

## **Analisis Keefektifan *Research and Evaluation* dalam Membangun Hubungan Masyarakat dan Manajemen**

**Winda Kustiawan<sup>1</sup>, Diana Putri Auliyah Rahma<sup>2</sup>, Dona Dwi Novita<sup>3</sup>, Zikri Ramadhani<sup>4</sup>, Surya Adrian Pangestu<sup>5</sup>, Amelia Putri Daulay<sup>6</sup>, Zidan Syahira<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: [windakustiawan@gmail.com](mailto:windakustiawan@gmail.com)<sup>1</sup>, [diana02puteri@gmail.com](mailto:diana02puteri@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[donaduw56@gmail.com](mailto:donaduw56@gmail.com)<sup>3</sup>, [zikriramadhani75@gmail.com](mailto:zikriramadhani75@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[suryaadrian609@gmail.com](mailto:suryaadrian609@gmail.com)<sup>5</sup>, [ameliadaulayameliadaulay@gmail.com](mailto:ameliadaulayameliadaulay@gmail.com)<sup>6</sup>,  
[zidansyahira4@gmail.com](mailto:zidansyahira4@gmail.com)<sup>7</sup>

### **Abstrak**

Dalam era informasi yang semakin maju, analisis keefektifan riset dan evaluasi memainkan peran penting dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen. Di tengah persaingan yang ketat dan perubahan yang cepat dalam lanskap bisnis dan komunikasi, organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan ekspektasi publik secara efektif. Riset dan evaluasi memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang tepat dan menilai kinerja program yang telah dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara dengan praktisi PR, analisis dokumen, dan observasi partisipatif. Tujuannya adalah untuk menganalisis peran riset dan evaluasi dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen, serta mengeksplorasi dampaknya terhadap kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat. Analisis keefektifan *research and evaluation* meliputi penetapan tujuan, metode penelitian, evaluasi proses, pengukuran keberhasilan, strategi komunikasi, analisis kompetitif, dan penerapan teknologi canggih. Fungsi analisis ini mencakup peningkatan transparansi, pemahaman dampak kegiatan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Umpan balik dari masyarakat menjadi penting dalam memperbaiki komunikasi, memperkuat kolaborasi, dan meningkatkan kinerja individu serta proyek. Umpan balik juga menjadi sumber motivasi, membantu pengembangan keterampilan, dan memperkuat hubungan kerja. Dengan terus memberikan dan menerima umpan balik, individu dan tim dapat mencapai perbaikan berkelanjutan dan hubungan yang lebih harmonis dalam masyarakat.

**Kata Kunci:** *Analisis Keefektifan, Riset, Evaluasi, Hubungan Masyarakat, Strategi Komunikasi.*

### **Abstract**

In an increasingly advanced information era, the analysis of research and evaluation effectiveness plays a crucial role in public relations and management. Amidst intense competition and rapid changes in the business and communication landscape, organizations must be able to effectively respond to the needs and expectations of the public. Research and evaluation enable organizations to gather the necessary data to develop appropriate communication strategies and assess the performance of implemented programs. This study employs a descriptive qualitative approach through interviews with PR practitioners, document analysis, and participatory observation. The aim is to analyze the role of research and evaluation in building public relations and management, as well as to explore their impact on public trust and community participation. The analysis of research and evaluation effectiveness includes goal setting, research methods, process evaluation, success

measurement, communication strategies, competitive analysis, and the application of advanced technology. The functions of this analysis encompass enhancing transparency, understanding the impact of activities, and making data-driven decisions. Feedback from the community is essential in improving communication, strengthening collaboration, and enhancing the performance of individuals and projects. Feedback also serves as a source of motivation, helps in skill development, and strengthens working relationships. By continuously giving and receiving feedback, individuals and teams can achieve continuous improvement and more harmonious relationships within the community.

**Keywords:** *Effectiveness Analysis, Research, Evaluation, Public Relations, Communication Strategy.*

## PENDAHULUAN

Dalam era informasi yang semakin maju, pentingnya analisis keefektifan riset dan evaluasi dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen tidak bisa diabaikan (Marselina., dkk. 2024). Di tengah kompetisi yang ketat dan perubahan yang cepat dalam lanskap bisnis dan komunikasi, organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan ekspektasi publik secara efektif. Ini hanya bisa dicapai dengan memahami dinamika persepsi dan interaksi publik melalui riset yang komprehensif dan evaluasi yang berkelanjutan.

Riset dan evaluasi memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan data empiris yang diperlukan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang tepat (Mnoangga, D, dkk. 2022). Misalnya, riset pasar dan survei kepuasan pelanggan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana produk atau layanan diterima oleh publik. Informasi ini sangat berharga dalam merancang pesan dan kampanye yang relevan dan efektif. Evaluasi yang terstruktur membantu organisasi untuk menilai kinerja program dan inisiatif yang telah dilaksanakan. Dengan mengevaluasi hasil dari berbagai kampanye dan aktivitas manajemen, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta peluang untuk perbaikan. Evaluasi ini tidak hanya mencakup pengukuran hasil kuantitatif, seperti peningkatan penjualan atau jumlah liputan media, tetapi juga dampak kualitatif seperti perubahan persepsi publik atau peningkatan loyalitas pelanggan. Pentingnya analisis keefektifan riset dan evaluasi juga tercermin dalam upaya membangun kepercayaan dan kredibilitas organisasi. Dengan menunjukkan bahwa keputusan dan tindakan diambil berdasarkan data yang valid dan evaluasi yang objektif, organisasi dapat memperkuat citra sebagai entitas yang transparan dan bertanggung jawab. Ini sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, investor, dan komunitas luas.

Indikator untuk menilai efektivitas manajemen hubungan masyarakat meliputi beberapa aspek penting (Rosalina, I. 2014). Cakupan audiens mencerminkan jumlah audiens yang dapat dijangkau dan diinformasikan oleh kampanye komunikasi, menilai seberapa luas pesan tersebut tersebar. Respon audiens mencakup tingkat tanggapan terhadap pesan, meliputi pemahaman dan sikap, apakah audiens memberikan respon positif, netral, atau negatif. Dampak komunikasi mengukur pengaruh strategi komunikasi terhadap perubahan sikap, pendapat, perilaku, dan aspek sosial, memberikan wawasan tentang seberapa efektif kampanye dalam mempengaruhi target audiens. Proses pengaruh menilai bagaimana pesan kampanye mempengaruhi audiens dan sejauh mana pengaruh tersebut dirasakan. Dengan menggunakan indikator-indikator ini, manajemen hubungan masyarakat dapat mengevaluasi dan memahami seberapa efektif strategi komunikasi yang digunakan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengembangkan langkah-langkah untuk meningkatkan hasil dan mencapai tujuan komunikasi dengan lebih efisien.

Untuk meningkatkan hubungan masyarakat dan manajemen, beberapa cara yang dapat dilakukan meliputi: perencanaan partisipatif untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat; komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dan masyarakat; dan implementasi strategi yang jelas dan terstruktur. Selain itu, meningkatkan kesadaran dan

partisipasi masyarakat sebagai indikator efektivitas juga penting, begitu pula komitmen dan kerja sama antara organisasi dan masyarakat. Pengembangan sarana informasi seperti majalah atau website dapat membantu, serta kerja sama dengan pihak lain seperti pengurus dan keluarga besar pondok pesantren. Pengawasan dan pengendalian diperlukan untuk memastikan efektivitas strategi. Dengan memahami dan menerapkan cara-cara ini, manajemen hubungan masyarakat dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat serta efektivitas program.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh wawasan mendalam tentang peran penelitian dan evaluasi dalam manajemen hubungan masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan praktisi PR, analisis dokumen strategi komunikasi, dan observasi partisipatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keefektifan *research and evaluation* dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen. Tujuan utamanya adalah untuk mengeksplorasi peran riset dalam komunikasi organisasi, termasuk evaluasi efektivitasnya dalam program PR, serta menganalisis dampak riset dan evaluasi terhadap kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengambilan keputusan berbasis data dalam manajemen hubungan masyarakat dan menyusun rekomendasi praktis untuk organisasi dalam menerapkan riset dan evaluasi yang efektif. Melalui penelitian ini, akan diidentifikasi metode riset yang paling efektif, indikator kunci untuk mengukur keberhasilan program PR, serta strategi implementasi berbasis data untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan manajemen organisasi. Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam bidang manajemen hubungan masyarakat, membantu organisasi untuk menjadi lebih responsif dan efektif dalam berkomunikasi dengan masyarakat, serta membangun hubungan yang lebih kuat dan positif untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ruang Lingkup Analisis Keefektifan *research and evaluation* dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen**

Ruang lingkup penelitian evaluasi cukup luas dan melibatkan berbagai usaha untuk menilai dan meningkatkan efektifitas manusia melalui teknik pengumpulan data (Manoangga, D., 2022). Ruang lingkup penelitian evaluasi memiliki dua cara, yaitu ulasan (*review*) dan percobaan (*trial*). Tujuan utama dilakukannya riset ini adalah untuk mendapatkan ujung pangkal ilmu pengetahuan yang efisien untuk merombak suatu program. Penelitian evaluasi bersifat meninjau dilaksanakan dengan tujuan memahami bagaimana sebuah program tersebut berjalan serta digunakan sebagai acuan melakukan perombakan atau perbaikan terhadap sistem ataupun program.

Analisis keefektifan *research and evaluation* dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen mencakup berbagai aspek penting seperti penetapan tujuan dan sasaran, penggunaan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, evaluasi proses melalui pemantauan dan pelaporan, pengukuran keberhasilan dengan indikator kinerja utama dan analisis dampak, pengembangan strategi komunikasi yang efektif, pengumpulan dan penyesuaian strategi berdasarkan umpan balik, analisis kompetitif, serta penerapan teknologi dan alat analisis canggih seperti *big data* dan AI. Semua aspek ini bersama-sama memberikan wawasan yang komprehensif untuk meningkatkan efektivitas kegiatan humas dan manajemen (Soliha, I. 2024).

### **Pengertian Analisis Keefektifan *research and evaluation* dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen**

Analisis Keefektifan *Research and Evaluation* dalam Membangun Hubungan Masyarakat dan Manajemen adalah proses sistematis yang bertujuan untuk menilai dan meningkatkan efektivitas strategi dan kegiatan hubungan masyarakat (humas) serta

manajemen organisasi. Ini melibatkan penggunaan metode penelitian dan evaluasi untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data guna memahami sejauh mana program atau kebijakan humas dan manajemen berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Metode analisis efektivitas humas dan manajemen adalah sebagai berikut (Yusuf., & Ridwan. 2018):

1. Penetapan Tujuan dan Sasaran: Menentukan apa yang ingin dicapai melalui kegiatan humas dan manajemen, serta menetapkan sasaran spesifik untuk mengukur keberhasilan.
2. Metode Penelitian: Menggunakan metode kualitatif (seperti wawancara dan focus groups) dan kuantitatif (seperti survei dan analisis statistik) untuk mengumpulkan data yang relevan tentang persepsi, sikap, dan dampak dari program atau kebijakan.
3. Evaluasi Proses: Memantau dan mengevaluasi proses pelaksanaan kegiatan humas dan manajemen secara berkala untuk memastikan bahwa semuanya berjalan sesuai rencana dan memberikan hasil yang diharapkan.
4. Pengukuran Keberhasilan: Menetapkan indikator kinerja utama (KPI) untuk mengukur efektivitas program, serta menganalisis dampak dari kegiatan tersebut terhadap persepsi dan perilaku publik.
5. Strategi Komunikasi: Mengidentifikasi pesan utama yang ingin disampaikan, menentukan saluran komunikasi yang paling efektif, dan menyesuaikan pesan untuk berbagai segmen audiens.
6. Umpan Balik dan Penyesuaian: Mengumpulkan umpan balik dari audiens dan menggunakan informasi ini untuk menyesuaikan dan memperbaiki strategi humas dan manajemen agar lebih efektif.
7. Studi Kompetitif: Melakukan analisis terhadap kegiatan humas dan manajemen dari pesaing untuk mengidentifikasi area perbaikan dan peluang.
8. Teknologi dan Alat Analisis: Menggunakan alat analitik dan teknologi canggih seperti big data dan kecerdasan buatan untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam.

### **Fungsi Analisis Keefektifan research and evaluation dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen**

Fungsi Analisis Keefektifan Research and Evaluation dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen mencakup berbagai aspek yang esensial (Andaryuni, L. 2024). Pertama, analisis ini berperan dalam menilai keberhasilan program dengan mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Ini juga membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk mengimplementasikan strategi yang lebih efektif. Selain itu, analisis ini memastikan penggunaan sumber daya yang efisien untuk mencapai hasil maksimal. Pengambilan keputusan yang berbasis data menjadi lebih solid, karena analisis menyediakan dasar yang kuat untuk evaluasi dan perbaikan terus-menerus melalui pemantauan dan pelaporan berkala.

Fungsi analisis ini mencakup peningkatan transparansi dan pemahaman dampak dari kegiatan humas dan manajemen terhadap persepsi dan perilaku publik (Azhray, & Kriyantono. 2018). Dengan menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan umpan balik, organisasi dapat lebih efektif dalam menyampaikan pesan. Benchmarking dengan standar industri atau pesaing membantu meningkatkan kualitas program, sementara identifikasi peluang baru memungkinkan peningkatan hubungan masyarakat dan manajemen. Mengukur ROI memastikan nilai tambah dari kegiatan tersebut, serta meningkatkan kepuasan berbagai pemangku kepentingan. Analisis ini juga membantu organisasi beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan mengembangkan praktik terbaik untuk masa mendatang.

### **Feedback (Umpan Balik) dalam Membangun Hubungan Masyarakat**

Mengumpulkan umpan balik dari masyarakat dapat dilakukan dengan beberapa strategi efektif, seperti survei digital untuk informasi cepat dan akurat, chatbot AI yang

interaktif, wawancara langsung untuk detail spesifik, hotline telepon untuk respons cepat, dan kotak saran untuk umpan balik anonim. Bagian umpan balik di situs web, pesan teks atau WhatsApp, dan QR code juga memudahkan masyarakat memberikan pendapat. Berkolaborasi dengan organisasi perwakilan meningkatkan inklusivitas, sementara metode aktif seperti wawancara rumah membantu memperoleh informasi lebih akurat. Strategi-strategi ini memungkinkan pengumpulan umpan balik yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan (Handayani, M., dkk. 2024).

Umpan balik memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan masyarakat karena berbagai alasan. Pertama, melalui umpan balik, komunikasi menjadi lebih efektif dan terbuka. Ketika individu memberikan dan menerima umpan balik, mereka dapat memahami dengan lebih baik apa yang disampaikan dan memperbaiki kesalahpahaman yang mungkin timbul. Selain itu, umpan balik konstruktif juga membantu dalam pengembangan akhlak dan moral, memperkuat kolaborasi, dan membangun rasa saling percaya di antara anggota komunitas. Umpan balik juga berperan dalam peningkatan kinerja individu dan proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan. Ini juga menjadi sumber motivasi yang kuat, mendorong individu untuk melakukan yang terbaik. Selain itu, umpan balik membantu dalam pengembangan keterampilan dengan menyoroti area di mana seseorang dapat berkembang lebih lanjut. Selain manfaat individu, umpan balik juga memperkuat hubungan kerja dan kolaborasi tim serta membantu dalam pengembangan sistem komunikasi yang lebih baik. Dengan memberikan dan menerima umpan balik secara terus-menerus, individu dan tim dapat mencapai perbaikan berkelanjutan dan hubungan yang lebih harmonis dalam masyarakat.

### **Bentuk Evaluasi Hubungan Masyarakat**

Evaluasi humas dengan keberhasilannya bukan sekedar menilai mekanisme kegiatan kerja humas (tahapan penelitian perencanaan, penyusunan program, komunikasi dan evaluasi). Tetapi evaluasi secara manajerial humas dalam rangka proses fungsi manajemen pengawasan hasil kegiatan melalui standar tertentu. Ada dua macam evaluasi hasil humas. Evaluasi kualitatif adalah dengan cara observasi dan perbandingan perkembangannya. Minimal terdapat 3 standar yang harus dipertahankan yaitu standar kualitatif citranya terhadap organisasi dalam jasa pelayanan produk, kredibilitas, dan perubahan sikap. Evaluasi kuantitatif menggunakan statistik, perkembangan pada interval tertentu dan perbandingan naik/turunnya. Disamping itu secara manajerial menilai terlebih dahulu mengetahui kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, sejauh mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi (Ariyanti, & Prasetyo. 2021).

Evaluasi hubungan masyarakat dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, tergantung pada tujuan, target audiens, dan lingkup program (Kartika, & Cyntia. 2018). Beberapa bentuk evaluasi yang umum meliputi survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari audiens target, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, analisis media untuk memahami cakupan dan tone pemberitaan, serta analisis konten untuk mengevaluasi materi promosi atau pesan yang disampaikan. Selain itu, pemantauan media sosial, penilaian partisipasi, analisis metrik online, evaluasi acara khusus, survei pasca-acara, pendekatan partisipatif, analisis ROI, evaluasi kualitatif, dan evaluasi kuantitatif juga merupakan bentuk-bentuk evaluasi yang penting.

Pemilihan bentuk evaluasi yang tepat bergantung pada karakteristik program dan sasaran evaluasi, serta ketersediaan sumber daya. Kombinasi beberapa metode evaluasi seringkali diperlukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas program hubungan masyarakat dan dampaknya terhadap audiens. Dengan menggunakan beragam pendekatan evaluasi ini, organisasi dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan membuat keputusan yang lebih baik dalam mengelola dan meningkatkan program hubungan masyarakat mereka.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Ruang lingkup analisis keefektifan research and evaluation dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen melibatkan berbagai aspek yang penting. Penelitian evaluasi memiliki dua cara, yaitu ulasan (review) dan percobaan (trial), dengan tujuan untuk merombak program secara efisien. Analisis ini membantu memahami bagaimana program berjalan dan digunakan sebagai acuan untuk perbaikan. Aspek yang tercakup mencakup penetapan tujuan, metode penelitian, evaluasi proses, pengukuran keberhasilan, strategi komunikasi, umpan balik, analisis kompetitif, dan penerapan teknologi canggih.

Analisis keefektifan research and evaluation memiliki peran vital dalam membangun hubungan masyarakat dan manajemen. Ini mencakup penetapan tujuan yang jelas, penggunaan metode penelitian yang tepat, evaluasi proses secara berkala, dan pengukuran keberhasilan dengan indikator kinerja utama. Selain itu, analisis ini membantu mengembangkan strategi komunikasi yang efektif, menyesuaikan strategi berdasarkan umpan balik, dan menggunakan teknologi canggih seperti big data dan AI. Dengan demikian, analisis ini memberikan wawasan komprehensif untuk meningkatkan efektivitas kegiatan humas dan manajemen serta membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaryuni, L. (2023). Efektivitas Program Bimbingan Perkawinan Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Hukum The Juris*, 7(2), 383-389.
- Ariyanti, N., & Prasetyo, M. A. M. (2021). Evaluasi manajemen hubungan masyarakat dan sekolah (studi kasus di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan). *Idarah: Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 5(2), 103-126.
- Azhary, S., & Kriyantono, R. (2018). Pemahaman petugas humas badan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas informasi dalam penerapan humas online. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 213-220.
- Handayani, M., Rachman, D. A., Istiqamah, N. F., Ismaniar, N. I., & Samsiana, S. (2024). Gambaran Indikator Mutu Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2023. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(3), 241-250.
- Kartika, R., & Cyntia, H. (2018). Evaluasi Implementasi Program Komunikasi Pemasaran Event Ecofest Di Mal Ciputra Cibubur. *Prosiding Konferensi Komunikasi Nasional*, 1 (01).
- Manongga, D., Rahardja, U., Sembiring, I., Lutfiani, N., & Yadila, A. B. (2022). Dampak Kecerdasan Buatan Bagi Pendidikan. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 3(2), 110-124.
- Marselina, R. D., Maesyaroh, S., Nurbaeti, A. L., & Febiansyah, I. T. (2024). Analisis Efektivitas Jaringan Bisnis pada Produk Salaut. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(6), 1229-1234.
- Rosalina, I. (2014). efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri Perkotaan pada kelompok pinjaman bergulir di dsa mantren kecamatan Karangrejo kabupaten magetaan. *Publika*, 2(2).
- Soliha, I. (2024). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Islam Terpadu. *Unisan Jurnal*, 3(1), 717-732.
- Yusuf, B., & Ridwan, H. (2018). Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah (Pada Biro Humas Dan PDE Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara). *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 4(1), 50-64.