

INTEGRASI KOMPETENSI HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM SISTEM ADMINISTRASI PERKANTORAN YANG EFEKTIF

Wiku Anjampiani Gutama, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran
Universitas Negeri Semarang

wikugutama@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.283>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Di era digital dan globalisasi yang terus berkembang, kompetensi hubungan masyarakat (humas) menjadi elemen krusial dalam mendukung efektivitas administrasi perkantoran. Artikel ini merupakan kajian pustaka yang mengulas peran strategis humas dalam meningkatkan kinerja administrasi organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Humas tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mediator strategis antara organisasi dan publik. Pembahasan mencakup kompetensi utama yang harus dimiliki tenaga humas, seperti komunikasi efektif, penguasaan teknologi digital, manajemen krisis, dan keterampilan analitis. Selain itu, artikel ini menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan dan adopsi transformasi digital untuk memperkuat kapasitas profesional humas. Evaluasi terhadap efektivitas pelatihan serta kontribusi humas terhadap mutu administrasi juga dibahas sebagai bagian integral dari peningkatan kualitas organisasi. Kajian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kompetensi humas yang terarah, adaptif, dan berbasis teknologi merupakan kunci dalam membentuk organisasi yang responsif, komunikatif, dan efisien.

Kata Kunci: evaluasi kinerja, komunikasi fektif, manajemen krisis, organisasi responsif, transformasi digital.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, efektivitas administrasi perkantoran menjadi sangat penting bagi kesuksesan organisasi. Salah satu aspek krusial yang dapat mendukung efektivitas tersebut adalah kompetensi hubungan masyarakat (humas). Humas berperan sebagai jembatan komunikasi antara organisasi dan publik, serta antar anggota organisasi itu sendiri. Strategi komunikasi yang direncanakan dengan baik dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang kebijakan-kebijakan yang diterapkan. Dalam konteks administrasi perkantoran, humas yang efektif dapat meningkatkan citra organisasi dan memperkuat hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan.

Di Indonesia, perkembangan sektor publik dan swasta menunjukkan bahwa hubungan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga berperan sebagai pengelola informasi yang dituntut memiliki keterampilan dan kompetensi dalam merespons kebutuhan organisasi. Efektivitas pengelolaan belanja pemerintah, misalnya, sangat dipengaruhi oleh praktik komunikasi yang transparan dan akuntabel, sehingga para pemangku kebijakan dituntut memiliki keahlian komunikasi yang baik untuk membangun hubungan harmonis dengan publik serta mencapai tujuan organisasi.

Era digital juga telah mengubah lanskap komunikasi, di mana informasi dapat disebarluaskan dengan cepat melalui berbagai platform. Oleh karena itu, humas perlu mahir dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menopang efektivitas administrasi perkantoran. Kompetensi humas dalam memanfaatkan teknologi digital dan media sosial berdampak langsung pada kemampuan organisasi dalam membangun reputasi dan memperkuat pesan yang ingin disampaikan kepada publik. Dengan mengoptimalkan penggunaan berbagai perangkat dan aplikasi komunikasi, administrasi perkantoran dapat mencapai efektivitas lebih dalam menyampaikan informasi yang akurat dan tepat waktu

kepada pemangku kepentingan.

Meskipun peran humas semakin diakui, tantangan dalam administrasi perkantoran tetap menjadi perhatian, terutama yang bersumber dari permasalahan internal seperti rendahnya pemahaman terhadap peran dan fungsi humas dalam organisasi. Sistem komunikasi yang tidak efisien diketahui dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dan berdampak negatif pada kinerja administrasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi humas menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas administrasi perkantoran.

Dalam kajian ini, kami akan menjelajahi pentingnya kompetensi humas dalam mendukung efektivitas administrasi perkantoran. Fokus kami akan meliputi berbagai aspek kompetensi yang dibutuhkan, cara-cara penerapan teknologi dalam komunikasi, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi fungsi humas. Dengan kajian ini, diharapkan dapat dicapai pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran strategis humas dalam administrasi perkantoran yang efektif..

A. PERAN HUMAS DALAM EFEKTIVITAS ADMINISTRASI

Humas berfungsi sebagai jembatan antara instansi publik dan masyarakat, dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat, relevan, dan tepat waktu. Menurut Valentini, komunikasi yang baik dapat menjamin efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam administrasi publik. Kemampuan handal dalam hubungan masyarakat (humas) menjadi keharusan bagi setiap organisasi yang ingin mencapai efektivitas administrasi yang optimal. Humas bukan hanya dianggap sebagai fungsi publikasi, tetapi juga sebagai agen yang menjaga dan membangun hubungan dengan stakeholder baik internal maupun eksternal organisasi. Pemahaman petugas kehumasan, khususnya di instansi pemerintah, berfokus pada menciptakan *goodwill*, menjaga hubungan baik dengan stakeholder, dan membangun pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Ini merupakan elemen kunci yang membantu organisasi dalam memperkuat citra positif di mata publik.

Implementasi strategi humas yang tepat dapat berdampak langsung pada kepuasan stakeholder. Sangat penting mengelola hubungan strategis melalui media digital untuk memelihara komunikasi yang efektif dengan publik. Dengan demikian, Humas berperan penting dalam merancang dan mengevaluasi program komunikasi yang mendukung tujuan organisasi sambil memperhatikan dinamika hubungan sosial. Strategi komunikasi yang ditargetkan dapat mengoptimalkan penyampaian pesan kepada audiens yang relevan.

Satu aspek penting lainnya adalah sejauh mana humas bisa beradaptasi dengan kebutuhan dan karakteristik publik yang beragam. Pengembangan kompetensi humas harus mencakup pemahaman terhadap konteks sosial dan kultural yang berbeda, serta kemampuan mendengarkan (*listening*) untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan stakeholder. Komunikasi yang tidak hanya bersifat satu arah tetapi dialogis merupakan bagian penting dalam menciptakan hubungan yang berbasis kepercayaan. Humas perlu melakukan riset untuk memahami sentimen publik sehingga dapat disiapkan pesan yang sesuai dan menarik.

Dari sudut pandang hubungan internal, humas berperan dalam pengembangan budaya organisasi yang positif. Komunikasi yang efektif sangat vital bagi organisasi untuk mengelola kinerja pegawai dan mekanisme kerja. Dengan memperkuat komunikasi di antara pegawai, organisasi dapat meningkatkan semangat kerja serta koherensi dalam tim. Oleh karena itu, peran humas dalam penciptaan budaya kerja yang produktif menjadi sangat krusial.

Lebih jauh lagi, efektivitas humas tidak hanya terukur dari kemampuan mereka dalam mengelola public relations tetapi juga dari kemampuannya untuk memberikan analisis yang mendalam mengenai *feedback* dari masyarakat. Melalui analisis kritis, humas dapat menyusun rekomendasi strategis bagi manajemen untuk membuat keputusan yang lebih baik, yang sekaligus berdampak pada peningkatan efektivitas administrasi. Sebagaimana dicatat dalam kajian tentang pengembangan manajemen kehumasan, dukungan dari seluruh pemangku kepentingan organisasi mencapai tujuan bersama menjadi sangat penting.

Selanjutnya, integrasi antara aspek komunikasi strategis dan organisasi adalah penunjang utama untuk mengoptimalkan kekuatan humas dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Humas harus mengembangkan dan menerapkan model komunikasi yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja secara menyeluruh. Dalam hal ini, model tersebut harus responsif terhadap perubahan dinamika internal dan eksternal yang dihadapi organisasi.

Kompetensi terhadap teknologi komunikasi menjadi kebutuhan mendesak bagi tenaga humas. Dalam konteks saat ini, kemampuan untuk beradaptasi dengan media digital dan penggunaan alat komunikasi online merupakan keterampilan yang tak terpisahkan. Oleh karena itu, semua petugas kehumasan harus senantiasa dilatih dan difasilitasi untuk menguasai aspek-aspek tersebut agar dapat melakukan tugas mereka dengan efektif. Tindakan ini pada gilirannya akan meningkatkan citra organisasi, serta memperkuat hubungan yang sudah terjalin dengan masyarakat.

B. KOMPETENSI HUMAS YANG DIPERLUKAN

Di era digital yang bergerak cepat, kemampuan humas menjadi kunci dalam menjaga efektivitas administrasi perkantoran. Peran mereka tidak lagi sebatas komunikasi, tetapi mencakup adaptasi terhadap dinamika teknologi dan sosial yang terus berubah. Humas berfungsi tidak hanya sebagai penyampai informasi tetapi juga sebagai mediator antara organisasi dan publiknya, dan memainkan peran penting dalam membangun dan memelihara citra positif organisasi. Peran tersebut dapat berjalan dengan baik, jika ada kompetensi yang harus dimiliki oleh profesional di bidang humas.

1. Kemampuan Komunikasi yang Efektif

Kemampuan komunikasi adalah salah satu kompetensi utama yang diperlukan dalam bidang humas. Komunikasi yang jelas dan efektif dapat memfasilitasi penyampaian pesan yang tepat kepada publik. Humas harus mampu menyusun pesan yang mudah dipahami serta menyesuaikannya dengan audiens yang berbeda-beda. Dalam hal ini, teori komunikasi strategis

sangat relevan, menekankan pentingnya pemahaman tentang konteks di mana komunikasi berlangsung, termasuk memahami audiens dan saluran komunikasi yang tepat. Komunikasi yang terstruktur dan sistematis dapat meningkatkan efektivitas administrasi di lembaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi yang baik sangat berkontribusi terhadap kinerja organisasi.

2. Penguasaan Teknologi Informasi dan Media Sosial

Dengan digitalisasi yang terjadi secara masif, pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi serta media sosial menjadi kompetensi mutlak bagi tenaga humas. Dalam konteks administrasi, media sosial dapat digunakan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan untuk berinteraksi secara langsung dengan publik. Dasar-dasar penggunaan aplikasi perkantoran seperti Word, Excel, dan PowerPoint juga menjadi penting, di mana peningkatan keterampilan ini akan berkontribusi pada efisiensi proses administrasi. Pelatihan terkait aplikasi perkantoran digital dalam melakukan administrasi dapat mengoptimalkan kinerja.

3. Kemampuan Manajemen Krisis

Manajemen krisis adalah aspek lain yang penting dalam kompetensi humas. Ketika terjadi situasi yang dapat merugikan reputasi organisasi, humas harus memiliki keterampilan untuk menangani krisis tersebut secara efektif. Hal ini meliputi kemampuan untuk merumuskan strategi komunikasi yang tepat, baik dalam menjelaskan situasi kepada publik maupun dalam mengurangi dampak negatif bagi citra organisasi. Organisasi yang memiliki tim manajemen krisis yang terlatih dapat mengurangi dampak negatif terhadap citra ketika terjadi situasi krisis.

4. Keterampilan Analitis dan Pemecahan Masalah

Kompetensi analitis sangat dibutuhkan di bidang humas untuk mengevaluasi efektivitas kampanye komunikasi dan strategi hubungan masyarakat lainnya. Keterampilan ini memungkinkan humas untuk melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dari berbagai saluran komunikasi dan mempertimbangkan umpan balik dari publik. Dalam administrasi, hal ini juga mencakup kemampuan untuk merespons dan memecahkan masalah yang muncul dalam

interaksi dengan publik atau dalam pelaksanaan tugas administratif. Pendekatan analitis yang kritis dalam mengelola interaksi publik dapat memperbaiki hasil akhir dalam berbagai aspek kinerja organisasi.

5. Pelatihan Berkelanjutan dan Pengembangan Profesional

Pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi humas tidak dapat dikesampingkan. Dengan adanya perubahan teknologi dan metode komunikasi yang cepat, tenaga humas perlu senantiasa memperbarui keterampilan dan pengetahuannya. Pelatihan manajemen dan administrasi harus terus dilakukan agar tenaga kerja di sektor ini menjadi lebih unggul dan mampu bersaing. Melalui seminar, workshop, dan program pelatihan, tenaga humas bisa mendapatkan pengetahuan terbaru tentang teknik-teknik komunikasi yang efektif serta teknologi terkini yang dapat digunakan dalam praktik humas.

6. Kemampuan Beradaptasi dengan Budaya Organisasi dan Sosial

Kemampuan beradaptasi terhadap budaya organisasi dan sosial juga menjadi kompetensi penting bagi humas. Setiap organisasi memiliki nilai-nilai dan norma yang harus dipahami oleh tenaga humas untuk berkomunikasi dengan efektif. Adaptabilitas ini juga mencakup kemampuan untuk memahami konteks sosial di mana organisasi beroperasi serta menciptakan pesan yang relevan dan sensitif terhadap lingkungan budaya di sekitarnya. Pemahaman konteks lokal dalam komunikasi publik dapat meningkatkan penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

D. TRANSFORMASI DIGITAL DALAM TUGAS HUMAS

Transformasi digital telah menjadi fenomena yang signifikan dalam konteks hubungan masyarakat (humas), terutama dalam menjawab tantangan dan tuntutan komunikasi yang kian kompleks di era digital ini. Transformasi digital tidak hanya mengacu pada penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan mendalam dalam budaya organisasi, konsep operasional, dan hubungan dengan publik. Konsep ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan pesat teknologi informasi

dan Internet, yang telah merevolusi cara organisasi berinteraksi dengan audiens mereka.

1. Definisi dan Ruang Lingkup Transformasi Digital

Digitalisasi secara umum didefinisikan sebagai integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek operasional sebuah organisasi, yang pada gilirannya mengubah cara organisasi berfungsi. Transformasi digital adalah penggunaan teknologi untuk memperbaiki kinerja organisasi. Dalam konteks humas, transformasi digital mencakup penggunaan platform digital untuk membangun dan memelihara hubungan dengan publik serta menyediakan layanan yang lebih efisien. Oleh karena itu, setiap lini humas harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini untuk tetap relevan dan efektif dalam menjalankan komunikasinya.

2. Penerapan Teknologi dalam Humas

Penerapan teknologi dalam humas mencakup penggunaan media sosial, aplikasi komunikasi, alat manajemen proyek, hingga sistem manajemen data. Media sosial, misalnya, telah menjadi alat yang sangat penting dalam humas modern, memungkinkan organisasi untuk berinteraksi secara langsung dan *real-time* dengan audiensnya. Dengan menggunakan media sosial dalam humas tidak hanya memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, tetapi juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Selain itu, platform digital juga menyediakan analitik yang membantu humas dalam mengevaluasi efektivitas komunikasi yang dilakukan.

Di sisi lain, penggunaan teknologi seperti big data dan analitik juga semakin umum dalam humas. Dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, organisasi dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang preferensi dan perilaku audiens mereka. Hal ini memperkuat kemampuan humas untuk merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dan berdampak. Contohnya, teknologi analitik dapat digunakan untuk memonitor percakapan di media sosial tentang merek, memungkinkan humas untuk merespons dengan cepat isu-isu yang muncul.

3. Perubahan dalam Proses Kerja Humas

Transformasi digital juga mengubah proses kerja dalam humas. Dengan alat kolaborasi digital, anggota tim humas

dapat bekerja secara lebih efisien, mengurangi waktu respon, serta meningkatkan koordinasi antar anggota tim. Penggunaan sistem manajemen proyek digital memungkinkan tim untuk menyusun dan melacak kemajuan kampanye dengan lebih efektif. Selain itu, pengenalan perangkat lunak automasi dalam pengelolaan konten dan distribusi informasi dapat memangkas waktu yang dihabiskan untuk tugas-tugas rutin, sehingga humas dapat fokus pada strategi dan inovasi.

Digitalisasi memungkinkan pengintegrasian berbagai fungsi humas ke dalam satu platform yang terhubung, memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih cepat dan akurat. Hal ini berdampak positif pada pengambilan keputusan, di mana humas dapat lebih responsif dalam menghadapi perubahan dan dinamika publik.

4. Pengembangan Keterampilan Digital di Bidang Humas

Keterampilan digital menjadi kunci untuk berhasil dalam transformasi humas. Di era digital, profesional humas harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang alat dan platform digital. Keterampilan ini mencakup kemampuan teknis untuk mengelola media sosial, kemampuan analitis untuk memproses data, serta keterampilan komunikasi untuk dapat menyampaikan pesan dengan efektif melalui berbagai saluran digital.

Sehingga dalam rangka mengembangkan potensi tenaga di bidang humas keterampilan digital harus menjadi bagian dari program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga humas, dengan fokus pada mempersiapkan mereka untuk tantangan digital yang baru dan kompleks. Selain itu, pergeseran ini juga menuntut adanya perubahan dalam kurikulum pendidikan di bidang humas untuk menyelipkan pengetahuan tentang digitalisasi dan keterampilan terkait.

5. Tantangan dalam Implementasi Transformasi Digital

Meskipun transformasi digital menawarkan banyak peluang, proses ini bukan tanpa tantangan. Beberapa tantangan yang sering dihadapi oleh organisasi dalam menerapkan teknologi digital dalam humas termasuk ketidakpahaman teknologi di kalangan staf, kebutuhan untuk

meningkatkan keterampilan digital, serta hambatan dalam pengintegrasian teknologi baru dengan sistem yang sudah ada. Organisasi juga harus menghadapi tantangan terkait privasi dan keamanan data, yang semakin penting di tengah meningkatnya perhatian akan perlindungan data di era digital.

Meskipun ada tantangan, COVID-19 telah mempercepat adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik, termasuk humas. Proses tersebut menunjukkan bahwa organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan memiliki peluang yang lebih besar untuk bertahan dan berkembang.

6. Implikasi Jangka Panjang Transformasi Digital

Transformasi digital dalam humas tidak hanya berdampak pada cara organisasi beroperasi saat ini, tetapi juga mempengaruhi arah masa depan humas. Keberhasilan penerapan transformasi digital dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendorong inovasi. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, organisasi humas dapat lebih proaktif dalam menghadapi tantangan dan menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan publik mereka.

Keberlanjutan dari manfaat ini bergantung pada kemampuan organisasi untuk terus berinvestasi dalam teknologi dan pengembangan keterampilan. Seiring dengan bergesernya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih komunikatif dan responsif, humas yang mampu mengintegrasikan digitalisasi dengan keahlian sumber daya manusia akan menjadi unggul dan lebih mampu menghadapi berbagai tantangan yang ada di masa depan.

E. PELATIHAN DAN PENDIDIKAN UNTUK KOMPETENSI HUMAS

Pelatihan dan pendidikan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kompetensi hubungan masyarakat (humas) yang berkualitas. Dalam rangka mencapai efektivitas administrasi perkantoran, keterampilan yang dibutuhkan oleh tenaga humas harus terus diperbarui dan diperkaya. Menanggapi isu ini, akan dibahas berbagai pendekatan dan

model pelatihan serta pendidikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dalam humas, dengan referensi ke literatur dan studi-studi terkait yang relevan.

1. Pentingnya Pelatihan Berbasis Kompetensi

Pelatihan berbasis kompetensi memberikan manfaat signifikan dalam pengembangan kapasitas tenaga humas. Model ini menekankan pada keterampilan praktis yang sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi. Filosofi di balik pelatihan berbasis kompetensi adalah meningkatkan hasil belajar dengan memfokuskan pada pemaparan praktik nyata dan situasi yang akan dihadapi tenaga kerja. Dalam konteks administrasi perkantoran, pelatihan semacam ini sangat penting mengingat kompleksitas tugas yang harus dikoordinasikan dan dilaksanakan. Mengembangkan keterampilan ini melalui pelatihan memastikan bahwa tenaga humas tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan tersebut secara praktis.

2. Penggunaan Teknologi dalam Pelatihan

Di era digital, penerapan teknologi dalam pelatihan menjadi sangat relevan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas. Program-program pelatihan online atau melalui platform digital memungkinkan para peserta untuk belajar dari mana saja dan kapan saja, tanpa batasan lokasi fisik. Misalnya, e-learning melalui Google Classroom dan platform sejenis lainnya telah terbukti efektif dalam meningkatkan prestasi mahasiswa di berbagai institusi pendidikan, termasuk di bidang administrasi perkantoran. Pelatihan ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengulangi materi sesuai kebutuhan.

Integrasi teknologi dalam kegiatan pelatihan memberikan peluang baru untuk menggunakan media pembelajaran yang lebih menarik dan melibatkan peserta, yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas serta minat belajar. Penggunaan platform digital seperti Google Classroom dalam pelatihan administrasi perkantoran terbukti mampu mempermudah peserta dalam memahami materi yang kompleks melalui pendekatan yang lebih sederhana dan terstruktur. Temuan ini mengindikasikan bahwa

pengembangan kompetensi di bidang kehumasan dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi digital yang inovatif.

3. Integrasi Pelatihan Praktis dalam Kurikulum

Salah satu strategi yang dapat meningkatkan kompetensi hubungan masyarakat adalah dengan mengintegrasikan pelatihan praktis ke dalam kurikulum pendidikan formal. Sebuah studi oleh Lisnawati dan Adman menekankan bahwa program praktek kerja industri yang diintegrasikan dalam pendidikan administrasi perkantoran memiliki dampak positif terhadap penguasaan kompetensi. Pelatihan langsung dan pengalaman di lapangan memberdayakan siswa untuk memahami realitas pekerjaan yang akan mereka hadapi setelah lulus, serta meningkatkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah.

Integrasi praktek yang lebih baik dalam pelatihan dan pendidikan juga mencakup penggunaan simulasi situasi di dunia nyata, yang dapat membantu peserta pelatihan beradaptasi dengan cepat dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Misalnya, dalam pelatihan humas, skenario krisis dapat dipraktikkan, memberikan peserta kesempatan untuk merespons situasi sulit dengan cara yang terencana dan efektif.

4. Penekanan pada Pembelajaran Berbasis Proyek

Pembelajaran berbasis proyek atau Project-Based Learning, (PBL) menjadi metode yang efektif dalam pengembangan kompetensi humas. Metode ini memberikan peserta kesempatan untuk bekerja dalam tim, merencanakan proyek, melaksanakan, dan mengevaluasi hasil kerja mereka secara langsung. Penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis proyek dapat meningkatkan keterampilan kolaboratif dan kepemimpinan siswa, yang merupakan bagian penting dari kompetensi humas.

Siswa tidak hanya belajar tentang teori humas, melalui PBL, siswa juga dapat menerapkannya dalam proyek nyata, memberikan mereka pengalaman berharga dan memperkuat pemahaman mereka tentang konsep-konsep yang diajarkan. Pendekatan ini sejalan dengan kebutuhan dunia kerja saat ini

yang mengutamakan keterampilan komunikasi yang efektif dan kemampuan untuk bekerja dalam tim.

5. Pembelajaran Berkelanjutan dan Pengembangan Profesional

Meskipun pelatihan awal memiliki peran penting, kebutuhan akan pembelajaran berkelanjutan dalam bidang kehumasan tidak dapat diabaikan. Dalam konteks dunia kerja yang terus berkembang, tenaga humas dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan terkini di bidangnya. Melalui pelatihan berkelanjutan, para profesional dapat menjaga keterkaitan mereka dengan perkembangan tren serta teknologi yang terus berubah, sehingga tidak tertinggal dalam praktik kerja sehari-hari. Digitalisasi sistem administrasi di lembaga pendidikan, misalnya, menuntut staf untuk memiliki keterampilan baru yang sesuai dengan perubahan tersebut, sehingga peningkatan kapasitas secara berkelanjutan serta adaptasi terhadap inovasi menjadi hal yang sangat penting.

Di luar pendidikan formal, organisasi juga harus berkomitmen untuk menyediakan program pelatihan berkelanjutan bagi karyawannya. Ini bisa melibatkan seminar reguler, pelatihan workshop, atau program mentoring untuk memastikan bahwa staf tetap terinformasi tentang praktik terbaik dan teknologi terbaru dalam humas dan administrasi perkantoran.

6. Pengukuran Efektivitas Pelatihan

Pengukuran efektivitas program pelatihan merupakan komponen yang tidak dapat diabaikan. Penggunaan metode evaluasi yang terstruktur membantu organisasi dalam menilai sejauh mana pelatihan berhasil mencapai tujuannya. Teknik seperti survei pra- dan pascapelatihan, pengukuran kinerja sebelum dan sesudah pelatihan, serta umpan balik dari peserta dapat memberikan wawasan berharga mengenai manfaat dari program yang telah diimplementasikan. Penggunaan pengukuran yang sistematis dalam pelatihan administrasi perkantoran diketahui mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara keseluruhan.

F. EVALUASI EFEKTIVITAS DAN KINERJA

Evaluasi efektivitas dan kinerja di bidang hubungan

masyarakat (humas) merupakan proses kunci untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran dari organisasi tercapai dengan baik. Evaluasi yang tepat dapat memberikan informasi berharga bagi manajer dan pembuat keputusan dalam meningkatkan program-program humas, sejalan dengan perkembangan organisasi. Dalam rangka mengkaji dan memahami aspek ini, subbab ini akan membahas landasan teori yang mendasari evaluasi efektivitas dan kinerja, metode yang dapat digunakan, serta implikasi bagi praktik humas dalam administrasi perkantoran.

1. Definisi dan Pentingnya Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah proses sistematis yang dilakukan untuk mengukur, menilai, dan menganalisis hasil dari aktivitas organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi tidak hanya bertujuan untuk menilai hasil akhir dari suatu program, tetapi juga untuk menganalisis efektivitas proses yang dijalani. Dalam konteks humas, evaluasi ini termasuk pengukuran seberapa baik komunikasi antara organisasi dan publik berlangsung serta dampaknya terhadap citra dan reputasi organisasi.

Pentingnya evaluasi dalam humas terletak pada kemampuannya untuk memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan menerapkan metode evaluasi yang tepat, humas dapat menentukan apakah strategi komunikasi yang diterapkan efektif dan bagaimana audiens merespons upaya-upaya tersebut. Hal ini sangat relevan dalam konteks kebutuhan organisasi untuk beradaptasi dan responsif terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan eksternal.

2. Metodologi Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja sering kali menggunakan pendekatan campuran yang mengkombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan hasil yang lengkap dan mendalam. Metode kuantitatif dapat mencakup survei yang mengukur kepuasan publik, analisis media sosial, dan analisis data statistik lainnya. Sementara metode kualitatif dapat meliputi wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus, dan analisis konten dari pesan yang disampaikan oleh humas.

Penggunaan model evaluasi diri dapat dijadikan acuan

dalam melakukan evaluasi dalam konteks yang lebih luas di bidang kehumasan. Model ini mencakup pengumpulan data yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai, penilaian terhadap capaian yang diperoleh, serta analisis terhadap situasi yang dihadapi oleh organisasi. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat.

3. Indikator dan Alat Ukur

Penetapan indikator kinerja yang jelas adalah langkah awal yang penting dalam melakukan evaluasi. Indikator ini harus mencerminkan tujuan strategis yang ingin dicapai oleh program humas. Indikator untuk evaluasi kinerja bisa meliputi tingkat kepuasan stakeholder, frekuensi interaksi publik, serta dampak dari kampanye yang dilaksanakan. Setiap indikator harus dapat diukur secara objektif, dan data yang dikumpulkan harus dapat dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas program.

Selain itu, alat untuk mengukur kinerja juga harus ditentukan dengan hati-hati. Penggunaan metode Balanced Scorecard (BSC) memiliki potensi untuk memberikan kerangka kerja bagi evaluasi kinerja. BSC meliputi empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan semuanya penting untuk memberikan pandangan holistik mengenai kinerja organisasi.

4. Umpan Balik dan Pengembangan Berkelanjutan

Setelah proses evaluasi selesai, umpan balik yang konstruktif perlu disampaikan kepada tim humas untuk melakukan perbaikan. Manajemen humas yang baik akan mengedepankan proses perbaikan yang berkelanjutan melalui evaluasi kinerja. Umpan balik ini juga sangat berguna untuk memberikan motivasi kepada anggota tim, sekaligus mengenali prestasi yang telah dicapai.

Evaluasi efektivitas program humas tidak hanya berhenti pada pengumpulan data dan penyampaian laporan. Organisasi harus memiliki mekanisme untuk menerapkan rekomendasi yang dihasilkan dari proses evaluasi, sehingga perubahan positif dapat terjadi secara terus menerus. Melalui pelatihan, workshop, atau peningkatan kapasitas, anggota tim diharapkan mampu melakukan adaptasi yang diperlukan

untuk menghadapi tantangan dan perubahan yang ada di sekitarnya.

5. Dampak Evaluasi Kinerja Terhadap Kebijakan Humas

Evaluasi efektivitas kinerja memiliki dampak jangka panjang terhadap pengembangan kebijakan humas. Dengan mengevaluasi hasil dari program-program humas, organisasi dapat memahami lebih dalam tentang kebutuhan dan keinginan publik, serta cara yang paling efektif untuk menjalin komunikasi. Ini dapat berujung pada pengembangan strategi yang lebih cerdas dan responsif terhadap audiens yang beragam.

Indikator keberhasilan ini juga dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih baik, dan membantu pimpinan dalam merumuskan kebijakan yang lebih akurat dan sesuai dengan realitas di lapangan. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa lembaga pemerintah yang menyadari pentingnya evaluasi kinerja humas dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara organisasi mereka dengan publik, serta meningkatkan kepercayaan dan citra positif di mata Masyarakat.

PENUTUP

Kompetensi humas memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas administrasi perkantoran, terutama di tengah perkembangan teknologi dan dinamika komunikasi organisasi yang semakin kompleks. Kajian ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan strategis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal. Kompetensi utama yang dibutuhkan meliputi kemampuan komunikasi efektif, penguasaan teknologi informasi dan media digital, keterampilan manajemen krisis, serta kemampuan analitis dan pemecahan masalah.

Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam cara humas bekerja dan berinteraksi dengan publik. Kondisi ini mendorong para profesional humas untuk secara aktif mengasah keterampilan mereka melalui berbagai

pelatihan dan pembelajaran yang berkesinambungan. Pelatihan berbasis teknologi dan pembelajaran praktis, seperti project-based learning dan integrasi praktek kerja dalam kurikulum, terbukti mampu meningkatkan kesiapan humas dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Selain itu, evaluasi efektivitas kinerja humas yang sistematis juga penting dilakukan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management, 41*(1), 69-72.
- Akib, H., Hatimah, K., & Sakawati, H. (2023). The Effect of Providing Additional Employee Income on Employee Performance. *Pinisi Journal of Education and Management, 2*(1), 85.
- Amalia, L., & Suwatno, S. (2016). Peningkatan kompetensi siswa melalui efektivitas competency-based training. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, 1*(1), 30-37.
- Andhita, P. R., & Rahmawati, Y. A. (2022). Pengambilalihan Fungsi Kehumasan di Instalasi Humas Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 20*(2), 187-202.
- Ansyar, L., & Junianto, J. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Publikasi Oleh Humas Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan. *Blantika Multidisciplinary Journal, 2*(2), 158-164.
- Bakar, A., Syahwami, Marlina, E., Hamirul, H.-., & Mardansyah. (2024). Strengthening Public Administration Concepts in Administrative Implementation at the Pulau Pekan Village Office, Bungo Regency, Jambi, Indonesia. *Indonesian Community Empowerment Journal, 3*(2), 143-147.
- Desiani, A., Yahdin, S., Hermansyah, H., Irmeilyana, I., & Savera, M. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Perkantoran Digital untuk Pengelolaan Administrasi Desa Beti Indralaya Selatan. *Jurnal Vokasi, 5*(2), 119-127.

- Desiani, A., Yahdin, S., Maiyanti, S. I., Putri, D. L. D., Wibowo, I. T., Djohar, M. A., & Irsyad, M. S. (2021). Pemanfaatan aplikasi perkantoran untuk pengelolaan administrasi desa penyandingan ogan ilir. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 699-705.
- Ediansa, O., Yaakub, S., Akbar, Z., & Dani, R. (2024). Pemanfaatan Google Dalam Mendukung Layanan Kinerja Perkantoran Di Bappeda Kota Jambi. *Jaum*, 1(1), 29-34.
- Fauzi, A., Atmono, A. A., Salsabila, H., Tristiany, K. D., & Mubarak, R. H. (2024). Analisis Evaluasi Kinerja Keuangan Dengan Metode ROI, RI, EVA Dan Dengan Pendekatan Desentralisasi Terhadap Suatu Perusahaan. *Jbeogzrp*, 2(1), 103-136.
- Gamin, G. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Perencanaan Kehutanan dan Tata Lingkungan Dalam Pendukung Penetapan Kawasan Hutan. *Kp*, 4(2), 92-103.
- Handayani, E. F., Lutfiya, K., Windasari, W., & Cindy, A. H. (2024). Pentingnya Peran Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 34 Surabaya. *Tsaqofah*, 4(3), 1448-1458.
- Izzati, A. K., & Firmansyah, A. (2023). Fraud Diamond Theory, Efektivitas Belanja Pemerintah dan Komitmen organisasi. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 23(1), 65-90.
- Koçyiğit, M., & Küçükcivil, B. (2021). The Effect of Digitalization Process on Public Relations Education: A Research on Academics. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 37, 310-328.
- Komalasari, I., Apipah, N., Amini, S. N., & Al-Ayyubi, S. (2023). Analisis Efektivitas Kinerja Tenaga Kependidikan Berbasis Tupoksi Di MTS Riyadlul Ma'arif Kawalu Tasikmalaya. *Kompleksitas Jurnal Ilmiah Manajemen Organisasi Dan Bisnis*, 12(2), 1-11.
- Kristanto, A. B., & Chandrika, N. L. P. (2023). Government Effectiveness Dan Kepatuhan: Peran Mediasi Kompleksitas Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 6(2), 1-20.
- Kurniawan, A., & Saragih, Y. R. (2024a). Analisis Eksistensi Humas CRN TV sebagai Media Jurnalisme di Fakultas Ilmu

- Sosial UIN Sumatera Utara Medan* (Vol. 13, Issue 2) 389-401.
- Kurniawan, A., & Saragih, Y. R. (2024b). Analisis Eksistensi Humas CRN TV Sebagai Media Jurnalisme di Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 13(2), 389-401.
- Lisnawati, R., & Adman, A. (2019). Pelaksanaan Program Praktek Kerja Industri Dalam Penguasaan Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(2), 264.
- Mashudi, M., Fauziah, L., Cholidin, Windriya, A., & Mege, S. R. (2023). Pelatihan Manajemen Dan Administrasi Keuangan UMKM Menuju UMKM Unggul Dan Berdayasaing. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 4(1), 30-37.
- Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), e02372.
- Nafsi, L. L., & Trisnawati, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Mata Kuliah Aplikasi Komputer Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. *Edukatif Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 38-52.
- Najar, A. M., Resnawati, R., Abu, M., Andri, A., & Gamayanti, N. F. (2024). Digitalisasi Sistem Administrasi Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Di SMPN 2 Tanantovea. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 2(4), 77-84.
- Ningrum, E. P. (2020). Peningkatan Profesionalitas Menuju Legitimasi Praktik Humas Pemerintah Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(2), 135-149.
- Nurfadilah, A., & Haliah, H. (2024). Public Sector Transformation: Increased Efficiency and Innovation in the Digital Economy. *International. J. Of. Hum. Educ. Soc. Sci*, 2(2), 127-143.
- Permatasari, A. N., Soelistiyowati, E., Suastami, I. G. A. P. P., & Johan, R. A. (2021). Digital Public Relations: Trend and Required Skills. *Jurnal Aspikom*, 6(2), 373.
- Prastowo, F. X. A. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah. *Profesi Humas*,

5(1), 17.

- Pribadi, A., & Nasution, N. (2021). Digital Transformation to the Sustainability of Public Relations Profession in the Era of Disruption. *Commicast*, 2(1), 52.
- Putri, D. E. A., & Bataha, K. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Balai Rw (Studi Kasus Kelurahan Medokan Ayu). *Pubbis Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 178–187
- Rasim, Danny, M., & Mugiarto. (2023). Pelatihan Administrasi Perkantoran Untuk Meningkatkan Kualitas SDM Pengurus RT. 006 RW. 024 Desa Karangatria. *Vidheas*, 1(1), 31–36.
- Rasto, R. (2012). Mengembangkan Kompetensi Guru Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran Melalui Implementasi Program Latihan Profesi (Plp) Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajerial*, 11(2), 20–28.
- Safitri, E. M., Priyanto, & Indrasari, F. (2019). E-Filling Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan. *Epicheirisi Jurnal Manajemen Administrasi Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3(1), 1–8.
- Sani, A., Universitas Padjadjaran|l Raya Bandung Sumedang, Mik. K., Jatinangor, K., Sumedang, K., Barat, J., Hidayat, M., & Asri Sjafirah, N. (2020). *Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah*. 4(2), 215–236.
- Santoso, N. R. (2021). Gender and Digital Public Relations: Who Gets Benefits? *Ultimacomm Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(1), 108–122.
- Setiawan, Y. D., & Karnalim, O. (2024). Transformasi Ekosistem Digital Melalui Implementasi Super App Untuk Meningkatkan Administrasi Kantor. *Konstelasi Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 60–69.
- Sholeh, M. I. (2023). Pengakuan Dan Reward Dalam Manajemen SDM untuk Meningkatkan Motivasi Guru. *Competitive Journal of Education*, 2(4), 212–234.
- Siahaan, Y. L. O., & Meilani, R. I. (2019). Sistem Kompensasi dan Kepuasan Kerja Guru Tidak Tetap di Sebuah SMK Swasta di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(2), 141.

- Štofková, J., Poliaková, A., Štofková, K. R., Malega, P., Krejnuš, M., Biňasová, V., & Daneshjo, N. (2022). Digital Skills as a Significant Factor of Human Resources Development. *Sustainability*, 14(20), 13117.
- Sudirman, S., Rinaldi, M., & Sutejo, B. (2025). Efektivitas Google Classroom Dan Literasi Digital Dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa Administrasi Perkantoran. *Edu Cendikia Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(03), 1513–1523.
- Sudradjat, S., & Djanegara, M. S. (2020). PKM Uji Kompetensi Bidang Keahlian Akuntansi Di SMK Bina Sejahtera Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), 21–28.
- Sudrajat, G. A. (2021). The Acceleration of Digital Transformation in the Ministry of Finance: What Are the Driven Factors? *Iapa Proceedings Conference*, 45.
- Supriani, Y. (2022). Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 587–594.
- Susanti, A., & Oktarina, N. (2023). Team-Based Project Implementation in Public Relations Learning Through PR Campaign Video Analysis. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)*, 11(1), 31–38.
- Sutangsa, S. (2024). Peran Aparat Administrasi Publik Dalam Pencegahan Korupsi: Suatu Analisis Perspektif. *The World of Public Administration Journal*.
- Tawai, A., Sartono, S., Alam, S., Gunawan, G., Utha, A., & Samiruddin, S. (2022). Bimbingan Teknis Dan Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Melalui Updating Data Kota Kendari. *Jurnal Pengabdian Pendidikan Masyarakat (Jppm)*, 3(2), 1–6.
- Udomah, P. J., Akarika, D. C., & Kierian, N. U. (2023). Digital Technology and Public Relations Practice in Nigeria: A Critical Discourse. *Aksujacog*, 3(2), 154–164.
- Valentini, C. (2013). Public relations in the public sector. The role of strategic communication in the Italian public administration. *Sinergie Italian Journal of Management*, 31(Sep-Dec), 93-113.
- Zaky, M. (2022). Evaluasi Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard: Studi Pada Perusahaan Telekomunikasi. *Komitmen Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(2), 168–179.