

## Peran humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi Covid-19

Deva Septiani\*, Patni Ninghardjanti, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: devaseptiani@student.uns.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) peran bagian humas Palang Merah Indonesia di Kabupaten Blora pada masa Pandemi COVID-19, 2) faktor pendukung dan hambatan, 3) upaya mengatasi hambatan tersebut. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis studi kasus. Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi metode. Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian: 1) peran divisi humas, meliputi: a) komunikator, b) hubungan, c) manajemen cadangan, dan d) citra perusahaan; 2) faktor pendukung, yaitu: a) kerjasama yang baik dengan eksternal publik, b) ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kendala yaitu: a) kurangnya koordinasi, b) tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah menurun dan masyarakat belum mematuhi protokol kesehatan, c) kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI; 3) upaya mengatasi kendala yaitu: a) koordinasi rutin, b) sosialisasi rutin mengenai pencegahan COVID-19, dan c) rekrutmen pegawai.

Kata kunci: kualitatif; pandemi Covid-19; peran humas

### Abstract

*This research aims to investigate: 1) the roles of the public relations division on the Indonesia Red Cross Society in Blora Regency during the COVID-19 Pandemic, 2) supporting and barriers factors, 3) the attempt to address the barriers. The approach of this research is qualitative with the type of case study. The data of this research are sourced from primary data and secondary data. The sampling technique uses purposive sampling. Interviews, observations, and documentation are used as data collection techniques. To test the validity of the data using method triangulation. This research uses interactive model data analysis. Results research: 1) the roles of the public relations division, including: a) communicator; b) relationship, c) backup management, and d) corporate image; 2) supporting factors, namely: a) good cooperation with external public, b) the availability of supporting facilities and infrastructure. Constraints, namely: a) lack of coordination, b) the level of participation of a person in blood donation activities has decreased and the community has not complied with health protocols, c) lack of human resources to manage PMI communication media; 3) efforts to overcome obstacles, namely: a) routine coordination, b) routine socialization regarding the prevention of COVID-19, and c) employee recruitment.*

*Keywords: Covid-19 pandemic; qualitative; role of public relations*

Received June 29, 2022; Revised July 7, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62592>

\*Corresponding author

**Citation in APA style:** Septiana, D., Ninghardjanti, P., Akbarini, N. R. (2023). Peran humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora sebagai wadah komunikasi publik di tengah pandemi Covid-19. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(3), 204-211.

## Pendahuluan

Manusia dijuluki sebagai makhluk sosial yang memiliki hubungan timbal balik dengan manusia lain atau senantiasa membutuhkan kerja sama dengan orang lain untuk mempertahankan keberlangsungan hidupnya. Hal tersebut selaras dengan pendapat Inah (2013) bahwa manusia tidak dapat berdiri sendiri untuk memenuhi kebutuhan. Manusia harus bekerja sama dengan orang lain. Tanpa adanya kerja sama dengan orang lain, kebutuhan yang diinginkan tidak akan terwujud atau terpenuhi. Oleh karena itu, manusia baik secara pribadi maupun sebagai makhluk sosial akan saling membutuhkan, saling ketergantungan dan saling keterkaitan. Dengan demikian, hendaknya manusia mempunyai kepedulian sosial terhadap sesama agar tercipta keseimbangan dalam suatu kehidupan. Jika dikaitkan dengan situasi saat ini dapat dijadikan sebagai wadah untuk saling membantu antar sesama manusia dan diharapkan bisa menumbuhkan kembali semangat gotong royong yang dilandasi oleh nilai kemanusiaan. Salah satu organisasi yang berlandaskan kemanusiaan adalah organisasi Palang Merah Indonesia (PMI).

Palang Merah Indonesia (PMI) yakni sebuah lembaga kemanusiaan yang menjunjung nilai-nilai kemanusiaan dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat. Darah manusia menjadi unsur yang sangat dibutuhkan dan ketersediaannya harus terpenuhi setiap hari. Jika ketersediaannya tidak memenuhi target maka akan menimbulkan dampak negatif. Di tengah Pandemi COVID-19, keberadaan pasokan darah di PMI Kabupaten Blora hingga saat ini belum bisa mencapai target yang ditentukan. Penyebab tidak terpenuhinya pasokan darah yaitu total pasien yang lebih banyak dibandingkan total pendonor darah. Menurut Koordinator Humas PMI pada awal Pandemi COVID-19 tingkat partisipasi donor darah mengalami penurunan. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah kantong darah setiap bulannya. Sebelum Pandemi COVID-19, PMI Kabupaten Blora biasanya mendapatkan 300 kantong darah tiap bulannya. Akan tetapi, setelah adanya Pandemi COVID-19 jumlah kantong darah menurun menjadi 100 kantong darah.

Menurut Gilaninia, dkk: 2013, Ishaq: 2015, Musi, dkk: 2020 bahwa hubungan masyarakat diartikan sebagai segala bentuk upaya yang disengaja, terencana, dan berkelanjutan untuk membina ikatan dan memelihara timbal balik sehingga dapat tercipta saling mendukung, saling menghargai, simpati, dan pengertian dari kedua belah pihak (antara organisasi dengan publik). Salah satu peran dari Humas yaitu membangun hubungan harmonis antara instansi dengan masyarakat dan pihak terhubung agar terjalin dengan baik. Dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai Humas dalam suatu instansi, maka Humas tersebut dapat dijadikan sebagai wakil dari sebuah instansi. Selain itu, dengan adanya bagian yang melaksanakan peran sebagai Humas, maka akan memberikan kemudahan suatu instansi dalam hal menyalurkan kesepahaman kegiatan kepada publik baik publik internal maupun eksternal. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sitinjak (2013) bahwa Humas sebagai jembatan penghubung antara instansi dengan publik. Sifat dan karakter manusia yang beragam lebur menjadi satu dalam memahami organisasi atau instansi tertentu, karena terdapat peran Humas yang memberikan penjelasan tentang tujuan dan bagaimana program dari organisasi tersebut.

Saat ini peran Humas menjadi pusat perhatian masyarakat terkait dengan adanya kesimpangsiuran informasi karena banyak informasi yang muncul dari berbagai media, yang pada akhirnya mengundang kebingungan publik. Hal ini disebabkan dengan adanya situasi VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity*) yaitu situasi ketidakpastian. Situasi ketidakpastian ini mengakibatkan masyarakat mencoba mencari informasi terkait COVID-19 yang belum diketahui secara jelas kebenarannya. Pada awal Pandemi COVID-19 banyak stigma yang muncul di lingkungan masyarakat, salah satunya yaitu jika melakukan donor darah pada masa Pandemi COVID-19 akan berbahaya dan menimbulkan efek negatif yaitu dapat menularkan virus COVID-19. Anggapan tersebut membuat masyarakat menjadi cemas dan takut untuk melakukan donor darah. Berdasarkan keterangan menurut Koordinator Humas PMI Kabupaten Blora, apabila donor darah tidak dapat menularkan COVID-19. Proses pengambilan darah para pendonor selama masa pandemi tetap mengikuti protokol kesehatan dan apabila darah yang didonorkan tersebut tidak termasuk “darah sehat” maka tidak akan disalurkan. Informasi seperti inilah yang kiranya belum diketahui secara jelas oleh masyarakat Kabupaten Blora saat awal Pandemi COVID-19. Di sisi lain, ketika PMI melakukan kegiatan sosialisasi di tempat keramaian masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan.

Johnson (2020) berpendapat bahwa masing-masing komponen dari VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity*) menghadirkan tantangan unik yang dapat dihadapi dengan visi, pemahaman, kejelasan, dan ketangkasan. Oleh karena itu, suatu organisasi harus dapat mengidentifikasi setiap masalah

yang muncul, mengingat setiap komponen memerlukan respon tersendiri dan unik. Ketidakpastian dapat muncul karena kurangnya informasi yang memadai, sehingga cara sederhana untuk menghadapi ketidakpastian yaitu dengan cara memperoleh informasi dari jaringan yang berbeda baik relasi dalam atau luar organisasi.

Sebagian besar pekerjaan Humas ialah memanfaatkan media. Pemilihan media dan informasi yang baik sangat menunjang pekerjaan Humas. Hal tersebut disebabkan Humas memiliki beberapa fungsi yang salah satunya yaitu mewujudkan komunikasi dua arah secara interelasi dengan menyalurkan informasi dari organisasi kepada khalayak umum dan menyalurkan pendapat publik pada organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, pengelolaan media komunikasi terutama *website* yang ada di PMI Kabupaten Blora masih belum maksimal yang dibuktikan dari jarangnyanya memberikan informasi terbaru (informasi *up to date*) untuk diakses oleh khalayak umum dan belum melakukan komunikasi dua arah melalui *website* sehingga tanggapan (*feedback*) dari masyarakat belum terjadi. Faktor penyebab kurang maksimalnya pengelolaan media komunikasi PMI yaitu sumber daya manusia pada bagian Humas PMI hanya terdiri dari 1 orang. Kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan beban kerja meningkat dan kurang pengawasan terhadap aktivitas kerjanya sehingga cenderung meningkatkan efek atau penurunan kinerja organisasi. Di samping itu, kekurangan sumber daya manusia akan mempengaruhi informasi yang dibagikan setiap hari. Penelitian yang dilakukan oleh Azhary dan Kriyantono (2018) mengenai pemahaman pegawai Humas Badan Publik terhadap *transparency* dan *accountability* informasi dalam penerapan Humas *online*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa penerapan Humas *online* masih belum memenuhi karakteristik Humas *online* yang ideal (transparansi, interaktivitas, kegunaan, dan *website*).

Pemahaman yang matang dengan menyatukan data dan fakta secara keseluruhan menjadi sebuah pesan atau informasi yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan kepada masyarakat merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai Humas. Pesan atau informasi yang dibagikan kepada masyarakat tentunya harus dikemas secara menarik, relevan dan sesuai dengan kondisi pandemi saat ini. Selain membagikan informasi, Humas PMI dapat mengajak masyarakat untuk menerapkan program pemerintah guna mencegah penyebaran COVID-19. Maka dari itu, komunikasi secara terstruktur sangat diperlukan oleh Humas PMI agar memperoleh *feedback* ataupun umpan balik serta perubahan sikap yang positif bagi organisasi dan publik. Tanggapan atau umpan balik dari masyarakat ini berperan sebagai landasan atau pedoman dalam menentukan kebijakan di masa mendatang.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan peran Humas PMI yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan saat PMI melakukan sosialisasi, dan kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI.

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang telah disampaikan, penelitian ini ingin mengetahui tentang peran Humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora yang beralamat di Jl. Gor I, Ketangar, Karangjati, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2021 hingga bulan Juli 2022.

Desain penelitian yang dipilih yaitu studi kasus. Penelitian studi kasus yakni penelitian yang menerangkan keadaan subjek atau objek penelitian berlandaskan fenomena yang nampak atau keadaan sewajarnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif. Peneliti menyajikan data berwujud uraian kata-kata atau kalimat bukan berwujud statistik dan data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada. Fadli (2021) berpendapat bahwa konsep penelitian kualitatif dicirikan oleh penekanan pada implementasi nonstatistik terutama dalam proses analisis data sampai diperoleh hasil temuan penelitian secara alamiah. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan memilih informan berdasarkan karakteristik tertentu untuk memperoleh kedalaman suatu kerangka.

Wawancara, observasi, dan dokumentasi ditetapkan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yaitu tahap yang sangat esensial dalam sebuah penelitian, karena dapat dilihat dari

tujuan pokok penelitian yakni memperoleh data (Hardani, dkk., 2020). Tanpa adanya teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data. Uji validitas data pada penelitian ini adalah menggunakan triangulasi metode.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif milik Miles dan Huberman yang terbagi menjadi 3 alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Pernyataan Nugrahani (2014) yang mengutip simpulan Miles dan Huberman bahwa teknik analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berjalan secara berkesinambungan sampai selesai sehingga datanya jenuh. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang diinginkan yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi/teori atau gambaran suatu objek yang semula masih belum jelas sehingga meningkat akan menjadi lebih jelas dan rinci setelah diteliti (Rijali, 2018).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Peran Humas PMI sebagai komunikator diterapkan dalam bentuk kegiatan yang diadakan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu publik sebagai penerima informasi memiliki pemahaman yang sama dengan organisasi atas informasi yang diberikan, sehingga publik dapat memberikan umpan balik kepada organisasi melalui Humas. Selain untuk mencapai tujuan organisasi, pentingnya peran Humas sebagai komunikator ialah mendapatkan kepercayaan publik baik internal maupun eksternal. Keberhasilan Humas dalam menjalankan peran sebagai komunikator ditentukan dari kepercayaan publik atau kelompok khalayak kepada organisasi dan menimbulkan opini publik yang positif. Penyampaian pesan atau informasi mengenai aktivitas organisasi dan kebijakan tertentu melalui media ditujukan untuk publik internal dan eksternal. Yang termasuk publik internal yaitu seluruh staff dan Kepala Markas PMI Kabupaten Blora. Sedangkan publik eksternal meliputi masyarakat, relawan PMI, sekolah-sekolah, dan Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Blora. Adapun bentuk kegiatan yang diadakan untuk publik internal dan eksternal yakni rapat divisi, rapat koordinasi, penyampaian informasi kepada masyarakat, relawan PMI, warga sekolah, dan kerja sama dengan Humas BPBD Kabupaten Blora.

Humas PMI memiliki peran sebagai pembina hubungan. Peran Humas sebagai *relationship* ialah upaya untuk membina hubungan baik dan kerja sama dengan sasarannya. Humas membangun hubungan baik dengan publik yang menjadi target atau sasaran yaitu publik internal dan eksternal dengan cara menumbuhkan rasa saling percaya sehingga memperoleh hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Apabila tujuannya adalah untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan berbagai publiknya, komunikasi dua arah simetris (seimbang) harus dipraktikkan. Keberhasilan Humas dalam mengembangkan dan memelihara hubungan dengan publik sangat dipengaruhi oleh kepribadian dan kinerja dalam melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan komunikasi.

Humas PMI juga mempunyai peran sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi. Peran Humas sebagai *back up management* merupakan upaya untuk mendukung keberhasilan manajemen yang ada di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora. Humas PMI dalam merumuskan program kerja berperan dalam menemukan dan mengumpulkan fakta (*fact finding*) dengan memantau opini dan perilaku masyarakat, mendapatkan atau menjumpai permasalahan sehingga memerlukan upaya pencegahan dalam penyelesaian masalah (*planning*), mempertimbangkan informasi yang berikutnya akan dijadikan program kerja seperti kegiatan atau kebijakan organisasi (*communicating*), dan mengadakan evaluasi pada perencanaan yang sudah dilaksanakan untuk melihat kegiatan sudah sesuai dengan rencana atau belum (*evaluating*). Dengan demikian, peran Humas PMI sebagai *back-up management* ialah mem-backup manajemen informasi yang terdapat pada struktur bagian dari Humas dalam menyalurkan informasi mengenai PMI Kabupaten Blora kepada masyarakat dengan menggunakan teori manajemen *fact finding, planning, communicating, dan evaluating*.

Peran Humas PMI sebagai pembentuk citra organisasi ialah upaya mendapatkan kepercayaan dan nama baik organisasi yang diwakilinya melalui berbagai macam kegiatan. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas PMI guna membentuk citra positif dari publik adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan menciptakan rasa nyaman dan iklim yang kondusif di kantor dengan menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) sehingga pendatang atau tamu merasa nyaman ketika berkunjung di Kantor Markas PMI Kabupaten Blora. Proses komunikasi yang dilaksanakan oleh Humas PMI dengan publik

internal dan eksternal bermaksud untuk memelihara hubungan yang selaras dalam rangka membentuk pendapat umum. Dengan menciptakan hubungan yang selaras antara organisasi dengan publik, citra positif organisasi diharapkan dapat terbentuk dan menguat.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, yaitu kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Blora) dan tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan, serta kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI.

Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19 untuk mengatasi faktor penghambat, yaitu koordinasi rutin dengan staff yang bertugas, sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19, dan perekrutan pegawai.

## **Pembahasan**

Humas PMI memiliki peran sebagai komunikator berarti pihak yang membawa informasi atau pesan dari organisasi kepada publik maupun sebaliknya dari publik kepada organisasi. Pada konteks ini, seorang Humas dapat mengkomunikasikan pesan-pesan mengenai aktivitas organisasi dan kebijakan tertentu melalui media sesuai dengan kelompok khalayak atau *audience*. Dalam menjalankan perannya, Humas harus mampu menyalurkan informasi yang ditujukan kepada publik secara terbuka. Uraian tersebut sesuai dengan teori Dakir (2018), yang menjelaskan bahwa dalam hubungan masyarakat terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

Peran Humas PMI sebagai pembina hubungan ialah usaha menjalin hubungan baik dan mengadakan kerja sama dengan publik internal (Kepala Markas dan staff PMI Kabupaten Blora) dan publik eksternal (masyarakat, relawan PMI, sekolah, Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Blora). Membina hubungan dengan publik sangat berpengaruh terhadap citra suatu organisasi. Hal ini sejirama dengan pendapat Sandyakala (2020), bahwa pada dasarnya Humas memiliki fungsi sebagai alat membangun relasi yang harmonis sehingga memperoleh citra positif dan menyenangkan dari publik.

Peran Humas PMI sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi tidak terlepas dari fungsi-fungsi manajemen. Dalam kegiatannya, diwujudkan dengan adanya proses humas yang terdiri dari *fact finding*, *planning*, *communicating*, dan *evaluating*. Dari keempat proses humas tersebut, ialah proses yang terdapat komunikasi dua arah secara interelasi yang bertujuan untuk menunjang kegiatan yang diimplementasikan oleh Humas PMI.

Peran Humas PMI sebagai pembentuk citra organisasi yaitu peran yang bertujuan untuk menciptakan citra positif bagi suatu organisasi di mata khalayak. Hal ini sesuai dengan pendapat Primarni (2015), bahwa Humas merupakan jembatan penghubung dan pemelihara harmoni antara organisasi dan lingkungannya. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa Humas PMI berupaya untuk melakukan sosialisasi kepada publik. Salah satu tujuannya, agar publik mengetahui kegiatan yang telah terlaksana oleh organisasi dengan harapan munculnya opini publik yang positif. Sesuai dengan teori Trisnawati dan Syarah (2017), bahwa fungsi Humas ialah memelihara komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik dan menyalurkan iklim pendapat bagi organisasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan organisasi terdapat faktor pendukung dan penghambat. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan ditemukan bahwa terdapat 2 faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI Kabupaten Blora di tengah Pandemi COVID-19, yaitu:

Kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Blora). Menjalinkan hubungan baik dan kerja sama dengan publik eksternal sangatlah penting guna menjaga eksistensi lembaga atau organisasi. Kerja sama menjadi elemen yang sangat diperlukan. Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dapat mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Publik eksternal merupakan kekuatan yang muncul dari luar organisasi yang dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam organisasi. Maka dari itu, perlu adanya kerja sama dengan kekuatan yang diharapkan.

Tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sarana dan prasarana kantor termasuk hal yang esensial karena pegawai membutuhkan untuk memperlancar aktivitasnya dalam

mencapai tujuan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor ditujukan untuk membantu pegawai agar lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat bekerja lebih produktif. Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dengan kondisi yang sesuai yaitu terawat dengan baik akan memperlancar proses kerja dalam suatu organisasi atau instansi. Sebaliknya, dampak yang timbul jika sarana dan prasarana belum memadai yaitu pekerjaan di kantor akan mengalami kendala.

Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu:

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara kedua belah pihak yaitu pegawai Humas dan staff yang bertugas, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyampaian informasi atau data kepada masyarakat. Menurut Lopes dan Manas (2013), komunikasi yang buruk dengan satu atau lebih pemangku kepentingan dapat berdampak buruk pada tenggat waktu program kerja dan kurangnya perencanaan waktu yang tepat. Adanya keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat akan berdampak negatif pada hasil kerja pegawai. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Guenter, Emmerik, dan Schreurs (2014), bahwa keterlambatan dalam penyampaian informasi telah dinilai negatif dan merupakan kejadian yang tidak diinginkan. Adapun dampak negatif dari keterlambatan menimbulkan target tidak tercapai dan merusak reputasi organisasi.

Tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa pandemi dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan. Partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19, karena banyak stigma yang muncul di lingkungan masyarakat bahwa mendonorkan darahnya pada masa pandemi akan berbahaya. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah kantong darah setiap bulannya. Selain itu, pada saat pelaksanaan sosialisasi yang diadakan oleh PMI Kabupaten Blora, masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker dan menjaga jarak.

Kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI. Kinerja Humas PMI masih belum maksimal karena sumber daya manusia pada bagian Humas PMI hanya terdiri dari 1 orang. Kurangnya sumber daya manusia dalam organisasi menimbulkan peningkatan beban kerja dan kurang pengawasan terhadap aktivitas kerjanya sehingga cenderung meningkatkan efek atau penurunan kinerja organisasi. Di samping itu, kekurangan jumlah sumber daya manusia akan mempengaruhi informasi yang dibagikan setiap hari. Berdasarkan pengamatan peneliti pada *website* PMI Kabupaten Blora menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* PMI masih belum maksimal yang dibuktikan dari jarangnyanya membagikan informasi terbaru (informasi *up to date*) untuk diakses oleh khalayak umum. Humas PMI juga belum melakukan komunikasi dua arah melalui *website* sehingga tanggapan (*feedback*) dari masyarakat belum terjadi. Hal ini terlihat pada *website* PMI Kabupaten Blora yang belum terdapat fitur *feedback* dari masyarakat.

Dalam pelaksanaan peran Humas terjadi hambatan yang sudah dijelaskan di atas, maka perlu adanya upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi. Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI untuk mengatasi faktor penghambat tidak terlepas dari adanya pemahaman mengenai tugas pokok Humas. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Alamri, Mingkid, dan Kalesaran (2021), bahwa tugas pokok Humas yakni bertanggung jawab atas segala informasi yang disampaikan kepada publik dan selanjutnya melakukan analisis reaksi atau tanggapan publik terhadap suatu organisasi. Berikut ini adalah upaya yang dilakukan oleh Humas PMI untuk mengatasi faktor penghambat:

Koordinasi rutin dengan staff yang bertugas. Humas PMI dapat mengadakan koordinasi rutin dan komunikasi secara berkala dengan staff PMI. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Luo dan Jiang (2014) yang membuktikan bahwa menguasai pengetahuan dan memiliki keahlian komunikasi sebagai kualitas terpenting dari pegawai Humas yang unggul. Menguasai pengetahuan dan memiliki keahlian komunikasi sangat penting untuk diperoleh dan dipraktikkan oleh pegawai Humas dan staff PMI guna meminimalisir keterlambatan penyampaian atau penyajian informasi.

Sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19. Sosialisasi dapat lebih digencarkan dengan mematuhi protokol kesehatan mengenai pencegahan COVID-19, karena peran Humas saat ini menjadi pusat perhatian masyarakat terkait dengan terjadinya kesimpangsiuran informasi karena banyak informasi yang muncul dari berbagai media, yang pada akhirnya mengundang kebingungan publik. Di samping itu, Humas PMI juga dapat membagikan poster dengan desain yang menarik di *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan *website*. Informasi yang dibagikan harus semenarik mungkin, sehingga kesan dari pesan tersebut mampu bertahan lebih lama dan masyarakat tertarik untuk melihat secara langsung pesan yang terdapat di media sosial dan *website* PMI. Langkah yang diambil selaras dengan pendapat Mundy (2018), bahwa strategi komunikasi yang baik mewajibkan suatu organisasi membuktikan nilai mereka melalui tindakan.

Perekrutan pegawai. PMI Kabupaten Bora dapat melakukan perekrutan pegawai Humas PMI guna membantu pekerjaan dan hasil kerja yang optimal. Mengingat peran Humas di tengah pandemi cukup krusial, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam pelaksanaan semua kegiatan dapat diselenggarakan secara baik dan sesuai dengan prosedur. Setelah dilakukan perekrutan pegawai, upaya yang dilakukan untuk peningkatan *update* informasi atau berita yaitu dengan cara pembagian admin dari pegawai Humas yang kemudian diberikan tanggungjawab dalam meng-*update* berita setiap hari.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terkait peran Humas PMI Kabupaten Bora di tengah Pandemi COVID-19, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas PMI telah menjalankan perannya dengan baik. Peran Humas PMI meliputi peran Humas sebagai komunikator (*communicator*), pembina hubungan (*relationship*), pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*back up management*), dan pembentuk citra organisasi (*corporate image*). Dalam menjalankan perannya, Humas memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Humas PMI, adalah kerja sama yang baik dengan publik eksternal (relawan PMI, sekolah, Humas BPBD Kabupaten Bora) dan tersedia sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan peran Humas PMI, yaitu kurangnya koordinasi dengan staff yang bertugas, tingkat partisipasi seseorang dalam kegiatan donor darah mengalami penurunan pada masa Pandemi COVID-19 dan masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan, serta kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola media komunikasi PMI. Upaya yang dilakukan oleh Humas PMI Kabupaten Bora di tengah Pandemi COVID-19 untuk mengatasi faktor penghambat, yaitu koordinasi rutin dengan staff yang bertugas, sosialisasi rutin kepada masyarakat terkait pencegahan COVID-19, dan perekrutan pegawai. Dalam penelitian ini terdapat saran, yaitu Kepala Markas PMI Kabupaten Bora hendaknya mengarahkan Koordinator Humas dalam meningkatkan kedekatan hubungan sosial antara organisasi dengan masyarakat di tengah Pandemi COVID-19 dengan cara rutin menyelenggarakan kegiatan sosialisasi pencegahan COVID-19, meyakinkan kepada masyarakat untuk tidak takut donor darah pada masa pandemi, dan perlunya melakukan perekrutan pegawai baru guna meringankan pekerjaan dan hasil kerja Humas PMI yang maksimal, Koordinator Humas PMI Kabupaten Bora sebaiknya meningkatkan kompetensi terkait pengelolaan *website* dengan mengikuti bimbingan teknologi atau pelatihan kehumasan, meningkatkan kreativitas dengan adanya variasi konten pada media sosial (*instagram, facebook, twitter*) dan *website* agar menarik perhatian publik dan tidak terlihat monoton, informasi harus selalu *up to date* agar publik dapat mengetahui program kerja yang telah terlaksana dari PMI Kabupaten Bora, peran sebagai komunikator harus lebih intens mengingat peran Humas saat ini menjadi pusat perhatian publik terkait dengan sering terjadinya kesimpangsiuran informasi di berbagai media, dan peran sebagai pembentuk citra organisasi sebaiknya ditingkatkan lagi dengan langkah memberikan pelayanan yang lebih cepat dan informatif.

## Daftar Pustaka

- Alamri, M.H., Mingkid, E., & Kalesaran, E.R. (2021). Peran Humas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Manado dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak. *Acta Diurna Komunikasi*, 3 (3), 1-10.
- Azhary, S. & Kriyantono, R. (2018). Pemahaman Petugas Humas Badan Publik terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Informasi dalam Penerapan Humas Online. *Jurnal Pekommas*, 3 (2), 213-220. <http://dx.doi.org/10.30818/jpkm.2018.2030210>.
- Dakir. (2018). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Era Global*. Yogyakarta: K-Media.
- Fadli, M.R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21 (1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Gilaninia, S., Taleghani, M., & Mohammadi, M.E. (2013). The Role of Public Relations in Organization. *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 1 (10), 47-51. <http://dx.doi.org/10.12816/0003699>.
- Gunter, H., Emmerik, I., & Schreurs, B. (2014). The Negative Effects of Delays in Information Exchange: Looking at Workplace Relationships from an Affective Events Perspective. *Human Resource Management Review*, 24 (4), 283-298. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2014.02.001>.



- Hardani., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E.F., Istiqomah, R.R., Fardani, R.A. et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. Diperoleh 8 April 2021, dari <https://www.researchgate.net/publication/340021548>.
- Inah, E.N. (2013). Peranan Komunikasi dalam Pendidikan. *Jurnal Al-Ta'dib*, 6 (1), 176-188. Diperoleh 8 April 2021, dari <https://ejournal.iainkendari.ac.id/al-tadib/article/view/299>.
- Ishaq, R.E. (2015). *Kuliah Public Relations Pengantar & Praktik*. Kediri: STAIN Kediri Press. Diperoleh 12 Februari 2022, dari <http://repository.iainkendari.ac.id/455/1/Kuliah%20Public%20Relation.pdf>
- Johnson, P.S. (2020). Tinjauan Manajemen: Kepemimpinan dalam Perubahan. *Fundamental Management Journal*, 5 (2), 1-11.
- Leavy, P. (2017). *Research Design Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford Press. Diperoleh 8 April 2021, dari <http://www.guilford.com/books/Research-Design/Patricia-Leavy/9781462514380/sumfalse>.
- Lopes, L. & Manas, A.V. (2013). Delays in IT Projects Due to Failures in the Stakeholders Management. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, 5 (2), 155-185. <https://doi.org/10.24023/FutureJournal/2175-5825/2013.v5i2.116>.
- Luo, Y. & Jiang, H. (2014). Effective Public Relations Leadership in Organizational Change: A Study of Multinationals in Mainland China. *Journal of Public Relations Research*, 26 (2), 134-160. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.864241>.
- Mundy, D. (2021). From Relationship Management to Change Empowerment: Shifting Public Relations Theory to Prioritize Publics. *Journal of Public Relations Research*, 33 (6), 504–525. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2053856>.
- Musi, S., dkk. (2020). *Komunikasi dan Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books. Diperoleh 8 April 2021, dari <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>.
- Place, K.R. (2019). Listening as the Driver of Public Relations Practice and Communications Strategy Within A Global Public Relations Agency. *Public Relations Journal*, 12 (3), 1-18. Diperoleh 12 Mei 2022, dari <https://prjournal.instituteforpr.org/wp-content/uploads/katieplacelistening.pdf>.
- Primarni, A. (2015). Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 1 (1), 1-20. Diperoleh 23 April 2022, dari <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrksi/article/view/126>.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95. <http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Samwel, J.O. (2018). Impact of Employee Training on Organizational Performance-Case Study of Drilling Companies in Geita, Shinyanga and Mara Regions in Tanzania. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 6(1), 36-42. Diperoleh 15 Juni 2022, dari <https://www.arcjournals.org/international-journal-of-managerial-studies-and-research/volume-6-iss-ue-1/5>.
- Sandyakala, M.C. (2020). Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 30(2), 184-198. <https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.63>.
- Sitinjak, A.R. (2013). Pola Komunikasi Public Relation Officer Dalam Mempertahankan Citra PT. Lion Air Indonesia Cabang Manado. *Journal Acta Diurna*, 1(1), 1-18. Diperoleh 10 April 2021, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/962/777>.
- Trisnawati, A. & Syarah, M.M. (2017). Strategi Humas Politeknik Negeri Jakarta dalam Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 90-96. Diperoleh 23 April 2022, dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/2334>.