

# PENTINGNYA MANAJEMEN HUMAS DAN LAYANAN PUBLIK DALAM MEMBANGUN MUTU PENDIDIKAN DI SEKOLAH

Dilvi Oktasari

Universitas Imelda Medan, Medan, Indonesia  
Email Corresponding: dilvioktasari@gmail.com

## INFORMASI ARTIKEL

## ABSTRAK

### Kata Kunci:

Peran,  
Humas,  
Layanan Publik,  
Kualitas Pendidikan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis manajemen humas dan layanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka atau library research. Melalui pendekatan ini, peneliti melakukan pencarian dan analisis terhadap sumber-sumber pustaka yang relevan dan terkait dengan topik penelitian. Manajemen humas yang efektif dapat memperkuat hubungan sekolah dengan pemangku kepentingan dan meningkatkan pemahaman tentang tujuan, kebijakan, dan program-program pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga mempelajari peran layanan public dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sekolah. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pentingnya manajemen humas dan layanan publik yang efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi praktisi dan pengambil keputusan di bidang pendidikan untuk memperbaiki kebijakan dan praktik yang ada.

## ABSTRACT

### Keywords:

Role,  
Public Relations,  
Public Service,  
Quality of Education

This study aims to analyze the strategic role of public relations management and public services in improving the quality of education in schools. The research method used is library research. Through this approach, researchers conduct searches and analyze relevant library sources related to the research topic. Effective public relations management can strengthen school relationships with stakeholders and improve understanding of educational goals, policies, and programs. In addition, this study also examines the role of public services in providing quality services to the school community. The results of this study provide a more comprehensive understanding of the importance of effective public relations management and public services in improving the quality of education, as well as providing practical recommendations for practitioners and decision makers in the field of education to improve existing policies and practices.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah Lembaga Pendidikan ada sebuah peran yang jarang diketahui masyarakat bahkan disadari namun perannya sangat penting di sebuah Lembaga Pendidikan, yang mana peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran humas, bukan saja sebatas adanya yang memegang peran humas namun disini peneliti akan membahas mengenai penting adanya manajemen hubungan masyarakat yang mana tujuannya agar peran humas dilaksanakan dengan aturan dan arah yang jelas sehingga tercapainya tujuan humas itu sendiri. Dengan adanya manajemen maka sebuah program akan terlaksana dengan baik karena manajemen menjadi tolak ukur keberhasilan, sebagai pedoman pengelolaan sebuah program mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan. Pentingnya adanya manajemen humas

salah satunya agar masing-masing peran anggota bertanggungjawab atas tugasnya selain itu adanya sistem pengawasan sehingga program humas yang dilaksanakan terlaksana dengan efektif dan efisien.

Manajemen humas merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh lembaga organisasi dalam membangun sebuah komunikasi yang efektif dengan masyarakat sehingga dibutuhkan jalinan komunikasi yang intensif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga. Selain itu juga hubungan dengan masyarakat akan membantu lembaga dalam mensukseskan program-program yang telah direncanakannya untuk mencapai tujuan dari lembaga itu sendiri (Ningsih et al., 2022).

Hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang dikenal dengan istilah masyarakat, yang dalam hal ini cenderung sebagai hubungan setara, timbal balik dan saling terkait. Lembaga pendidikan harus mengetahui dengan jelas apa kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat, serta berkewajiban secara legal dan moral untuk memberi penerangan kepada masyarakat tentang tujuan, program, kebutuhan, dan keadaan lembaga pendidikan. Program sekolah dan kegiatan sekolah yang berhubungan memerlukan dukungan dan peran serta orang tua siswa serta masyarakat untuk mencapai tujuan kegiatan sekolah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 pasal 7 ayat 1 yang berbunyi bahwa orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya. Sebab itu, sekolah dituntut memberikan layanan informasi kegiatan yang ada di sekolah (Alifiah & Roesminingsih, 2018).

Persaingan global dalam dunia pendidikan menuntut sekolah untuk mengembangkan program pendidikan lebih cepat untuk mempertahankan eksistensinya di dunia pendidikan. Sistem manajemen terencana sangat diperlukan untuk memaksimalkan kompetensi sekolah untuk menciptakan program pendidikan yang berkualitas. Sekolah dikatakan berkualitas jika dikorelasikan dengan pengembangan kualitas peserta didik. Kualitas pengajaran disusun sedemikian rupa sehingga siswa ditawarkan daya saing baik di sekolahnya maupun di luar distrik sekolahnya. Oleh karena itu, tugas kepala sekolah adalah memimpin penyelenggaraan sekolah dengan berpikir kreatif, inovatif dan tanggap untuk meningkatkan mutu pengajaran. Pendidikan bermutu dilaksanakan dalam bentuk penerapan manajemen strategis yang tepat, Muniarti (2008) mengemukakan bahwa manajemen strategis merupakan suatu siklus pengambilan keputusan yang memenuhi kebutuhan lembaga pendidikan tersebut agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan untuk meningkatkan produktifitas dan efektifitas program pendidikan (Satria et al., 2019).

Sebagai sistem terbuka, sekolah berada dalam hubungan timbal balik dengan masyarakat serta sejumlah besar organisasi. Untuk alasan ini, hubungan masyarakat telah menjadi tren umum untuk memperkuat hubungan, koordinasi dan komunikasi antara sekolah dan organisasi sosial lainnya. Humas adalah proses yang membantu menjaga dan memelihara komunikasi timbal balik, pemahaman, penerimaan, dan kerjasama antara lembaga dan kelompok sasarannya. Mengelola hubungan sekolah-masyarakat penting untuk memaksimalkan kualitas pengajaran di sekolah (Satria et al., 2019). Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas maka tujuan penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan, (1) konsep dan definisi manajemen humas di sekolah, (2) pentingnya layanan public dalam konteks pendidikan, (3) tantangan dan strategi dalam mengelola manajemen humas dan layanan publik di sekolah, (4) evaluasi dampak manajemen humas dan layanan publik terhadap kualitas pendidikan.

## II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode studi pustaka atau *library research* yang dilakukan dengan mencari sumber-sumber rujukan terkait judul penelitian "Peran strategis manajemen humas dan layanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah" melalui *platform Google Scholar*. Dalam melaksanakan studi pustaka, peneliti berupaya untuk mengidentifikasi dan memilih sumber-sumber yang relevan, terpercaya, dan terkini yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber-sumber ini dapat mencakup artikel jurnal ilmiah, buku, disertasi, makalah konferensi, dan sumber-sumber lain yang relevan dalam memahami peran strategis manajemen humas dan layanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di lingkungan sekolah. Dengan mengandalkan *Google Scholar* sebagai sumber informasi utama, peneliti berharap dapat memperoleh wawasan yang komprehensif dan mendalam mengenai topik penelitian tersebut, yang akan menjadi dasar untuk mengembangkan argumen, temuan, dan rekomendasi penelitian yang lebih kuat dan berdasarkan bukti.

Pengertian mutu pendidikan setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Hal tersebut telah tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pemerintah memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Secara operasional mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Sebenarnya mutu adalah kepuasan pelanggan. Ekspektasi pelanggan bias dijelaskan melalui atribut-atribut mutu atau hal-hal yang sering disebut sebagai dimensi mutu. Oleh karena itu, mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam delapan dimensi mutu.

Mutu pendidikan merupakan hal yang esensial sebagai bagian dalam proses pendidikan. Mutu pendidikan adalah mutu lulusan dan pelayanan yang memuaskan pihak terkait pendidikan. Mutu lulusan berkaitan dengan lulusan dengan nilai yang baik (kognitif, afektif, dan psikomotorik) diterima melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi yang berkualitas dan memiliki kepribadian yang baik. Sedangkan mutu pelayanan berkaitan dengan aktivitas melayani keperluan peserta didik, guru dan pegawai serta masyarakat secara tepat sehingga semua merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak. (Fadhli, 2017)

### **Peran Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

Sekolah yang merupakan suatu lembaga atau organisasi penyelenggara pendidikan mempunyai peran yang besar bagi perkembangan masyarakatnya. Keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, tidak lepas kaitannya dengan kedudukan sekolah sebagai lembaga atau organisasi yang terdiri dari beberapa komponen pendukung keberlangsungannya suatu organisasi itu sendiri. Termasuk pula humas. Humas merupakan salah satu komponen inti bagi keberlangsungan suatu lembaga pendidikan. Humas dalam sekolah berfungsi sebagai jembatan penghubung antara sekolah dengan masyarakat atau begitu pula sebaliknya. Hubungan sekolah dengan masyarakat pada hakikatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah.

Hubungan sekolah dengan masyarakat ini antara lain bertujuan untuk memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan anak, memperkokoh tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan masyarakat, dan menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah. Dengan demikian, dampak positif yang dihasilkan bukan hanya dirasakan oleh pihak sekolah saja, namun juga memberikan manfaat terhadap masyarakat (Mulyasa, 2018).

Humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerjasama organisasi dengan publiknya serta ikut terlibat dalam masalah-masalah yang terkait dengan isu manajemen. Dengan kata lain, humas dalam suatu lembaga atau organisasi atau instansi merupakan proses yang melaksanakan fungsi manajemen. Lebih lanjut lagi, Horton menjelaskan cakupan fungsi humas sebagai fungsi manajemen adalah sebagai berikut (Iriantara, 2013) :

- 1) Mengantisipasi, menganalisis, dan menafsirkan opini dan sikap publik serta isu-isu yang kemungkinan berdampak terhadap rencana atau kegiatan organisasi.
- 2) Memberi masukan kepada semua tingkatan manajemen dalam pengambilan kebijakan atau menjalankan kegiatan.
- 3) Komunikasi.
- 4) Meneliti, melaksanakan, dan mengevaluasi secara berkelanjutan program-program aksi dan komunikasi agar bisa memberi informasi kepada publik sehingga bisa terbentuk pemahaman yang diperlukan untuk keberhasilan organisasi.
- 5) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan organisasi.
- 6) Menetapkan tujuan, menyusun perencanaan, menyusun anggaran, merekrut dan melatih staf, dan mengembangkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan humas.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Konsep Dan Definisi Manajemen Humas di Sekolah**

Manajemen Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) dalam konteks sekolah adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan yang bertujuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik antara sekolah dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholder*), termasuk siswa, orang tua, masyarakat sekitar, lembaga pemerintah, dan media massa. Tujuan utama dari manajemen hubungan

masyarakat sekolah adalah untuk membangun citra positif, kepercayaan, dan dukungan terhadap sekolah. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif, penyampaian informasi yang akurat, dan pengelolaan isu-isu yang mungkin muncul. Dalam manajemen hubungan masyarakat sekolah, peran utama seorang praktisi hubungan masyarakat adalah sebagai penghubung antara sekolah dan pemangku kepentingan. Tugas mereka meliputi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, menyusun strategi komunikasi, mengelola acara-acara sekolah, merancang materi promosi atau publikasi, menangani krisis atau konflik yang mungkin terjadi, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas program dan kegiatan yang dilakukan.

Manajemen hubungan masyarakat sekolah juga melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, surat kabar, radio, televisi, serta pertemuan langsung dengan pemangku kepentingan. Melalui komunikasi yang baik, sekolah dapat membangun hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak yang berkepentingan, meningkatkan partisipasi komunitas dalam kegiatan sekolah, dan memperoleh dukungan yang lebih luas. Dengan melaksanakan manajemen hubungan masyarakat sekolah yang efektif, sekolah dapat membangun citra yang positif, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan, serta memperkuat hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara sekolah dan komunitasnya (Umar, 2016).

Tujuan dari manajemen humas sekolah adalah untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara sekolah dan berbagai pemangku kepentingan (stakeholder). Manajemen humas sekolah bertujuan untuk menciptakan citra yang positif, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah, dan mempromosikan pencapaian dan kegiatan yang dilakukan oleh sekolah. Adapun beberapa tujuan spesifik dari manajemen humas sekolah:

- a. Manajemen humas sekolah bertujuan untuk menyediakan saluran komunikasi yang efektif antara sekolah, siswa, orang tua, guru, karyawan, dan masyarakat umum. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang jelas dan akurat, serta melalui pertemuan, acara, surat kabar sekolah, situs web, media sosial, dan bentuk komunikasi lainnya.
- b. Salah satu tujuan utama manajemen humas sekolah adalah membangun citra yang positif di mata masyarakat. Hal ini mencakup mempromosikan keberhasilan akademik dan non-akademik siswa, prestasi sekolah, program unggulan, fasilitas yang memadai, dan pendekatan pembelajaran yang inovatif. Dengan memperkuat citra positif, sekolah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan minat orang tua dalam mendaftarkan anak mereka ke sekolah tersebut.
- c. Manajemen humas sekolah bertujuan untuk membangun hubungan yang kuat dengan orang tua siswa dan masyarakat sekitar. Hal ini dapat dilakukan melalui pertemuan orang tua, kegiatan sosial, partisipasi dalam komunitas, serta melibatkan orang tua dalam pengambilan keputusan dan kegiatan sekolah. Tujuan ini adalah untuk memastikan kolaborasi yang baik antara sekolah dan keluarga siswa, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan sekolah.
- d. Salah satu tujuan penting dari manajemen humas sekolah adalah menjaga transparansi dalam semua aspek kegiatan sekolah. Ini mencakup penyediaan informasi yang jujur dan terbuka kepada semua pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, guru, karyawan, dan masyarakat. Dengan menjaga transparansi, sekolah dapat membangun kepercayaan dan memastikan adanya saluran komunikasi yang sehat antara semua pihak terkait.
- e. Manajemen humas sekolah juga bertujuan untuk menangani krisis dan isu sensitif dengan bijaksana. Ketika sekolah menghadapi masalah yang mungkin mempengaruhi citra atau reputasinya, manajemen humas berperan dalam mengelola komunikasi dan merencanakan tindakan responsif yang sesuai. Tujuan utamanya adalah meminimalkan dampak negatif, memperbaiki kerusakan yang terjadi, dan membangun kembali kepercayaan yang mungkin terpengaruh (Sholihah, 2018).

Fungsi dari manajemen hubungan masyarakat (*public relations*) sekolah adalah untuk membangun dan memelihara hubungan yang positif antara sekolah dan berbagai pihak yang terlibat, seperti siswa, orang tua, masyarakat, dan media. Beberapa fungsi penting dari manajemen hubungan masyarakat sekolah terbagi 5 yaitu:

- a. Manajemen hubungan masyarakat sekolah membantu membangun citra positif tentang sekolah di matapublik. Ini melibatkan komunikasi yang efektif dengan semua pihak terkait untuk memastikan informasi yang akurat dan positif tentang kegiatan sekolah disampaikan secara tepat.
- b. Manajemen hubungan masyarakat membantu meningkatkan keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah. Dengan berkomunikasi secara teratur, memberikan informasi yang relevan, dan mengadakan pertemuan atau acara khusus, sekolah dapat mendorong orang tua untuk lebih terlibat dalam pendidikan anak-anak mereka.
- c. Melalui manajemen hubungan masyarakat, sekolah dapat membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat sekitar. Ini melibatkan kolaborasi dengan organisasi lokal, pengusaha, dan lembaga lain untuk meningkatkan kesempatan pendidikan dan memperoleh sumber daya yang mendukung tujuan sekolah.
- d. Ketika terjadi krisis atau konflik di sekolah, manajemen hubungan masyarakat membantu dalam mengelola situasi tersebut. Mereka berperan dalam mengkomunikasikan informasi yang akurat kepada masyarakat, meredakan ketegangan, dan memulihkan citra sekolah setelah krisis.
- e. Manajemen hubungan masyarakat membantu dalam mempromosikan prestasi dan keberhasilan sekolah. Mereka bertanggung jawab untuk menyebarkan informasi tentang pencapaian siswa, kegiatan sekolah, penghargaan, dan acara-acara penting lainnya. Hal ini membantu membangun kebanggaan dan motivasi dalam komunitas sekolah.

Melalui implementasi manajemen hubungan masyarakat yang efektif, sekolah dapat meningkatkan reputasi mereka, memperkuat keterlibatan dengan semua pemangku kepentingan, serta membangun dukungan yang luas dari masyarakat sekitar.

Peran Humas (Hubungan Masyarakat) dalam konteks pendidikan sangat penting yaitu pertama, Humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara institusi pendidikan, siswa, orang tua, guru, dan masyarakat. Mereka mengelola dan menyampaikan informasi yang relevan tentang kegiatan sekolah, program pendidikan, kebijakan, prestasi siswa, dan acara-acara khusus kepada stakeholder yang terkait. Hal ini membantu dalam membangun hubungan yang kuat antara sekolah dan komunitasnya. Kedua, Humas berperan dalam membangun dan mempertahankan citra positif institusi pendidikan. Mereka bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan keberhasilan, prestasi, dan inisiatif positif yang dilakukan oleh siswa, guru, dan sekolah. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan dan menarik minat calon siswa dan orang tua. Ketiga, Humas juga terlibat dalam manajemen krisis dan konflik yang mungkin terjadi di lingkungan pendidikan. Mereka membantu mengelola situasi yang sensitif, memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada stakeholder, dan membangun strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi masalah yang muncul. Dalam situasi krisis, peran Humas adalah untuk menjaga kepercayaan dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk menangani situasi tersebut. Keempat, Humas membantu dalam perencanaan, pengorganisasian, dan promosi acara dan program pendidikan, seperti seminar, lokakarya, kegiatan ekstrakurikuler, dan festival sekolah. Mereka memastikan informasi tentang acara tersebut tersedia secara luas, mengundang partisipasi dari masyarakat, dan membantu menciptakan lingkungan yang positif dan inklusif di sekolah. Kelima, Humas juga berperan dalam menjalin hubungan dengan media massa. Mereka bekerja sama dengan wartawan dan jurnalis untuk menyampaikan berita dan informasi terkait dengan pendidikan. Humas dapat membantu dalam menyusun rilis pers, mengatur konferensi pers, dan memfasilitasi wawancara dengan siswa, guru, atau pejabat sekolah untuk meningkatkan pemahaman publik tentang isu-isu pendidikan. Jadi peran Humas dalam pendidikan adalah untuk memperkuat hubungan antara sekolah dan komunitas, mempromosikan citra positif, mengatasi konflik dan krisis, serta meningkatkan partisipasi dan dukungan publik terhadap Institusi pendidikan (Ikhwan, n.d.).

## **2. Pentingnya Layanan Publik Dalam Konteks Pendidikan**

Hubungan masyarakat dalam dunia Pendidikan adalah salah satu bagian dari komponen kegiatan manajerial lembaga pendidikan, yang berkaitan dengan terwujudnya kerjasama yang harmonis antara pihak dari lembaga pendidikan dengan masyarakat sebagai salah satu yang menjadi pengguna dari lulusannya. Karena salah satu tugas humas terhadap masyarakat adalah membuat sebuah kepercayaan kepada lembaga pendidikan, yang tentu saja akan berdampak positif seperti menambah perhatian dan kepedulian masyarakat

terkait peningkatan kualitas pendidikan, yang pada akhirnya dapat menunjang proses kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan yang bersangkutan. Dengan adanya manajemen humas, tentu kinerjanya dapat membantu lembaga pendidikan baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaganya. Akan tetapi, humas dalam sebuah lembaga tidak hanya bertugas untuk publisitas belaka, namun lebih bersifat agar bagaimana pihak lembaga dapat membangun hubungan kerja.

Karena sebuah lembaga pendidikan takkan mampu menjadi lembaga yang berkualitas dan unggul tanpa ada campur tangan dari pihak lain di luar lembaga. Kemudian humas sebagai media penghubung antara pimpinan lembaga dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal ataupun eksternal. Kegiatan utama dari humas dalam mewakili pimpinan manajemen suatu lembaga pendidikan, merupakan bentuk aktifitas komunikasi dua arah yang menjadi ciri-ciri dari peran dan tugas humas. Karena sebagian dari peran dan tugas humas adalah bertindak sebagai sumber informasi (*source of informations*). (Annisafitri & Toni, 2022).

Untuk menarik partisipasi masyarakat agar ikut andil dalam mengembangkan pendidikan yang dirasa cukup penting dalam menentukan keberhasilannya. Upaya-upaya humas dalam peningkatan partisipasi masyarakat terhadap keberhasilan pengembangan pendidikan di sekolah, di antaranya:

- a. Menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan Orang Tua dan Masyarakat. Orang tua dan masyarakat akan ikut berpartisipasi jika mereka juga merasakan manfaat dari keikutsertaannya dalam mengembangkan pendidikan di sekolah.
- b. Partisipasi masyarakat melalui komunikasi langsung seperti temu wali murid di setiap program yang akan diberlakukan di sekolah. Dan biasanya ditindak lanjuti melalui grup sosial media.
- c. Humas memang mempunyai tugas sebagai pemecah masalah dalam berkomunikasi pada masyarakat maupun institusi dan publik. Dan memang seharusnya humas secara intensif mensosialisasikan lembaganya secara terbuka dan menyeluruh (Azhar et al., 2022).

### **3. Tantangan dan Strategi dalam Mengelola Manajemen Humas dan Layanan Publik di Sekolah**

Hubungan masyarakat, atau Humas singkatnya, adalah seni menciptakan pemahaman publik cara yang lebih baik untuk membangun kepercayaan publik pada individu atau Lembaga. Kegiatan relasi dalam lembaga pendidikan merupakan rangkaian kegiatan administrasi yang saling berkaitan dimaksudkan untuk berfungsinya hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat mendukung proses belajar mengajar di lembaga pendidikan ini semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Kegiatan kesempatan pendidikan, peningkatan kualitas, relevansi dan efisiensi merancang pendidikan untuk menjawab tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global, sehingga perlu dilakukan reformasi pendidikan yang terencana, terarah dan berkelanjutan” (Karwanto, 2014).

Dengan kata lain pelaksanaan prestasi sekolah adalah komunikasi dan kerjasama antara orang tua siswa atau masyarakat dengan lembaga pendidikan. Melalui komunikasi dan jenis kerjasama ini sangat penting untuk pelaksanaan dan pencapaian tujuan lembaga Pendidikan karena melalui komunikasi dan kerjasama, akan dapat membangun hubungan yang harmonis, dinamis dan meninggalkan kesan dan citra positif lembaga pendidikan. Selain itu, hal ini tentunya tidak terjadi sebagai bagian dari pelaksanaan kehumasan di sebuah lembaga pendidikan langsung berjalan lancar, namun selalu ada tantangan atau kendala yang sering ditemui, Humas sendiri diharapkan mampu menciptakan ruang publik yang menyediakan saluran bagi proses tersebut keseimbangan komunikasi dan interaksi antara pemerintah, sekolah dan masyarakat dan sebaliknya. Namun pada kenyataannya humas tidak dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Belum kerja humas yang maksimal karena adanya berbagai kendala hambatan seperti model koordinasi, kelembagaan, keahlian SDM, infrastruktur, dan masih kurangnya Komitmen dari top pimpinan (Nuzuwirjoni, 2021).

Namun, jika meliha trealita di lapangan. Ini dimungkinkan dengan Manajemen Humas dinilai cukup baik jik melihat pola koordinasi kegiatan sekolah seperti ketatausahaan (TU) dan kehumasan tetap berjalan lancar yaitu sebagai bagian dari kegiatan, diadakan pertemuan-pertemuan kecil sebagai bentuk koordinasi kecil yang membahas berbagai topik program. Karena tentunya organisasi tidak dapat menjamin keberhasilan program melakukannya sendiri membutuhkan kerjasama. Disini misalnya ada kemahasiswaan, ada fasilitas dan infrastruktur, ada kurikulum dan humas itu sendiri, jika ingin melakukan suatu kegiatan, misalnya. Melaksanakan kegiatan pramuka, yaitu kesiswaan terlebih dahulu mengkoordinasikan

kemahasiswaan dengan bidang humas dan kurikulum dan Wakamad Sarpras. Jadi semacam kesepakatan bersama melakukan suatu aktivitas. Adapun kerjasama dalam organisasi, tentu yang utama tokoh penting dalam pembuatan kebijakan. Kemudian perwakilan, lalu guru dan staf. Segala sesuatu tentang itu harus disertakan dalam tindakan. Misalnya juga di dalam kegiatan Porseni atau perkemahan. Jadi tidak hanya sekolah yang berpartisipasi, tetapi juga orang tuasiswa. Di dalam Tentu saja, keikutsertaan dalam perkemahan membutuhkan persetujuan orang tua. Jadi mahasiswa tidak boleh bertindak sendiri tentunya kerjasama dengan pemangku kepentingan dan koordinasi dengan pihak eksternal sangat diperlukan di sekolah, termasuk orang tuasiswa.

Selain itu, terkait dengan institusi sekolah (kurikulum, proses dan hasil belajar siswa) tentang peranrelasi dalam suatu organisasi sangatlah penting. Karena dengan itu melalui hubungan masyarakat tersebut, masyarakat dapat lebih memahami keberadaan organisasi. Untuk humas ini memberikan informasi keluar, membuat mediana sendiri didirikan untuk mensosialisasikan organisasi yang ada, agar dikenal dunia luar yaitu di media sosial atau media cetak. Adapun pengetahuan SDM atau profesionalisme guru tentu saja tidak diciptakan sengaja tapi sengaja. Semua guru mengisi pekerjaan dengan baik di daerah mereka sendiri. Memperoleh sertifikat, artinya tidak ada keraguan tentang proses pengiriman material mengajar siswa. Selain infrastruktur yang sudah ada cukup mulai di kelas tergantung kapasitas atau jumlah siswa adanya perpustakaan, laboratorium, sarana dan prasarana olahraga. Jadi semua itu diperlukan siswa tercapai. Infrastruktur di ruang Humas Wakamad sendiri sudah cukup karena ada komputer, meja, kursi, dan kipas angin, dan ruangnya terasa tenang bagi para tamu. Sejauh ini pendidikan berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan orang. Meskipun mungkin tidak berhasil 100%. Karena akan selalu ada kendala dan tantangan, dalam hal itu, sering dijumpai kendala dan tantangan terkait anggaran untuk mendukung proses pendidikan. Misalnya, memperoleh buku (bahan pustaka) yang dibutuhkan 4.444 siswa namun memiliki anggaran dan sumber daya yang terbatas.

#### **4. Dampak Evaluasi Manajemen Humas dan Layanan Publik terhadap Kualitas Pendidikan**

Salah satu unsur yang sangat penting di dalam proses atau tahap-tahap program hubungan masyarakat (*Public Relations*) ialah tahap evaluasi program. Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.

Menurut Charles O Jones dalam Soekarno berpendapat bahwa evaluasi adalah hkegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besarnilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya. Evaluasi adalah kegiatan yang dipersiapkan ditujukan untuk menilai mutu dan keberhasilan program pemerintah yang terutama sekali terdiri dari kegiatan-kegiatan, pemilah-pemilah objek, cara pengukuran dan metodeanalisa. Sedangkan pengertian lain menurut Carol H. Weiss dalam soekarno evaluasi adalah suatu kata yang elastis yang dapat meluas meliputi Penilaian kebenaran dan keberhasilan mengenai banyak hal, dan dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah bagian atau tahapan yang menjadi peran sentral dalam suatu proses kebijakan. Untuk memastikan bahwapelaksanaansuatu program atau proyek mencapai sasaran dan tujuan yang direncanakan, maka perlu diadakan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja program atau proyek tersebut (Mewujudkan et al., 2016).

Evaluasi humas dengan keberhasilannya bukan sekedar menilai mekanisme kegiatan kerja humas (tahapan penelitian perencanaan, penyusunan program, komunikasi dan evaluasi). Tetapi evaluasi secara manajerial humas dalamrangka proses fungsi manajemen pengawasan hasil kegiatan melalui standar tertentu. Ada dua macam evaluasi hasil humas: kualitatif dengan cara observasi dan perbandingan perkembangannya serta kuantitatif menggunakan statistik, perkembangan pada interval tertentu dan perbandingan naik/turunnya. Di samping itu juga secara manajerial menilai terlebih dahulu kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, sejauh mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi. Yang penting program evaluasi humas harus diukur dengan cara menjawab delapan pertanyaan, antara lain apakah program dirancang, jangka waktu, dan siapakah sasaran publik. Metode pengukuran dan penelitian, dapat meliputi:

- a. Evaluasi berdasarkan sumber, pengumpulan pendapat dan sikap melalui wawancara sampel responden, segmen publik (riset penelitian, pendapat umum),
- b. Penelitian/opini publik, menurut perkembangan grafik persentase publik yang memahami.
- c. Bentuk standar evaluasinya: cara statistik, umpan balik media, peningkatan pemahaman, dan riset sendiri (Mewujudkan et al., 2016).

Dalam Pendidikan konteks program manajemen humas adalah bahwa manajemen humas dibentuk berdasarkan aturan yang berlaku dan sebagai jawaban atas keinginan sekolah untuk menyebarluaskan program sekolah pada masyarakat dalam rangka memajukan mutu dan prestasi. Beberapa evaluasi berkaitan dengan produk manajemen humas adalah bahwa manajemen humas memiliki prestasi yang baik. Setiap program yang dilaksanakan memiliki porsi dan target masing-masing (Suparyanto dan Rosad., 2021).

Evaluasi pelaksanaan program humas dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui implikasi suatu lembaga pendidikan terhadap khalayak dalam berbagai hal. Sedangkan fungsi dari evaluasi dalam pelaksanaan program humas di berbagai lembaga Pendidikan. Pertama, evaluasi berfungsi selektif; dengan cara mengadakan evaluasi dalam pelaksanaan program humas, sekolah mempunyai cara untuk mengadakan seleksi terhadap berbagai kinerjanya, apakah itu tetap dilaksanakan, dimodifikasi, atau ditinggalkan. Kedua, evaluasi berfungsi diagnostik; apabila alat yang digunakan dalam evaluasi cukup memenuhi persyaratan, maka dengan melihat hasilnya, sekolah akan mengetahui berbagai kelemahan dari apa yang selama ini telah dilaksanakan. Ketika sekolah telah menemukan kelemahan dalam pelaksanaan evaluasi ini di lembaganya, maka dengan mudah sekolah akan mencari suatu jalan alternative dalam pemecahan problematika yang dialami melalui berbagai cara, tergantung kepada tingkat kelemahannya dan kebutuhan sekolah dan masyarakat;

Ketiga, evaluasi berfungsi sebagai pengukuran keberhasilan fungsi dari pengukuran dan evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu program berhasil diterapkan untuk kemudian ditindaklanjuti dengan pengembangan program jika memungkinkan. Keberhasilan program ditentukan oleh beberapa faktor, guru, siswa, kurikulum, sarana dan lain sebagainya. Evaluasi dalam pelaksanaan program humas di lembaga pendidikan dilaksanakan untuk:

- a. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas serta keefektivan belajar siswa dan pengembangan sekolah.
- b. Memperoleh bahan feed back.
- c. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses pembelajaran di sekolah.
- d. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperbaiki, menyempurnakan serta mengembangkan program.
- e. Mengetahui kesukaran-kesukaran apa yang dialami siswa selama belajar dan bagaimana mencari jalan keluarnya.

## 5. 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.

### 1) 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.

### 2) 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.



## 6. Dampak Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat

Beberapa dampak evaluasi manajemen hubungan masyarakat antara lain:

1. Sekolah dapat meningkatkan komunikasi yang produktif dengan stake holder;
2. Sekolah dapat memperoleh *feed back* yang proporsional dalam membaca sebuah kendala atau kegagalan maupun sebaliknya dalam mengimplemtnataikan program sekolah;
3. Sekolah lebih mudah dalam mengadakan perbaikan program dan misi Pendidikan karena kegiatan refleksi program humas melibatkan banyak pihak;
4. Evaluasi model fishbone dapat mengakomodir segala kendala yang muncul dalam pendidikan sebab bersifat obyektif dengan menampung semua pendapat dan saran berbagai pihak (Novi Ariyant i& Muhammad Anggung, 2021).

## IV. KESIMPULAN

Kesimpulannya, manajemen humas dan layanan publik memiliki peran yang tak terbantahkan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Implementasi strategis kedua bidang ini membantu sekolah dalam membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan, meningkatkan partisipasi orang tua, dan memberikan dukungan yang berkelanjutan bagi siswa. Dengan komunikasi yang efektif dan layanan publik yang berkualitas, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, terbuka, dan berorientasi pada hasil yang optimal. Dengan adanya manajemen humas, tentu kinerjanya dapat membantu lembaga pendidikan baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaganya. 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. Oleh karena itu, penting bagi sekolah dan praktisi pendidikan untuk memperhatikan dan menerapkan strategi manajemen humas yang baik serta meningkatkan kualitas layanan publik untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

## SARAN

Salah satu rekomendasi yang mungkin adalah melibatkan penelitian komparatif yang lebih luas untuk membandingkan praktek manajemen humas dan layanan publik yang berbeda di sekolah-sekolah yang memiliki tingkat kualitas pendidikan yang berbeda. Hal ini dapat memberikan wawasan tentang strategi dan praktik terbaik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifiah, N. H., & Roesminingsih, E. (2018). Pengaruh Manajemen Humas dan Citra sekolah Terhadap Minat Orang Tua Di Sub Rayon 34 Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 1(1), 1–8.
- Annisafitri, W., & Toni, A. (2022). Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat sebagai Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1271–1278. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3530>.
- Azhar, A., Hutagaol, A. L., Manurung, S. R. R., Nazri, E., & Amiruddin, A. (2022). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1451–1457. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.2167>.
- Ikhwan, A. (n.d.). Penerapan Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Dalam Perspektif Islam. 1–16.
- Ma'ruf, M. (2022). Studi Komparasi: Manajemen Pengembangan Budaya Religius Di Sma Negeri 5 Yogyakarta Dan Man 1 Yogyakarta. *Academy of Education Journal*, 13(1), 51–62. <https://doi.org/10.47200/aoej.v13i1.938>.
- Ningsih, I., Tarbiyah, F., Manajemen, P., Islam, P., & Bone, I. (2022). Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah Di SMPN 1 Tellu Siattinge. 5(1), 11–21.
- Novi Ariyanti, & Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. (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. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.133>.

- 
- Prihastuti, E., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76-99. <https://doi.org/10.47200/aoej.v10i01.273>.
- Satria, R., Supriyanto, A., Timan, A., & Adha, M. A. (2019). Peningkatan Mutu Sekolah melalui Manajemen Hubungan Masyarakat School Quality Improvement through Public Relationship Management. 7(September), 199–207.
- Sholihah, T. (2018). Strategi Manajemen Humas Dalam Menciptakan School Branding Pada Sekolah Islam Terpadu. *J-Mpi*, 3(2), 72–84. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v3i2.6455>.
- Suparyanto dan Rosad. (2021). Evaluasi Program Manajemen Hubungan Masyarakat Di Sd Muhammadiyah 1 Alternatif Kota Magelang (Kajian Tentang Majalah Mutualista). *Jurnal Idarah: Pendidikan Dan Kependidikan*, 5(3), 248–253.
- Tamba, S., & Yugopuspito, P. (2022). Pengaruh Motivasi Belajar, Manajemen Kelas Dan Implementasi Project Basec Learning Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Kewarganegaraan. *Academy of Education Journal*, 13(1), 26-39. <https://doi.org/10.47200/aoej.v13i1.884>.
- Umar, M. (2016). Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Dalam Pendidikan. *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(1), 18. <https://doi.org/10.22373/je.v2i1.688>.
- Yana, N., Hasanah, E., Ningrum, W., & Dhewi, A. (2023). Manajemen Berbasis Sekolah: Perubahan Sistem Offline Ke Online Pada Masa Covid-19. *Academy of Education Journal*, 14(1), 95-106. <https://doi.org/10.47200/aoej.v14i1.1360>.