Broom yang berfokus pada penilaian atau evaluating yaitu dengan melakukan konseptualisasi dan desain program, monitoring dan akuntabilitas implementasi program dan penilaian utilitas program: dampak dan efisiensi.

Keyword: Humas, Fasilitator, Komunikasi, Peran, Kembali Sekolah

Abstrak

This research seeks to identify and understand the role of Public Relations as a communication facilitator in the “Kembali Sekolah” program in marginal school communities. The context of the role of public relations, which is the focus of this study, is to evaluate the preparation, implementation, and impact of programs carried out by KSM public relations. Marginalized school communities established the “Kembali Sekolah” program to access children of marginalized groups to formal and non-formal education. This study uses a qualitative methodology with descriptive qualitative methods, data collection procedures through observation, and in-depth interviews with a purposive selection of informants. The results of the study show that the role of public relations as a communication facilitator in the return-to-school program carries out a planned and systematic public relations strategy by adopting the model from Cutlip, Center, and Broom, which focuses on evaluating or evaluating, namely by conceptualizing and program design, monitoring and accountability of program implementation—an assessment of program utility: impact and efficiency.

Kata Kunci: Public Relations, Facilitator, Communication, Role, Back to School

1. Pendahuluan

Menurut statistik terbaru Badan Pusat Statistik, pada Maret 2022, terdapat 9,54% penduduk miskin perkotaan di Indonesia, turun 0,17 poin persentase dari September 2021 dan 0,60 poin persentase dari Maret 2021. Jumlah penduduk miskin perkotaan di Maret 2022 akan menjadi 0,4 juta lebih rendah dari pada September 2021 (turun dari 11). 11,82 juta pada Maret 2022 (dari 86 juta pada September 2021). Selain itu, antara September 2021 dan Maret 2022, jumlah penduduk miskin pedesaan turun sebanyak 300.000, dari 14,64 juta menjadi 14,34 juta [2].

Selain itu, BPS melaporkan bahwa pada Februari 2022, 5,83% angkatan kerja di Indonesia menganggur. Covid-19 berdampak pada 11,53 juta orang (5,53%) penduduk usia kerja. termasuk pengangguran terkait COVID-19 (960.000), pengangguran non- laboratorium (BAK) terkait COVID-19, pengangguran sementara terkait COVID-19 (580.000), dan pengangguran pekerja tetap terkait COVID-19 (580.000). jam kerja dipotong karena COVID-19 (9,44 juta orang). Hal ini menunjukkan banyaknya anggota kelompok marginal, khususnya mereka yang menganggur atau kesulitan mendapatkan pekerjaan [2].

Salah satu jenis atau bagian kelompok yang diidentikkan kamu miskin atau marjinal adalah pemulung. Pemulung seringkali dianggap kelompok miskin, karena masyarakat dengan pendapatan atau upah rendah dan pendidikan rendah sering dipandang sebagai kelompok kelas bawah karena persepsi sosial. Hal ini mempengaruhi pola pergaulan mereka dengan kelompok masyarakat lain. Pemberian fasilitas seperti pendidikan dan pengetahuan merupakan hal yang

sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan taraf hidup mereka dan mampu memberikan pengaruh pada kelas sosial mereka di mata masyarakat. Mereka seringkali dipandang sebagai kelompok yang rentan terhadap stigma sosial, terlihat dari kenyataan bahwa pemulung sulit berbaaur dengan lingkungannya, terutama dalam mengakses fasilitas umum seperti lingkungan sekitar.

Pemulung dianggap sebagai populasi yang rentan, namun jumlahnya masih banyak di Indonesia. Di Indonesia, terdapat 3,7 juta pemulung di 25 provinsi, menurut data yang diperoleh Ikatan Pemulung Indonesia (IPI) dan kemudian disediakan oleh Asosiasi Daur Ulang Plastik Indonesia (ADUPI). Selain itu, ada 465 pemulung di Provinsi DIY Yogyakarta pada tahun 2020, sesuai data Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi DIY tentang Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)/Pelayanan Dasar Kesejahteraan Sosial (PPKS). Anehnya, dari 25 provinsi di Indonesia, D.I. Provinsi Yogyakarta memiliki pemulung kurang dari 1% [1].

Terdapat banyak pemulung yang sulit untuk menggunakan layanan publik yang sudah ada, termasuk akses pendidikan. Semua anak wajib mengenyam pendidikan, apapun status sosialnya, meskipun hasil pendidikan tersebut tidak selalu ideal. Komunitas Sekolah Marjinal (KSM) yang berdiri pada 10 November 2019 merupakan kelompok sosial yang fokus pada isu-isu sektoral, khususnya masalah kemandirian dan hak sewa bagi masyarakat kurang mampu. KSM lebih banyak berfokus pada isu-isu yang berkaitan dengan kemandirian, kesehatan, dan pendidikan kelompok marginal. Sejumlah strategi strategis, antara lain membangun komunitas, kembali bersekolah, membangun sekolah, dan meminimalisir keterlambatan perkembangan, akhirnya dikembangkan oleh komunitas sekolah yang kurang mampu. Anak-anak pemulung di wilayah Yogyakarta menjadi sasaran KSM ini [4].

Program Kembali Sekolah adalah program yang dibentuk oleh komunitas sekolah marjinal untuk memberikan kesempatan kepada anak-anak marjinal untuk memperoleh pendidikan non formal. Banyak anak-anak didik sekolah marjinal berasal dari situasi jalanan, beberapa dari mereka tidak memiliki akta lahir, KK dan KTP yang sering digunakan untuk syarat pendaftaran sekolah. Adapun bentuk tahapan kegiatan ini seperti mengajar anak-anak pemulung. Dalam melaksanakan program "Kembali Sekolah" ini, KSM juga bekerja sama dengan komunitas lain dalam memberikan materi dan rencana pembelajaran untuk kemudian disinkronkan dengan divisi internal komunitas. Dalam aktivitasnya untuk berkolaborasi dan bersinergi baik dengan pihak eksternal maupun internal, KSM mengandalkan peran dari humas komunitas. KSM juga berupaya dalam mendampingi keluarga dalam mengurus dokumen-dokumen sebagai persyaratan pendaftaran sekolah [5].

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas, khususnya bagaimana mengimplementasikan program "kembali sekolah" komunitas sekolah marjinal, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran dan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi dalam melaksanakan program tersebut. Dalam konteks fungsi kehumasan yang menjadi pokok bahasan kajian ini adalah mengevaluasi persiapan, pelaksanaan, dan dampak program yang dilakukan oleh humas komunitas sekolah marjinal (KSM) dalam program "kembali sekolah" kepada kaum marjinal.

2. Metode

Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Nawawi dan Martini adalah penelitian yang mencirikan atau mendeskripsikan objek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang terbukti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Divisi Humas dan Partnership Komunitas Sekolah Marjinal, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menjalankan program "kembali sekolah" di Komunitas Sekolah Marjinal Yogyakarta.

Pada penelitian kualitatif deskriptif, dimana data yang dimaksud yaitu data yang dikumpulkan berupa teks atau gambar, bukan angka. Metode ini menyajikan data formal dengan dua cara: pertama, melalui dekonstruksi deskripsi kata-kata naratif, dan kedua, melalui penyajian tabel aktivitas atau tindakan manusia. Studi ini menyajikan data bersama dengan temuan analisis

sinkronisasi mendalam tentang fungsi kehumasan berdasarkan hipotesis atau prediksi penelitian yang berbeda berdasarkan teori Cutlip dan Center dalam Nova [8].

Penelitian dengan judul “Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program “kembali sekolah” pada Komunitas Sekolah Marjinal” dilakukan selama 5 bulan dan 18 hari terhitung mulai 24 Januari 2023 hingga tanggal 13 Juli 2023 menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan langsung mengenai apa yang terjadi di lapangan, sehingga peneliti dapat memperkuat data yang ada. Adapun observasi yang dilakukan adalah dengan melihat media sosial berupa Instagram dengan nama akun @sekolah_marjinal, TikTok @sekolah.marjinal dan situs <https://sekolahmarjinal.com> yang pengelolaannya adalah divisi humas KSM.

b. Wawancara

Wawancara semi terstruktur digunakan wawancara semi terstruktur digunakan untuk melakukan wawancara mendalam guna mengumpulkan data. Tingkatan (dampak) situasi/kondisi dan peran informan terhadap proses munculnya informasi publik menjadi pertimbangan dalam penangkapan individu-individu penting yang dipekerjakan sebagai informan dalam penelitian ini. Peneliti berpikir mereka dapat membantu peneliti mencapai tujuan penelitian, adalah sebagai berikut:

1. Ketua Komunitas Sekolah Marjinal yang mengetahui secara mendalam mengenai program kembali sekolah pada Komunitas Sekolah Marjinal.
2. Koordinator divisi humas dan partnership yang menjalankan program yang telah disusun mulai dari langkah dan strategi komunikasi dalam melaksanakan program khususnya program “kembali sekolah”.
3. Kolaborator yang merasakan dampak dan efisiensi program yang disusun serta strategi yang diterapkan.

3. Hasil dan Pembahasan

Adapun pembahasan ini dengan penjabaran mengenai data dan informasi terkait program kembali sekolah, tujuan dan sasaran program ini, sosialisasi yang dilakukan untuk menyebarluaskan informasi program kembali sekolah dan kemudian akan dijabarkan dengan penerapan model analisis cutlip and center pada tahap evaluating (evaluasi) dalam tahapan peran humas untuk mengetahui apakah teori yang digunakan mampu menjawab permasalahan atau tidak.

a. Program “Kembali Sekolah” Komunitas Sekolah Marjinal

Program “kembali sekolah” merupakan salah satu inisiatif Komunitas Sekolah Marjinal untuk memberikan akses pendidikan kepada anak-anak yang hidup di situasi jalanan dan pra sejahtera [5]. Program 'Kembali ke Sekolah' itu sendiri berada di bawah program pendidikan, merupakan kegiatan belara mengajar yang umum seperti mendidik anak-anak pemulung. Intensif dalam pemantauan dan outputnya, membuat rancangan program pembelajaran (RPP) harian dan bulanan, mengejar paket putus sekolah, kegiatan outing class, dan kunjungan lapangan untuk menyekolahkan kembali anak-anak pemulung sesuai dengan tingkatan kelasnya. Bagian kurikulum kemudian mengevaluasi proses pembelajaran ini sebagai bagian dari proses evaluasinya. Agar setiap anak dapat membalasnya dengan secara konsisten meningkatkan kemampuan kognitif, afektif, dan motoriknya [3].

b. Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program “kembali sekolah” pada komunitas sekolah marjinal

Humas sebagai jembatan komunikasi yang efektif dan dua arah demi tercapainya tujuan tujuan bersama komunitas sekolah marjinal. Adapun untuk menguraikan tahapan mulai dari persiapan hingga pelaksanaan menggunakan model analisis Cutlip and Center dalam Nova yaitu fact finding, planning, communication & evaluation. Fokus analisis ini adalah pada tahapan penilaian (evaluation) yang memiliki 3 tahapan yaitu konseptualisasi dan desain

program, monitoring dan akuntabilitas implementasi program dan penilaian utilitas: dampak dan efisiensi [8].

1. Konseptualisasi dan desain program.

Bahwa dalam proses pelaksanaannya, setiap divisi dalam komunitas sekolah marjinal mempunyai programnya masing-masing. Adapun hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada Ivana Sekar Annisa, selaku koordinator KSM, program kegiatan secara garis besar yang dilakukan divisi Humas Komunitas Sekolah Marjinal yakni:

- a. Mengakomodasi dan maintenance pihak-pihak yang ingin bekerja sama dengan Komunitas Sekolah Marjinal.
- b. Database Kolaborator KSM.
- c. Membantu pengelolaan website dan sosial media KSM.
- d. Mengenalkan KSM ke masyarakat luas.

Adapun proses yang dilakukan humas KSM dalam melaksanakan program 'kembali sekolah' sendiri dibagi menjadi dua tahapan, yaitu proses kegiatan belajar mengajar sebagai pembekalan dan proses pengembalian anak-anak ke sekolah. Selain mengenalkan KSM ke masyarakat luas, dalam upaya menyukseskan program "kembali sekolah" ini, KSM memerlukan uluran tangan masyarakat untuk ikut peduli kepada anak-anak jalanan dalam bentuk kolaborasi baik berupa materi (pendanaan), ilmu maupun tenaga.

Bentuk kolaborasi materi (dana) pada KSM dibagi menjadi dua jenis yaitu donatur lepas dan kakak asuh. Kakak asuh dalam hal ini adalah orang yang bersedia memberikan donasi tetap dalam jangka waktu minimal 1 tahun dengan angka yang sudah ditentukan di awal program. Kakak asuh juga mendapatkan akses lebih untuk dapat mengikuti semua kegiatan Komunitas Sekolah Marjinal bersama anak-anak didik Sekolah Marjinal, mulai dari mengajar anak-anak didik, outing class, kunjungan ke rumah dan agenda besar Komunitas Sekolah Marjinal.

Donasi akan dikelola melalui sistem assessment per individu yang nanti akan disesuaikan dengan kebutuhan anak-anak didik seperti advokasi dokumen kependudukan untuk pendaftaran sekolah, beasiswa uang tunai juga pembinaan orang tua dan anak. Dana akan didistribusikan 70% dalam bentuk program kejar paket (bagi yang membutuhkan dan uang tunai) 30% dalam bentuk advokasi pendidikan, program pengembangan diri seperti: outing class, pameran, dan program pendampingan orang tua dan anak. Kemudian KSM juga membuka kesempatan untuk publik melakukan kolaborasi berupa memberikan materi ajar dan mengajar langsung kepada anak-anak di Sekolah Marjinal.

Divisi Humas bersama dengan divisi media melakukan penyiaran informasi kegiatan organisasi melalui media komunikasi. Media komunikasi yang dipakai dalam penyiaran ini melalui media online juga media sosial. Menurut koordinator divisi Humas dan Partnership, Ivana Sekar Annisa, yang pertama yakni Divisi Humas dan Partnership pada kegiatannya dalam pelaksanaan penyebaran informasi kegiatan Komunitas Sekolah Marjinal yakni melalui media online dengan pembuatan proposal CSR dan keterangan langsung yang kemudian dikirim secara serentak ke e-mail kolaborator potensial yang tujuannya untuk mengenalkan sekolah marjinal dan mengajak kolaborasi dalam segi materi (dana) maupun ilmu dan tenaga (kegiatan belajar mengajar).

Media online kedua yang digunakan Humas Komunitas Sekolah Marjinal yakni website resmi organisasi <https://sekolahmarjinal.com> yang dikelola oleh divisi Humas dan Partnership. Website tersebut berisikan profil, informasi kegiatan, program dan cara untuk berkolaborasi. Tampilan laman website dapat dilihat pada gambar 1 dibawah.



Gambar 1. Website KSM yang dimanfaatkan sebagai media komunikasi

Media website dalam hal ini digunakan sebagai media informasi utama, dimana publik dapat mengenal KSM dalam satu laman website yang berisikan tentang profil, sejarah, program KSM, kegiatan KSM dan cara untuk berkolaborasi. Jenis konten yang dimuat dalam website berupa gambar dokumentasi kegiatan dan naskah yang dibuat oleh Divisi Humas. Divisi humas dalam melakukan penyiaran informasi kegiatan organisasi, Humas KSM juga mencakup kegiatan jurnalistik jurnalistik, yaitu kegiatan yang melibatkan wartawan dalam agenda penting KSM dengan output berupa news release dan adlibs dari media massa mengenai kegiatan KSM yang diliput oleh media. Hal ini dilakukan Humas KSM untuk menyiarkan informasi kegiatan organisasi. Adapun beberapa media massa yang ikut serta memberitakan kegiatan KSM merupakan media lokal yogyakarta seperti radar jogja, jawa pos, tribun news dan kompasiana.

Media komunikasi kedua setelah website, Humas KSM menggunakan media sosial yang masih aktif dipakai sampai saat ini yakni instagram @sekolah_marjinal. Pada instagram informasi yang ditampilkan biasanya lebih singkat dari website. Informasi pada instagram berupa desain komunikasi yang berisikan informasi dan dokumentasi kegiatan Komunitas Sekolah Marjinal. Dalam instagram Humas KSM juga mencantumkan tautan yang berisikan tautan donasi pembangunan sekolah, website, kerja sama/kunjungan, Program KSM, Kakak Asuh, Donasi, TikTok dan helpdesk "tanya admin".

Menurutnya, media sosial instagram dapat menjadi landing page utama sebagai media penyebaran informasi yang menautkan ke proses tindak lanjut berikutnya. Instagram juga merupakan media yang cakupannya lebih luas dan lebih tepat sasaran dengan segmentasi anak-anak muda aktivis organisasi dan sosial Yogyakarta, Humas KSM juga berkolaborasi dengan key opinion leader yang mampu menarik perhatian publik untuk lebih tahu tentang KSM yang output-nya tertarik untuk berkolaborasi dengan Sekolah Marjinal. Salah satu akun key opinion leader yang berkolaborasi dengan KSM yakni Erina Gudono dengan akun instagram @erinagudono. Selain menantu Presiden Republik Indonesia dan Puteri Indonesia DI Yogyakarta 2022, Erina Gudono juga merupakan alumni KSM yang mempunyai jumlah pengikut hingga 1.2M sehingga dapat mencakup audience lebih luas.

Tidak cukup dengan instagram Humas KSM kemudian membuat akun TikTok @sekolah.marjinal, yang merupakan media online ketiga setelah instagram. Konten yang dimuat dalam media sosial TikTok ini berisikan video singkat tentang dokumentasi kegiatan dan informasi ringan mengenai Komunitas Sekolah Marjinal. Dalam mengelola akun TikTok @sekolah_marjinal, Humas KSM melakukan riset guna menentukan waktu terbaik dalam mengunggah video agar tepat sasaran dan dapat menjangkau audience lebih luas.

Bergantung pada kualitas konten, konsumen, dan tujuan, media online apa pun dapat digunakan secara maksimal. Sehingga semua media online tersebut saling melengkapi. Humas telah berupaya untuk membangun ruang publik sebagai wadah komunikasi yang dilakukan di ruang sosial yang bebas dari sensor, editing, dan dominasi dari semua media, baik online

maupun media sosial, untuk distribusi informasi. Sesuai dengan teori Habermas (1991), yang melihat dunia publik sebagai tempat dimana setiap orang dapat berpartisipasi dalam pembentukan opini publik.

Divisi Humas Komunitas Sekolah Marjinal menggunakan media online untuk menyebarluaskan informasi sesuai dengan proses konseptualisasi dan perancangan program, yang meliputi kesesuaian informasi latar belakang rancangan program, ketepatan pesan dan isi kegiatan, serta kualitas pesan dan penyajian kegiatan [8].

2. Monitoring dan akuntabilitas implementasi program

Program kembali sekolah di dalamnya terdapat kegiatan rutin komunitas mengajar anak-anak marjinal. Adapun pengajar datang dari relawan mengajar yang merupakan anggota internal komunitas sekolah marjinal dan membuka peluang untuk publik melakukan kolaborasi mengajar di sekolah marjinal. Humas berfungsi sebagai perantara antara organisasi dan publik selain memfasilitasi komunikasi. Mengkoordinasikan dan menggabungkan upaya pengumpulan data, sumber informasi, dan pertukaran antar divisi komunitas sekolah perifer adalah salah satu kegiatan humas sebagai fasilitator komunikasi. Data yang diperoleh dari divisi media kemudian dipublikasikan melalui website dan media sosial Kelompok Sekolah Marjinal sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Humas sebagai pengelola website dan media sosial KSM dan mengenalkan KSM kepada masyarakat umum.

Dari data yang diperoleh selama penelitian, divisi humas telah mengirimkan proposal CSR melalui e-mail kepada 50 kolaborator potensial. Pada proposal tersebut dijelaskan mengenai profil, sejarah, program kegiatan dan keuntungan menjadi bagian dari suksesnya kegiatan Sekolah Marjinal salah satunya program Kembali Sekolah. Dalam e-mail tersebut diberitahukan juga bahwa Humas KSM bersedia datang ke calon kolaborator untuk menjelaskan secara langsung mengenai Sekolah Marjinal dan negosiasi terkait proses kerja sama. Namun dalam sepekan terakhir tercatat pada 5 Juli 2023 sampai dengan 13 Juli 2023 balasan e-mail yang diterima masih sebatas dipertimbangkan dan belum ada tindak lanjut secara langsung.

Sementara, penyebaran informasi melalui media sosial berupa Instagram pada bulan Mei dapat menjangkau 38.007 akun dari 3.664 pengikut dan 34,3rb bukan pengikut, 82,5% diantaranya didapatkan dari iklan. Kemudian tercatat pemohon yang masuk untuk melakukan kerja sama berupa kolaborasi mengajar dan penelitian dalam kurun waktu 1 batch atau 3 bulan mencapai 264 orang. Dari data kolaborator yang mengajukan kerja sama kolaborasi yang masuk melalui tripetto pada tautan di instagram, divisi humas kemudian melakukan follow up dengan menghubungi kembali pihak komunitas untuk melakukan koordinasi berkaitan dengan materi yang akan disampaikan kepada anak-anak sekolah marjinal, waktu dan lokasi kegiatan mengajar. Humas juga tetap melakukan pendampingan selama proses pra (sebelum), during (saat kegiatan dilakukan) dan pasca setelah kegiatan selesai. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah awal dalam rangka koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Adapun program kegiatan yang dilakukan Divisi Humas yakni: (1) memastikan kolaborator sudah membaca tata cara pengajuan kerjasama Komunitas Sekolah Marjinal (2) data yang didapat dari calon kolaborator diterima untuk kemudian dikoordinasikan kembali dengan berbagai divisi internal yakni: kurikulum, ketua dan HRD guna menyesuaikan materi, kurikulum dan waktu pelaksanaan (3) Humas melakukan konfirmasi ulang kepada kolaborator (4) pendampingan kegiatan belajar mengajar oleh Humas (5) kolaborator mengisi survey kepuasan.

Adapun tahapan program kembali sekolah pada komunitas sekolah marjinal selanjutnya adalah pengembalian anak ke sekolah. Sebanyak 3 anak telah dikembalikan ke sekolah pada tahun 2023, diantaranya terdiri dari: TK, SD dan PKBM. Pada implementasinya, humas sebagai fasilitator komunikasi melakukan pendampingan mulai dari membantu mengurus administrasi data anak, mendaftarkan anak ke sekolah dan mendampingi hari pertama anak didik guna memastikan anak dapat mengikuti kegiatan belajar mengajar (KBM) di sekolah dengan baik.



Gambar 2. Pendampingan kegiatan mengajar Hilo & Avoskin oleh Humas KSM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktisi Humas dalam menjalankan kegiatan kehumasannya berada pada posisi aktif dalam hal kemampuan memfasilitasi alur proses komunikasi sebagai bentuk tindak lanjut dari implementasi program yang telah direncanakan. Upaya program dapat menjangkau area target sasaran sehingga dapat mencapai tujuan yaitu memberikan edukasi yang diperlukan sesuai dengan sistem pendidikan dan kurikulum yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik dan mengembalikan anak ke sekolah.

3. Penilaian utilitas program: dampak dan efisiensi

Menurut Dr. Rex F. Harlow (2009), PR adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu dalam menciptakan dan memelihara sistem komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan orang-orangnya. Sistem ini memungkinkan manajemen untuk terus mengumpulkan informasi dan menangani opini publik. Divisi Humas menyimpan informasi dan menawarkan layanan informasi kepada masyarakat umum sebagai bagian dari perannya sebagai fasilitator komunikasi di komunitas sekolah marjinal. Berdasarkan observasi yang dilakukan, informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan program kembali sekolah telah dilaksanakan dan tersedia untuk umum dalam bentuk syarat, ketentuan, dan kontak helpdesk.

Humas KSM melakukan kegiatan pelayanan informasi bagi Sekolah Marjinal dengan menanggapi pertanyaan dan pengajuan yang dilakukan melalui media sosial dan media online. Dalam praktiknya divisi humas memiliki hambatan dan batasan dalam mengelola media komunikasi. Pengelolaan e-mail dilakukan oleh Divisi Humas KSM. Dalam praktiknya ketika mendapatkan e-mail masuk Divisi Humas menjawab dan memberikan pelayanan yang memiliki dasar jawaban sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku di KSM. Humas juga bertanggung jawab dalam mengontrol data dan informasi yang dimuat pada website.

Namun, Humas memiliki hambatan tidak dapat memperbaiki komunikasi dikarenakan kurangnya SDM yang memahami bahasa pemrograman dalam pengelolaan website. Sampai saat ini belum ada solusi dan titik terang untuk menangani masalah ini, selain mendapatkan relawan yang kompeten dalam bidangnya untuk dapat mengelola website. Akan tetapi, hal ini tidak mengurangi angka interaksi publik yang mengakses website KSM. Hal ini dikarenakan data yang terdapat pada halaman website KSM merupakan informasi dasar yang memudahkan publik untuk mengetahui profil dan program kegiatan dari Sekolah Marjinal itu sendiri.

Pada pengelolaan media sosial instagram, Humas KSM memiliki kewenangan untuk menjawab pertanyaan yang masuk melalui direct message dan komentar pada feed instagram @sekolah.marjinal, namun untuk unggahan feed, menjadi kewenangan divisi media tanpa melakukan koordinasi dan konsolidasi dengan divisi humas, hal ini juga menjadi salah satu hambatan dalam mengelola sosial media. Sedangkan di media sosial berupa TikTok Divisi Humas memiliki kewenangan lebih untuk mengelola berupa mengunggah konten video dan melakukan interaksi. Hasil riset yang dilakukan humas KSM dalam cukup efektif dalam menaikkan jumlah audience yang melihat dan meningkatkan jumlah followers.

Terkait dengan pelayanan informasi oleh Divisi Humas, kemampuan Divisi Humas KSM dalam menciptakan komunikasi dua arah sudah tercipta meskipun belum maksimal. Terbukti dari interaksi media komunikasi online yakni website, instagram dan TikTok digunakan dengan maksimal oleh divisi humas. Penggunaan website resmi sekolah marjinal ini masih bersifat satu arah dikarenakan keterbatasan akses dan kemampuan dalam pengelolaan. Divisi Humas tetap mengupayakan pelayanan melalui media yang sudah ada yaitu membalas email yang masuk melalui tautan tripetto pada instagram, direct message dan komentar pada media sosial baik instagram maupun TikTok, meskipun dalam pengelolaannya, Divisi Humas tidak memiliki kewenangan dalam mengunggah informasi di instagram. Hal ini menjadi hambatan dan tidak sesuai dengan fungsi humas sendiri menurut Effendy bahwa humas menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi [7].

Adapun menurut survey kepuasan pelayanan yang diisi oleh kolaborator yang pernah bekerja sama dengan Sekolah Marjinal sebanyak 8 orang mengatakan puas dengan pelayanan Humas Sekolah Marjinal dalam melakukan pendampingan mulai dari pra (sebelum), proses (saat kegiatan berlangsung) hingga pasca (setelah kegiatan dilaksanakan). Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada salah satu brand komunitas yang pernah melakukan kolaborasi dengan komunitas sekolah marjinal dalam program 'kembali sekolah' pada 24 Januari 2023 dengan materi pengenalan asupan Gizi yang diperlukan anak-anak berupa kebutuhan makanan 4 sehat 5 sempurna oleh M. Brandika Evanda mewakili brand Hilo bahwa mengetahui program Sekolah Marjinal ini dari Instagram @erinagudono yang merupakan salah satu key opinion leader juga Alumni Relawan Komunitas Sekolah Marjinal. Adapun dalam proses pengajuannya, kolaborator diarahkan untuk mengisi tautan tripetto yang tercantum pada akun Instagram @sekolah_marjinal, dalam link tersebut juga sudah tercantum Syarat dan Ketentuan kolaborator Komunitas Sekolah Marjinal. Setelah mengisi data pada link tripetto oleh KSM, kolaborator kemudian dihubungkan oleh Humas KSM untuk koordinasi lebih lanjut mengenai materi yang disampaikan untuk kemudian dijadwalkan mengajar di Sekolah Marjinal. Brandika juga mengatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan Humas KSM karena didampingi dari proses pengajuan hingga pelaksanaan dengan baik.

Pada tahapan akhir program kembali sekolah setelah mengikuti kegiatan belajar mengajar selama minimal 6 bulan sebagai pembekalan yakni pengembalian anak-anak ke sekolah, tercatat 3 anak yang sudah berhasil mendapatkan pendidikan formal dan informal pada tahun per bulan Juli 2023 kembali dengan pendampingan secara intensif oleh Humas KSM mulai dari proses persiapan administrasi pendaftaran hingga pembiayaan. Adapun nama-nama anak yang merasakan manfaat dari program ini adalah Mia kembali sekolah (TK Putra Harapan), Intan (PKBM Reksonegaran) dan Safitri (SDN Kledokan).



Gambar 3. Intan (PKBM Reksonegaran)

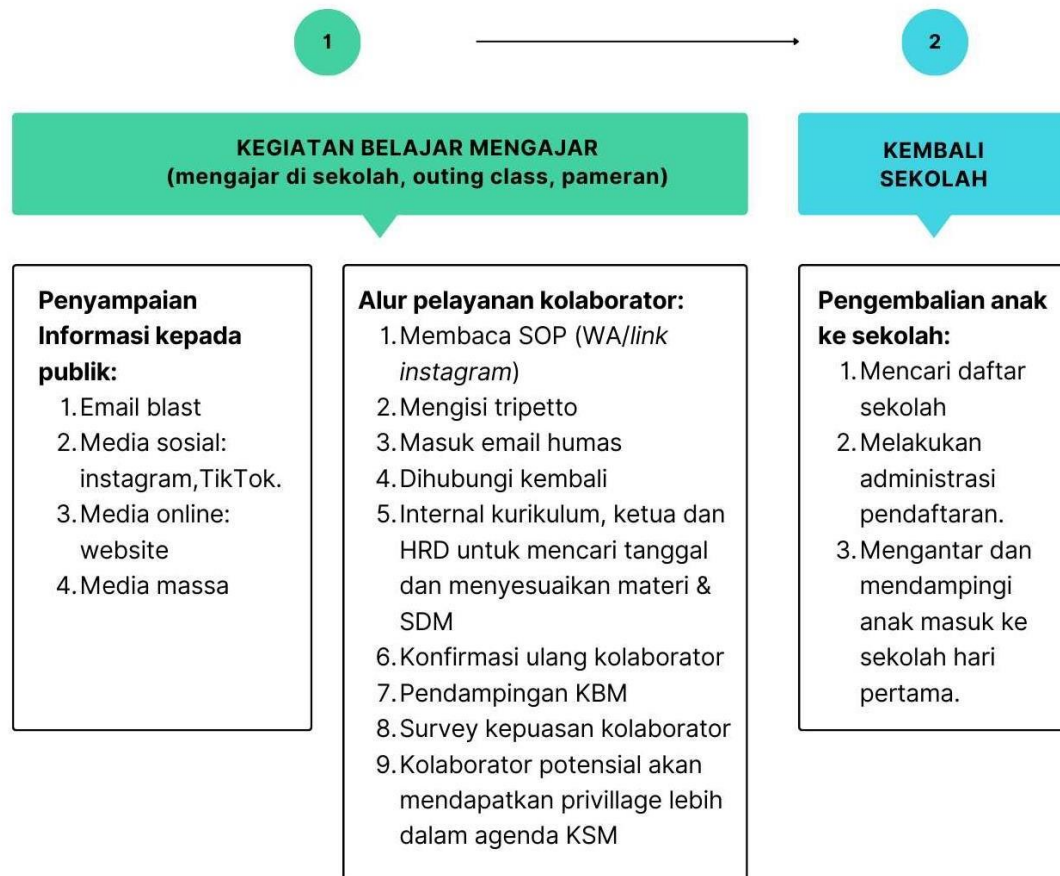


Gambar 4. Mia (TK Putra Harapan)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang mendalam, dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program kembali sekolah komunitas sekolah marjinal melakukan strategi kehumasan yang terencana dan sistematis dengan mengadopsi model dari Cutlip, Center dan Broom melalui tahapan fact finding, planning, communicating, dan evaluating yang berfokus pada evaluating yaitu: (1) konseptualisasi dan desain program, (2) monitoring dan akuntabilitas implementasi program dan (3) penilaian utilitas program: dampak dan efisiensi.

Adapun alur tahapan yang dilakukan oleh humas komunitas sekolah marjinal dalam program “kembali sekolah” dapat disimpulkan melalui gambar bagan berikut:



Gambar 5. Bagan alur proses program “kembali sekolah”

Pada tahap konseptualisasi dan desain program, pengelolaan data base kolaborator dan kesediaan informasi dan dokumentasi yang cukup memadai untuk diakses oleh publik serta adanya interaktivitas pelayanan informasi oleh Humas KSM menjadi kekuatan Divisi Humas KSM. Hal ini terlihat dengan mudahnya publik untuk mengakses dan menggali informasi terkait program Komunitas Sekolah Marjinal pada media online website dan melihat informasi kegiatan dan pengumuman mengenai Sekolah Marjinal pada media sosial instagram dan TikTok.

Pada tahap monitoring dan akuntabilitas implementasi program, kesinambungan yang nyata dari kegiatan yang telah dilakukan oleh Divisi Humas berupa koordinasi dan konsolidasi mulai dari penerimaan data dari publik kemudian diteruskan kepada divisi terkait dalam hal ini divisi kurikulum yang menentukan rencana pelaksanaan pembelajaran, pendampingan saat program ‘kembali sekolah’, HRD untuk menentukan SDM yang bertugas dan Ketua sebagai penanggung jawab dan pemegang keputusan tertinggi, pelaksanaan kegiatan belajar mengajar berlangsung, publikasi hingga pendampingan anak didik kembali mendapatkan ke sekolah dan mendapatkan

pendidikan formal dan informal menjadi bukti keseriusan Humas KSM dalam melaksanakan tugasnya sebagai fasilitator komunikasi.

Pada tahap penilaian utilitas program: dampak dan efisiensi, humas KSM meninjau jangkauan publikasi yang diterima oleh masyarakat dan mengukur keberhasilan pesan sampai kepada khalayak, umpan balik data yang masuk serta melakukan survey kepuasan kolaborator KSM sebagai bahan evaluasi terhadap layanan dan program yang telah disusun.

Adapun kekurangan dalam proses komunikasi yang digunakan dalam melaksanakan program kembali sekolah pada komunitas sekolah marjinal ini, Humas KSM masih memiliki keterbatasan kemampuan SDM dalam mengelola website dan keterbatasan wewenang dalam mengelola akun media sosial instagram dalam hal membagikan informasi melalui feed instagram.

Daftar Pustaka

- [1] Bappeda Jogja. (2023).master data. Diambil kembali dari bappeda.jogjaprov.go.id: http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/105-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-dan-sarana-kesejahteraan-sosial?id_skpd=5
- [2] BPS. (2022, 05 09). Press release.Diambil kembali dari bps.go.id: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/05/09/1915/februari-2022--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-83-persen.html>
- [3] radarjogja. (2022, November 6). News. Diambil kembali dari radarjogja, jawa pos: <https://radarjogja.jawapos.com/jogja/65761525/mengenal-komunitas-sekolah-marjinal>
- [4] Sekolah Marjinal. (2023). About Us. Diambil kembali dari sekolahmarjinal.com: <https://sekolahmarjinal.com/about-us/>
- [5] Sekolah Marjinal. (2023). Program: Sekolah Marjinal. Diambil kembali dari sekolahmarjinal.com: <https://sekolahmarjinal.com/program/#community>
- [6] Sekolah Marjinal. (2023, July 13). Sekolah marjinal. Diambil kembali dari program: www.sekolahmarjinal.com
- [7] Effendy, O. U. (2002). Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [8] M. Cutlip, S. (2000). Effective Public Relations. Prenada Media Group.