

Manajemen Humas : Optimalisasi Media Digital Dalam Komunikasi Publik Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

¹Roichatul Jannah El Muttaqin, ²Muhammad Thohir, ³Mardhiyah

^{1,2,3} UIN Sunan Ampel Surabaya, Jl. A. Yani 117, Surabaya, Indonesia

e-mail: roichatuljannahel14@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine how to implement Public Relations management in optimizing the use of digital media for public communication at the Gresik Regency Education Office. Digital media has an important role in increasing transparency, effectiveness and community involvement. This article discusses how the agency uses various digital platforms as a tool for communicating with the public and improving its image and services. The research method used is qualitative with a case study approach. The results of the research show that although the use of digital media is not optimal, digital media has great potential in increasing the effectiveness of public communication in the Education Department, especially with more structured management and increasing human resource capacity.

Keywords: *Management, Public Relations, Digital Media*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sudah semakin pesat. Di era digital saat ini, media digital telah berkembang menjadi alat utama dalam mempengaruhi opini publik. Dengan kemampuan penyebaran informasi secara cepat dan jaringan yang luas, media digital mempunyai pengaruh yang penting bagi sebuah Lembaga dan masyarakat. Melalui platform seperti media social, blog, web, dan situs berita yang dapat mempercepat penyebaran ide, informasi, dan opini. Hal ini membuat media digital menjadi sangat penting bagi individu, organisasi, dan pemerintah dalam menyampaikan pesan mereka kepada publik, begitu juga pada masyarakat akan semakin bergantung pada teknologi untuk mendapatkan sebuah informasi.

Salah satu faktor utama dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat pada pemerintahan yang transparan dan responsive adalah komunikasi publik yang efektif. Menurut Ruben dan Steward menyatakan bahwa komunikasi public yang efektif diharuskan selalu melibatkan pertimbangan dari audiens maksudnya informasi yang perlu didapatkan oleh audiens adalah kondisi geografis, dalam hal ini seperti pandangan umum dalam komunikasi, yaitu komunikasi yang efektif itu didasarkan pada kemampuan komunikator dalam mengenal khalayaknya. Karena mengenal khalayak adalah kunci penting untuk membentuk komunikasi yang efektif.(Mucharam, 2022) Jika masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan tepat

waktu, maka akan mendorong masyarakat ikut berpartisipasi aktif dalam mengikuti berbagai program Pendidikan yang sedang di jalankan oleh institusi pemerintah. Namun untuk saat ini komunikasi tradisional mempunyai keterbatasan, seperti keterbatasan jangkauan, waktu dan biaya. Oleh karena itu, untuk menuju pemanfaatan media digital dalam komunikasi public menjadikan hal yang sangat penting. . Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ade Taryana “Peran Humas, Media Digital, dan Manajemen Opini Publik di Pertamina Internasional EP” yang menyatakan bahwa Penggunaan media digital menjadi elemen yang penting dalam setiap kegiatan Humas. Melalui media digital, Humas dapat menyampaikan pesan perusahaan secara luas, cepat, dan interaktif kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.(Taryana, 2023)

Humas di instansi pemerintahan di haruskan bisa bergerak dengan cepat dalam mengisi informasi publik di era perkembangan teknologi dan informasi saat ini. Informasi yang menyebar di masyarakat, pemerintah sebaiknya memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak menjadi kesalahpahaman bagi masyarakat. Maka dari itu institusi pemerintah dituntut bekerja lebih keras dalam menyampaikan informasi yang akurat dan relevan tentang apa saja yang ada di pemerintahan. Karena jika penyampaian informasi tersebut tidak efektif, maka kinerja pemerintah akan dianggap kehilangan maknanya di mata publik. Maka dari itu diperlukan sikap profesionalisme kinerja dari Lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dibagian komunikasi dan informasi.(Nugraha et al., 2020)

Humas merupakan suatu bentuk komunikasi yang berlaku untuk setiap jenis organisasi, baik yang bersifat komersial maupun yang bertujuan mencari keuntungan dan perusahaan non komersial yang tidak mencari keuntungan.(Nurjanah & Nurnisya, n.d.) Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian humas adalah suatu strategi penting dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan berbagai organisasi dan publiknya. Melalui humas, organisasi berusaha membangun komunikasi yang efektif, transparan agar terciptanya sebuah kepercayaan dari masyarakat. Karena peran humas tidak hanya memberikan atau menyebarluaskan informasi saja akan tetapi mendengarkan masukan, inovasi, keluhan dari masyarakat publik. Dengan berjalannya komunikasi tersebut humas bisa mengatasi masalah apa yang sedang terjadi dan membangun citra positif di mata publik.

Setiap kegiatan dalam organisasi pasti membutuhkan manajemen, begitu juga dalam kegiatan hubungan masyarakat (HUMAS) atau biasanya disebut dengan *public relation* yang bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan citra, reputasi serta komunikasi yang

baik antara komunikasi dan public. Peran humas nantinya membantu memberikan informasi, membangkitkan ketertarikan masyarakat, sehingga membuat masyarakat mengerti dalam kondisi tertentu. (Noviantiani & Harmonika, 2021) Manajemen humas adalah suatu proses yang menangani perencanaan, pengorganisasian, dan mengkomunikasikan serta mengkoordinasikan secara serius dan rasional dalam berusaha untuk mencapai tujuan. (Hakim, 2019) Manajemen humas dapat dicirikan sebagai teknik atau metode komunikasi yang digunakan oleh sebuah organisasi yang dalam hal ini membutuhkan manajemen tanggungjawab untuk mencapai tujuan tertentu yang melalui implementasi program kerja yang terorganisir dengan baik dan komprehensif. Hubungan masyarakat adalah disiplin ilmu social yang memuat banyak kegiatan seperti perencanaan, pengambilan keputusan, pengarahan dan pelaksanaan program strategis yang mana pelaksanaan program-program tersebut dirancang untuk memadukan kepentingan dan tujuan Lembaga atau organisasi dengan masyarakat. (Mardiyah et al., 2023)

Dinas Pendidikan kabupaten Gresik telah melaksanakan pemanfaatan media digital dalam menjalankan fungsi hubungan masyarakat diantaranya menggunakan beberapa platform digital seperti, website resmi, akun media social (Instagram), serta platform pelayanan public yaitu aplikasi SPAN LAPOR untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat, namun masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi untuk mengoptimalkan penggunaan media digital. Beberapa tantangan yang harus dihadapi yaitu karena di dinas Pendidikan kabupaten Gresik untuk tenaga ahli yang mampu dalam mengelola media digital itu tidak ditugaskan secara khusus dalam menangani hal tersebut juga kurangnya personil yang menangani dan kesulitan dalam merancang strategi komunikasi digital yang efektif dan terstruktur. Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “strategi manajemen humas: optimalisasi media digital dalam komunikasi publik di dinas pendidikan kabupaten Gresik”. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis strategi apa yang bisa di ambil oleh dinas Pendidikan kabupaten Gresik untuk memaksimalkan pemanfaatan media digital dalam komunikasi public meskipun masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif studi kasus. Creswell J.W mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok yang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan. (Creswell, 2014) Stake menyatakan bahwa penelitian studi

kasus digunakan untuk mengungkap keunikan karakteristik yang terdapat didalam kasus yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini, studi kasus dimanfaatkan peneliti untuk memahami lebih lanjut tentang suatu permasalahan dengan amat mendalam dari beberapa fenomena yang terjadi dalam bentuk pertanyaan. Data dan sumber data pada penelitian ini didapatkan dari data hasil wawancara langsung dengan subjek yaitu humas Dispendik Gresik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan setelah wawancara kepada informan. Adapun informan yang terpilih di penelitian ini adalah informan yang menjadi pegawai sebagai humas di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Humas Media Digital di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

Seksi Dinas Pendidikan kabupaten Gresik dipimpin oleh Bapak S. Hariyanto, S.Pd., M.M dan Bapak Herawan Eka Kusuma, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Dinas Pendidikan kabupaten Gresik dan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dibantu oleh beberapa pegawai yakni bapak Hadi, ibu Jihan Tsanisya Darmawan, S.Kom, Ibu Diza Alief Prasetyani dan bapak Rendra Surya Setyoardi merupakan bidang yang melayani segala urusan yang berkaitan dengan pengelolaan humas media digital di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik (Dispendik)

Adapun jenis-jenis media digital yang digunakan untuk mengelola data atau kegiatan yang dilakukan oleh humas dispendik adalah aplikasi Instagram dan Facebook untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta aplikasi SPAN LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). SPAN LAPOR merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id , Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (android dan IOS). kemudian ada Gresik AKAS 112 (Pemkab Gresik) merupakan aplikasi milik pemerintah kabupaten gresik yang digunakan untuk mengelola laporan, masukan dan keluhan yang masuk dari masyarakat.

E Mulyasa menyatakan bahwa manajemen humas merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja yang disertai dengan pembinaan secara berkelanjutan untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya dan masyarakat yang berkepentingan langsung dengan Lembaga Pendidikan.(Fuadi & Yuliana, 2023). Manajemen humas adalah serangkaian aktivitas yang ada disebuah organisasi sebagai suatu rangkaian

komunikasi dan digunakan untuk memberikan informasi relevan, yang berlangsung secara berkelanjutan dan terarah.(Winarto et al., 2023)

Humas memiliki peran penting pada era digitalisasi ini karena humas memiliki peranan menjadi mediator dalam komunikasi atau sarana yang digunakan untuk menghubungkan pesan dari satu pihak ke pihak yang lainnya yaitu dari pemerintah daerah kepada masyarakat publik.(Anggraini & Maulida, 2023) Berdasarkan penelitian yang digunakan dilakukan oleh Elfridawati Mai Dhuhani yang menerjemahkan dari buku manajemen humas menyatakan bahwa tujuan humas terangkum dari beberapa sumber, yaitu: (1) untuk melanjutkan dukungan yang lebih baik dan kuat, (2) untuk menunjukkan kemajuan yang positif, (3) untuk meningkatkan beberapa program yang ada di pendidikan, (4) untuk mempromosikan sebuah konsep yang ada di Lembaga Pendidikan dan mempererat hubungan dengan masyarakat.(Dhuhani, 2017). Adapun manajemen humas yang diterapkan di dispendik melalui media digital memiliki beberapa tahapan manajemen, yaitu:

Perencanaan, merupakan awal kegiatan yang perlu dilakukan dengan membuat program yang akan dilaksanakan pada waktu jangka Panjang dengan jangka 10 tahun ke atas, atau jangka menengah dengan perencanaan 3-8 tahun, jangka pendek yang dilaksanakan pada waktu 1 tahun kedepan. Perencanaan dimensi spasial atau dimensi tentang ruang dan batasan wilayah seperti cakupan wilayah regional, nasional, dan perencanaan tata ruang. Dimensi tingkat teknis perencanaan makro, mikro, sektoral, kawasan, dan proyek.(P & Saifullah, 2023). Dinas Pendidikan kabupaten Gresik melakukan perencanaan dalam penggunaan media digital dengan menyusun strategi perencanaan yang jelas. Fokus utama dalam perencanaan ini adalah memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik bisa diakses secara terbuka. Langkah ini dilakukan agar pelayanan komunikasi publik dibidang humas dapat lebih efisien dan sesuai dengan perkembangan teknologi di era digital saat ini. Hal ini sejalan dengan Badrut Tamam berpendapat bahwa perencanaan dilakukan dengan penetapan tujuan terlebih dahulu, kemudian menetapkan peraturan dan pedoman pelaksanaan, menetapkan biaya yang diperlukan dari tindakan yang dilakukan.(Tamam & Sholeh, 2021) Sedangkan Mardiyah dkk menyebutkan bahwa perencanaan adalah tahap awal dalam proses penyusunan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.(Mardiyah et al., 2023)

Sebagaimana hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam perencanaan mengelola humas dalam media digital adalah dengan merencanakan tujuan yang ingin dicapai melalui media digital dilanjutkan dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menyusun

jadwal publikasi konten di Instagram agar masyarakat mendapatkan informasi secara teratur seperti tiap minggu sekali harus ada informasi yang diberikan melalui feed Instagram. Maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan dalam mengelola humas melalui mdia digital sudah dilaksanakan dengan baik.

Setelah perencanaan, tahap kedua adalah *pengorganisasian*. Proses pengorganisasian di dispendik dilaksanakan dengan menempatkan informasi melalui satu pintu di PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) sebagai pusat yang mengendalikan pengelolaan informasi yang di bantu dengan beberapa pegawai di bidang humas yang mengelola media digital tersebut. Selain itu, pengorganisasian di dinas pendidikan kabupaten Gresik juga berkolaborasi dengan sekolah-sekolah yang mana kepala sekolah atau anggotanya dilibatkan untuk mengikuti kegiatan sosialisasi tentang ketebukaan informasi agar alur informasi antara sekolah ke dinas dan publik berjalan dengan lancar dan efisien. Hal ini sesuai dengan data wawancara dengan bapak Herawan yang menyatakan bahwa : *“Strategi mengelola media humas pada dinas pendidikan kabupaten Gresik dengan pemberian informasinya pada satu pintu di PPID, PPID bertugas untuk memverifikasi, memilah dan menindaklanjuti informasi dan laporan yang diterima dari publik, namun karena terbatasnya personil dalam menangani media tersebut menjadi salah satu tantangan yang membuat laporan dari masyarakat tidak dapat langsung ditindaklanjuti secara optimal”*.

Pengorganisasian adalah proses yang digunakan setelah perencanaan strategi yang telah dirumuskan lalu didesain dalam sebuah struktur organisasi dan menyakinkan bahwa semua pihak yang menyangkut di organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. (Tamam & Sholeh, 2021). Menurut siswanto mendefinisikan pengorganisasian sebagai pembagian kerja, penetapan hubungan antar pekerjaan, dan pemberian lingkungan kerja dan fasilitas agar proses kerja bekerja secara efisien. (Siswanto, 2008)

Kegiatan *actuating* atau pelaksanaan optimalisasi media digital ini diwujudkan dengan memanfaatkan penggunaan media digital secara aktif dari berbagai platfrom digital. Dalam tahap pelaksanaan ini, pegawai dispendik tidak hanya memanfaatkan media digital secara aktif saja, tetapi juga berusaha mempercepat respons pada masalah yang ada dilapangan, seperti ketika ada laporan dari masyarakat tentang masalah yang ada disekolah, maka Bapak Hadi selaku Koordinator yang mengelola SPAN Lapor akan disposisi terlebih dahulu ke bagian apa yang tertuju misal permasalahan di SD (Sekolah Dasar) maka laporannya diberikan ke bidang SD terlebih dahulu untuk diberikan solusi, kemudian setelah mendapatkan solusi, pihak dinas akan

menginput jawaban ke web SPAN Lapor atau biasanya pihak dinas akan segera memanggil pihak yang bersangkutan tersebut untuk melakukan klarifikasi dan mempercepat penyelesaian masalah. Hal ini akan memperkuat komunikasi antara dinas dan pihak sekolah serta masyarakat ketika mendapatkan sebuah masalah akan diselesaikan lebih cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara Kharisma dan Lidya Agustina yang menyatakan bahwa pentingnya peran humas dalam manajemen opini publik di instansi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), dalam pelaksanaannya Pranta humas di ANRI memanfaatkan *website* dan media social untuk memberikan informasi yang mereka miliki. Adapun media social yang digunakan adalah Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube. (Kharisma & Agustina, 2019) Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan optimalisasi media digital humas di dispendik sudah terlaksana dengan baik meskipun terdapat kendala di SDM yang kurang namun untuk memberikan informasi serta menangani beberapa keluhan dari masyarakat sudah terstruktur secara efektif dan efisien.

Tahap terakhir POAC yang berdasarkan manajemen humas adalah *controlling* atau biasa disebut dengan evaluasi. Pada tahap ini, dinas pendidikan kabupaten Gresik melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan media digital melalui pemantauan secara berkala yang dilaksanakan tiap 3 bulan sekali kemudian direkap semua laporan-laporan serta keluhan yang masuk ke SPAN Lapor, Instagram dan Facebook dari masyarakat. Pejabat PPID akan mengevaluasi seberapa cepat anggota PPID memberikan respons kepada publik. Proses evaluasi ini tidak hanya fokus pada laporan saja, tetapi pejabat PPID juga mengukur seberapa efektif platform media digital dapat membantu dalam komunikasi publik seperti memberikan informasi yang cepat dan relevan. Evaluasi ini dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya. (Juliana et al., 2021). karena pada dasarnya tujuan evaluasi adalah untuk memastikan bahwa aturan yang diterapkan disebuah organisasi atau Lembaga bisa mencapai tujuan dengan baik dan mengurangi kesalahan sekecil mungkin, maka dari itu organisasi harus melakukan manajemen dengan baik. (Winarto et al., 2023)

Namun, dalam melaksanakan penggunaan media digital, dinas pendidikan kabupaten Gresik mempunyai beberapa kendala, yaitu:

1. Minimnya personil khusus yang ditugaskan untuk menangani pelayanan humas yang berdampak petugas tidak selalu dapat mengakses dan memantau media social seperti SPAN LAPOR dan Instagram.

2. Dinas Pendidikan kabupaten Gresik belum mampu menyaring informasi karena belum memiliki system atau aplikasi yang dapat menyaring serta memilah laporan mana yang perlu ditindaklanjuti segera

Dengan adanya kendala-kendala itu menyebabkan humas merasa kesulitan dalam memberikan arahan dan penjelasan tentang permasalahan yang dihadapi. Maka dari itu dinas Pendidikan sebaiknya segera menambah personil yang ditugaskan untuk mengelola media digital secara khusus. Penambahan personil akan membantu meningkatkan keefektifitas pengelolaan manajemen humas dalam memberikan informasi kepada publik, mengurangi kesalahpahaman, serta mempercepat memberi respons kepada masyarakat. Hal ini akan membuat kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap layanan humas di dinas Pendidikan kabupaten Gresik dan terus berinovasi dengan mengembangkan sistem untuk menyaring laporan – laporan yang masuk agar bisa lebih di prioritaskan lagi dalam merespons laporan tersebut.

Kendala dalam implementasi media digital dalam komunikasi publik

Penggunaan media digital di era digitalisasi ini dapat mendorong kinerja pegawai humas di dinas Pendidikan kabupaten Gresik. Dengan memanfaatkan teknologi digital, humas pemerintahan dapat menjalankan perannya dengan baik sehingga kualitas kinerja dapat meningkat. Namun, seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat ini juga membawa beberapa tantangan. Berdasarkan hasil wawancara menyebutkan bahwa *“menghadapi perkembangan teknologi secara digital, tentunya menjadi tantangan disetiap oarganisasi termasuk di dinas Pendidikan kabupaten Gresik. Kendala utama pemanfaatan media digital dalam manajemen humas adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia, petugas layanan belum bisa mengakses terus menerus platform digital baik dari akun media sosial juga SPAN LAPOR karena mereka tidak ditugaskan secraa khusus untuk menangani hal tersebut”*.

Sebagaimana dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiara Alivia menyebutkan bahwa komunikasi humas di era digital melibatkan interaksi dua arah yang lebih intensif melalui media sosial, hal ini juga tedapat beberapa tantangan. Tantangan ini membutuhkan pekerja yang harus siap mengelola dan menangani humas dengan cepat dan efektif sambil mempertahankan integritas dan kepercayaan publik.(Alivia et al., 2024) Maka dari itu pelayanan humas di era digitalisasi ini harus di kelola dengan orang yang mumpuni dalam mengelola informasi secara digital agar bisa lebih cepat dalam memberikan informasi dan merespon masukan atau keluhan dari masyarakat. Hal ini berarti dalam peningkatan peran humas untuk mengoptimalkan penggunaan media digital dinas pendidikan kabupaten Gresik mempunyai beberapa kendala yaitu

minimnya personil yang mempunyai keahlian khusus dalam menangani platform digital tersebut. Keterbatasan sumber daya manusia menjadikan proses penyampaian informasi dan interaksi kepada masyarakat menjadi kurang maksimal. Untuk menghadapi masalah ini pihak dinas Pendidikan kabupaten Gresik terus berupaya memperkuat kapasitas personil dalam mengelola media digital dan menugaskan secara khusus agar mereka mempunyai rasa tanggung jawab juga diadakan pelatihan dan sosialisasi secara berkelanjutan tentang penggunaan media digital. Mereka juga harus menjaga konsistensi dalam merespons setiap keluhan atau masukan dari masyarakat yang masuk melalui platform media digital. Di masa akan datang, diharapkan adanya peningkatan personil dalam manajemen humas secara digital, agar mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan di instansi pemerintahan. Dengan memanfaatkan media digital secara efektif, Humas dapat mempengaruhi opini publik dengan cara yang lebih personal, berdampak, dan transparan, serta membangun dan mempertahankan citra perusahaan yang positif. Dengan demikian website resmi yang dimiliki oleh dinas Pendidikan kabupaten Gresik diciptakan untuk mempermudah masyarakat juga pemerintahan dalam menyampaikan informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi media digital dalam komunikasi publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Meskipun telah ada berbagai platform digital yang digunakan, seperti SPAN LAPOR dan Instagram, pengelolaan media digital belum optimal. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya tenaga ahli yang khusus mengelola media digital, yang menghambat respons cepat terhadap laporan dan keluhan masyarakat. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen humas yang terstruktur dan peningkatan kapasitas SDM dalam memanfaatkan media digital secara lebih maksimal.

Agar efektivitas komunikasi publik dapat terus ditingkatkan, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik disarankan untuk menambah personel khusus di bidang pengelolaan media digital. Pelatihan yang berkelanjutan juga diperlukan agar petugas lebih siap menghadapi perkembangan teknologi digital. Selain itu, Dinas Pendidikan dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan sistem penyaringan laporan yang lebih efektif, sehingga laporan yang masuk dapat ditangani dengan prioritas yang sesuai. Langkah-langkah ini akan membantu meningkatkan responsivitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan komunikasi publik yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alivia, T., Sulistiya, A., Kustina, L., Apnil, R. N., Salsabilah Qonitah, V. A., & Sudadi. (2024). Strategi Komunikasi Humas di Era Digital. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 4(1), 8–16.
- Anggraini, S., & Maulida, D. (2023). Optimalisasi Peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya Era Digitalisasi sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Informasi Publik (Optimizing the Public Relations Role of the Nagan Raya District Government in the Digitalization Era as an Effort to Realize). *Jurnal Studi Multidisiplin Ilmu*, 1(2), 51–58. <https://doi.org/10.35912/jasmi.v1i2.2251>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Duhani, E. M. (2017). Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus Di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (Mit) As-Salam Ambon. *Al-Iltizam: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 167–189. <https://doi.org/10.33477/alt.v2i2.331>
- Fuadi, D. N., & Yuliana. (2023). *Manajemen Humas Madrasah* (1st ed.). Wawasan Ilmu.
- Hakim, M. N. (2019). Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto). *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 121–139. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.245>
- Juliana, Pramezwary, D. A., Djakasaputra, A., & Tarigan, S. A. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen* (M. Nasruddin (ed.); 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Kharisma, T., & Agustina, L. (2019). Penerapan Manajemen Humas Digital Dalam Komunikasi Publik Di Instansi Arsip Nasional Republik Indonesia. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 2(1), 112–119. <https://doi.org/10.17933/diakom.v2i1.31>
- Mardiyah, Faruk Fauzi, M. I., F, H., Humaira, N., & Kisman, A. (2023). *PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM UPAYA PENCITRAAN LEMBAGA PENDIDIKAN*. 01(02).
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Noviantiani, R., & Harmonika, S. (2021). *Peran Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAN 2 Lombok Timur*. 1(1), 11–16.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407>
- Nurjanah, A., & Nurmisyah, F. Y. (n.d.). *PEMANFAATAN DIGITAL PUBLIC RELATIONS (PR)*

DALAM SOSIALISASI TAGLINE “jogja istimewa” HUMAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA. 4(1), 130–145.

P, A. D., & Saifullah, A. (2023). *Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Pendidikan Dasar. 5(3), 389–400.*

Siswanto, B. (2008). *Pengantar Manajemen (IV)*. Bumi Aksara.

Tamam, B., & Sholeh, K. (2021). *Manajemen Humas dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Madrasah Diniyah Awwaliyah Nurul Holil Panyirangan - Pangarengan. 6(14), 61–83.*

Taryana, A. (2023). *Peran Humas, Media Digital, dan Manajemen Opini Publik di Pertamina Internasional EP. 3(2), 1–23.*

Winarto, A., Mahmud, E., & Muadin, A. (2023). *Manajemen Humas dalam Membangun Citra Lembaga: Studi Multisitus di STAI Sangatta dan STIPER Sangatta Kutai Timur. Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan, 6(1), 159–169. <https://doi.org/10.32923/kjmp.v6i1.3355>*