

STRATEGI HUMAS DINAS PENDIDIKAN KOTA BOGOR DALAM MENANGGAPI KELUHAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU MELALUI MEDIA SOSIAL

Muhammad Daffa Mauladdana¹, Karina Pramita Ningrum², Muhammad Reza³

^{1,2,3} Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia, +62 251 8312 206

*)Surel Korespondensi : e-mail : daffamauladdanam@gmail.com

Kronologi Naskah: diterima 12 Oktober 2025, direvisi 20 November 2025, diputuskan 10 Desember 2025

Abstract

This study aims to analyze the communication strategy carried out by the Public Relations of the Bogor City Education Office in responding to complaints about the 2024 New Student Admissions (PPDB) through social media, the researcher used a qualitative method by exploring in depth the communication process that occurred, this study was conducted at the Bogor City Education. The data collection techniques used were in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the Public Relations of the Bogor City Education Office applies a Public Relations strategy through four stages according to the Cutlip, Center, and Broom theory, namely fact finding, planning and programming, communication and implementation (Communication and Actuating), and evaluation. The findings of this study indicate that the Public Relations of the Bogor City Education Office uses Instagram social media as the main means of responding to complaints, especially to the public, this strategy is considered quite effective in responding to public complaints, from this study the Public Relations of the Bogor City Education Office is consistent in supporting more optimal information services.

Keywords : *education department, media, ppdb, public relations strategy*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam menanggapi keluhan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2024 melalui media sosial, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggali secara mendalam proses komunikasi yang terjadi, penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Bogor. Penelitian dilaksanakan pada Februari hingga April 2025. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor menerapkan strategi Humas pemecahan masalah melalui empat tahapan menurut teori Cutlip, Center, dan Broom, yaitu pencarian fakta (*Fact Finding*), perencanaan dan pemrograman (*Planning dan Programming*), komunikasi dan pelaksanaan (*Communication and Actuating*), serta evaluasi (*Evaluation*). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor menggunakan media sosial instagram sebagai sarana utama dalam menanggapi keluhan terutama kepada masyarakat, strategi ini dinilai cukup efektif dalam merespon keluhan Masyarakat, dari penelitian ini Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor berkonsistensi untuk menunjang pelayanan informasi yang lebih optimal.

Kata Kunci : dinas pendidikan, media, ppdb, strategi humas.

PENDAHULUAN

Sebagai Instansi dalam Pelayanan Pendidikan, Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor menjadi salah satu kanal utama untuk membantu permasalahan masyarakat terutama bagi masyarakat yang menyampaikan keluhan atau mencari informasi lebih lanjut terkait proses pendaftaran pada Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PDDB) 2024. Dalam hal ini Peran Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan

bidang pendidikan berkomunikasi dengan masyarakat melalui akun Instagram resmi @disdikbogorkota. Dalam perannya, bagian humas mempunyai tanggung jawab penting untuk menjaga citra institusi pendidikan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, terutama dalam menyikapi berbagai keluhan masyarakat mengenai layanan pendidikan. masyarakat yang sering mengungkapkan ketidakpuasannya di media sosial, khususnya Instagram, memerlukan respon yang cepat dan tepat untuk menjaga kepercayaan terhadap institusi. Tantangan yang dihadapi oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam mengelola media sosial tidaklah sederhana. Keluhan masyarakat dapat muncul dari berbagai aspek, seperti infrastruktur sekolah, kualitas Guru, dan proses administrasi terkait Pendidikan (Gusti, 2021)

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2024 merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan sebuah lembaga Pendidikan, yang tentunya Penerimaan Peserta Didik Baru tersebut melalui penyeleksian yang telah ditentukan oleh pihak lembaga Pendidikan kepada calon peserta Didik Baru, dalam sebuah Institusi Pendidikan penerimaan siswa baru adalah hal yang sangat penting karena dalam bidang pendaftaran yang nantinya secara otomatis sekolah akan memberikan keuntungan untuk menjadi calon siswa baru dikelola secara kompeten. Serta dalam proses kegiatan belajar mengajar yang akan dilaksanakan akan berjalan dengan baik (Ipnuwati, 2015) . Salah satu Platform yang semakin populer di berbagai institusi merupakan Instagram, yang memungkinkan interaksi dua arah antara penyedia layanan dan masyarakat. Sebagai bagian dari Strategi Komunikasi Publik, penggunaan Instagram oleh lembaga pemerintah dimaksudkan sebagai saluran untuk memberikan informasi, bertukar program, dan menanggapi keluhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan transparan, terutama pada akun Instagram @disdikbogorkota, pada akun ini tempat dimana masyarakat melayangkan keluhan terkait proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2024. Berdasarkan data yang diperoleh dari Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor, didapatkan pengaduan dari masyarakat selaku publik eksternal yang hampir setiap harinya masuk. Aduan yang masuk di antaranya meliputi proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan Sistem Zonasi.

Tabel 1. 1 Data Pengaduan Topik PPDB 2024

No	Bulan	Nama Akun	Topik	Keluhan
1	Juni	Tio Karnelindo	PPDB	Adik saya kenapa ga diterima di SMPN 21 Bogor (sekolah smp baru didekat rumah saya) padahal Zonasi jarak keruman hanya 800m)??
2	Juni	Wita agustin	PPDB	Kenapa Anak saya tidak diterima di SMPN 14, Padahal jarak Rumah ke sekolah 826m, saya cek penerimaan Zona 1 ada 96 orang dengan jarak 787m, PPDB kali ini apa dasarnya penerimaan dan penetapan jarak seperti itu??

3	Juni	Septria Wulansari	PPDB	Sampai saat ini kenapa data anak saya masih belum terverifikasi? Knpa PPDB sekarang di persulit sekali.
---	------	----------------------	------	---

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui Instagram @disdikbogorkota menyoroti beberapa permasalahan seperti penerapan sistem zonasi yang dinilai kurang konsisten. Orang tua dari siswa/siswi mempertanyakan mengapa anaknya tidak bisa di terima di sekolah terdekat dengan tempat tinggalnya, meskipun jaraknya sudah di tentukan dan sudah memenuhi ketentuan zonasi, lebih lanjut terdapat keluhan penerimaan siswa dengan jarak lebih jauh dibandingkan dengan siswa lain yang seharusnya lebih prioritas. Pentingnya Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor sebagai bagian yang bertugas dan bertanggung jawab menjadi jembatan internal dan eksternal dalam instansi pemerintahan dan masyarakat, oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya, praktisi humas memerlukan strategi yang komprehensif, dan inovatif guna memastikan komunikasi berjalan efektif dan sesuai ekpetasi masyarakat. Alasan Peneliti memilih tema penelitian ini dikarenakan peneliti ingin menganalisis proses proses apa saja yang dilakukan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2024 dengan dimulai dari Strategi Komunikasi dalam menjalankan tanggung jawab dan fungsinya untuk menciptakan iklim yang kondusif antara Instansi dengan masyarakat sampai dengan berhasil dalam melakukan menerima keluhan dari masyarakat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Meskipun media sosial seperti instagram telah digunakan sebagai sarana komunikasi publik, namun masih terdapat beberapa komunikasi antara harapan masyarakat dan respon dari pihak Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa respon yang diberikan seringkali bersifat lambat, dan tidak menjawab inti permasalahan yang disampaikan. Masalah komunikasi yang muncul antara lain kurangnya kecepatan merespons komentar masyarakat, minimnya komunikasi dua arah yang aktif, serta penggunaan bahasa yang terlalu formal sehingga kurang membangun kedekatan emosional. Indikator keberhasilan strategi komunikasi humas dalam konteks ini dapat dilihat dari kecepatan respon, kepuasan masyarakat, jumlah komentar yang ditanggapi secara personal, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Untuk memperkuat urgensi penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan dengan strategi Humas Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor yang dinilai lebih responsif dan terstruktur dalam mengelola keluhan masyarakat pada masa Penerimaan Peserta Didik Baru 2024. Dengan adanya kesenjangan antara kondisi dan kenyataan yang terjadi, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui strategi komunikasi humas yang efektif agar pelayanan informasi kepada masyarakat menjadi lebih maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dibahas lebih dalam menggunakan kualitatif deskriptif. Tujuan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana sebuah peristiwa dapat berjalan dari pada mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang kasus tunggal atau mengeksplorasi isu atau dengan menggunakan kasus tersebut sebagai ilustrasi yang spesifik. Penelitian studi kasus juga dapat dijadikan untuk menjawab permasalahan yang berkenaan dengan *how* dan *why* terhadap sebuah permasalahan yang sedang diteliti. Dengan pertanyaan penelitian yang seperti itu, substansi mendasar yang terdapat didalam kasus yang diteliti diharap dapat digali secara lebih mendalam (Sondak, 2019) Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

Kualitatif. Data Kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan dan lainnya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada sebuah konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan metode alamiah. Kualitatif bertujuan untuk memahami sebuah fenomena dengan cara mencari sebuah informasi menggunakan kata-kata sehingga dapat mengasihkan informasi yang lebih mendalam dengan menggunakan metode alamiah. (Sondak, 2019)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan mendatangi langsung ke lokasi penelitian di Dinas Pendidikan Kota Bogor, percakapan dilakukan antara dua pihak yang berisi pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju pertanyaan dan yang di wawancarai (*interview*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diberikan pewawancara (Hardani, 2020). Peneliti melakukan Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipan yang artinya peneliti ikut mengamati dan mencari tahu mengenai strategi humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam menanggapi keluhan yang masuk terkait penerimaan peserta didik baru melalui media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pendidikan Kota Bogor merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah di bidang Pendidikan, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada wali kota melalui sekretaris daerah.



Foto 1 Lokasi Dinas Pendidikan Kota Bogor

Strategi Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam menanggapi keluhan Penerimaan Peserta Didik Baru 2024 melalui Media Sosial

Peneliti menganalisis dengan menggunakan teori strategi Humas dari Cutlip Center dan Broom (2023), berdasarkan teori ini menekankan bahwa strategi Humas proses yang berkelanjutan dalam mengelola hubungan antara public melalui empat tahapan utama, yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan dan pemrograman (*planning and programming*) komunikasi dan pelaksanaan (*communication & actuating*) dan evaluasi (*evaluation*) pertama penemuan fakta (*fact finding*) merupakan suatu proses tujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang dihadapi serta memahami kebutuhan dan harapan publik. kedua, perencanaan dan pemrograman (*planning and programming*) merupakan program yang dilakukan secara terstruktur dan analitis sebagai respon terhadap hasil temuan pada tahap sebelumnya, Ketiga, komunikasi (*Communication*) dilaksanakan secara strategis dan terarah dengan tujuan untuk menyampaikan pesan kepada publik sasaran melalui media yang telah ditentukan, dan yang terakhir, evaluasi (*Evaluation*) dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk menilai efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan.

Pencarian Fakta (*Fact Finding*)

Tahap mencari fakta atau mengidentifikasi suatu masalah merupakan proses awal dalam mengumpulkan dan memantau informasi seputar pendapat dari masyarakat yang terlibat atau terdampak pada kebijakan Tindakan organisasi, Pada tahap awal pencarian fakta ini sangat penting untuk Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam mengidentifikasi isu yang berkembang pada masyarakat, seperti kebingungan dari orang tua terkait sistem zonasi dan kendala teknis pada saat pendaftaran, Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam pencarian fakta secara cermat dengan melihat aduan pada kolom komentar Instagram, pesan pribadi Instagram, maupun secara langsung yang datang ke kantor Dinas Pendidikan Kota Bogor sehingga humas dapat mengetahui secara spesifik keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga dapat menentukan strategi komunikasi yang tepat sasaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci Irvan selaku Kepala Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor pada 9 Mei 2025 pukul 13.30 WIB, sebagai berikut. *“Jadi selama pelaksanaan PPDB ini, ada beberapa isu yang muncul, diantaranya kebingungan soal zona tempat tinggal dari sekolah, lalu ada juga keluhan mengenai saat pendaftaran juga ada, dan ada juga beberapa orang tua yang merasa tidak mendapatkan informasi terutama Masyarakat yang tidak terlalu aktif di media sosial, kami mengumpulkan bukti data dari komentar masyarakat khususnya yang mengalami kendala.”*

Peneliti memperoleh informasi bahwa humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam pengumpulan data dari masyarakat dilakukan dengan cara memantau atau melihat isu yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung pada kolom komentar Instagram pada akun resmi @disdikbogorkota, maupun aduan secara langsung, peneliti menangkap apa yang disampaikan bahwa pihak Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor melakukan identifikasi terlebih dahulu terhadap komentar atau aduan dari masyarakat yang diterima dan keluhan yang disampaikan masyarakat seperti aduan sistem zonasi, jadwal, atau prosedur teknis dari Penerimaan Peserta Didik Baru 2024.

Dari hasil seluruh temuan ini peneliti dapat menemukan bahwa dalam tahap awal pencarian fakta, Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor melakukan proses pengumpulan informasi secara aktif dan terarah melalui media sosial seperti kolom komentar dan pesan langsung (DM). Informasi yang diperoleh kemudian diseleksi untuk mengidentifikasi isu-isu yang bersifat umum maupun pribadi. Proses ini memungkinkan Humas memahami permasalahan yang paling sering dikeluhkan masyarakat, seperti kebingungan sistem zonasi dan kendala saat pendaftaran. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam merespons keluhan secara tepat, tetapi juga menjadi dasar penting dalam merancang strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik, terutama orang tua siswa yang terdampak langsung oleh kebijakan PPDB 2024.

Peneliti mengetahui bahwa informasi yang disampaikan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor informasi yang diterima tidak langsung ditanggapi secara langsung, melainkan dilihat terlebih dahulu diseleksi dan di kategorikan berdasarkan keluhan yang disampaikan, apakah sifatnya bersifat umum atau pribadi, isu-isu yang muncul ini seperti kebingungan terhadap sistem zonasi, kesulitan pada saat pendaftaran, serta keterbatasan informasi yang diterima oleh masyarakat

Perencanaan dan Pemrograman (*Planning and Programming*)

Pada tahap ini berperan penting dalam melakukan perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, dan sasaran. Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor mulai menyusun langkah-langkah penting dalam merespon keluhan dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan sistem zonasi dan hambatan saat pendaftaran PPDB 2024, informasi yang disampaikan oleh Masyarakat yang nantinya digunakan Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor sebagai dasar dalam menyusun untuk menanggapi keluhan. Peneliti juga

menilai langkah ini sebagai penyusunan strategi yang dilakukan agar mempertimbangkan dengan hasil temuan di lapangan agar program yang dilakukan berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci Irvan Verdian selaku Kepala Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor pada 9 Mei 2025 pukul 13.40 WIB:

“Baik, Jadi kalau untuk perencanaan yang biasa kami lakukan ini adalah membuat dahulu narasi atau penjelasan yang sesuai kebijakan pemerintah pastinya, kebijakan yang berlaku misalnya seperti aturan zonasi tingkat SD itu hanya sebesar 70% dari daya tampung sekolah, lalu menyampaikan dalam Bahasa yang mudah juga dan dapat dipahami oleh Masyarakat. Sama seperti halnya dalam kami membuat konten diinstagram seperti pumflet atau unggahan informasi dengan penjelasan yang singkat namun masih terlihat jelas,”

Wakil Kepala Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor menambahkan bahwa penyusunan konten yang dibuat melalui proses koordinasi internal dengan mempertimbangkan kejelasan pesan dan kesesuaian dengan peraturan pemerintah, khususnya dalam peraturan jadwal pendaftaran *“Kami berusaha menyampaikan pesan yang secara jelas, seperti terdapat keluhan dari Masyarakat terkait penetapan jadwal PPDB tingkat sekolah menengah yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dimana Masyarakat sering mengeluhkan terkait pendaftaran PPDB tahap awal ini, kami memberikan informasi lebih jelas sampai Masyarakat memahami peraturan yang berlaku. Lalu kami juga membuat konten unggahan diinstagram agar mudah dipahami juga oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke Dinas, karena kan visual yang kita buat juga agar pesannya ini sampai ke masyarakat.”*

Peneliti dapat menemukan bahwa pada tahap perencanaan dan pemrograman, Humas Dinas Pendidikan tidak hanya menyusun strategi komunikasi melalui media sosial yang informatif dan sesuai kebijakan pemerintah, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang memerlukan komunikasi secara langsung. Kombinasi antara komunikasi visual di media sosial dan layanan tatap muka menunjukkan bahwa perencanaan dan pemrograman yang dilakukan bersifat koreprehensif guna memastikan seluruh lapisan masyarakat memperoleh pemahaman yang merata terhadap informasi PPDB. Hal ini mencerminkan peran penting Humas dalam merancang strategi komunikasi yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Komunikasi dan pelaksanaan (*Communication & actuating*)

Pada tahap ini adalah pelaksanaan dalam menyampaikan pesan kepada publik yang sudah ditentukan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor, pada tahap ini bukan hanya menyampaikan pesan, kapan waktu yang tepat, dan dimana pesan itu disampaikan, ditahap ini peneliti melihat bagaimana peran Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam membuat program atau aksi yang dijalankan dengan sesuai sasaran masyarakat agar tujuan ini menjadi tercapai dan maksimal.

“baik, kalau pesan dalam konten kami mengusahakan pesan yang disampaikan itu dengan visual yang sederhana dan warna yang menarik perhatian ya, contoh yang Dinas Pendidikan Kota Bogor pakai ini identik dengan warna biru, dan isi konten yang memberikan jawaban tentang mayoritas aduan yang sering keluhan seperti adanya aduan pungli kami buat juga informasi hotline yang berbentuk banner dipasangkan di kantor dinas Pendidikan dan juga disekolah-sekolah yang terjadi pungli, dalam proses pendaftaran, kurang lebih seperti itu karena kan ini masuknya ke komunikasi visual ya jadi diusahakan semenarik mungkin supaya sampai ke target masyarakat terutama orang tua siswa dan siswa siswinya, selain itu kami juga mengadakan sesi tanya jawab langsung di kantor apabila ada masyarakat atau orang tua siswa yang datang langsung ke kantor”

Terkait hal tersebut, Wakil Kepala Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam pembuatan konten di media sosial menjelaskan, humas menyampaikan pesan dengan cara singkat dan jelas, dari penjelasan ini peneliti melihat bahwa yang dijalankan oleh humas tersebut mengutamakan kejelasan informasi *“baik, pastinya dalam isi konten yang kami buat, kami*

berusaha menyampaikan pesan yang secara singkat namun jelas, contoh peraturan zonasi yang telah di tetapkan oleh pemerintah, kami juga melakukan respon keluhan secara langsung di kantor; biasanya ada dari masyarakat atau orang tua siswa yang datang langsung kesini yang mengadukan keluhan, tentunya dari kami langsung memberikan informasi yang lebih jelas pernyataan tersebut dilihat terdapat kesamaan pernyataan, peneliti menemukan bahwa pada penggunaan visual yang sederhana, menarik, dan jelas dengan kebutuhan masyarakat. warna yang konsisten seperti biru digunakan sebagai identitas visual yang memperkuat citra institusi, sementara isi konten disusun secara ringkas namun tetap menjawab pertanyaan-pertanyaan utama yang sering dikeluhkan masyarakat, terutama terkait kebijakan zonasi. Selain melalui konten visual Pendekatan ini juga diadakan secara tatap muka atau pertemuan langsung yang bertujuan untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat lebih dipahami melalui pertemuan di kantor Dinas Pendidikan Kota Bogor.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya berfokus pada tampilan visual yang menarik dan mudah dipahami selain isi ciri khas warna biru memperkuat identitas Dinas Pendidikan Kota Bogor, lalu Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor membuat informasi berbentuk *banner* yang berinformasikan layanan aduan pungli, sementara isi konten juga ditujukan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan masyarakat yang paling sering seperti adanya pungutan liar pada saat pendaftaran PPDB berlansung. Selain itu, upaya komunikasi juga dilakukan secara langsung melalui sesi tanya jawab di kantor bagi orang-orang yang datang langsung. hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak hanya digunakan secara digital tetapi juga secara tatap muka. Peneliti menganggap metode ini sebagai bagian dari penerapan komunikasi yang langsung kebutuhan dan karakteristik publik sasaran, khususnya orang tua dan siswa.

Evaluasi (*Evaluation*)

Tahap akhir dari sebuah program, di mana persiapan, pelaksanaan, dan hasil dievaluasi. Selama program beroperasi, penyesuaian biasanya dilakukan berdasarkan umpan balik yang menentukan seberapa berhasil program tersebut. Hasil evaluasi ini juga mempengaruhi keputusan untuk melanjutkan program atau tidak. Pada tahapan ini penting karena kegiatan kehumasan pada dasarnya adalah proses yang dilakukan setiap pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru 2024, seperti yang dilakukan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor pada penanganan keluhan, yaitu dengan melakukan pencarian fakta dan menyelesaikan isu yang beredar di masyarakat fakta. Agar mereka dapat segera menyelesaikan masalah, Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor mengumpulkan informasi dan memastikan bahwa setiap keluhan disampaikan dengan benar. Peneliti menemukan bahwa tahapan ini sangat penting untuk menentukan langkah berikutnya dalam strategi komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Irvan Verdian selaku Kepala Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor, diperoleh informasi, *“kalau untuk tingkat penurunan keluhan, survey dilakukan juga oleh kami ya, jika tahun lalu itu sangat banyak masyarakat yang mengalami kendala dan menyampaikan keluhan, melihat parameter keluhan yang disampaikan dari masyarakat menurun di tahun 2025 ini, bahkan dari isi kontennya pun kita menyematkan apresiasi dari komisi 4 DPRD Kota Bogor bahwa PPDB 2024 berhasil meningkat dibandingkan dari tahun sebelumnya, dan insya allah untuk PPDB tahun ini bisa lebih baik lagi”*

Peneliti juga menemukan bahwa tingkat keberhasilan yang dijalankan oleh Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor bukan hanya diukur dari respon keluhannya saja, melainkan adanya juga apresiasi yang diberikan oleh pihak luar seperti Komisi IV DPRD Kota Bogor, pada apresiasi ini peneliti melihat menjadi indikator penting dalam strategi yang dilakukan oleh Humas dapat membangun citra positif di instansi lain, Komisi IV DPRD Kota Bogor menunjukkan bahwa program yang dijalankan Humas memiliki dampak yang luas dan dinilai berhasil oleh pihak yang berpengaruh dan pengawasan terhadap kinerja Dinas Pendidikan Kota Bogor. Wakil kepala Humas

menambahkan bahwa pada tahap evaluasi ini menyatakan mulainya berkurang angka keluhan di komentar media sosial instagram dan mendapatkan apresiasi langsung dari Komisi IV DPRD Kota Bogor “*Kalau untuk tingkat penurunan keluhan, survey dilakukan juga oleh kami ya, jika tahun lalu itu sangat banyak masyarakat yang mengalami kendala dan menyampaikan keluhan, melihat parameter keluhan yang disampaikan dari masyarakat menurun di tahun 2025 ini, bahkan dari isi kontennya pun kita menyematkan apresiasi dari komisi 4 DPRD Kota Bogor bahwa PPDB 2024 berhasil meningkat dibandingkan dari tahun sebelumnya, dan insya allah untuk PPDB tahun ini bisa lebih baik lagi*”

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Dinas Pendidikan Kota Bogor telah menerapkan Strategi Humas dalam menanggapi keluhan masyarakat pada masa Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2024 dengan mengacu pada empat tahapan strategi menurut teori Cutlip, Center, dan Broom, yaitu pencarian fakta, perencanaan, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi. Pada tahap pencarian fakta, Humas secara aktif memantau komentar, *direct message*, serta unggahan masyarakat yang mengeluhkan sistem zonasi, jarak rumah-sekolah, hingga keterlambatan verifikasi data. Dalam tahap perencanaan dan pemrograman, Humas menyusun konten klarifikasi, menentukan waktu unggah informasi, dan melakukan koordinasi lintas bidang internal. Selanjutnya pada tahap komunikasi dan pelaksanaan, akun Instagram @disdikbogorkota digunakan secara aktif untuk menyampaikan infografis, balasan komentar, dan informasi terkait prosedur PPDB yang dinilai mampu menekan eskalasi keluhan masyarakat. Pada tahap evaluasi, Humas melakukan pemantauan terhadap efektivitas komunikasi berdasarkan jumlah keluhan yang berhasil direspon. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, oleh Dinas Pendidikan Kota Bogor menjadi solusi yang relatif efektif untuk menjembatani komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini, yakni terciptanya kanal komunikasi publik berbasis media sosial yang memberikan kepuasan layanan serta meningkatkan efisiensi penanganan aduan masyarakat dalam konteks pendidikan.

REFERENSI

- Afandi, N. M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Gusti, G., & Karnati, N. (2021). Manajemen Peserta Didik dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sekolah: Systematic Literature Review. *Intizar*, 27(2), 127-135.
- Hardani, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu
- Pratiwi, (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Volume 1
- Pratiwi, E. L., Alhikami, N. M. S., & Hesti, I. V. (2024). Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Web Pada Pondok Pesantren Manba’ul ‘Ulum Kertak Hanyar. *Intekna Jurnal Informasi Teknik dan Niaga*, 24(2), 98-106.
- Sondak, (2019). “Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara”. *Jurnal EMBA*. Volume 7
- Ipinuwati, S. (2015). Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Smk Pgr I Kedondong Kecamatan Kedondong Kabupaten Pesawaran Berbasis Web.
- Ruslan (2016) *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. 13th edn. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung :PT Alfabet.

Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241-258.