



Peran Humas Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya dalam Menginformasikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat

Veiga Octa Dewi Asmara & Ervina Maulidina Hidayati

Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Surabaya-Jawa Timur, Indonesia

Email: 22043010186@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *The Indonesian Red Cross (PMI) is a humanitarian organization that is important in providing public services. This research analyzes the role of PMI Public Relations in conveying information to the public. Through interviews with three sources, namely Headquarters Public Relations, Blood Donor Unit Public Relations, and PMI Clinic Public Relations, and using observation, interview, and documentation methods, this study identified the role of PMI Public Relations as an expert advisor, communication facilitator, problem-solving process facilitator, and technician. Communication. These various roles help PMI Public Relations maintain a positive image of the organization, and strengthen relationships with the community while providing solutions to problems that arise, ultimately increasing public trust in PMI services.*

Keywords: *PMI, Public Relations Role, Public Service*

Abstrak. Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi kemanusiaan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menganalisis peran Humas PMI dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui wawancara dengan tiga narasumber, yaitu Humas Markas, Humas Unit Donor Darah, dan Humas Klinik PMI, serta menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, studi ini mengidentifikasi peran Humas PMI sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Berbagai peran ini membantu Humas PMI menjaga citra positif organisasi, mempererat hubungan dengan masyarakat, sambil memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PMI.

Kata kunci: PMI, Peran Humas, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi nasional di Indonesia yang berfokus pada kegiatan sosial dan kemanusiaan. PMI berpegang pada tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, yaitu kemanusiaan, kesetaraan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan (Bintoro & Kurniawati, 2022). Di Jawa Timur, sebagai salah satu provinsi dengan populasi yang besar dan beragam, PMI memegang peran strategis dalam memberikan layanan publik yang efektif. Namun, efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh PMI sangat bergantung pada peran humasnya. Menurut Dozier dan Broom (dalam Mauliqa, 2021), humas dapat berperan sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, bagian dari tim manajemen, serta teknisi komunikasi. Masing-masing peran ini memiliki kontribusi berbeda dalam mengelola dan menyampaikan informasi. Peran-peran tersebut akan menentukan sejauh mana humas PMI mampu membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat serta memastikan pesan-pesan organisasi tersampaikan dengan baik.

Pertama, sebagai penasehat ahli, humas diharapkan mampu memberikan panduan strategis kepada manajemen PMI dalam menghadapi tantangan komunikasi yang dihadapi organisasi. Dalam situasi krisis atau ketika organisasi menghadapi masalah yang kompleks, humas harus dapat memberikan masukan yang berdasarkan analisis mendalam mengenai opini publik, sehingga keputusan yang diambil oleh organisasi dapat tepat sasaran dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Dalam konteks PMI Provinsi Jawa Timur, peran penasihat ahli ini menjadi penting mengingat seringnya mereka terlibat dalam penanggulangan bencana dan situasi darurat lainnya.

Kedua, peran humas sebagai fasilitator komunikasi juga tidak kalah penting. Dalam peran ini, humas bertugas sebagai mediator antara organisasi dan masyarakat. Humas harus mampu menerjemahkan kebutuhan dan harapan masyarakat kepada manajemen, sekaligus menjelaskan kebijakan dan keputusan organisasi kepada publik. Dalam konteks PMI, di mana mereka harus berhadapan dengan berbagai segmen masyarakat dengan tingkat pemahaman yang beragam terhadap layanan yang mereka sediakan, peran ini sangat penting untuk menjaga hubungan yang harmonis dan membangun kepercayaan antara organisasi dan masyarakat.

Ketiga, humas juga berperan sebagai bagian dari tim manajemen yang terlibat dalam pengambilan keputusan strategis, terutama dalam penanganan krisis. Dalam peran ini, humas tidak hanya bertindak sebagai penyampai informasi, tetapi juga berperan sebagai konselor bagi pimpinan organisasi. Pada saat krisis, seperti bencana alam atau wabah penyakit, humas harus bekerja sama dengan tim manajemen lainnya untuk merumuskan strategi komunikasi yang efektif dalam mengatasi tantangan yang dihadapi. PMI Provinsi Jawa Timur sering kali harus menghadapi situasi darurat seperti banjir, gempa bumi, atau pandemi, sehingga kemampuan humas dalam mendukung tim manajemen menjadi sangat krusial.

Terakhir, peran teknisi komunikasi juga menjadi salah satu aspek penting dalam tugas humas. Dalam peran ini, humas berfokus pada tugas-tugas teknis seperti penulisan siaran pers, penyusunan konten media sosial, pembuatan materi promosi, dan pengelolaan hubungan dengan media. Meskipun peran ini lebih bersifat teknis, namun tetap memegang peranan penting dalam mendukung keseluruhan strategi komunikasi organisasi. Melalui penyampaian informasi yang menarik dan mudah dipahami oleh publik, humas dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap berbagai program dan layanan yang ditawarkan PMI. Pada tahun 2023, misalnya, PMI Provinsi Jawa Timur berhasil menyelenggarakan kampanye donor darah yang mendapatkan respon positif dari masyarakat melalui strategi komunikasi yang efektif di media sosial.

Dari berbagai peran tersebut, terlihat peran humas dalam organisasi PMI sangatlah penting. Untuk itu, penelitian ini akan berfokus pada eksplorasi mendalam mengenai bagaimana peran-peran tersebut diimplementasikan dalam upaya PMI Provinsi Jawa Timur untuk menginformasikan layanan publik kepada masyarakat. Fokus penelitian ini penting untuk memahami secara komprehensif bagaimana PMI menjalankan fungsi humas dalam berbagai konteks, termasuk dalam situasi darurat dan kegiatan rutin mereka. Metodologi yang akan diterapkan dalam studi ini merupakan pendekatan kualitatif, dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada praktisi humas PMI Provinsi Jawa Timur. Wawancara adalah suatu metode pengumpulan informasi yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek. Wawancara kualitatif bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai pengalaman, pandangan, dan sudut pandang individu terkait dengan fenomena yang sedang diteliti (Jailani, 2023).

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran humas dalam PMI Provinsi Jawa Timur, tetapi juga memberikan wawasan tentang best practices yang dapat diterapkan dalam organisasi kemanusiaan lainnya. Temuan dari studi ini diharapkan dapat dijadikan acuan yang bermanfaat dalam pengembangan strategi komunikasi di lembaga-lembaga serupa, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk peningkatan efektivitas peran humas dalam menjembatani komunikasi antara organisasi dan masyarakat

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Peranan Humas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah peran berarti partisipasi dalam aktivitas tertentu. Dalam sebuah organisasi atau institusi, bagian humas memiliki peranan yang sangat krusial untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi tersebut. Ruslan dalam Purwo dan Puspasari (2020), menyampaikan bahwa dalam konteks kehumasan di suatu lembaga atau organisasi, humas berfungsi sebagai penasihat profesional, yang membutuhkan kemampuan tinggi untuk membantu menemukan solusi dalam menghadapi masalah yang terkait dengan hubungan dengan publik. Selain itu, humas di pemerintahan juga dapat berfungsi sebagai penasihat profesional, penghubung komunikasi, fasilitator dalam menyelesaikan masalah, serta ahli komunikasi (Sari, 2012). Menurut Mukarom dan Laksana (2015), fungsi humas terbagi menjadi tiga kategori, yaitu: 1) expert presciber (ahli atau penasihat manajemen), yang menjelaskan bahwa praktisi humas berperan sebagai seorang pakar yang mampu memberikan solusi bagi tantangan yang dihadapi oleh humas dan manajemen suatu organisasi; 2)

communication facilitator, di mana praktisi humas berperan sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator, serta memastikan terjalannya komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya; dan 3) problem-solving process facilitator, yang menunjukkan bahwa humas terlibat dalam proses penyelesaian masalah organisasi meskipun fokus utamanya tetap pada komunikasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak, guna memenuhi kebutuhan yang ada. Pelayanan merujuk pada penyediaan jasa yang diperlukan oleh masyarakat di berbagai sektor. Aktivitas memberi pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab dan fungsi dalam administrasi negara.

Pelayanan Publik didefinisikan sebagai penyediaan jasa, baik oleh pemerintah, dengan dukungan swasta yang beroperasi atas nama pemerintah, maupun pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik dengan imbalan maupun tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Thoah dalam (Sedarmayanti, 2011), pelayanan masyarakat adalah upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga tertentu untuk memberikan dukungan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan mereka.

3. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan informasi yang diterapkan dalam studi ini mencakup pengamatan, percakapan, dan pengumpulan dokumen. Pengamatan adalah landasan dari semua ilmu pengetahuan, karena data yang diperoleh melalui observasi memberikan fakta yang menggambarkan dunia kenyataan (Hardani et al., 2020). Dalam studi ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian, yaitu PMI Kota Surabaya, untuk mengamati proses operasional dan interaksi antara humas PMI dengan masyarakat terkait layanan yang disediakan.

Selain pengamatan, percakapan juga dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Menurut Hardani et al. (2020), percakapan merupakan pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar pikiran dan informasi yang dapat diolah dalam topik tertentu. Moloeng (2021) menjelaskan bahwa percakapan adalah dialog yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu, di mana pewawancara memberikan pertanyaan yang kemudian dijawab oleh terwawancara. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan tiga narasumber dari Humas Palang Merah Indonesia (PMI) yang terkait dengan pelayanan publik.

Narasi ini mengambil wawancara dengan Humas Markas PMI, yaitu Fiara Sasti, Humas Unit Donor Darah PMI, Triksi Hendrianingrum, dan Humas Klinik PMI, Yudha Hutomo. Ketiga narasumber ini memberikan wawasan mengenai bagaimana PMI mengelola komunikasi dalam menyampaikan layanan dan informasi kepada masyarakat. Melalui wawancara ini, peneliti menggali strategi komunikasi yang diterapkan oleh PMI dalam meningkatkan kepercayaan publik serta cara mereka mengelola dan merespons feedback dari masyarakat.

Dokumentasi juga menjadi bagian penting dari proses pengumpulan data. Dokumen yang digunakan oleh peneliti berupa rekaman dan foto yang mencatat peristiwa yang telah berlangsung. Dokumentasi ini memberikan bukti tambahan yang mendukung wawasan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta membantu memperkaya data yang telah dikumpulkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya telah berhasil menjalankan perannya sebagai humas, khususnya sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*), dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada publik. Peran ini diwujudkan melalui berbagai langkah strategis yang bertujuan untuk membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Salah satu tugas utama PMI adalah menerima kritik, saran, dan masukan dari masyarakat. Hal ini digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas program pelayanan publik, seperti donor darah, edukasi bencana, dan bantuan kemanusiaan. Sesuai dengan pendapat Sari (2012), peran penasihat ahli memerlukan pengalaman dan kemampuan tinggi untuk menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi publiknya. Dalam konteks ini, PMI Kota Surabaya menunjukkan kemampuannya dengan menindaklanjuti setiap masukan yang diterima secara strategis dan prosedural untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Fiara Sasti, salah satu humas di Markas PMI Kota Surabaya, mengungkapkan bahwa humas PMI berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan organisasi. Fiara menjelaskan bahwa setiap masukan atau keluhan yang diterima dari masyarakat selalu didokumentasikan dan dibahas dalam rapat evaluasi rutin untuk menciptakan solusi yang tepat. Selain itu, PMI juga aktif berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan media, untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan terkait layanan PMI dapat diterima secara luas oleh publik. Menurut Fiara, salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh semua

kalangan, mengingat keragaman latar belakang masyarakat Surabaya. Oleh karena itu, PMI menggunakan berbagai media komunikasi, seperti media sosial, infografik, dan video edukasi, untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

Selain itu, PMI juga berupaya meningkatkan citra positif organisasi melalui komunikasi yang efektif. Harini (2014) menyoroti signifikansi dari merancang hubungan yang efektif antara institusi dan masyarakat agar bisa membangun citra yang baik. PMI menerapkan strategi ini dengan menyediakan layanan yang nyaman, transparan, dan inklusif bagi masyarakat. Dalam menjalankan perannya, PMI Kota Surabaya memastikan terciptanya hubungan harmonis dengan publiknya melalui komunikasi dua arah, baik melalui dialog langsung maupun media sosial. Wulanjari (2016) menyatakan bahwa peran humas sebagai penasihat ahli bertujuan menciptakan hubungan harmonis antara organisasi dan publik. PMI Kota Surabaya berhasil menerapkan prinsip ini dengan mendekati diri kepada masyarakat, memahami kebutuhan mereka, serta memastikan pesan yang disampaikan diterima dengan baik. Dengan upaya strategis ini, PMI tidak hanya membantu menyelesaikan masalah komunikasi tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, sehingga perannya sebagai penasihat ahli dapat dijalankan secara optimal.

Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya telah melaksanakan tanggung jawabnya sebagai penghubung komunikasi dengan mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk menjembatani hubungan antara publik internal dan eksternal. Sebagai fasilitator komunikasi, PMI berperan dalam menyampaikan informasi layanan kepada masyarakat secara jelas dan terstruktur, serta membangun hubungan harmonis dengan berbagai pihak. Peran ini sejalan dengan pendapat Sari (2012), yang menjelaskan bahwa seorang humas bertindak sebagai mediator antara organisasi dan publik, mendengarkan kebutuhan publik, dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan diterima dengan baik.

Pada aspek komunikasi internal, PMI Kota Surabaya rutin mengadakan rapat koordinasi dengan seluruh jajaran organisasi, termasuk pejabat, staf, dan relawan, untuk memastikan sinkronisasi program dan kesepahaman dalam menjalankan tugas kemanusiaan. Rapat-rapat ini mencakup pembahasan rencana kerja, evaluasi program, dan pemecahan masalah operasional, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien. Komunikasi internal ini memungkinkan seluruh tim memiliki persepsi yang sama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Di sisi lain, pada aspek komunikasi eksternal, PMI Kota Surabaya aktif melibatkan berbagai pihak, seperti media, pemerintah daerah, dan komunitas, untuk memperluas

jangkauan informasi layanan yang disediakan. Salah satu strategi yang digunakan adalah mengadakan sosialisasi program, baik melalui media sosial maupun forum langsung, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan PMI, seperti donor darah, bantuan bencana, dan edukasi kesehatan. Hal ini mendukung pernyataan Sinatra & Darmastuti (2018), yang menyebutkan bahwa strategi komunikasi dua arah (*two-way communication*) efektif untuk membangun interaksi antara organisasi dan publik, sehingga menciptakan pemahaman dan hubungan yang saling mendukung.

Hasil wawancara dengan Triksi Hendrianingrum, humas Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya, memperkuat temuan ini. Triksi menjelaskan bahwa komunikasi dengan masyarakat menjadi bagian penting dalam pelayanan donor darah. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penyebaran informasi secara proaktif melalui berbagai kanal media, seperti kampanye donor darah di media sosial, pengiriman undangan kepada komunitas, serta kolaborasi dengan institusi pendidikan dan perusahaan. PMI juga memberikan edukasi mengenai manfaat donor darah dan prosedur yang aman, sehingga masyarakat merasa percaya dan nyaman untuk berpartisipasi. Triksi menambahkan bahwa masukan dari pendonor juga diolah untuk memperbaiki layanan, seperti penyediaan fasilitas yang lebih baik di lokasi donor darah.

Dengan pendekatan ini, PMI berhasil menjalin hubungan yang positif dengan semua pihak yang terlibat, meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap organisasi, serta menciptakan kepercayaan yang kuat terhadap layanan yang diberikan. Upaya strategis ini menunjukkan bahwa PMI Kota Surabaya tidak hanya berfokus pada publik eksternal, tetapi juga memperhatikan kebutuhan publik internal untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Sebagai fasilitator pemecah masalah, Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surabaya memainkan peran penting dalam menyelesaikan berbagai tantangan yang berkaitan dengan penyampaian informasi pelayanan kepada publik. Humas PMI Kota Surabaya bertindak sebagai penengah untuk menangani isu-isu yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat, sekaligus menciptakan solusi yang efektif guna mempertahankan citra positif organisasi. Dalam konteks ini, humas PMI berperan strategis untuk memastikan publik menerima informasi yang benar dan akurat, sehingga dapat meminimalisir potensi penyebaran berita yang tidak benar.

Menurut Suratman & Wulandari (2017), salah satu tugas utama humas dalam organisasi pemerintahan adalah rekomendasi kepada manajemen mengenai isu sosial dan politik, dan merancang strategi untuk merespons isu-isu sensitif yang dapat memengaruhi keberlangsungan

organisasi. Penelitian ini relevan dengan pendekatan yang dilakukan PMI Kota Surabaya, di mana humas secara aktif berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk merancang strategi komunikasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung tujuan kemanusiaan organisasi.

Dalam proses pemecahan masalah, PMI Kota Surabaya melibatkan pendekatan proaktif, seperti pemantauan opini publik melalui media sosial dan forum masyarakat. Langkah ini sesuai dengan konsep *defining the problem* yang dikemukakan oleh Kholisoh (2016), yaitu melakukan pengawasan terhadap informasi, pendapat, sikap, dan perilaku publik yang relevan dengan organisasi. Dengan demikian, PMI dapat mengidentifikasi permasalahan yang muncul lebih awal dan merancang langkah antisipatif yang tepat.

Berdasarkan wawancara dengan Triksi Hendrianingrum, Humas Unit Donor Darah PMI Kota Surabaya, salah satu langkah pemecahan masalah yang dilakukan adalah melalui edukasi publik tentang pentingnya donor darah serta jaminan prosedur yang aman. Ketika ada isu atau kekhawatiran dari masyarakat terkait donor darah, humas PMI secara langsung memberikan klarifikasi dan informasi tambahan. Selain itu, Triksi juga menyebutkan bahwa PMI rutin mengadakan forum diskusi dengan komunitas dan mitra kerja untuk mendengar masukan serta menyusun solusi bersama terhadap tantangan operasional yang dihadapi.

Penelitian Widayawati (2016) menekankan bahwa humas berperan sebagai garda terdepan dalam menciptakan citra positif organisasi, termasuk dalam menyampaikan informasi, menemukan solusi, dan mempertahankan kepercayaan publik. Hal ini terefleksi dalam upaya PMI Kota Surabaya yang tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah internal, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui komunikasi terbuka dan kolaborasi yang baik dengan berbagai pihak. Pendekatan ini memungkinkan PMI untuk terus menjalankan misinya secara efektif dan membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat.

Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Sebagai seorang ahli dalam komunikasi, peran Humas PMI Kota Surabaya sangat penting dalam menginformasikan masyarakat dengan cara yang terstruktur dan melalui berbagai saluran yang efektif. Seperti yang diterapkan oleh Humas BPSDM Provinsi Jawa Timur, alur komunikasi di PMI Kota Surabaya dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan PMI, kemudian dirapatkan dengan pimpinan untuk merumuskan strategi komunikasi yang tepat. Setelah strategi tersebut disepakati, informasi akan disampaikan melalui saluran yang sesuai, seperti media cetak, elektronik, dan digital. Proses ini memastikan bahwa masyarakat menerima informasi yang jelas, tepat, dan tidak menimbulkan kebingungannya.

Humas PMI Kota Surabaya, sebagaimana dijelaskan oleh Yudha Hutomo, Humas Klinik PMI, juga berperan aktif dalam menyediakan layanan teknis komunikasi dengan mengelola berbagai saluran informasi. Yudha menyebutkan bahwa untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik, pihaknya menggunakan berbagai platform digital untuk memberikan informasi tentang kegiatan dan layanan yang tersedia, termasuk melalui media sosial dan situs web resmi. Yudha menambahkan bahwa dalam setiap komunikasi, PMI selalu memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat dan mudah dipahami.

Sebagai teknisi komunikasi, Humas PMI tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi melalui media cetak atau elektronik saja, tetapi juga beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Misalnya, PMI Kota Surabaya mengoptimalkan penggunaan media sosial dan website sebagai sarana untuk menyampaikan berita atau update terkait kegiatan donor darah, pelatihan, dan layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa humas harus menjadi jurnalis yang aktif dalam memanfaatkan media baru untuk meningkatkan akses informasi publik.

Humas sebagai teknisi komunikasi memiliki tanggung jawab besar dalam memelihara citra organisasi dengan menyajikan informasi yang konsisten dan relevan. Menurut Sari (2012), peran humas sebagai teknisi komunikasi mencakup fungsi sebagai "journalist in resident", yang menunjukkan bahwa humas menyampaikan informasi dengan cara teknis melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Dalam konteks ini, Humas PMI Kota Surabaya tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengarahkan publik untuk memahami prosedur yang berlaku serta memberikan klarifikasi ketika ada kesalahpahaman atau isu yang berkembang.

Pernyataan Yudha Hutomo juga selaras dengan pandangan Datuela (2013) yang menyatakan bahwa humas harus memiliki strategi komunikasi yang efektif untuk mempertahankan citra positif organisasi. Humas PMI telah menjalankan perannya dengan baik dalam menggunakan media komunikasi yang sesuai, baik secara langsung maupun melalui platform digital, untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat dan memastikan bahwa informasi yang diberikan tepat sasaran.

Dengan demikian, Humas PMI Kota Surabaya berfungsi bukan hanya sebagai pengirim informasi, melainkan juga sebagai pengelola proses komunikasi yang mendalam, yang menghubungkan PMI dengan masyarakat melalui saluran komunikasi yang relevan dan efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran Humas Palang Merah Indonesia (PMI) sangat vital dalam menyampaikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Humas PMI berfungsi sebagai penasihat profesional, penghubung komunikasi, mediator dalam pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi, yang semuanya memiliki kontribusi penting dalam menjaga citra positif organisasi. Melalui peran-peran ini, Humas PMI berhasil membangun hubungan yang baik dengan publik serta memberikan solusi atas berbagai masalah yang muncul, seperti dalam situasi darurat atau bencana. Komunikasi yang efektif dan pemilihan saluran yang tepat juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PMI. Oleh karena itu, penerapan peran-peran ini secara optimal dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan pengelolaan hubungan antara PMI dan masyarakat.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk fokus pada segmentasi publik untuk menyesuaikan strategi komunikasi dengan kebutuhan setiap kelompok masyarakat. Penelitian perbandingan dengan lembaga kemanusiaan lainnya dapat memberikan perspektif lebih luas mengenai praktik terbaik dalam komunikasi sosial. Kajian tentang pengaruh media sosial terhadap citra organisasi juga penting untuk memahami dampaknya terhadap persepsi publik dan partisipasi masyarakat. Selain itu, penelitian tentang penerapan teknologi dalam komunikasi krisis dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pada situasi darurat. Terakhir, evaluasi jangka panjang terhadap peran Humas PMI dapat memberikan gambaran lebih jelas tentang keberlanjutan dan perkembangan strategi komunikasi yang diterapkan.

DAFTAR REFERENSI

- Bintoro, M., & Kurniawati, J. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PMI PROVINSI BENGKULU DALAM MELAKSANAKAN SOSIALISASI PENANGGULANGAN BENCANA ALAM DI KELURAHAN SUMBER JAYA KOTA BENGKULU. *JURNAL MEDIA*, 3(1), 14-25.
- Datuela, A. (2013). Strategi Public Relations PT. Telkomsel branch Manado dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 44–55.
- Hardani, A., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Alfabeta.

- Harini, I. N. (2014). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya). *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8-20.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Kholisoh, N. (2016). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit "X" di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195–209.
- Mauliq, R. (2021). Peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik (studi pada bagian humas dan protokol pemerintah kota bogor). *UG Journal*, 14(7).
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Public Relation. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 458-467.
- Sari, B. W. N. (2012). Humas Pemerintah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinatra, L., & Darmastuti, R. (2018). Kajian Peran Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, 2(2), 95–105.
- Suratman, B., & Wulandari, S. S. (2017). Public Relation Talent of PR. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widayawati. (2016). Strategi Marketing Public Relations Swiss Bell Hotel Borneo Samarinda dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(3), 22–36.
- Wulanjari, N. (2016). Peran Public Relations Di Kantor Binas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4(1), 56–67.