

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTs.) MA'ARIF NU 1 JATILAWANG
BANYUMAS**



TESIS

Disusun dan Diajukan kepada Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M. Pd.)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

NADLIR

NIM. 1423402119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553
Website : www.iainpurwokerto.ac.id, E-mail : pys.iainpurwokerto@gmail.com

PENGESAHAN

Nomor: 019 /In.17/D.Ps/PP.009/ 1/ 2019

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Nadlir
NIM : 1423402119
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas

Telah disidangkan pada tanggal **17 Desember 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Pendidikan (M.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.

Purwokerto, 21 Januari 2019

Direktur,



Abdul Basit



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126 Telp. 0281-639624, 628250 Fax. 0281-636553
Website: ppa.iaipurwokerto.ac.id E-mail: ppa@iaipurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Nomor :

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto mengesahkan tesis dari mahasiswa :

Nama : Nadfir
NIM : 1423402119
Program Studi : MPI
Judul Tesis : Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd. NIP. 196409161998032001 Ketua Sidang Merangkap Penguji		18/1 - 2019
2	Dr. Sumiarti, M.Ag. NIP. 197301252000032001 Sekretaris Merangkap Penguji		17/1 - 2019
3	Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. NIP. 196810081994031001 Pembimbing Merangkap Penguji		19/1 - 2019
4	Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd. NIP. 197204202003121001 Penguji Utama		17/1 - 19
5	Dr. Maria Ulpah, M.Si. NIP. 198011152005012004 Penguji Utama		17/1 - 19

Purwokerto, Januari 2019
Mengetahui,
Ketua Program Studi MPI

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag.
NIP. 196810081994031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126 Telp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553
Website: pps.iainpurwokerto.ac.id E-mail: pps@iainpurwokerto.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Tesis

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan koreksi serta perbaikan-perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

Nama : Nadlir
NIM : 1423402119
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Dengan ini mohon agar tesis mahasiswa tersebut di atas dapat disidangkan dalam ujian tesis.

Demikian nota dinas ini disampaikan. Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Purwokerto, Desember 2018
Pembimbing,

Prof. Dr. H. Sunhaji, M. Ag.
NIP. 19681008 199403 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul: “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas” merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Purwokerto, Desember 2018

Hormat Saya,



Nadlir

NIM. 1423402119

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTs.) MA'ARIF NU 1 JATILAWANG
BANYUMAS**

**NADLIR
NIM. 1423402119**

ABSTRAK

Manajemen hubungan masyarakat pada sekolah memegang peranan penting bagi keberlangsungan sekolah tersebut. Hal ini dikarenakan humas berperan sebagai media komunikasi bagi sekolah dengan publiknya. Komunikasi yang baik ini akan memberikan dampak yang positif bagi kemajuan dan peningkatan mutu pendidikan sekolah tersebut. Dengan demikian, peran humas dalam suatu lembaga pendidikan adalah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hubungan masyarakatnya, -bersama dengan komponen lain yang ada dalam sekolah-, agar visi, misi dan tujuan sekolah dapat tercapai.

MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan salah satu lembaga pendidikan formal tingkat menengah di bawah naungan LP Ma'arif, yang terletak di desa Tinggarjaya, kecamatan Jatilawang, kabupaten Banyumas. Madrasah ini merupakan salah satu dari beberapa madrasah di kabupaten Banyumas yang memiliki mutu pendidikan cukup bagus. Keadaan ini tidak lepas kaitannya dengan pengelolaan madrasahnyanya, termasuk pula peran manajemen hubungan masyarakat yang ada dalam sekolah tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan manajemen hubungan masyarakat yang ada di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Data yang diperoleh dalam penelitian, diolah dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil dari penelitian ini adalah manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dalam pelaksanaan kegiatannya melaksanakan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian dan pengontrolan. Humas pada madrasah ini berperan aktif mengkomunikasikan seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, baik kepada sesama warga sekolah maupun dengan masyarakat. Melalui humas pula, nilai guna yang diciptakan madrasah bagi masyarakat dapat bermanfaat. Oleh karena itu, manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang berkaitan erat dengan keberlangsungan madrasah serta peningkatan mutu pendidikan madrasah tersebut.

Kata Kunci: Manajemen Hubungan Masyarakat, Mutu Pendidikan.

**PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT
FOR INCREASING EDUCATION QUALITY
AT MADRASAH TSANAWIYAH (MTs.) MA'ARIF NU 1 JATILAWANG
BANYUMAS**

**NADLIR
NIM. 1423402119**

ABSTRACT

Management of public relations at school take an important role for learning process at school. It becomes a media to school and public. Good communications will give positive impact for the improvement of education quality at school. Thereby, the function of Public Relations (PR) in an education institution is to execute its public relations management functions, together with other components at School, in order to achieve the vision, target, and mission of the school.

MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang represent one of the formal education institute of Junior High School under the education institution (LP) Ma'arif, which located in Tinggarjaya village, of Jatilawang district, Banyumas regency. This Islamic School represent one of the some Islamic schools in Banyumas which has good enough education quality. This situation relate to its management , including the impact of public relations management in school.

This research uses qualitative method with descriptive qualitative approach. The research technique which used in this research are observation, documentation and interview. The aim of the study is to describe the public relations management at MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. The data which obtained in research, processed with data analysis technique. They are data reduction, presentation of data, and verification.

The result of this research is public relations management at MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. The implementation execute management function in the form of planning, organizing, actuating, and controlling. Meanwhile, public relations evaluation that used is accountable evaluation model / rehabilitative and social agenda evaluation / advocacy. This matter because of the themes which studied in this evaluation discuss about program value, considering public interest, and emphasize of social changes. Public relations at this islamic school communicates actively all matter related to learning process, either to school or the society. Through the public relations, additional value which is created by the islamic school can be usefull for the society. Therefore, public relations management at MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang has relation with the continuity also for increasing the quality of that islamic school.

Keyword: Public Relations Management, Quality of Education.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/ 1987.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	ḏal	ḏ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya'	y'	ye

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta' Marbūṭah di akhir kata Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	<i>fathah</i>	ditulis	A
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	I
ُ	<i>ḍammah</i>	ditulis	U

Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لأنشكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan *l* (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

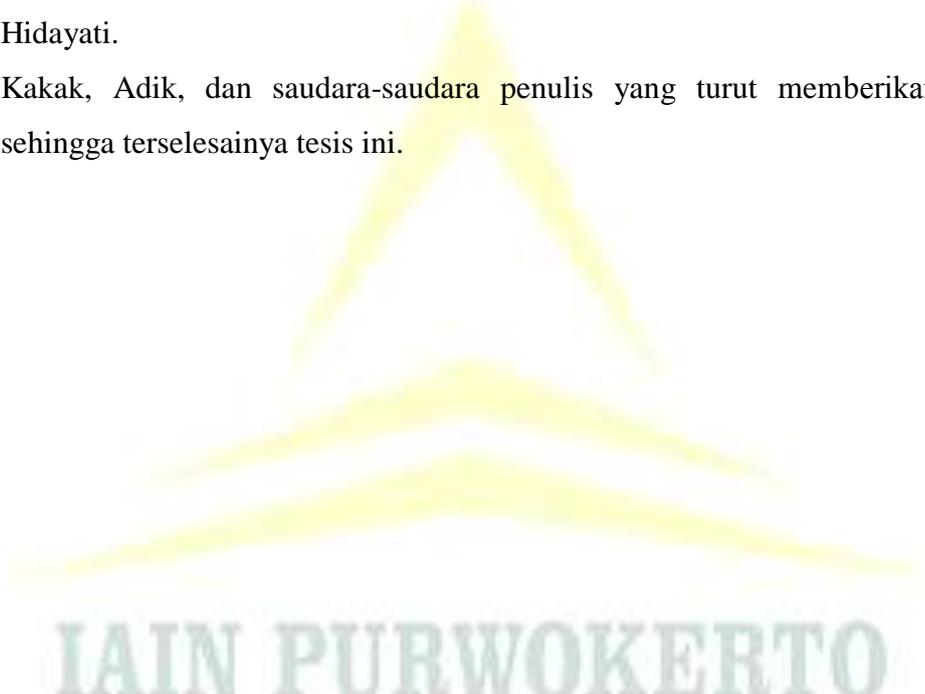
“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya” (HR. Ath Thabrani)



PERSEMBAHAN

Tesis ini, Saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis, KH. Ghozali dan Nyai Hj. Imronah, yang telah membimbing, mendidik, mencurahkan sebesar-besarnya kasih sayang dan do'a kepada putra dan putrinya.
2. Istri penulis, Muflikhah, yang memberikan dukungan baik moral maupun spiritual hingga tesis ini dapat tersusun.
3. Ketiga putri penulis, Conita Najwa Nabila, Ulya Wafiyya dan Fina Faizul Hidayati.
4. Kakak, Adik, dan saudara-saudara penulis yang turut memberikan do'a sehingga terselesainya tesis ini.



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji dan syukur tidak henti penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan taufiq, hidayah, inayah, serta nikmat-Nya yang tiada terkira kepada hamba-Nya yang beriman. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya, serta para pengikutnya yang kepada beliaulah kita mengharap syafa'at di hari kiamat kelak.

Alhamdulillah, penulis mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya, berkat hidayah dan inayah yang diberikan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan tesis yang sangat sederhana ini. Penyusunan tesis ini sebagai bukti tanggung jawab penulis untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd.). Namun demikian, dalam tesis ini tentu masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki.

Penulisan tesis ini tidak lepas dari adanya bimbingan, bantuan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

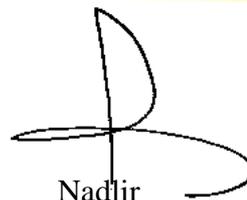
1. Dr. H. A. Lutfi Hamidi, Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag., Direktur Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sunhaji, M. Ag., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, sekaligus pembimbing tesis yang berkenan meluangkan waktu memberikan bimbingan, arahan serta saran hingga selesainya tesis ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah berkenan membagi disiplin keilmuan yang dimiliki.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah membantu kelancaran proses administrasi selama perkuliahan berlangsung.
6. Kepala MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, guru dan karyawan yang telah membantu proses penelitian.
7. Rekan-rekan Program Studi Magister Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
8. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyusunan tesis ini hingga selesai disusun.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, Desember 2018

IAIN PURWO



Nadlir
NIM. 1423402119

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN DIREKTUR.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO.....	xii
PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN MUTU PENDIDIKAN.....	14
A. Hubungan Masyarakat (Humas).....	14
1. Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas).....	14
2. Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat (Humas).....	18
3. Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.....	24
B. Manajemen Hubungan Masyarakat.....	29
1. Pengertian Manajemen.....	29
2. Manajemen Hubungan Masyarakat.....	32
3. Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan.....	43
4. Evaluasi Manajemen Humas.....	49
C. Mutu Pendidikan.....	55
D. Penelitian yang Relevan.....	66
E. Kerangka Berpikir.....	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	70
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	72
C. Data dan Sumber Data.....	72
D. Teknik Pengumpulan Data.....	72

	E. Teknik Analisis Data.....	74
	F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	76
	G. Tahapan Penelitian	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
	A. Paparan Data MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	78
	1. Gambaran Umum MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang	78
	2. Manajemen Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	86
	3. Evaluasi Manajemen Humas.....	97
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	98
	1. Manajemen Hubungan Masyarakat.....	98
	2. Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat.....	109
	3. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan	112
BAB V	PENUTUP	116
	A. Kesimpulan	116
	B. Saran-Saran	117

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

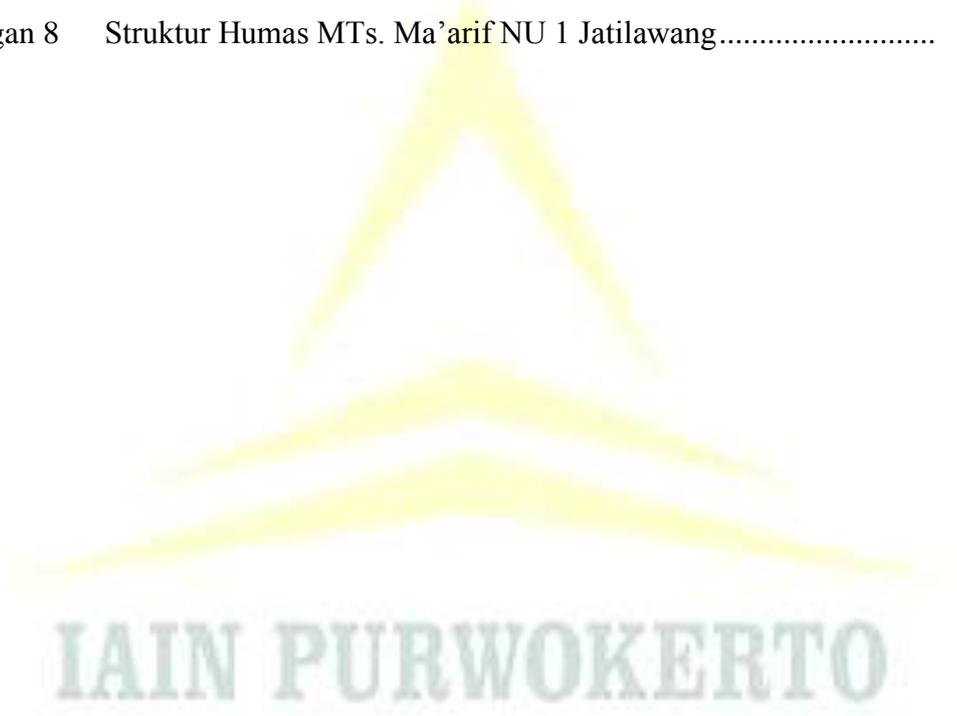
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Fungsi-Fungsi Manajemen.....	31
Tabel 2 Susunan Program Pengajaran MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	84
Tabel 3 Jumlah Peserta Didik MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	85
Tabel 4 Daftar Gedung dan Bangunan MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	85
Tabel 5 Pengorganisasian Manajemen Humas	92



DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Hubungan Fungsi Manajemen Humas	43
Bagan 2	Proses Visualisasi Humas.....	45
Bagan 3	Tingkatan Strategi	47
Bagan 4	Strategi Fungsional Sekolah.....	47
Bagan 5	Evaluasi dan Perencanaan Humas.....	54
Bagan 6	Gambaran Pencapaian Mutu Lembaga Pendidikan	65
Bagan 7	Kerangka Teori.....	69
Bagan 8	Struktur Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.....	88



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peran yang sangat besar dalam kemajuan dan perkembangan masyarakat. Maju dan berkembang atau tidaknya suatu masyarakat berkaitan erat dengan pendidikan yang ada pada masyarakat tersebut. Pendidikan akan membawa masyarakat menuju kemajuan dan perkembangan dalam kehidupan yang berkeadaban. Pendidikan bukan hanya terbatas pada ruang dan lingkup tertentu. Namun ruang lingkup pendidikan sebenarnya mencakup lingkungan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian, pendidikan bagi suatu masyarakat adalah tanggung jawab masyarakat itu sendiri. Bahkan masyarakat sendiri dipandang sebagai laboratorium dimana anak didik belajar menyelidiki dan turut serta dalam usaha-usaha masyarakat yang mengandung unsur masyarakat.¹ Jadi pendidikan pada dasarnya merupakan produk dari masyarakat yang keberadaannya juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pula. Pendidikan bertujuan mengantarkan masyarakat pada kondisi dan keberlangsungan hidup yang berkeadaban.

Dalam ruang lingkup nasional, tujuan penyelenggaraan pendidikan disebutkan dalam pasal 3 UU Sisdiknas No 20 tahun 2003, bahwa pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan mampu menjadi manusia demokratis dan bertanggung jawab. Jadi secara garis besar, tujuan dari pendidikan adalah membentuk masyarakat yang berkeadaban, tidak hanya transfer ilmu pengetahuan kepada peserta didik semata, namun juga membentuk sikap peserta didik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

¹ Abu Ahmadi, *Sosiologi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004) hlm. 133.

Tujuan pendidikan dapat tercapai jika pendidikan itu sendiri dilaksanakan dengan cara yang tepat. Hal ini dilakukan agar pendidikan berjalan sistematis dan terprogram, sehingga tujuan dari pendidikan itu sendiri dapat tercapai dan terealisasi. Salah satu caranya yaitu melalui lembaga pendidikan. Keberadaan lembaga pendidikan akan mempermudah masyarakat memperoleh pendidikan sebagaimana mestinya, yakni pendidikan yang terprogram dan terorganisir. Sehingga pendidikan yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut akan dapat terpenuhi.

Walaupun demikian, dengan adanya lembaga pendidikan tersebut, kewajiban masyarakat terhadap pendidikan secara luas, tentu tetap tidak bisa lepas tangan begitu saja. Pendidikan merupakan kewajiban dan tanggung jawab masyarakat. Sementara itu, lembaga pendidikan merupakan salah satu sarannya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dan masyarakat merupakan dua hal yang saling berkaitan. Keduanya harus bersinergi agar tujuan pendidikan itu sendiri dengan maksimal dapat tercapai.

Keberadaan lembaga pendidikan dalam suatu masyarakat akan memberikan pengaruh positif pada kondisi masyarakat tersebut. Tujuan pendidikan yang diidam-idamkan dapat tercapai dengan maksimal secara terprogram dan terorganisir. Salah satunya melalui lembaga pendidikan sekolah. Lembaga pendidikan sekolah merupakan suatu lembaga yang dalam pendidikan tersebut diadakan di tempat tertentu, teratur, terarah, terprogram, sistematis dan mempunyai perpanjangan di dalam kurun waktu tertentu yaitu mulai dari tingkat pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, dan dilaksanakan berdasarkan aturan-aturan tertentu secara resmi yang telah ditetapkan oleh lembaga itu sendiri.² Mengenai lembaga pendidikan di atas, peran lembaga pendidikan ini akan mempermudah terlaksananya proses pendidikan yang sistematis. Sehingga proses pelaksanaannya akan terprogram dengan baik.

² Roqib dan Nurfuadi, *Kepribadian Guru* (Yogyakarta: Grafindo Litera Media, 2009), hlm. 77.

Peran lembaga pendidikan (sekolah) sebagai salah satu sarana pelaksanaan pendidikan yang terorganisir tidak serta merta dapat menjamin tercapainya tujuan pendidikan secara utuh. Bagaimanapun juga pendidikan adalah tanggung jawab masyarakat, sementara lembaga pendidikan hanya berfungsi sebagai sarana belaka. Oleh karena itu, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, lembaga pendidikan dan masyarakat harus saling bersinergi untuk mencapai tujuan pendidikan itu sendiri. Namun demikian, pada kenyataannya seringkali terdapat kesalahpahaman mengenai kondisi tersebut. Masyarakat seringkali beranggapan bahwa proses pendidikan cukup ditangani oleh lembaga pendidikan saja. Sehingga mereka tidak merasa mempunyai tanggung jawab mengenai tanggung jawab pendidikan tersebut.

Padahal peran serta masyarakat dalam pendidikan jelas tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 pada Bab XV Pasal 54 dinyatakan bahwa: (1) Peran serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha, dan organisasi pendidikan; (2) Masyarakat dapat berperan serta sebagai sumber pelaksana dan pengguna hasil pendidikan; (3) Ketentuan mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.³

Untuk menjembatani dan memaparkan bagaimana seharusnya hubungan antara lembaga pendidikan (sekolah) dan masyarakat tersebut, maka diperlukan fasilitator, yang dalam suatu organisasi (lembaga) pendidikan dinamakan Humas (Hubungan Masyarakat). Humas (Hubungan Masyarakat) adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksi setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan publik.⁴

³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

⁴ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat* (Bogor: Ghalia, 2004), hlm. 15.

Humas juga dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan organisasi/instansi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau pihak-pihak tertentu di luar organisasi tersebut agar mendapatkan dukungan terhadap efisiensi dan efektifitas pelaksanaan kerja secara sadar dan sukarela. Hubungan yang harmonis sebagai hasil kerja humas antara lain sebagai berikut adanya saling pengertian antara organisasi/instansi dengan pihak luar, adanya kegiatan saling membantu karena mengetahui manfaat, arti, dan pentingnya peranan masing-masing, dan adanya kerja sama yang erat dengan masing-masing pihak dan merasa ikut bertanggungjawab atas suksesnya usaha pihak yang lain.⁵

Berdasarkan uraian di atas, hubungan masyarakat pada suatu lembaga pendidikan berperan sangat penting terhadap keberadaan lembaga pendidikan itu sendiri. Agar hubungan masyarakat dapat berjalan dengan maksimal diperlukan pula manajemen humas yang matang. Manajemen hubungan masyarakat yang baik pada suatu lembaga pendidikan akan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan. Hal ini dikarenakan, faktor keberhasilan mutu pendidikan yang berlangsung dalam suatu lembaga pendidikan tidak hanya bergantung pada komponen dalam lingkup lembaga pendidikan tersebut saja, namun juga pada hubungan lembaga pendidikan tersebut dengan masyarakat.

Hubungan masyarakat sebagai mediator komunikasi dua arah antara sekolah dan masyarakat yaitu sekolah menyampaikan informasi-informasi secara terbuka tentang suasana atau kondisi sekolahnya dan masyarakat harus memberikan tanggapan, kritikan, masukan serta menyumbangkan ide-ide untuk mendukung kemajuan lembaga tersebut. Oleh karena itu, hubungan masyarakat harus bisa menjalankan fungsinya untuk mengembangkan program lembaganya.

Hubungan masyarakat (Humas) sangat penting dalam manajemen pendidikan yang masih dianggap remeh kehadirannya oleh beberapa pihak. Hal ini dikarenakan, hubungan masyarakat sendiri mempunyai fungsi pokok dalam manajemen pendidikan, yaitu dapat menarik perhatian masyarakat umum

⁵ Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Gunung Agung, 1996), hlm. 73.

sehingga meningkatkan relasi serta animo masyarakat terhadap lembaga pendidikan tertentu yang akhirnya menambah *income* bagi lembaga pendidikan agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.⁶

Terlebih lagi, lembaga pendidikan hakikatnya merupakan suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya, yang dalam hal ini jasa pendidikan dikarenakan tidak dapat memuaskan konsumen, maka produksi jasa yang ditawarkan tidak akan laku. Artinya lembaga pendidikan yang memproses jasa pendidikan tidak mampu memuaskan pengguna jasa pendidikan. Pengguna jasa pendidikan ini adalah masyarakat. Sehingga “produksi” jasa yang dilakukan oleh produsen (lembaga pendidikan) harus sesuai dengan kebutuhan pasar, agar lembaga pendidikan sebagai produsen bisa terus eksis.

Sementara itu, perkembangan zaman yang semakin pesat telah membawa perubahan alam pikir manusia, termasuk di dalamnya peningkatan kualitas pendidikan. Dalam UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan salah satu misinya adalah memberdayakan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan berdasarkan prinsip otonomi daerah dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia. Masyarakat berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang meliputi perencanaan, pengawasan dan evaluasi program pendidikan melalui dewan pendidikan dan komite sekolah/madrasah. Sementara itu, hasil analisis dari berbagai studi sendiri menunjukkan bahwa ada dua faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata. Pertama, kebijakan penyelenggaraan pendidikan nasional yang berorientasi pada keluaran pendidikan (*output*) terlalu memusat (*input*) dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan. Kedua, penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara sentralistik yang menyebabkan tingginya ketergantungan kepada birokrasi dan seringkali kebijakan pusat terlalu umum dan kurang

⁶Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah Administrasi Pendidikan Mikro* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 188.

menyentuh atau tidak sesuai dengan situasi dan kondisi sekolah setempat. Segala sesuatu yang diatur menyebabkan penyelenggara sekolah kehilangan kemandirian, inisiatif, dan kreatif. Hal ini menyebabkan usaha dan daya untuk mengembangkan atau meningkatkan mutu pendidikan dan keluaran terutama orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini hanya terbatas pada dukungan. Padahal partisipasi mereka sangat penting dalam proses pendidikan antara lain pengambilan keputusan, pemantauan, evaluasi dan akuntabilitas. Sehingga mutu pendidikan pun tidak mengalami peningkatan secara merata.

Padahal seperti disebutkan sebelumnya, pendidikan berbeda dengan produk fisik. Suatu jasa pelayanan pendidikan tidak bisa disimpan, ia diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Dampaknya pada sistem pemasaran terutama pada sisi permintaan. Jika permintaan stabil akan memudahkan penyedia jasa pendidikan untuk melakukan persiapan baik dari sarana dan prasarana maupun peralatan teknologi pendidikan lainnya. Akan tetapi jika permintaan fluktuatif lebih sulit bagi penyedia jasa pendidikan untuk melakukan strategi pemasaran. Jasa pendidikan tidak dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen sebelum konsumen membeli atau mendapatkan penyedia jasa pendidikan secara langsung. Konsumen juga tidak dapat memprediksikan apa hasil yang akan diperoleh dengan mengonsumsi jasa pendidikan tersebut kecuali setelah membelinya. Hal inilah yang harus diorganisir dengan baik oleh manajemen hubungan masyarakat.

Manajemen hubungan masyarakat yang baik akan menguntungkan kedua belah pihak, yakni pengelola pendidikan dan masyarakat itu sendiri. Keberadaan manajemen humas tersebut dapat mendorong partisipasi aktif dari masyarakat. Sehingga tujuan pendidikan akan dengan maksimal dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat yang ada. Dengan demikian, hubungan baik dengan lapisan masyarakat melalui humas ini akan memberikan timbal balik bagi keduanya.

Lebih lanjut lagi, ada dua kepentingan kenapa hubungan masyarakat sangat penting dalam manajemen pendidikan yaitu, *pertama*, kepentingan

sekolah. Kepentingan sekolah dapat dilihat dari pemberian informasi dari pihak sekolah kepada masyarakat, sehingga masyarakat membentuk opini tersendiri terhadap sekolah. *Kedua*, kepentingan masyarakat. Dilihat dari segi kepentingan masyarakat, masyarakat dapat mengambil manfaat dan menyerap hasil-hasil pemikiran dan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi masyarakat itu sendiri.⁷

Kondisi masyarakat yang semakin berkembang, menuntut berkembangnya kualitas masyarakatnya pula. Hal ini dapat dicapai melalui pendidikan. Dengan kata lain, tuntutan tersebut secara tidak langsung adalah tugas pendidikan. Selain itu, munculnya kebijakan tentang otonomi daerah yang memberikan kebebasan kepada lembaga pendidikan untuk mengelola lembaganya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di sekitarnya. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi dan kerja sama antara lembaga pendidikan dengan masyarakat di sekitar untuk bersinergi mengembangkan pendidikan agar mencetak generasi yang berkualitas pula.

Dengan adanya kebijakan tersebut salah satu konsekuensi dalam penyelenggaraan pendidikan yang berbasis masyarakat adalah keterlibatan masyarakat secara keseluruhan, yaitu orang tua siswa, masyarakat sekitar sekolah, pengusaha, organisasi sosial kemasyarakatan dan pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan. Dilihat dari segi edukatif maupun dari segi psikologi, sekolah dan masyarakat saling memiliki kebutuhan yang sama dimana masyarakat membutuhkan tempat untuk menuntut ilmu dan sekolah membutuhkan masyarakat untuk menuntut ilmu di lembaganya, karena adanya kecenderungan perubahan yang terus terjadi dalam pendidikan yang terus menekan perkembangan pribadi dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, sekolah sebagai salah satu unit pelaksana pendidikan harus dapat menjalin kerjasama yang baik dari segi pemikiran, tenaga, pembiayaan, serta pemecahan masalah yang dihadapi sekolah dengan masyarakat.

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), hlm. 202.

Humas Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif NU 1 Jatilawang berperan dalam perkembangan madrasah tersebut. Perkembangan tersebut tidak lepas kaitannya dengan kerja keras humas dalam membina dan menjalin komunikasi dengan berbagai pihak. Hal ini menjadikan madrasah tersebut berkembang lebih baik dari waktu ke waktu. Melalui humas pula, madrasah dapat menjaga kekuatan lembaga dan filosofi pendidikan yang dijadikan visi misi madrasah tersebut. Hal ini dikarenakan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang menjalankan perannya dengan baik, yakni berperan sebagai komunikator baik dengan publik intern dalam madrasah sendiri, maupun dengan publik eksteralnya.

Madrasah Tsanawiyah (MTs) Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan salah satu lembaga pendidikan formal tingkat Sekolah Menengah di bawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU kabupaten Banyumas yang terletak di Jatilawang, Banyumas. Madrasah Tsanawiyah (MTs) merupakan lembaga pendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang menyelenggarakan proses pendidikan formal namun dengan materi keagamaan Islam sebagai materi tambahannya. MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sebagai sekolah formal swasta sebagaimana sekolah formal swasta lain, tentu mengalami kendala dalam proses pengelolaan pendidikannya. Terlebih lagi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan lembaga pendidikan berupa madrasah yang oleh sebagian masyarakat masih dipandang sebelah mata. Maka untuk meluruskan dan menyampaikan tujuan pendidikan yang ada pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut terhadap masyarakat, memaparkan bahwa tujuan-tujuan yang ada bersinergi dengan kondisi dan perkembangan masyarakat di sekitarnya, diperlukan adanya humas. Respon positif masyarakat ini akan berpengaruh terhadap perkembangan madrasah tersebut.

Respon positif masyarakat dalam perkembangan madrasah ini nantinya dapat meningkatkan mutu pendidikan madrasah secara signifikan. Walaupun dalam praktiknya juga mengalami pasang surut dikarenakan berbagai kendala yang ada. Namun demikian, MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dapat menangani

permasalahan tersebut. Hal ini tidak lepas kaitannya dengan peran serta manajemen hubungan masyarakat yang ada di sekolah tersebut. Salah satunya dapat dilihat dari jumlah siswa dalam beberapa tahun ajaran baru ini yang cukup stabil. Dimana perkembangan jumlah siswa pada tahun ajaran 2015/2016 kelas VII berjumlah 279 siswa, kelas VIII berjumlah 339 siswa, kelas IX berjumlah 292 siswa, dengan total jumlah seluruh siswa 910; tahun ajaran 2016/2017 kelas VII berjumlah 274 siswa, kelas VIII berjumlah 334 siswa, kelas IX berjumlah 291 siswa, dengan total jumlah seluruh siswa 899; tahun ajaran 2017/2018 kelas VII berjumlah 315 siswa, kelas VIII berjumlah 275 siswa, kelas IX berjumlah 329 siswa, dengan total jumlah seluruh siswa 919. Sementara itu, hasil Ujian Madrasah dua tahun terakhir mempunyai nilai rata-rata yang cukup bagus, yakni pada tahun ajaran 2015/2016 nilai rata-rata 68,60, sedangkan pada tahun ajaran 2016/2017 nilai rata-ratanya adalah 67,30. Selain itu, di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersedia sarana dan prasarana serta fasilitas sekolah yang memadai. Seperti adanya 24 ruang kelas dengan kondisi baik, ruang perpustakaan, ruang Tata Usaha, ruang Kepala Madrasah, ruang guru, ruang laboratorium, ruang laboratorium komputer, ruang BP, mushola, taman, kamar mandi siswa, kamar mandi siswi, kamar mandi guru, dan lain-lain.

Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang juga berperan dalam keberhasilan madrasah baik yang bersifat akademik maupun non akademik. Usaha yang dilakukan bidang kehumasan ini tentu dilaksanakan dengan kerja sama dengan berbagai pihak dengan menggunakan komunikasi strategis yang menjadi tugasnya. Dengan adanya komunikasi ini, kegiatan yang dilaksanakan dapat terlaksana dengan maksimal serta tujuan yang dicapai dapat maksimal pula. Keadaan ini akan mendorong meningkatnya mutu pendidikan madrasah tersebut.

Oleh karena itu, meningkatnya mutu pendidikan MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut tidak lepas kaitannya dengan peran serta masyarakat sekitar melalui manajemen hubungan masyarakat yang ada di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut. Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik

melakukan penelitian tesis mengenai Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seiring dengan perkembangan zaman, pendidikan merupakan kebutuhan pokok yang dapat membawa masyarakat menuju kemajuan. Pendidikan ini merupakan sarana untuk membawa masyarakat mengikuti perkembangan yang terjadi sekarang ini.
2. Pendidikan harus terus menerus ditingkatkan untuk menangani kebutuhan masyarakat yang kian beragam. Mutu pendidikan harus semakin tinggi karena permasalahan yang terjadi pada masyarakat bersifat dinamis dan semakin kompleks pula.
3. Sekolah yang merupakan salah satu lembaga pengelola pendidikan mempunyai tugas dan tanggung jawab besar untuk merealisasikan hal tersebut. Akan tetapi, sekolah yang juga merupakan lembaga pelayanan jasa harus melakukan analisis terhadap kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kemajuan masyarakat itu sendiri, yang dalam hal ini melalui humas.
4. Permasalahan hubungan masyarakat sekolah pada masa ini semakin beragam, terlebih standarisasi mutu pendidikan juga semakin tinggi. Sehingga humas harus dapat menangani dan mencari solusi atas permasalahan-permasalahan tersebut agar sekolah yang merupakan salah satu lembaga pendidikan dapat meningkatkan mutu pendidikan.
5. Pentingnya manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan di suatu lembaga pendidikan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada batasan masalah pentingnya manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan, yang kemudian diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini terfokus pada manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas.
2. Manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas.
3. Lokasi penelitian ini adalah MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

“Bagaimana manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian di atas tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas.
- b. Untuk menganalisis manajemen hubungan masyarakat di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pendidikan terutama yang berkaitan dengan manajemen pendidikan.
- 2) Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil dari pengamatan langsung serta dapat diterapkan dalam disiplin ilmu yang diperoleh selain studi di perguruan tinggi.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan.
- 4) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian serupa di masa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Informasi dan masukan yang konstruktif untuk perbaikan pengembangan mutu pendidikan.
- 2) Memberikan sumbangan pemikiran dan perbaikan dalam manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan.
- 3) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai input bagi pemimpin dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan.
- 4) Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pendahuluan, bagian isi dan bagian penutup. Bagian pendahuluan terdiri dari bab satu. Bagian isi

terdiri dari bab dua, bab tiga dan bab empat. Bagian penutup terdiri dari bab lima. Setiap bab pada setiap bagian saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Bab satu berisi pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan, yang berisi manajemen hubungan masyarakat, mutu pendidikan, penelitian yang relevan, dan kerangka berpikir.

Bab tiga berisi metode penelitian, yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengecekan keabsahan data, dan tahapan penelitian.

Bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan, yang meliputi paparan data MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas dan pembahasan hasil penelitian.

Bab lima berisi penutup, yang meliputi simpulan dan saran.

IAIN PURWOKERTO

BAB II

MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN MUTU PENDIDIKAN

A. Hubungan Masyarakat (Humas)

1. Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)

Istilah hubungan masyarakat atau *public relations* pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, Thomas Jefferson, pada tahun 1807. Pada waktu itu yang dimaksud *public relations* adalah *foreign relations* atau hubungan luar negeri.¹

Ada banyak definisi mengenai pengertian hubungan masyarakat ini. Diantaranya, Oemi Abdurrahman menjelaskan bahwa humas adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, dukungan, kepercayaan, serta penghargaan pada dan dari pihak suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.² Sedangkan Olusegun mendefinisikan humas dengan mengutip rumusan dari *British Institute of Public Relations* (BIPR), yaitu upaya yang disengaja dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara saling pengertian antar organisasi dan publik-publiknya.³

Sementara itu, John E. Marston dalam *Modern Public Relations* (1979), memberikan definisi yang bersifat umum, yakni: *public relations is a planned, persuasive communication designed to influence significant public.*⁴

Berapa pengertian lain dari *public relations* ini antara lain:⁵

¹ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)* (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2012), hlm. 12.

² B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 13.

³ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013), hlm. 5.

⁴ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor: Ghalia, 2004), hlm. 14.

⁵ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 54.

- a. Bertrand R. Canfield dalam bukunya *Public Relations Principles and Problema*, mengemukakan humas berfungsi mengabdikan kepentingan publik, memelihara komunikasi yang baik, menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik.
- b. Edward L. Bernays (*Public Relations University of Oklahoma Press*), mengemukakan humas mempunyai tiga pengertian, yaitu memberi penerangan kepada masyarakat, pembujukan langsung kepada masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan.
- c. Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan tindakan dari permasalahan dengan masyarakat dan dari masyarakat terhadap permasalahannya.

Karena banyaknya definisi hubungan masyarakat, maka pemraktek *public relations* dari berbagai negara di seluruh dunia yang terhimpun dalam organisasi *The International Public Relations Association* (IPRA), pada tahun 1960 bersepakat merumuskan definisi humas, yaitu:

“Public relations is a management function, of a continuing and planned character, through which public and private organizations and institutions seek to win and retain the understanding, sympathy, and support of those with whom they are or may be concerned – by evaluating public opinion about themselves, in order to correlate, as far as possible, their own policies and procedures, to achieve by planned and widespread information more productive co-operation and more efficient fulfillment of their common interest.”

(Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan bersinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya – dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien).⁶

Dari definisi-definisi humas tersebut tampak beberapa hal pokok kehumasan, yaitu:

⁶ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 20-21.

- a. Humas merupakan fungsi manajemen, sehingga pada manajemen apapun akan ada humas.
- b. Komunikasi terencana antara organisasi dan publik-publiknya.
- c. Relasi yang saling memberi manfaat antara organisasi dan publik-publiknya.
- d. Relasi organisasi dan publik dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang terencana dan dirancang dengan baik.
- e. Publik-publik organisasi merupakan sumber keberhasilan organisasi.
- f. Tujuan kehumasan adalah membangun saling pengertian.

Dengan demikian, inti dari kegiatan humas sendiri adalah komunikasi. Baik komunikasi dengan pihak yang berada dalam suatu organisasi maupun di luar organisasi tersebut. Komunikasi ini bersifat timbal balik, dengan kata lain memberikan respon terhadap informasi atau kegiatan yang diberikan oleh hubungan masyarakat itu sendiri. Hubungan ini bertujuan mendorong tercapainya tujuan suatu lembaga atau organisasi.

Lebih lanjut lagi, dalam pandangan Marvin Sharpe proses harmonis yang melekat pada humas mengandung lima prinsip yaitu komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas, keterbukaan dan konsistensi terhadap tindakan dan kepercayaan, tindakan yang jujur dan mendapatkan hubungan timbal balik dan *goodwil* (kemauan baik), komunikasi dua arah dilakukan dengan kontinu untuk mencegah pengucilan dan membangun hubungan, serta evaluasi penelitian dan lingkungan untuk menentukan tindakan dan penyesuaian yang diperlukan bagi hubungan yang sosial yang harmonis.⁷

Pada *public relations* sendiri terdapat dua aspek yang harus ada yaitu, pertama, sasaran *public relations* adalah publik intern dan publik ekstern. Publik intern adalah orang-orang yang bergiat di dalam organisasi, sedangkan publik ekstern adalah orang-orang di luar organisasi yang ada kaitannya dengan kegiatan organisasi. Kedua, *public relations*

⁷ Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 13.

adalah komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two way traffic communication*). Hal ini berarti, dalam penyampaian informasi baik yang ditujukan kepada publik intern maupun publik ekstern harus terjadi timbal balik (*feedback*).⁸

Dari penjabaran mengenai definisi hubungan masyarakat di atas, terdapat beberapa pendapat mengenai kedudukan humas tersebut, yaitu:⁹

a. Humas sebagai Aktifitas

Humas diartikan sebagai aktifitas komunikasi dua arah dengan publik yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu/kerja sama. Sebagai sebuah aktifitas humas dianalogikan dengan *soft selling* dalam dunia pemasaran, dianalogikan dengan *human relation* dalam dunia personalia, dan dianalogikan propaganda atau publisitas dalam dunia politik, dan sebagainya.

b. Humas sebagai Sebuah Profesi

Humas merupakan lapangan kerja selayaknya wartawan, manajer, direktur, pramuniaga, dan sebagainya. Sebagai sebuah profesi, humas dianalogikan dengan ketrampilan berkomunikasi, ketrampilan tampil diri, ketrampilan menulis, ketrampilan menarik perhatian. Hal ini dikarenakan humas erat kaitannya dengan kegiatan komunikasi, baik lisan seperti presentasi, negosiasi, lobby dan lainnya, maupun tulis seperti bahan untuk publikasi.

c. Humas sebagai Sebuah Divisi/Bagian/Departemen (*State of Being*)

Humas sebagai sebuah divisi/bagian/departemen adalah humas sebagai bagian dari tim “pengelola” organisasi/perusahaan selayaknya bagian personalia, keuangan, pemasaran, dan sebagainya. Sebagai divisi, humas dianalogikan sebagai corong organisasi/perusahaan, pusat informasi keluar dan ke dalam, kepercayaan pimpinan dalam hal komunikasi, dan lain sebagainya. Divisi humas secara logika harus

⁸ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, hlm. 10.

⁹ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, hlm. 10-11.

jas pengorganisasiannya, yang berarti tentang struktur organisasi, *job description*, tanggung jawab dan wewenang, serta sistem kerja.

Terlepas dari hal tersebut, humas di lingkungan organisasi kerja atau instansi pemerintah, termasuk pula organisasi pendidikan, harus diartikan sebagai serangkaian kegiatan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau pihak tertentu di luar organisasi tersebut. Hal ini dilakukan agar lembaga atau organisasi tersebut dapat mencapai tujuan serta dapat memberikan dampak yang positif bagi lingkungannya pula.

1. Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan masyarakat mempunyai ruang lingkup (*scope*) kegiatan yang menyangkut manusia (publik, masyarakat, khalayak), baik di dalam (publik intern) dan di luar (publik ekstern). Peran humas secara umum yang merupakan komunikator mempunyai fungsi ganda, yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Fungsinya adalah untuk menumbuhkan hubungan yang baik dan serasi antara publik intern dan publik ekstern dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

Tujuan humas sendiri adalah menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.¹⁰ Dengan demikian, humas memiliki peran menjaga kelangsungan suatu organisasi/lembaga sehingga lembaga tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hubungan masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk komunikasi. Komunikasi sendiri merupakan hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Lebih lanjut lagi, apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, ia tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan peran tetapi sebagai kegiatan individu dan

¹⁰ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, hlm. 55.

kelompok mengenai tukar-menukar data, fakta, dan ide, maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:¹¹

- a. Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi: penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di masyarakat.
- c. Motivasi: menjelaskan setiap tujuan masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama.
- e. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sekaigus mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan ketrampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu serta membangun imajinasi dan mendorong kreatifitas dan kebutuhan estetikanya.

¹¹ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, hlm. 9.

- g. Hiburan: penyebaran sinyal, simbol, suara dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
- h. Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal, mengerti dan menghargai kondisi, pandangan, dan keinginan orang lain.

Fungsi-fungsi komunikasi dalam tatanan sosial seperti yang disebutkan di atas menggambarkan bagaimana komunikasi berperan besar tergantung bagaimana fungsinya. Namun demikian, tidak semua bentuk komunikasi dapat dikatakan sebagai hubungan masyarakat. Melalui karakteristik di bawah, komunikasi dapat dinilai apakah suatu komunikasi dapat dikatakan humas atau tidak, yaitu:

- a. Adanya upaya komunikasi yang bersifat dua arah.
- b. Sifatnya yang terencana.
- c. Berorientasi pada organisasi atau lembaga.
- d. Sasarannya adalah publik

Mengenai konsep fungsional humas, Scott M. Cutlip dan Allen Center dalam bukunya, *Effective Public Relations*, memberikan penjelasan sebagai berikut:¹²

- a. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan-pandangan publik tersebut.
- b. Menasihati manajemen mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat diterima secara maksimal oleh publik.
- c. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.

¹² Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, hlm. 34.

Fungsi humas yang agak berbeda dikemukakan oleh Bertrand R. Canfield, yang dalam bukunya *Public Relations: Principles and Problems*, mengemukakan fungsi humas yaitu mengabdikan pada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik, dan menitik beratkan moral dan perilaku yang baik. Dengan demikian, maka fungsi humas dapat dirumuskan:¹³

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik intern dan publik ekstern.
- c. Menciptakan kombinasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
- d. Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Sementara itu, tugas humas yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Pelaksanaan tujuan ke dalam dan keluar melalui pendekatan informatif, edukatif, persuasif, dan dihindarkan pendekatan yang bersifat imperatif dan punitif.
- b. Proses komunikasi lewat kegiatan dilakukan berencana dan terus-menerus yang meliputi ketrampilan komunikator, pesan yang disampaikan akurat, obyektif, punya daya pengaruh yang kuat guna berhasilnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Sedangkan tugas pokok atau beban kerja humas suatu lembaga atau organisasi adalah sebagai berikut:¹⁵

- a. Memberikan informasi dan menyampaikan ide (gagasan) kepada masyarakat atau pihak lain yang membutuhkan, serta menyebarkanluaskannya agar masyarakat mengetahui maksud, tujuan, dan

¹³ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, hlm. 94.

¹⁴ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, hlm. 53.

¹⁵ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 22-23.

kegiatannya sehingga pihak lain di luar organisasi dapat merasakan manfaatnya.

- b. Membantu pimpinan yang karena tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak yang memerlukan.
- c. Membantu pimpinan untuk mempersiapkan bahan tentang masalah dan informasi yang akan disampaikan atau yang menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu. Dengan demikian pimpinan selalu siap memberikan bahan-bahan informasi terbaru.
- d. Membantu pimpinan mengembangkan rencana dan kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) sebagai akibat adanya komunikasi timbal balik dengan pihak luar.

Untuk melaksanakan tugas-tugas humas secara efektif dan efisien, humas harus memperhatikan asas-asas berikut:¹⁶

- a. Asas Objektif dan Resmi
Semua informasi atau berita yang disampaikan masyarakat harus berupa suara resmi instansi atau lembaga. Informasi yang disebarluaskan tidak boleh bertentangan dengan kebijaksanaan yang telah dijalankan.
- b. Asas Organisasi yang Tertib dan Disiplin
Humas akan berfungsi apabila tugas-tugas pokok organisasi atau lembaga berjalan lancar, efektif, serta memiliki hubungan kerja ke dalam dan keluar organisasi yang efektif pula. Situasi tersebut memungkinkan berita yang disebarkan tidak berbeda dengan kenyataan.
- c. Asas Mendorong Partisipasi
Informasi harus bersifat mendorong tumbuhnya minat masyarakat agar ikut berpartisipasi atau memberikan dukungan secara wajar. Oleh

¹⁶ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 23-25.

karena itu, informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya sekedar dilihat dari kepentingan organisasi, tetapi harus dilihat dari pihak penerima informasi.

d. Asas Kontinuitas Informasi

Humas harus berusaha agar masyarakat memperoleh informasi secara kontinu sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, informasi lisan atau tertulis dapat disampaikan secara berkala pada waktu tertentu. Sehingga masyarakat memiliki gambaran yang lengkap dan menyeluruh tentang keadaan atau masalah yang dihadapi suatu organisasi atau lembaga.

e. Asas Pemerhati Respon Masyarakat

Respon yang timbul dari masyarakat sebagai *feedback* harus mendapat perhatian sepenuhnya. Respon masyarakat dapat berbentuk saran, pendapat, kritik, keluhan, dan pertanyaan. Semua respon itu harus disaring agar dapat digunakan untuk memperbaiki kegiatan-kegiatan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat.

Jika humas dilaksanakan sesuai tugas, fungsi, dan asas yang ada, humas dapat berfungsi secara maksimal dalam suatu organisasi. Berfungsi tidaknya humas dalam organisasi ini dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya, yaitu:¹⁷

- a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
- c. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik intern dan publik ekstern.
- d. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun publik.

¹⁷ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, hlm. 24.

Hubungan yang harmonis sebagai hasil kerja humas ditandai oleh beberapa hal berikut:¹⁸

- a. Adanya saling pengertian antara instansi atau organisasi dengan pihak luar.
- b. Adanya kegiatan saling membantu karena mengetahui manfaat, arti, dan pentingnya peranan masing-masing pihak.
- c. Adanya kerja sama yang erat dengan setiap pihak dan ikut bertanggung jawab atas suksesnya pihak lain.

Humas yang merupakan bagian dari suatu organisasi berperan penting menunjang terlaksananya suatu organisasi tersebut. Dengan demikian, tujuan sentral humas yang akan dicapai adalah tujuan organisasinya. Sebab humas dibentuk guna menunjang manajemen yang berupaya mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi yang diperjuangkan oleh manajemen dan ditunjang oleh humas tergantung pada sifat organisasi tersebut. Sifat organisasi dapat berbeda, tetapi dalam kegiatan humas terdapat kesamaan, yakni upaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik. Dengan demikian, tujuan khusus dapat berbeda-beda, tujuan sentralnya merupakan tujuan organisasi.

Sementara itu, fungsi sentra humas adalah menunjang manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, dengan komunikasi sebagai kegiatan utamanya. Sasaran kegiatan humas adalah publik intern dan publik ekstern. Sedangkan tujuannya adalah terbinanya hubungan harmonis antara organisasi dengan publik tersebut.

2. Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Masyarakat dan lembaga pendidikan merupakan dua komponen yang saling terkait. Sekolah yang merupakan salah satu bentuk lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Begitu pula, keberadaan masyarakat juga sangat berdampak

¹⁸ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 22.

bagi kemajuan pendidikan itu sendiri. Hubungan sekolah dengan masyarakat pada hakikatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah.

Sekolah sebagai sistem sosial, merupakan bagian integral dari sistem sosial yang lebih besar, yakni masyarakat. Sekolah dan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, sekolah juga harus mampu menunjang pencapaian tujuan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat.¹⁹ Hubungan timbal balik ini akan saling memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Hal ini dikarenakan, pada kenyataannya proses pendidikan dalam sekolah tidak akan berjalan dengan lancar tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatannya. Jika hubungan sekolah dengan masyarakat berjalan dengan baik, rasa tanggung jawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan sekolah juga akan baik dan tinggi.

Sekolah sendiri sebagai sebuah organisasi memiliki berbagai ciri pengorganisasian, yaitu:²⁰

- a. Memiliki ciri-ciri distingtif dalam proses dan prosedur kerja yang didasarkan pada tugas dan kewenangan masing-masing unit kerjanya.
- b. Memiliki hirarki kewenangan antara kepala sekolah dengan wakil kepala sekolah, dengan guru, dengan tata usaha, dan lainnya.
- c. Memiliki sistem koordinasi dan kontrol serta pengawasan yang berbeda dengan organisasi jasa lainnya.
- d. Memiliki identitas kolektif yang menjadi ciri dan membedakannya dari komunitas organisasi lainnya.

¹⁹ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 50.

²⁰ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 220.

- e. Memiliki tujuan bersama antara kepala sekolah, guru, tata usaha, dan unsur-unsur organisasi sekolah lainnya.

Sekolah sebagai sebuah organisasi tidak boleh mengevaluasi dirinya oleh dirinya sendiri, tidak boleh menggagas pengembangan dirinya hanya oleh anggota internal organisasinya sendiri, tanpa melibatkan *stakeholder*, karena mereka tidak akan terkontaminasi oleh berbagai pertimbangan teknis yang akan mengganggu imajinasi gagasan-gagasan besar mengenai sekolah tersebut.²¹ Berdasarkan hal tersebut, partisipasi masyarakat bagi keberlangsungan sekolah merupakan suatu keharusan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Hubungan sekolah dengan masyarakat sendiri bertujuan antara lain untuk:²²

- a. Memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan siswa.
- b. Memperkokoh tujuan serta kualitas hidup dan penghidupan masyarakat.
- c. Mendorong masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah.

Baik sekolah dan masyarakat dalam hal ini memiliki fungsi masing-masing. Lembaga pendidikan bagi masyarakat berfungsi sebagai:²³

- a. Pembaru dan pengubah pengetahuan, pola hidup, kebiasaan, tata cara pergaulan masyarakat.
- b. Penyeleksi kemampuan dan potensi serta pembina masyarakat sesuai potensinya.
- c. Peningkat taraf sosial dan penghilang perbedaan kelas dalam masyarakat.
- d. Penghilang perbedaan dan pelaku penyesuaian menuju persatuan dan kesatuan.
- e. Pemelihara dan pengembang budaya yang luhur.

²¹ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, hlm. 227.

²² E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*, hlm. 50.

²³ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 51.

Sementara masyarakat dalam pendidikan berfungsi sebagai:²⁴

- a. Penyedia peserta didik, guru dan sarana pendidikan.
- b. Pengguna hasil pendidikan serta penyedia lapangan kerja bagi lulusan.
- c. Peserta yang terlibat dalam proses pendidikan.

Hubungan lembaga pendidikan dan masyarakat ini memiliki sejumlah fungsi dasar, yaitu:²⁵

- a. Mengembangkan konsep pengembangan masyarakat (*community development*) dalam konteks pelaksanaan atau penyelenggaraan pendidikan.
- b. Mewujudkan dan mengintegrasikan harapan lembaga pendidikan dengan harapan, aspirasi, atau kebutuhan masyarakat (*community demands*).
- c. Memperoleh bantuan masyarakat (*community support, community aids*).
- d. Menciptakan tanggung jawab bersama pada masyarakat atas kualitas pendidikan yang dihasilkan.
- e. Merealisasikan perubahan dan memberdayakan masyarakat (*community empowerment*).
- f. Mengikutsertakan dan memperkuat masyarakat (*community participation*) secara koperatif dalam menyelesaikan berbagai masalah pendidikan.
- g. Meningkatkan semangat kerja sama antara institusi pendidikan dan masyarakat dalam memajukan kehidupan masyarakat.

Hubungan yang harmonis antara sekolah dengan masyarakat akan membentuk:²⁶

- a. Saling pengertian antara sekolah, orang tua, masyarakat dan lembaga-lembaga lain yang ada di masyarakat.

²⁴ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 51.

²⁵ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 51.

²⁶ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*, hlm. 51.

- b. Saling membantu antar sekolah dan masyarakat karena mengetahui manfaat, arti dan pentingnya peranan masing-masing.
- c. Kerja sama yang erat antara sekolah dengan berbagai pihak yang ada di masyarakat dan mereka merasa ikut bertanggung jawab atas suksesnya pendidikan di sekolah.

Hubungan sekolah dengan masyarakat ini tidak akan terlaksana tanpa adanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak tersebut. Grunig dan Hon menunjukkan adanya enam komunikasi relasi antara organisasi dan publiknya, yaitu:²⁷

- a. Saling mengendalikan (*control mutuality*), yaitu tingkat kesepakatan di antara pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk saling mempengaruhi satu sama lain.
- b. *Trust*, yang menunjukkan tingkat kepercayaan dan keterbukaan salah satu pihak, pihak organisasi atau publik, dengan tiga dimensi yaitu integritas yang berkaitan dengan keyakinan bahwa organisasi itu berlaku *fair* dan adil, dependabilitas yang merupakan keyakinan bahwa organisasi akan melakukan apa yang dinyatakannya, dan kompetensi yang merupakan keyakinan bahwa organisasi berkemampuan untuk melakukan apa yang dinyatakannya.
- c. Kepuasan, yakni tingkat perasaan pada masing-masing pihak, merasa menyukai satu sama lain karena ekspektasi positif relasi.
- d. Komitmen, yang membuat kedua pihak merasa dan yakin bahwa relasi itu sangat berharga sehingga mengorbankan energi untuk memelihara dan mengembangkan relasi itu.
- e. Relasi pertukaran, yang diwujudkan dalam bentuk adanya salah satu pihak yang memberikan manfaat atau memberikan kemaslahatan pada pihak lain karena pihak lain sudah memberikan manfaat sebelumnya atau diharapkan memberikan manfaat.
- f. Relasi komunal, yaitu kedua pihak saling memberi kemanfaatan.

²⁷ Yosil Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 101-102.

A. Manajemen Hubungan Masyarakat

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengurus, *to control* (memeriksa), *to guide* (memimpin). Sedangkan secara terminologi, pengertian manajemen adalah sebagai berikut:²⁸

- a. George Terry: manajemen adalah suatu tindakan perbuatan seseorang yang berhak menyuruh orang lain mengerjakan sesuatu, sedangkan tanggung jawab tetap di tangan yang menyuruh.
- b. Harold Kontz dan Cril O'Donnel: manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, yaitu manajer yang mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas dengan orang lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan, dan pengendalian.
- c. Ralp Currier Davis: manajemen sebagai fungsi dari pemimpin eksekutif dimanapun posisinya yang mengandung pengertian bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan oleh seseorang melalui pengendalian pemimpin dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.
- d. Oey Liang Lee: manajemen merupakan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, pengontrolan atas *human and natural resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu.

Manajemen sendiri memiliki tujuan bergantung pada perspektif yang digunakan. Jika dilihat dari perkembangan tipe manajemen, manajemen memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. *Profit objectives*: tujuan mendapatkan keuntungan bagi pemimpin organisasi.
- b. *Service objectives*: memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen, artinya mempertinggi output mutu organisasi yang ditawarkan.

²⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 27-28.

- c. *Social objectives*: mementingkan nilai guna yang diciptakan organisasi bagi kesejahteraan masyarakatnya.
- d. *Personal objectives*: menghendaki individu dalam organisasi bekerja secara individual sehingga mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya.

Jika dilihat dari segi sifatnya, manajemen bertujuan sebagai berikut:²⁹

- a. *Management objectives*: tujuan segi efek yang ditimbulkan oleh manajer.
- b. *Managerial objectives*: tujuan yang dicapai harus melalui daya upaya/aktifitas yang bersifat manajerial atau memerlukan manajemen umum.
- c. *Administrative objectives*: tujuan-tujuan dan pencapaiannya memerlukan administrasi.
- d. *Economic objectives*: tujuan-tujuan yang bermaksud memenuhi kebutuhan dan memerlukan efisiensi untuk mencapai tujuannya.
- e. *Social objectives*: tujuan suatu tanggung jawab, terutama tanggung jawab moral.
- f. *Technical objectives*: tujuan berupa detail teknis karya atau detail kerja.
- g. *Look objectives*: tujuan-tujuan yang merupakan kondisi kerampungan suatu pekerjaan.

Selain itu, sebagai sebuah seni kerja, manajemen meniscayakan keharusan suatu kegiatan dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip dasar keterencanaan (*plannity*), keteraturan (*orderlines*), keruntutan yang sistematis (*systematic sequence*), dan kebermanfaatan (*utility*).³⁰

²⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 29-30.

³⁰ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 13.

Ada beberapa rumusan fungsi-fungsi manajemen menurut beberapa ahli. Secara jelas, untuk membandingkan fungsi-fungsi manajemen tersebut tertera pada tabel berikut.³¹

Tabel 1
Perbandingan Fungsi-Fungsi Manajemen

No	Fungsi/ Ahli	1	2	3	4	5	6	7
1	John F. Mee	Planning	Organizing		Motivating			Controlling
2	Henry Fayol	Planning	Organizing		Commanding	Coordinating		Controlling
3	H.Kootz / C O'Donell	Planning	Organizing	Staffing	Directing			Controlling
4	G.R.Terry	Planning	Organizing		Actuating			Controlling
5	L.Gullick	Planning	Organizing	Staffing	Directing		Reporting	Budgeting
6	Spriegel	Planning	Organizing		Actuating			Controlling
7	Edward A.Litchfield	Decision Making	Programming		Directing			Controlling
8	William H.Newman	Planning	Organizing	Assembling	Commanding			Controlling
9	Payudi Atmosudiro	Planning	Organizing					Controlling Reapprasing
10.	Nwadani dan Sokefun	Planning /Creating	Organizing		Stimulating	Unifying		Controlling/ Maintaining

Berdasarkan tabel di atas, fungsi manajemen ini jika disimpulkan mencakup hal-hal berikut.³²

a. Perencanaan (*planning*), yang terdiri dari:

³¹ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 23.

³² Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 24.

- 1) Penetapan tujuan dan target serta pengambilan keputusan.
 - 2) Perumusan strategi pencapaian tujuan.
 - 3) Penetapan sumber daya yang ditentukan Penetapan standar keberhasilan pencapaian tujuan.
- b. Pengorganisasian (*organizing*), terdiri dari:
- 1) Pengalokasian sumber, perumusan dan penetapan tugas serta penetapan prosedur.
 - 2) Penetapan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab.
 - 3) Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya tenaga.
 - 4) Penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.
- c. Pengimplementasian (*actuating*), terdiri dari:
- 1) Pengimplementasian kepemimpinan (pengarahan, pembimbingan dan pemotivasian).
 - 2) Pemberian tugas. Penjelasan kebijakan.
- d. Pengendalian (*controlling*), terdiri dari evaluasi dan monitoring dalam upaya perbaikan kegiatan yang sedang berjalan.

Dari penjelasan di atas, hal yang harus digaris bawahi mengenai manajemen ini bahwa manajemen didefinisikan dalam empat fungsi yang spesifik, yakni merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan.³³ Keempat fungsi tersebut berlaku dalam berbagai fungsi yang berkaitan dengan manajemen tersebut. termasuk pula dalam manajemen hubungan masyarakat.

2. Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen hakikatnya merupakan pedoman (*guidelines*) yang memuat prinsip-prinsip bagaimana merencanakan, melaksanakan, dan juga mengontrol dalam pelaksanaan program agar sebuah program dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.³⁴ Sebagaimana disebutkan sebelumnya,

³³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 30.

³⁴ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, hlm. 14.

bahwa manajemen didefinisikan dalam empat fungsi yang spesifik, yakni merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan.³⁵ Keempat fungsi tersebut berlaku dalam berbagai fungsi yang berkaitan dengan manajemen tersebut, termasuk pula dalam manajemen hubungan masyarakat.

Cultip Center and Broom merumuskan humas sebagai fungsi manajemen yang mengidentifikasi, menjaga dan membangun hubungan yang saling memberi manfaat antara organisasi dan publiknya yang menjadi landasan keberhasilan organisasi.³⁶ Dengan demikian, humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerja sama organisasi dengan publiknya serta ikut terlibat dalam masalah-masalah yang terkait dengan isu manajemen.

Aktifitas manajemen sendiri mencakup spektrum yang luas, mulai dari menetapkan tujuan, mengorganisasikan kegiatan, mendorong kerja sama, dan mengawasi kegiatan. George R. Terry berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Dengan demikian, berikut merupakan bentuk-bentuk fungsi manajemen hubungan masyarakat.

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahap pertama dalam manajemen hubungan masyarakat adalah perencanaan. Perencanaan ini dilakukan melalui penelitian guna mendapatkan data yang akurat. Penelitian yang dimaksud di sini adalah *data collecting* (pengumpulan data) dan *fact finding* (pengkajian data). Sedangkan yang diteliti adalah aspek-aspek yang menyangkut hubungan organisasi dengan publik. Sukanto Reksohadiprodjo, sebagaimana di sebutkan oleh Sunhaji dalam *Manajemen Madrasah*, mengemukakan bahwa perencanaan adalah

³⁵ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 30.

³⁶ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 6.

pemilihan berbagai alternatif tujuan, strategi, kebijaksanaan, taktik, prosedur, dan program-program.³⁷

Faktor pendukung dan penghambat perlu dikaji untuk melaksanakan tahap berikutnya. Data faktual yang telah dihimpun merupakan keterangan mentah yang harus diolah terlebih dahulu. Dalam kegiatan pengolahan ini, perlu melakukan perbandingan, pertimbangan, dan penilaian, sehingga menjadi informasi yang akurat.

Penelitian dalam humas dapat berjenis penelitian opini (*opinion research*) atau penelitian motivasi (*motivation research*). Penelitian opini merupakan kegiatan menyelidiki pendapat yang berbeda mengenai suatu masalah. Adapun penelitian motivasi merupakan kegiatan mencari, menghimpun, dan mengolah data faktual mengenai kebutuhan dan keinginan publik.³⁸

Data yang telah diperoleh dari penelitian tersebut digunakan untuk melakukan perencanaan. Menyusun rencana harus benar-benar berpijak pada fakta. Rencana tersebut harus terbagi menjadi program-program dalam rangka memecahkan masalah-masalah khusus, yang terpadu dalam rencana yang merupakan program induk. Rencana dan program yang dituangkan dalam bentuk konsep merupakan tolok ukur sejauh mana kelayakan program tersebut dioperasikan.

Tahap pertama dalam merencanakan adalah memilih dan menentukan sasaran organisasi. Selanjutnya sasaran itu ditetapkan dalam setiap sub unit organisasi supervisi, seperti *divide department*, bidang seksi, dan lainnya. Kemudian program ditentukan untuk mencapai sasaran dengan cara yang sistemik.³⁹

Rencana kerja ini harus didasarkan pada kenyataan-kenyataan yang konkret yang diperoleh dari hasil *research*. Rencana kerja ini memerlukan pemikiran, imajinasi dan kesungguhan untuk melihat ke

³⁷ Sunhaji, *Manajemen Madrasah* (Purwokerto: STAIN Purwokerto Press, 2008), hlm.

³⁸ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, hlm. 98.

³⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 31.

depan. Rencana kerja ini hendaknya didasarkan atas beberapa ketentuan sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Siapa yang akan menjalankan rencana itu?
- 2) Dimana tempat yang kita pilih?
- 3) Kapan pekerjaan dimulai dan kapan akan selesai?
- 4) Berapa biaya yang disediakan?
- 5) Bagaimana caranya untuk berhasil?

Pada tahap perencanaan, perlu terlebih dahulu menginventarisasi masalah untuk selanjutnya mengkorelasikan aspek yang satu dengan aspek lainnya sehingga dalam tahap pelaksanaannya nanti, masalah-masalah yang menghambat tujuan dapat diatasi. Semua masalah yang mungkin dihadapi berdasarkan data yang berhasil dihimpun pada tahap penelitian, disusun dan diklasifikasikan dengan rapi dan jelas. Demikian pula pemikiran untuk memecahkannya. Tahap ini menentukan tahap operasionalisasinya.

Rencana mengarahkan tujuan organisasi dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapainya. Rencana ini berguna untuk hal-hal berikut:⁴¹

- 1) Organisasi memperoleh dan menggunakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
- 2) Anggota organisasi melaksanakan aktifitasnya secara konsisten dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 3) Memonitor dan mengukur kemajuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga tumbuh kegiatan yang kreatif dan korektif apabila kemajuan yang diperoleh tidak memuaskan.

Dengan demikian, secara garis besar perencanaan terdiri dari:

- 1) Penetapan tujuan dan target serta pengambilan keputusan.
- 2) Perumusan strategi pencapaian tujuan.
- 3) Penetapan sumber daya yang diperlukan.

⁴⁰ S.K. Bonar, *Hubungan Masyarakat Modern (Public Relations)* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), hlm. 42.

⁴¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 31.

4) Penetapan standar keberhasilan pencapaian tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah merencanakan, menyusun, dan menetapkan suatu tujuan serta program-programnya, untuk mencapainya diperlukan pengorganisasian guna merancang dan mengembangkan organisasinya agar terlaksana secara sukses. Pengorganisasian merupakan suatu proses mengatur dan mengalokasikan (regresi) pekerjaan, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi sehingga dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.⁴² Proses pengorganisasian digambarkan oleh Ernest Dale yaitu perincian pekerjaan, pembagian kerja, penyatuan pekerjaan, koordinasi pekerjaan, monitoring dan reorganisasi.⁴³

Tujuan pengorganisasian adalah sebagai berikut:⁴⁴

- 1) Menentukan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
- 2) Merancang dan mengembangkan suatu organisasi atau kelompok kerja yang membawa ke arah tujuan.
- 3) Memberikan tanggung jawab tertentu.
- 4) Mendelegasikan wewenang yang diperlukan kepada individu untuk melaksanakan tugasnya.

Dengan demikian, fungsi pengorganisasian adalah menciptakan struktur formal, yaitu suatu pekerjaan ditetapkan, dibagi berdasarkan tugas-tugas yang ada dan mudah untuk dikoordinasikan (*staffing*) yang dilakukan secara simultan.⁴⁵

Dalam pengorganisasian ini ditentukan media apa saja yang digunakan, strategi pencapaiannya, dan wewenang pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat tersebut. Sasaran humas sendiri meliputi publik intern yakni sasaran yang berada di lingkungan sendiri,

⁴² Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 32.

⁴³ Sunhaji, *Manajemen Madrasah*, hlm. 23.

⁴⁴ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 32.

⁴⁵ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 32.

dan publik ekstern yaitu sasaran yang berupa orang-orang di luar lingkungan/jajaran, misalnya masyarakat.

Untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan media sebagai alat untuk penyampaian program-program yang dilaksanakan. Media hubungan masyarakat sendiri memiliki banyak macam yang dapat digunakan. Media hubungan masyarakat dapat digolongkan menjadi media audio, media visual, dan media audio visual. Begitupun dengan media hubungan masyarakat di lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut:⁴⁶

- 1) Media humas di sekolah yang bersifat visual antara lain pameran sekolah, foto peristiwa penting, proyektor, majalah dinding, buletin, surat kabar, surat, selebaran, pamflet, poster, spanduk, gambar, buku, paper, kliping, laporan, papan pengumuman, majalah sekolah, piagam, dan lain-lain.
- 2) Media humas di sekolah yang bersifat audio antara lain radio, *tape recorder*, telepon, pengeras suara, kesenian dan alatnya, wawancara, tanya jawab, dengar pendapat.
- 3) Media humas di sekolah yang bersifat audiovisual anatara lain film, televisi, sandiwara, wayang, ketoprak, tarian, ceramah, rapat, diskusi, seminar, pertemuan musyawarah, peringatan hari bersejarah, acara tutup tahun, kegiatan sosial masyarakat, konferensi pers, kunjungan ke rumah (*home visit*), tamu undangan, kunjungan tamu, pawai atau karnaval, dan sebagainya.

Sementara itu, program humas sendiri dititikberatkan kepada:⁴⁷

- 1) Program pelayanan, program ini berupa pelayanan data/informasi baik secara lisan maupun tertulis.
- 2) Program mediator, program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, dan menanggapi opini lain.

⁴⁶ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 40-41.

⁴⁷ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, hlm. 61.

- 3) Program dokumenter, program ini berupa pembuatan dokumentasi, film, foto, rekaman (audio dan video), transkrip pidato, dan lain-lain.

Berdasarkan hal tersebut, pengorganisasian tugas dan wewenang humas ini harus jelas, dengan demikian maka tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Secara ringkas pengorganisasian ini terdiri dari:

- 1) Pengalokasian sumber, perumusan dan penetapan tugas serta penetapan prosedur.
- 2) Penetapan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab.
- 3) Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan, dan pengembangan sumber daya tenaga.
- 4) Penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.

c. Penggerakan (*Leading/Actuating*)

Tahap ini merupakan pelaksanaan secara aktif rencana yang telah disusun berdasarkan data faktual yang telah dikerjakan pada tahap sebelumnya. Tahap ini juga dikenal dengan istilah pengimplementasian ataupun memimpin (*leading*). Perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya dijadikan pedoman, petunjuk dan pola kegiatan dalam pelaksanaannya.

Pada tahap pelaksanaan ini, yang terpenting adalah mapannya mekanisme kerja sehingga koordinasi dan sinkronisasi benar-benar dapat terealisasi secara integratif. Integrasi, koordinasi, dan sinkronisasi ini tidak hanya berlangsung di antara unsur-unsur pada bagian humas, akan tetapi juga antara bagian humas dengan bagian-bagian lain dalam organisasi sehingga kegiatan humas nyata-nyata merupakan faktor pendukung yang menentukan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah memimpin dan menugaskan karyawan untuk menuju tujuan yang telah ditentukan.

Aktifitas memimpin (*leading*) secara sederhana bertujuan agar karyawan melakukan apa yang diinginkan pemimpin dan mereka harus melakukan demi kesuksesan. *Leading* biasanya juga disebut dengan bermacam-macam sebutan, antara lain *leading*, *directing* (mengalahkan), dan *motivating* (motivasi).⁴⁸ Apabila perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak bersentuhan dengan aspek-aspek yang abstrak dari proses manajemen, kegiatan memimpin ini langsung bersentuhan dengan orang-orang yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.⁴⁹

Ruang lingkup humas meliputi pengumpulan dan pengolahan data, penerangan dan publikasi. Dengan demikian, rincian tugas pokok humas adalah sebagai berikut.⁵⁰

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data
 - a) Mengumpulkan data untuk keperluan informasi.
 - b) Mengolah data.
 - c) Menyajikan data sehingga siap digunakan.
 - d) Mengarsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali.
 - e) Melayani kebutuhan data bagi yang memerlukan.
 - f) Membuat klipng dari seluruh media massa.
- 2) Penerangan
 - a) Menyebarkan informasi dengan jelas: menyediakan dan mengumpulkan bahan informasi, dan memberikan paket informasi, serta memberikan bahan berita (*release*) baik yang tertulis maupun foto.
 - b) Mengadakan hubungan dengan media massa yang berupa: mengadakan konferensi pers dan mengatur wawancara.
 - c) Mengadakan pemberian kehumasan yang berupa: mengadakan rapat kerja dan mengadakan rapat kerja dengan pihak luar.

⁴⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 33.

⁴⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 33.

⁵⁰ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, hlm. 57-59.

- d) Membuat dokumentasi kegiatan lembaga, meliputi dokumentasi foto, rekaman pidato, film, sambutan-sambutan, dan video.
 - e) Menyelenggarakan pameran.
 - f) Memberikan pelayanan informasi dengan menyajikan berita-berita kliping.
 - g) Mentranskrip rekaman pidato dan mengarsipkannya.
 - h) Mengalbumkan foto-foto kegiatan.
 - i) Mengikuti kunjungan kerja pimpinan.
 - j) Mengadakan wisata pers ke objek yang telah ditentukan.
- 3) Publikasi
- a) Menerbitkan berita harian, mingguan, majalah bulanan dan leaflet.
 - b) Menerbitkan buku kerja.
 - c) Menerbitkan kalender kerja.
 - d) Ikut serta menyelenggarakan pameran.

Berikut beberapa kegiatan humas yang perlu dilaksanakan sekolah, baik kegiatan eksternal maupun kegiatan internal, yaitu:⁵¹

1) Kegiatan Eksternal

Kegiatan ini ditujukan kepada publik atau masyarakat yang ada di luar sekolah. Terdapat dua kegiatan yang dapat dilakukan, yakni kegiatan tidak langsung dan kegiatan langsung atau tatap muka. Kegiatan tidak langsung adalah kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat melalui perantara media tertentu, misalnya televisi, radio, media cetak, pameran, dan penerbitan majalah. Sedangkan kegiatan langsung atau tatap muka adalah kegiatan yang dilaksanakan secara langsung, seperti rapat pengurus, konsultasi dengan tokoh masyarakat, dan melayani kunjungan tamu

⁵¹ B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 26-31.

- a) Penyebaran Informasi melalui Televisi
 - b) Penyebaran Informasi melalui Radio
 - c) Penyebaran Informasi melalui Media Cetak
 - d) Pelaksanaan Pameran di Sekolah
 - e) Penerbitan Majalah
- 2) Kegiatan Internal

Kegiatan ini merupakan publisitas ke dalam. Sasarannya adalah warga sekolah, yakni para guru, para tenaga administrasi, dan para siswa. Pada prinsipnya kegiatan internal bertujuan untuk:

- a) Memberi penjelasan tentang kebijaksanaan penyelenggaraan dan perkembangan sekolah.
- b) Menampung saran dan pendapat warga sekolah yang berhubungan dengan pembinaan dan pengembangan sekolah.
- c) Membina hubungan yang harmonis sehingga tercipta kerja sama antar warga sekolah.

Kegiatan internal dapat dibedakan dengan kegiatan langsung dan kegiatan tidak langsung. Kegiatan langsung antara lain berupa rapat dewan guru, upacara sekolah, karyawisata atau rekreasi bersama, penjelasan lisan di berbagai kesempatan. Sedangkan kegiatan tidak langsung antara lain berupa penyampaian informasi melalui surat edaran, penggunaan papan pengumuman sekolah, penyelenggaraan majalah dinding, penerbitan buletin untuk dibagikan kepada warga sekolah, pemasangan iklan atau pemberitahuan khusus melalui media massa, pelaksanaan kegiatan tatap muka.⁵²

Dengan demikian, pengimplementasian terdiri dari:

- a. Pengimplementasian kepemimpinan (pengarahan, pembimbingan, dan pemotivasian).
- b. Pemberian tugas.

⁵² B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*, hlm. 31.

- c. Penjelasan kebijakan.
- d. Pengontrolan (*Controlling*)

Dengan aktifitas pengawasan, dimaksudkan bahwa manajer harus bertugas mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang telah dibebankan kepada bawahan. Begitu pula seorang manajer harus mengontrol pelaksanaan rencana kerja secara makro yang bertujuan untuk mengetahui apakah pekerjaan dilakukan sesuai rencana atau tidak.⁵³

Dengan demikian, dalam pengawasan ini juga dilakukan penilaian atau evaluasi mengenai program kegiatan yang telah dilaksanakan. Penilaian berfungsi mengkaji pelaksanaan suatu rencana yang terdiri atas program-program yang dalam penyusunannya ditunjang oleh hasil penelitian yang dilakukan secara seksama. Pada tahap ini, ditelaah apakah rencana yang ditunjang hasil penelitian dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, dengan kata lain, apakah pelaksanaannya sesuai dengan rencana. Pada tahap penelitian ini, dilakukan telaah terhadap faktor-faktor penghambat apabila dalam pelaksanaannya terdapat kesulitan yang menyebabkan tujuan yang ditetapkan tidak tercapai. Penelitian ini dimaksudkan agar di kemudian hari jika suatu kegiatan yang sama dilakukan, hambatan yang sama tidak akan terjadi lagi.

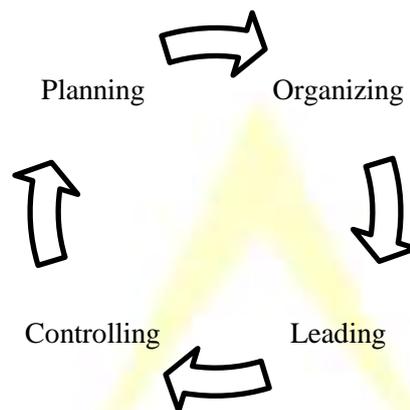
Berdasarkan hasil penilaian tersebut, kebijaksanaan tertentu diambil, yang pada gilirannya melakukan penelitian untuk kemudian mengadakan perencanaan guna selanjutnya melaksanakan pelaksanaan. Dengan demikian, proses humas tidak berlangsung secara linear, melainkan *circular* atau melingkar. Dengan kata lain, jika sudah dilakukan kegiatan melalui tahap penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian, hasil penelitian tersebut diteliti lagi, direncanakan lagi, dilaksanakan lagi, dan dinilai kembali. Sehingga setiap gagasan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

⁵³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 33.

Secara ringkas pengendalian sendiri meliputi:

- 1) Evaluasi
- 2) Monitoring dalam upaya perbaikan kegiatan yang sedang berjalan.

Berdasarkan hal di atas, masing-masing bentuk-bentuk manajemen hubungan masyarakat saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Jika divisualisasikan hubungan masing-masing fungsi dalam manajemen hubungan masyarakat tersebut memiliki gambaran sebagai berikut:



Bagan 1
Hubungan Fungsi Manajemen Humas

2. Manajemen Humas pada Lembaga 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 keberlangsungan 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 penghidupan masyarakat, dan menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah.⁵⁴ Dengan demikian, dampak positif yang dihasilkan bukan hanya dirasakan oleh pihak sekolah saja, namun juga memberikan manfaat terhadap masyarakat.

Oleh karena itu, eksistensi humas pada setiap lembaga/instansi merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka memperkenalkan kegiatan dan aktifitas kepada masyarakat. Dengan kata lain, humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak melalui berbagai media.

Cultip Center and Broom merumuskan humas sebagai fungsi manajemen yang mengidentifikasi, menjaga dan membangun hubungan yang saling memberi manfaat antara organisasi dan publiknya yang menjadi landasan keberhasilan organisasi.⁵⁵ Dengan demikian, humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerja sama 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:⁵⁶

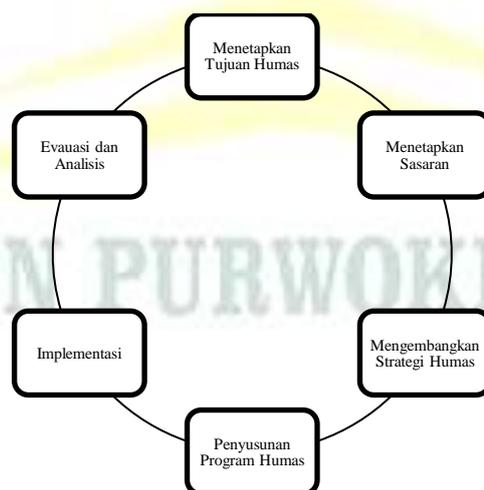
⁵⁴ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, hlm.

⁵⁵ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 6.

⁵⁶ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 7.

- a. Mengantisipasi, menganalisis, dan menafsirkan opini dan sikap publik serta isu-isu yang kemungkinan berdampak terhadap rencana atau kegiatan organisasi.
- b. Memberi masukan kepada semua tingkatan manajemen dalam pengambilan kebijakan atau menjalankan kegiatan.
- c. Komunikasi.
- d. 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.
- e. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan organisasi.
- f. Menetapkan tujuan, menyusun perencanaan, menyusun anggaran, merekrut dan melatih staf, dan mengembangkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan humas.

Sebagai proses, secara umum proses humas divisualisasikan sebagai berikut:



Bagan 2
Proses Visualisasi Humas

Tahapan dalam proses humas itu dimulai dengan menetapkan tujuan. Penetapan tujuan tersebut diawali dengan mengkaji tujuan organisasi dan isu atau permasalahan yang dihadapi organisasi. Analisis

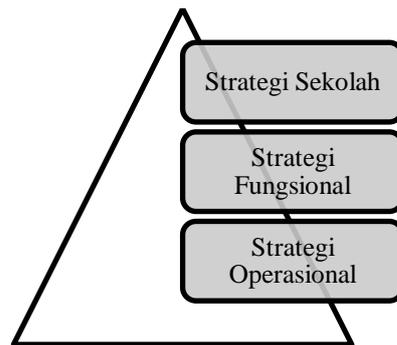
inilah yang mendasari perumusan tujuan kehumasan. Dalam hal ini, biasanya ditentukan apa tujuan jangka panjang dan tujuan jangka pendek yang hendak dicapai melalui program dan kegiatan kehumasan.

Langkah selanjutnya adalah menetapkan sasaran program kehumasan. Karakteristik masing-masing kelompok sasaran kehumasan yang berbeda, maka dibutuhkan strategi yang berbeda pula. Maka selanjutnya, langkah yang harus ditempuh adalah menyusun strategi kehumasan untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan sasarannya. Selanjutnya adalah menyusun program kehumasan. Kegiatan ini berupa menetapkan secara rinci apa yang harus dilakukan, oleh siapa, kapan, dengan cara apa, dan berapa biayanya.

Langkah selanjutnya adalah pelaksanaan atau implementasi program yang telah direncanakan sebelumnya. Sedangkan tahap terakhir adalah evaluasi dan analisis. Tahap ini untuk mengetahui apakah tujuan program dapat tercapai serta hambatan apa saja yang menjadikan program-program yang telah direncanakan tidak tercapai secara maksimal, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan untuk program yang akan dilaksanakan selanjutnya.

Dalam konsep manajemen strategis dikenal adanya tingkatan-tingkatan strategi. Antara satu tingkatan dengan tingkatan lain memiliki keterkaitan, dan tingkatan di bawahnya menjalankan strategi yang dijalankan pada tingkatan yang lebih tinggi. Bila tingkatan strategi ini ditempatkan dalam dunia persekolahan, maka tingkatan strategi yang ada adalah strategi tingkat sekolah, strategi fungsional, dan strategi operasional. Tingkatan strategi ini kita visualisasikan sebagai berikut:⁵⁷

⁵⁷ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 76.



Bagan 3
Tingkatan Strategi

Jika kita membahas strategi tersebut dan menempatkannya pada dunia persekolahan, tingkatan pertama adalah strategi sekolah. Strategi ini berkaitan dengan keseluruhan tujuan dan ruang lingkup kegiatan sesuai harapan para *stakeholders* sekolah. Strategi sekolah pada dasarnya menetapkan strategi umum, setelah mengkaji lingkungan internal dan eksternal serta menetapkan visi, misi dan tujuan.⁵⁸

Tingkatan strategi selanjutnya adalah strategi fungsional, yaitu upaya mewujudkan strategi sekolah berdasarkan fungsi-fungsi yang ada di sekolah. Hubungan strategi sekolah dengan strategi fungsional ini dapat divisualisasikan sebagai berikut.⁵⁹



Bagan 4
Strategi Fungsional Sekolah

⁵⁸ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 78.

⁵⁹ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 78.

Pada strategi fungsional ini, masing-masing fungsi merumuskan strategi masing-masing untuk menjalankan strategi sekolah dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan sekolah. Maka, strategi fungsional bidang humas disusun dan dijalankan untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi sesuai peran dan fungsi kehumasan. Fungsi humas adalah komunikasi dan relasi, maka strategi fungsional bidang kehumasan ini adalah menyusun strategi komunikasi serta strategi membangun dan memelihara relasi dengan publik-publik sekolah.⁶⁰

Tingkatan terakhir adalah strategi operasional, yang menerjemahkan strategi ke dalam tindakan. Pada strategi operasional ini, wakil kepala sekolah bidang humas menetapkan tujuan-tujuan jangka pendek yang akan dicapai untuk menunjang tujuan jangka panjang sekolah. Kegiatan-kegiatan humas dilaksanakan dalam kerangka strategi operasional ini.⁶¹ Adanya bidang hubungan masyarakat di sekolah menunjukkan tersedianya jembatan penghubung antara *stakeholder* atau publik yang berkeentingan dengan pendidikan di sekolah tersebut dengan pihak sekolah.⁶²

Keberadaan humas dalam manajemen sekolah ini akan membantu tercapainya tujuan yang ditetapkan. Namun demikian, ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam rangka mengembangkan program hubungan masyarakat dalam manajemen sekolah, yaitu:⁶³

Keterpaduan (*integrating*), yaitu keterkaitan antara kepala sekolah, masyarakat dan keluarga yang merupakan satu kesatuan yang satu berhubungan dengan yang lainnya.

- a. Berkesinambungan (*continuiting*), yaitu suatu prose yang berkembang terus menerus, sekolah harus memberi informasi terus menerus dan sebaliknya. Masyarakat ikut membantu sekolah melalui pembentukan *public opinion* agar *image* masyarakat tetap baik terhadap sekolah.

⁶⁰ Yosali Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 79.

⁶¹ Yosali Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 80.

⁶² Yosali Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 22.

⁶³ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, hlm. 214-215.

- b. Menyeluruh (*convergence*), yaitu penyajian fakta-fakta kepada masyarakat menyeluruh seluruh aspek, semua aspek kehidupan sekolah diperhatikan mulai dari kehidupan keagamaan sampai pada kehidupan ekonomi.
- c. Sederhana, informasi yang diberikan harus secara sederhana dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dengan rasa persahabatan.
- d. Konstruktif, informasi-informasi yang diberikan dapat membentuk pendapat umum yang positif terhadap sekolah.
- e. Kesesuaian, hendaknya program sekolah memperhatikan dan menyesuaikan dengan keadaan masyarakat sekitar.
- f. Luwes (*flexibility*), program sekolah yang diadakan sewaktu-waktu mampu menerima perubahan yang terjadi.

Dengan demikian, humas dalam suatu organisasi merupakan bagian dari kegiatan manajemen dari suatu organisasi. Dimana tujuan, fungsi, tugas dan strategi pelaksanaannya mengacu pada bagian besar dari organisasi atau lembaga itu sendiri.

3. Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat

Evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Evaluasi juga merupakan proses memahami, memberi, mendapatkan, dan mengkomunikasikan suatu informasi bagi keperluan pengambil keputusan.⁶⁴

Stufflebeam mendefinisikan evaluasi sebagai studi yang dirancang dan dijalankan untuk membantu khalayak mengkaji nilai dan manfaat sesuatu. Dia mengelompokkan model evaluasi ke dalam empat kategori pendekatan, yaitu:⁶⁵

- a. *Pseudoevaluation*, biasanya dilakukan untuk kepentingan yang bersifat politis, yang ciri utamanya adalah bukan tentang kebenaran dari hasil kajian melainkan tentang bagaimana informasi yang diperoleh itu bisa

⁶⁴ Sulistyorini, *Evaluasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 45.

⁶⁵ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 174-175.

menyenangkan saja. Bahkan ada kalanya evaluasi yang dilakukan pun tidak dilakukan secara jujur karena evaluasi memang dilakukan hanya untuk menyenangkan mereka yang memiliki otoritas.

- b. *Quasi-evaluation*, biasanya evaluasinya dilakukan dengan mengajukan permasalahan yang spesifik yang ada kalanya menggunakan berbagai metode untuk evaluasi yang berorientasi permasalahan, sedangkan untuk evaluasi yang berorientasi metode biasanya hanya memilih satu metode tertentu. Penekanan pada evaluasi ini adalah apa yang dievaluasi dan bagaimana mengevaluasinya, bukan pada soal manfaat, dan nilai dari apa yang dievaluasi.
- c. Berorientasi akuntabilitas/perbaikan, yang menekankan pada penilaian menyeluruh terhadap manfaat dan nilai program, sehingga pendekatannya pun komprehensif, mencakup permasalahan yang dikaji dan nilai program. Selain juga melakukan penilaian pada kebutuhan *stakeholders* program.
- d. Advokasi/agenda sosial, yang menekankan pada perubahan yang terjadi pada masyarakat. Pendekatan ini melihat bagaimana semua lapisan masyarakat memiliki akses pada layanan yang disediakan untuk mereka, termasuk layanan pendidikan. Evaluasi dipergunakan untuk memberdayakan mereka yang tidak berdaya karena keterbatasan akses pada layanan tersebut.

Proses evaluasi bukan sekedar mengukur sejauh mana tujuan tercapai, tetapi digunakan untuk membuat keputusan. Secara umum, setiap kegiatan dan program kehumasan akan membutuhkan evaluasi, baik secara formal maupun informal. Evaluasi formal dilakukan untuk mengetahui keberlanjutan program dan kegiatan, misalnya apakah masih perlu diperbaiki dan bagaimana cara memperbaikinya. Sedangkan evaluasi informal dilakukan untuk mengetahui dampak yang diharapkan dari program.⁶⁶

⁶⁶ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 174.

Pada tataran umum, langkah-langkah evaluasi pada dasarnya adalah sebagai berikut:⁶⁷

- a. Apa yang hendak dievaluasi.
- b. Apa tujuan evaluasi.
- c. Jenis evaluasi apa yang ingin dilakukan.
- d. Informasi seperti apa yang dibutuhkan untuk menjawab kebutuhan evaluasinya.
- e. Bagaimana cara memperoleh informasi itu.
- f. Bagaimana cara menganalisisnya.
- g. Untuk keperluan apa hasil evaluasi tersebut.

Meetz mengemukakan ada lima alasan evaluasi dapat membantu pelaksanaan program, yaitu:⁶⁸

- a. Dapat menunjukkan apa yang berjalan baik dan apa yang tidak atau belum berjalan dengan baik.
- b. Dapat menunjukkan efektifitas program kepada masyarakat dan pemberi dana.
- c. Dapat memperbaiki kesalahan yang dilaksanakan oleh petugas yang menangani langsung para *stakeholders*.
- d. Dapat meningkatkan kemampuan pelaksana program untuk melakukan penilaian atas dirinya sendiri dan untuk menyusun perencanaan pada masa depan.
- e. Dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai praktik yang dijalankan lembaga.

Evaluasi program yang pada dasarnya berupaya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mendasar tentang sebuah program, dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu evaluasi terhadap proses implementasi program seperti yang direncanakan dan evaluasi dampak,

⁶⁷ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 175.

⁶⁸ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 176.

yaitu evaluasi terhadap dampak program sehingga dilihat efektifitas pelaksanaan program dan tingkat pencapaian program.⁶⁹

Evaluasi proses berlangsung selama implementasi program humas. Dalam melakukan evaluasi proses ini dikaji apakah pesan/informasi yang disebarluaskan bisa disampaikan secara tepat, efektif, dan efisien. Sekaligus dikaji juga apakah pesan tersebut sampai kepada khalayak sasaran. Evaluasi yang dilakukan tersebut dapat dilaksanakan dalam bentuk:⁷⁰

- a. Berfungsinya program dan kualitas implementasinya.
- b. Keterlibatan *stakeholders*.
- c. Efektifitas publisitas, promosi, dan upaya menjangkau publik.
- d. Tanggapan media.
- e. Partisipasi khalayak sasaran dan respon lainnya.
- f. Kesesuaian dengan jadwal kegiatan.
- g. Penganggaran dan disiplin penggunaan anggaran.
- h. Kinerja tenaga kehumasan.

Sedangkan untuk mengevaluasi dampak, Michaelson, Wright dan, Stacks menunjukkan beberapa hal yang penting, khususnya dalam penetapan tujuan komunikasi yang dilakukan. Misalnya, apakah tujuan informasinya menginformasikan atau mempengaruhi. Dengan tujuan demikian, dampak apa yang harus dievaluasi juga ditentukan oleh tujuan komunikasi tersebut. Dampak menginformasikan adalah membuat orang tahu, sedangkan dampak mempengaruhi adalah membuat orang memiliki pemikiran atau pandangan seperti yang dimiliki sekolah.⁷¹

Dalam melaksanakan evaluasi, langkah pertama yang harus ditetapkan adalah apa yang akan kita evaluasi. Hal ini berkaitan dengan jenis evaluasi apa yang akan kita lakukan, apakah proses kehumasan atau dampak kegiatan kehumasan yang telah dilakukan. Mengevaluasi proses kehumasan dilakukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan program

⁶⁹ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 176.

⁷⁰ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 178.

⁷¹ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 180.

agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan evaluasi dampak program, hal yang akan dinilai adalah bagaimana manfaat program sehingga dapat diputuskan apakah program perlu dilanjutkan, disempurnakan, atau diganti.⁷²

Setelah menetapkan apa yang akan dievaluasi dan untuk apa dilakukan evaluasi, langkah berikutnya adalah menyusun instrumen pengumpul data. Instrumen ini bisa berupa angket atau pedoman wawancara. Selain itu, dituntut pula untuk melakukan pengamatan terhadap kegiatan dan program yang dievaluasi. Sumber data dan siapa yang akan menjadi instrumen ini pun harus ditentukan. Sumber data bisa diperoleh dari pelaksana kegiatan/program atau berupa dokumen pelaporan dan monitoring program/kegiatan.⁷³

Langkah selanjutnya adalah pengolahan data. Data yang telah diolah tersebut dianalisis untuk memperoleh penjelasan logis terhadap data yang sudah dikumpulkan. Dalam menganalisis data ini dikaji bagaimana hubungan sebab akibat atau bagaimana kesenjangan antara apa yang terjadi dengan apa yang diharapkan. Melalui evaluasi ini diupayakan untuk menjawab beberapa permasalahan yang muncul dan alternatif solusi seperti apa yang bisa ditawarkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.⁷⁴

W.K. Kellogg Foundation mengemukakan, temuan evaluasi ini dapat dipergunakan untuk:⁷⁵

- a. Memperbaiki kegiatan dan program yang dilaksanakan sehingga bisa ditetapkan bagaimana tindakan yang terbaik untuk melaksanakan program dan kegiatan tersebut.
- b. Menilai efektifitas kegiatan atau program yang berkaitan dengan akuntabilitas serta kendali mutu kegiatan dan program.

⁷² Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 188.

⁷³ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 189.

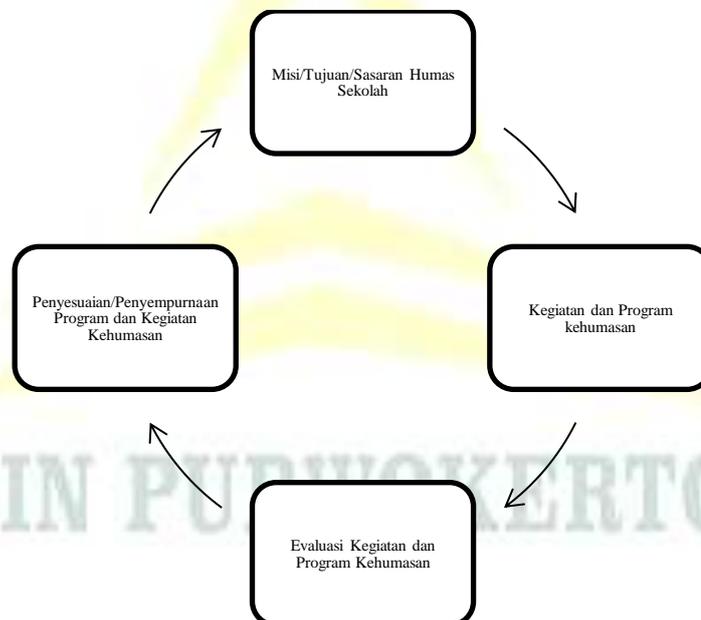
⁷⁴ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 189.

⁷⁵ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 193.

- c. Melahirkan pengetahuan baru karena dapat mengetahui bagaimana dan mengapa program atau kegiatan berjalan.

Sedangkan hasil evaluasi dapat dipergunakan untuk:⁷⁶

- a. Membangun pemahaman dan pemaknaan bersama, melalui komunikasi yang berlangsung di antara anggota tim akan terbentuk pemahaman dan pemaknaan terhadap apa yang dilakukan.
- b. Mendukung dan memperkaya program atau kegiatan, karena di dalamnya ada proses membangun *trust* yang mungkin berlangsung tanpa disadari.
- c. Mendukung pengembangan sumberdaya manusia dan organisasi karena ada proses berpikir dan berinteraksi di antara sesama anggota tim selama menjalankan kegiatan.⁷⁷



Bagan 5
Evaluasi dan Perencanaan Humas

⁷⁶ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 194.

⁷⁷ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 194.

B. Mutu Pendidikan

Menurut bahasa Yunani, pendidikan berasal dari kata *paidagogi*, yaitu kata *paid* berarti anak dan *agagos* artinya membimbing, sehingga *paedagogi* dapat diartikan sebagai ilmu dan seni mengajar anak. Secara umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa. Mutu adalah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri.⁷⁸

Mutu memiliki pengertian yang beragam dan implikasi yang berbeda jika diterapkan pada sesuatu tergantung barang apa yang dihasilkan, dipakai, dan anggapan orang. Gaspersz menjelaskan bahwa mutu memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, dari konvensional sampai modern. Definisi konvensional mendefinisikan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan menjelaskan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Namun, konsep dasar mutu adalah segala sesuatu yang dapat diperbaiki karena pada dasarnya tidak ada proses yang sempurna. Sementara itu, Arcaro mendefinisikan mutu sebagai sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki ketergantungan pada biaya yang rendah. Menurut Daming dan Arcaro, mutu berarti pemecahan untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus.⁷⁹

Sedangkan pendidikan, menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁸⁰

⁷⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 54.

⁷⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 54.

⁸⁰ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 42.

Jika dilihat dari sudut fungsinya, tujuan pendidikan berasal dari empat fungsi dasar pendidikan, yaitu sebagai berikut:⁸¹

1. Pengembangan individu meliputi aspek-aspek pribadi: etis, estetis, emosional dan fisis.
2. Pengembangan cara berpikir dan teknik memeriksa kecerdasan yang terlatih.
3. Penyebaran warisan budaya, nilai-nilai sipil, dan moral bangsa.
4. Pemenuhan kebutuhan sosial yang vital, yang menyumbang kepada kesejahteraan ekonomi, sosial, politik, dan lapangan teknik.

Berdasarkan hal tersebut, pendidikan sendiri memiliki arti luas yang cakupannya cukup kompleks. Hal ini dikarenakan pendidikan sendiri harus selalu berkembang agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Sehingga standar mutu yang digunakan pun harus senantiasa berkembang dan meningkat. Mutu pendidikan berkaitan dengan penilaian sejauh mana suatu produk memenuhi kriteria atau standar tertentu melalui pengukuran konkret atau pengamatan kualitatif. Mutu pendidikan dalam arti luas ditentukan oleh tingkat keberhasilan seluruh upaya pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan.

Sementara itu, pendidikan Islam sendiri mau tidak mau harus terlibat dalam mengatasi dan menyelesaikan berbagai tantangan yang ada bersama kekuatan-kekuatan pendidikan nasional yang lain, bahkan bersama kekuatan sosial, politik, dan ekonomi pada umumnya. Hanya saja pendidikan Islam perlu evaluasi terlebih dahulu untuk selanjutnya melakukan reaktualisasi dan reposisi dengan cara melakukan sinkronisasi dengan kebijakan pendidikan nasional untuk membebaskan bangsa dari persoalan-persoalan yang ada.⁸²

Dalam sosialisasi kebijakan tentang Pembinaan dan Peningkatan Mutu Madrasah pada Rapat Koordinasi Pengembangan Kurikulum Madrasah pada 14-16 November 2007, di Cisarua, Bogor, Dirjen Pendidikan Islam

⁸¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 43.

⁸² Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum hingga Strategi Pembelajaran* (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2009), hlm. 17.

menyatakan adanya beberapa tantangan yang dihadapi oleh madrasah baik yang bersifat internal maupun eksternal, yakni sebagai berikut:⁸³

1. Tantangan yang dihadapi dari segi internal menyangkut:
 - a. Mutu, penyelenggaraan dan pengelolaan madrasah umumnya belum dapat melahirkan lulusan yang berkualitas.
 - b. Pendidik, sebagian besar tenaga pendidik dan kependidikan di Madrasah belum berkualifikasi sesuai perundang-undangan.
 - c. Kurikulum, sebagian madrasah belum dapat mengimplementasikan standar isi dan belum sepenuhnya dapat mencapai standar kompetensi lulusan minimal.
 - d. Manajemen, penyelenggaraan dan pengelolaan madrasah yang 91,4% swasta, umumnya belum dikelola dengan manajemen yang profesional.
 - e. Sarana dan prasarana yang belum memadai pada sebagian madrasah.
 - f. Status, belum sepenuhnya percaya diri dalam pengelolaan dan penyelenggaraan dan terbatasnya peluang penegerian sehingga madrasah negeri yang umumnya telah memenuhi standar minimal hanya berjumlah 8,6%.
2. Tantangan yang dihadapi dari segi eksternal menyangkut persepsi masyarakat dan pemerintah yang cenderung diskriminatif, sehingga madrasah kurang mendapatkan perhatian, termasuk dalam penyediaan anggaran, bahkan ada yang menganggap sebagai lembaga pendidikan kelas dua setelah sekolah.

Guna menjawab tantangan-tantangan tersebut, madrasah perlu reaktualisasi untuk memenuhi hal-hal berikut: pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan dengan indikator:⁸⁴

1. Siswa dapat berprestasi dalam menempuh Ujian Nasional dan lulus dari madrasah dengan predikat minimal baik, sehingga mereka dapat

⁸³ Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum hingga Strategi Pembelajaran*, hlm. 23-24.

⁸⁴ Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum hingga Strategi Pembelajaran*, hlm. 24.

melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi pada satuan pendidikan yang unggul/favorit.

2. Meningkatnya jumlah siswa yang berprestasi di bidang akademik dan bidang non-akademik.
3. Lulusan madrasah dapat berkompetisi dengan lulusan umum.
4. Lulusan madrasah dapat memenuhi harapan-harapan *stakeholders*, masyarakat, dunia kerja, pemerintah, dan sebagainya.

Kedua, mencapai dan/atau secara bertahap mampu melampaui delapan standar nasional pendidikan, yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Ketiga, mengembangkan program-program unggulan yang dapat meningkatkan citra madrasah di kalangan madrasah maupun pemerintah.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain sebagai industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai apa yang diinginkan pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan harus bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defects*) dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan.⁸⁵

Dalam penyelenggaraannya, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan *quality in perception* pendidikan

⁸⁵ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), hlm. 7.

adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan.⁸⁶

Hal yang harus digarisbawahi bahwa dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, yaitu, perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*), yang berarti bahwa institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelanggan; menentukan standar mutu (*quality assurance*); mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*).⁸⁷

Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Institusi-institusi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik.

Ada tujuh faktor yang menyebabkan kegagalan lembaga pendidikan dan industri, yaitu:⁸⁸

1. Tidak cukup adanya penghayatan dan urgensi perubahan.
2. Tidak adanya kelompok inti yang kuat.
3. Tidak terdapat visi pimpinan yang jelas.
4. Tidak cukup tersedia sumber daya dan insentif.
5. Tidak terdapat rencana yang sistematis untuk mencapai kemanfaatan jangka pendek.
6. Terlalu puas dengan hasil yang dicapai.
7. Transformasi tidak ditopang oleh budaya organisasi.

Adapun dalam kasus madrasah, posisi strategis pendidikan di madrasah setidaknya dapat dilihat dari dua segi. Pertama, segi kedudukannya, madrasah menjadi bagian integral dari kesatuan sistem pendidikan nasional. Oleh karena itu, madrasah selalu memosisikan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat, di samping harus memiliki hubungan yang akrab dengan sistem pendidikan nasional. Kedua, kedudukannya sebagai bagian

⁸⁶ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, hlm. 7.

⁸⁷ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, hlm. 7-11.

⁸⁸ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 106.

terpenting bagi pembangunan sektor agama yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional.⁸⁹ Oleh karena itu, pengembangan madrasah saat ini selalu berorientasi untuk menciptakan suasana kondusif agar dapat beradaptasi dan akomodatif terhadap tuntutan program pendidikan dan tetap memelihara bobot dan identitas ciri kekhususannya sebagai lembaga pendidikan agama.

Sebagai lembaga pendidikan yang harus mempertahankan dua mutu, yaitu mutu bidang agama dan harus sejajar dengan sekolah umum, madrasah harus bekerja keras untuk memenuhi hal tersebut. Faktanya, kerja keras tersebut belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini selain dipengaruhi oleh madrasah yang berada di dua kutub tersebut, juga posisi eksternal yang belum menunjang madrasah secara optimal, seperti pendanaan yang tidak memadai, kurangnya tenaga guru dan tenaga kependidikan yang memenuhi syarat, kurangnya tenaga administratif, kurangnya perencanaan pendidikan yang memiliki kemampuan, dan lain sebagainya.

Sementara itu, lembaga pendidikan dianggap mempunyai daya tarik, daya saing dan daya tahan, paling tidak mempunyai syarat-syarat sebagai berikut:⁹⁰

1. Proses pembelajarannya bermutu dan hasilnya juga bermutu.
2. Biayanya sebanding dengan mutu yang diperlihatkannya.
3. Memiliki etos kerja tinggi dalam arti komunitas pendidikan tersebut telah mempunyai kebiasaan untuk bekerja keras, mendidik, tertib, disiplin, tanggung jawab, objektif, dan konsisten.
4. Keamanan secara fisik dan psikologis terjamin.
5. Tercipta suasana yang humanis, terpeliharanya budaya dialog, komunikasi latihan bersama, dan adanya validasi teman sejawat.

Lembaga pendidikan yang bermutu, menurut tim *Whole District Development* (WDD) sendiri adalah sebagai berikut:⁹¹

⁸⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 69.

⁹⁰ Kompri, *Manajemen Sekolah: Teori dan Praktek* (Bandung: ALFABETA, 2014), hlm.

⁹¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 107.

1. Visi dan misi yang jelas.
2. Kepala sekolah yang profesional.
3. Guru yang profesional.
4. Lingkungan belajar yang kondusif.
5. Ramah siswa.
6. Manajemen yang kuat.
7. Kurikulum yang luas dan berimbang.
8. Penilaian dan pelaporan prestasi siswa yang bermakna.
9. Pelibatan masyarakat yang tinggi.

Secara legalitas, Standar Nasional Pendidikan sendiri berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab II Pasal 2 disebutkan bahwa lingkup Standar Nasional Pendidikan meliputi: (a) Standar Isi; (b) Standar Proses; (c) Standar Kompetensi Lulusan; (d) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; (e) Standar Sarana dan Prasarana; (f) Standar Pengelolaan; (g) Standar Pembiayaan; dan (h) Standar Penilaian Pendidikan.⁹² Penjelasan dari kedelapan standar tersebut adalah sebagai berikut:

1. Standar kompetensi lulusan, adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.⁹³
2. Standar isi, adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan

⁹² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Bab II Pasal 2.

⁹³ Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 1 Ayat 4.

- kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.⁹⁴
3. Standar proses, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.⁹⁵
 4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan, adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.⁹⁶
 5. Standar sarana dan prasarana, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat olahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berekreasi dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.⁹⁷
 6. Standar pengelolaan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.⁹⁸
 7. Standar pembiayaan, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.⁹⁹
 8. Standar penilaian pendidikan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.¹⁰⁰

⁹⁴ Permendiknas Nomor 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.

⁹⁵ Permendiknas Nomor 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.

⁹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang Guru dan Dosen.

⁹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang Guru dan Dosen.

⁹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang Guru dan Dosen.

⁹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang Guru dan Dosen.

Pandangan yang lebih komprehensif tentang mutu pendidikan dikemukakan oleh Sardi. Standar mutu pendidikan sesuai ISO 9001: 2008 adalah sebagai berikut:¹⁰¹

1. Komponen standar isi, sasaran mutu:
 - a. Pengembangan KTSP berdasarkan guru mata pelajaran, DU/DI, konselor, dan komite sekolah/madrasah atau penyelenggara.
 - b. Lebih dari 76% silabus dikembangkan sesuai dengan pedoman.
 - c. Sekolah memenuhi standar memenuhi kebutuhan peserta didik.
2. Komponen standar proses, sasaran mutu:
 - a. Semua guru membuat RPP sesuai dengan aturan.
 - b. 76% guru melakukan pembelajaran berbasis teknologi.
 - c. 76% siswa dapat melakukan prakerin sesuai kompetensinya.
 - d. Hasil evaluasi guru semuanya membaik.
3. Komponen standar kompetensi lulusan, sasaran mutu:
 - a. Rata-rata hasil ujian nasional dan uji kompetensi keahlian.
 - b. KKM kelas.
 - c. Siswa memperoleh berbagai macam keterampilan.
4. Komponen standar pendidik dan tenaga kependidikan, sasara mutu:
 - a. Meningkatkan kualifikasi PTK.
 - b. Meningkatkan kompetensi (pelatihan) PTK.
5. Komponen standar sarana dan prasarana, sasaran mutu:
 - a. Semua bahan ajar yang diperlukan siswa tersedia.
 - b. Menambah sarana dan prasarana.
6. Komponen standar pengelolaan, sasaran mutu:
 - a. Semua unsur terlibat dalam kerja tim pengembangan.
 - b. RKS/RAKS berdampak terhadap peningkatan hasil belajar.
 - c. Sistem informasi dengan menggunakan website/softcopy.

¹⁰⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang Guru dan Dosen.

¹⁰¹ Sardi, *Bahan Ajar Penyusunan Bisnis Proses Kebijakan Mutu Sasaran Mutu* (Yogyakarta: Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya, 2012), hlm. 44.

7. Komponen standar pembiayaan, sasaran mutu:
 - a. Sekolah membayar gaji guru dan karyawan tepat waktu.
 - b. 95% penggunaan anggaran sesuai dengan rencana.
 - c. 90% siswa membayar SPP tepat waktu.
8. Komponen standar penilaian, sasaran mutu:
 - a. 100% guru menilai berdasarkan silabus yang telah ditetapkan.
 - b. Ada penilaian baik bidang akademik maupun non akademik.
 - c. Seluruh hasil penilaian siswa didokumentasikan.

Penilaian efektifitas sekolah harus mencakup proses pembelajaran dan metode untuk membantu kemajuan sekolah. Oleh karena itu penilaian efektifitas meliputi input, proses dan output sekolah, disamping perkembangan akademik siswa.¹⁰²

1. Input

Input pendidikan meliputi hal-hal berikut:

1. Memiliki kebijakan, tujuan dan sasaran mutu yang jelas.
 2. Sumber daya tersedia dan siap.
 3. Staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi.
 4. Memiliki harapan prestasi yang tinggi.
 5. Fokus pada pelanggan.
 6. Input manajemen.
- #### 2. Proses
- Sekolah yang efektif pada umumnya memiliki karakteristik proses sebagai berikut:¹⁰³
1. Proses belajar mengajar yang efektifitasnya tinggi.
 2. Kepemimpinan yang kuat.
 3. Lingkungan sekolah yang aman dan tertib.
 4. Pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif.
 5. Sekolah memiliki budaya mutu.
 6. Sekolah memiliki *team work* yang kompak, cerdas, dan dinamis.

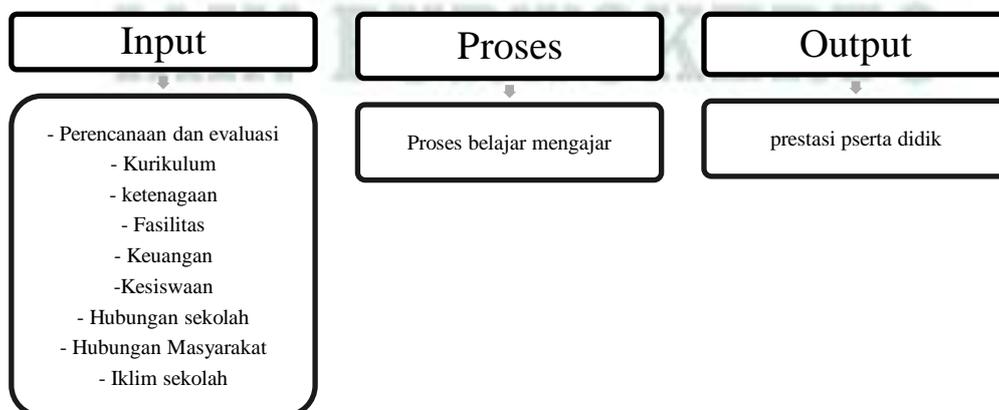
¹⁰² Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 168.

¹⁰³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 169.

7. Sekolah memiliki kewenangan/kemandirian.
 8. Partisipasi yang tinggi dari warga sekolah dan masyarakat.
 9. Sekolah memiliki keterbukaan manajemen.
 10. Sekolah memiliki kemauan untuk berubah.
 11. Sekolah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.
 12. Sekolah responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan.
 13. Komunikasi yang baik.
 14. Sekolah memiliki akuntabilitas.
3. Output

Output yang diharapkan yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Output berupa prestasi akademik, seperti SKHU yang tinggi, lomba karya ilmiah remaja, bahasa Inggris, matematika, fisika, cara berpikir kritis, kreatif, nalar, rasional, induktif, deduktif, dan ilmiah. Juga prestasi non akademik, misalnya keingintahuan yang tinggi, harga diri, kejujuran, kerja sama yang baik, rasa kasih sayang yang tinggi, solidaritas yang tinggi, toleransi, kedisiplinan, kerajinan, prestasi olahraga, kesenian, kepramukaan, dan juga akhlakul karimah.¹⁰⁴

Adapun gambaran pencapaian mutu dalam lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:



Bagan 6
Gambaran Pencapaian Mutu Lembaga Pendidikan

¹⁰⁴ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 168.

Pengembangan, peningkatan, dan perbaikan pendidikan harus dilakukan secara holistik dan simultan, tidak boleh parsial walaupun mungkin dilakukan secara bertahap. Selain itu, peningkatan ini juga harus dilaksanakan secara terus-menerus agar dapat mencapai standar yang telah ditentukan.

C. Penelitian yang Relevan

Penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan tema yang akan diteliti penulis ini. Hal ini bertujuan agar kajian tersebut dapat membantu menggali dan menanalisis pokok-pokok permasalahan dalam penelitian yang akan penulis lakukan. Beberapa penelitian tersebut di antaranya sebagai berikut:

Pertama, tesis Ade Irma Suriani, mahasiswa program pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yang dibuat tahun 2014 dengan judul *Implementasi Hubungan Masyarakat pada Madrasah Aliyah Negeri Pasir Pengaraian*. Penelitian ini berisi manajemen humas secara umum yang diimplementasikan di MAN Pasir Pengaraian, seperti bagaimana hubungan masyarakat di lembaga pendidikan, pengelolaan hubungan sekolah dengan masyarakat dan bagaimana partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pemberdayaan eksistensi sekolah tersebut.¹⁰⁵

Kedua, tesis Hendra Sukmana yang dibuat tahun 2012, mahasiswa program Pascasarjana Universitas Indonesia, berjudul *Analisis Manajemen Kehumasan dalam Membangun Kredibilitas atas Perubahan Peran dan Fungsi Organisasi*. Tesis ini membahas manajemen kehumasan pada instansi pemerintah dalam membangun kredibilitas atas perubahan peran dan fungsi organisasi. Dimana humas pemerintahan yang ideal mempunyai kedudukan strategis dalam memberikan keleluasaan menjalankan tugas dan fungsi sebagai humas yang modern dan dinamis.¹⁰⁶ Penelitian ini berisi konsep

¹⁰⁵ Suriani, *Implementasi Hubungan Masyarakat pada Madrasah Aliyah Negeri Pasir Pengaraian*, Tesis (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2014).

¹⁰⁶ Sukmana, *Analisis Manajemen Kehumasan dalam Membangun Kredibilitas atas Perubahan Peran dan Fungsi Organisasi*, Tesis (Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2012).

manajemen humas dan analisisnya dalam instansi pemerintahan. Pada dasarnya, konsep manajemen humas baik dalam instansi pemerintahan atau lembaga pendidikan (sekolah) maupun organisasi/instansi lain adalah sama. Hanya saja baik proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi harus mempertimbangkan kondisi organisasi / instansi dan masyarakatnya.

Ketiga, tesis berjudul *Manajemen Hubungan Sekolah dengan Orang Tua Murid dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah (Studi Kasus di SD IT Ar Raihan Bantul)* yang ditulis tahun 2012 oleh Agus Fuadi, mahasiswa program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai konsep hubungan sekolah dengan orang tua murid dalam upaya meningkatkan kualitas sekolah di SD IT Ar Raihan Bantul. Penelitian ini fokus terhadap pembahasan hubungan sekolah dengan orang tua muridnya, yang dalam hal ini tidak lepas pula dari peran manajemen humasnya. Namun dalam penelitian ini detail pembahasannya adalah mengenai bagaimana hubungan sekolah dengan orang tua murid di SD IT Ar Raihan Bantul.¹⁰⁷

Keempat, tesis Andreas Wato, mahasiswa program Pascasarjana Universitas Negeri Malang, dibuat tahun 2010 dengan judul *Manajemen Hubungan Masyarakat pada Sekolah Inklusi: Studi Multi Kasus pada SMPN 18 dan SMPK Bhakti Luhur Malang*. Penelitian ini berisi bagaimana manajemen humas dalam sekolah inklusi. Dimana dalam sekolah inklusi siswa regular dan siswa berkebutuhan khusus harus terakomodir dengan baik. Agar implementasi pendidikan inklusi tersebut dapat terwujud diperlukan kerja sama antar berbagai pihak karena pendidikan juga merupakan tanggung jawab bersama. Namun pada realitanya, kondisi demikian masih belum diterima masyarakat keseluruhan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat itu sendiri. Penelitian ini menjelaskan bagaimana manajemen humas dalam sekolah inklusi baik perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi

¹⁰⁷ Fuadi, *Manajemen Hubungan Sekolah dengan Orang Tua Murid dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah (Studi Kasus di SD IT Ar Raihan Bantul)*, Tesis (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2012).

hubungan masyarakat dengan studi kasus penelitian di SMPN 18 dan SMPK Bhakti Luhur Malang.¹⁰⁸

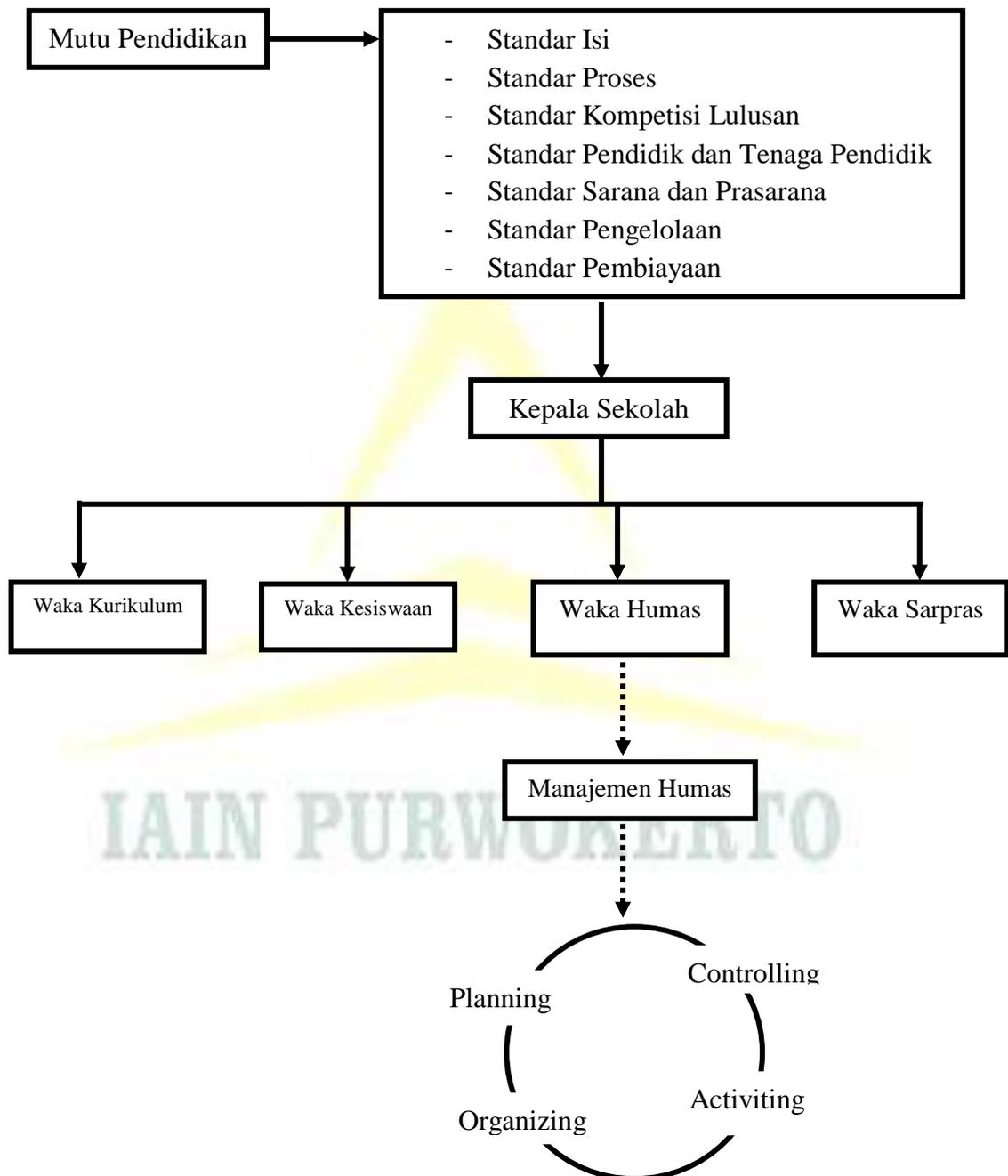
Beberapa kajian pustaka di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yakni mengenai hubungan masyarakat (humas) dan bagaimana manajemennya. Akan tetapi, penelitian-penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini. Baik dari lokasi penelitian maupun permasalahan yang melatar belakangnya. Penelitian yang akan penulis lakukan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dilatarbelakangi bahwa sebagai salah satu sekolah swasta di kabupaten Banyumas, terlebih lagi sebagai madrasah yang oleh sebagian masyarakat masih dipandang sebelah mata, tentu memerlukan manajemen humas yang baik agar komunikasi serta hubungan timbal balik dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan mutu pendidikan juga meningkat.

IAIN PURWOKERTO

¹⁰⁸Wato, *Manajemen Hubungan Masyarakat pada Sekolah Inklusi: Studi Multi Kasus pada SMPN 18 dan SMPK Bhakti Luhur Malang*, Tesis (Malang: Pascasarjana Universitas Negeri Malang 2010).

D. Kerangka Berpikir

Konsep Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan



Bagan 7

Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Pendidikan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Fokus penelitian ini adalah manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan positivisme. Dengan pendekatan *Fenomenologi* yaitu pendekatan yang menunjuk pada pengalaman-pengalaman subjektif dari manusia dan interpretasi-interpretasi dunia.² Secara rinci penelitian ini jika ditinjau dari tingkat eksplanasi atau penjelasannya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif atau bersifat menggambarkan. Sebagaimana Bogdan dan Taylor dalam Moleong yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif, terlihat dari data yang dikumpulkan yakni berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu merupakan bukti adanya penerapan metode kualitatif. Maka dari itu, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut bisa berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dalam hal ini penelitian berfokus pada proses pengelolaan sumber apabila dikelompokkan berdasarkan lokasinya, penelitian ini merupakan

¹ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 18.

² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 15

³ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, hlm. 4.

penelitian lapangan (*field Research*). Pada dasarnya penelitian yang dilakukan bukan hanya menggambarkan tentang apa dan bagaimana manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas, namun dengan melalui pendekatan fenomenologi yaitu pendekatan yang menunjuk pada pengalaman-pengalaman subjektif dari manusia dan interpretasi yang dialami di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Banyumas.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif yang menyajikan paparan manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan. Untuk itu, ditinjau dari segi jenisnya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan. Moleong menuliskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴

Sedangkan menurut Creswell, penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setiap partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial kedalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan kedalam struktur yang fleksibel.⁵

Metode ini dipakai dalam upaya memahami dan memberikan analisis mengenai humas dengan mutu pendidikan. Dengan metode kualitatif ini diharapkan akan terungkap gambaran mengenai realitas sasaran penelitian,

⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, hal. 6.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 347-348.

yakni tentang manajemen humas dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Dari pengambilan data tersebut kemudian dianalisa secara rasional dengan teori-teori manajemen humas yang telah dikemukakan oleh para pakar, sehingga akan terlihat hubungan atau kesenjangan tataran praktis dan teori-teori yang ada.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang merupakan lembaga pendidikan formal tingkat menengah yang berada di bawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Kabupaten Banyumas. Penulis meneliti mengenai manajemen humas dalam peningkatan mutu pendidikan di madrasah tersebut. Sedangkan waktu penelitiannya adalah 3 bulan, yaitu bulan November 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

C. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan melalui penelitian ini adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata dan gambar. Data tersebut diambil dari interview, pengamatan lapangan, potret, dokumen perorangan, memorandum dan dokumen resmi.

Sumber penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia/orang dan bukan manusia. Sumber data manusia berfungsi sebagai subjek atau informasi kunci. Sedangkan sumber data bukan manusia berupa dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh data dari sumber data yang dibutuhkan. Metode pengumpulan data tersebut adalah:

1. Observasi

Observasi menurut Riyanto sebagaimana dikutip oleh Tanzeh merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.⁶ Adapun jenis observasi yang penulis lakukan adalah observasi non-partisipan, dimana penulis tidak terlibat langsung dalam manajemen humas MTs Ma'arif NU 1 Jatilawang dan partisipasi masyarakat di sekitar Madrasah tersebut tetapi hanya mengamati dengan memperhatikan manajemen humas dan peartisipasi masyarakat di sana. Hal ini senada dengan yang disebutkan oleh Sugiyono bahwa dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.⁷

Metode observasi ini digunakan untuk menggali informasi melalui pengamatan secara langsung terhadap kondisi objek penelitian. Dengan metode ini akan diperoleh data yang berkaitan dengan situasi umum MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Data yang hendak diperoleh melalui teknik ini adalah mengenai keadaan lingkungan atau situasi sosial yang meliputi lokasi penelitian dan pelaku (praktisi humas).

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸ Dengan kata lain, wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan dialog atau tanya jawab dengan sumber data untuk memperoleh beberapa informasi yang dibutuhkan terkait penelitian yang dilaksanakan tersebut. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mengetahui informasi secara detail dan mendalam dari informan terkait dengan pelaksanaan manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.

⁶ Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 204.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm 384.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.⁹ Sedangkan pengertian dari dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹⁰ Catatan itu dapat berbentuk tulisan atau gambar. Dokumentasi ini dapat digunakan untuk memperoleh informasi mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian juga untuk melengkapi data yang sudah ada.

Teknik ini digunakan penulis untuk memperoleh informasi mengenai profil MTs, Ma'arif NU 1 Jatilawang, program manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, dan data-data lain terkait dengan fokus penelitian penulis. Data dokumentasi ini berfungsi untuk melengkapi dan menguatkan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dipahami dan dihimpun peneliti. Kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata data, membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang bermakna dan apa yang diteliti serta dilaporkan secara sistematis.

Data sendiri terdiri dari deskripsi-deskripsi rinci mengenai situasi, peristiwa, orang, interaksi dan perilaku. Dengan kata lain, data merupakan deskripsi dari pernyataan-pernyataan seseorang tentang perspektif, pengalaman suatu hal, sikap, keyakinan, dan pikirannya serta isi dokumen yang berkaitan dengan suatu program.

Adapun analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data deskriptif model Miles and Huberman yaitu *data reduction*, *data display* dan

⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm 396.

conclusion drawing/verification.¹¹ Oleh karena itu, penulis menggunakan tiga alur tersebut, yakni:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.¹² Langkah pertama setelah memperoleh data di lapangan, hal yang dilakukan adalah mengolah/ mengklasifikasikan data dengan cara memilih yang dibutuhkan dan membuang yang tidak dibutuhkan. Sehingga data yang diperoleh akan jelas. Dengan mereduksi data yang telah diperoleh mempermudah peneliti untuk mengkategorikan data-data tersebut. Sehingga akan memudahkan peneliti jika ada data yang kurang untuk segera dilengkapi.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data (*display data*). Data yang telah dipilih atau diklasifikasikan selanjutnya disajikan. Menurut Miles dan Huberman seperti dikutip Sugiyono menyebutkan bahwa dalam penyajian data penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah teks naratif.¹³ Display data dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Artinya dengan menyajikannya hasil temuan peneliti yang telah diklasifikasikan hasilnya dapat dengan jelas terbaca.

3. Verifikasi

Data yang telah disajikan setelah melewati proses reduksi adalah selanjutnya disimpulkan. Penyajian temuan-temuan yang ada di lapangan ini yang meliputi banyak hasil selanjutnya disimpulkan. Kesimpulan dari data yang disajikan itu merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 337.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 405.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 408.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data ini digunakan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pemerolehan data penelitian. Berikut merupakan beberapa teknik pengecekan keabsahan data:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Pada penelitian kualitatif, peneliti terjun ke lapangan dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan subjek penelitian. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, akan tetapi memerlukan waktu yang lebih lama dari sekedar untuk melihat dan mengetahui subjek penelitian. Dengan perpanjangan keikutsertaan ini berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai data yang dikumpulkan jenuh.¹⁴

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dilakukan untuk menentukan data dan informasi yang relevan dengan persoalan yang sedang dicari oleh peneliti, kemudian peneliti memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

3. Triangulasi

Triangulasi, yaitu teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *triangulasi* sumber, yaitu menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan atau membandingkan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber atau informan; dan *triangulasi* teknik, yakni penggunaan berbagai teknik pengumpulan data untuk menggali data yang sejenis agar didapatkan data yang valid. Teknik ini merupakan pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut bagi keperluan pengecekan atau sebagai bahan pembandingan terhadap data tersebut.¹⁵

¹⁴ Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 327.

¹⁵ Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 330.

G. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga tahap penelitian sebagaimana disebutkan oleh Moloeng, yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data¹⁶.

1. Tahap pra lapangan terdiri dari penjajakan lapangan; mengurus izin penelitian; penyusunan proposal; seminar proposal; dan revisi proposal.
2. Tahap pekerjaan lapangan atau pelaksanaan. Pada tahap ini peneliti memahami fenomena yang terjadi di lapangan untuk selanjutnya di jadikan data. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui:
 - a. Observasi dan wawancara, untuk menemukan data tentang gambaran umum manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.
 - b. Dokumentasi untuk mendapatkan data tentang manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.
3. Tahap analisis data. Pada tahap ini dilakukan yang berupa mengolah data yang diperoleh dari narasumber atau dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah penelitian. Keabsahan data menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber data, triangulasi teori dan triangulasi metode; analisis data adalah usaha menemukan sebuah tema. Perbaikan data yang terkait dengan bahasa, sistematika penulisan, dan agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan maka perlu adanya konsultasi dengan dosen pembimbing untuk memperoleh masukan demi penyempurnaan laporan.

¹⁶Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 127.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas

1. Gambaran Umum Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas

a. Profil Madrasah

Identitas Madrasah Tsanawiyah Ma'arif NU 1 Jatilawang secara terperinci adalah sebagai berikut:

Nama Madrasah	:MTs Ma'arif NU 1 Jatilawang
No. Statistik Madrasah	:21 2 03 02 03 007
Alamat	:Jl. Raya Tinggarjaya No. 1051 Desa Tinggarjaya Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah
Nama Yayasan	:LP Ma'arif NU Cabang Banyumas
Status Sekolah	:Swasta Terakreditasi A
SK Akreditasi	:BAN-S/M No. 220/BAP-SM/X/2016, 29 Oktober 2016
SK Kelembagaan	:255/PW.MRF/MTs.4/I/92
NSM	:121233020004
NPSN	:20363419
NPWP Madrasah	:02.257.897.5-521.00
Luas Tanah	:4707 m
Nama Kepala Sekolah	:Hanif Fauzi, S.Ag, M.Pd.I

b. Letak Geografis MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Secara geografis MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang terletak di Desa Tinggarjaya Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas, tepatnya di jalan Raya Tinggarjaya Jatilawang No. 1052. Madrasah ini terletak di daerah pemukiman yang padat penduduk dengan mayoritas

warganya memeluk agama Islam. Letak madrasah ini cukup strategis karena berada di tepi jalan raya, sehingga akses menuju ke madrasah tersebut termasuk mudah.

c. Sejarah Berdiri MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini berdiri pada tanggal 1 Maret 1957. Awal mula didirikan madrasah ini bernama Madrasah Mualimin Al Hidayah dengan masa belajar 6 tahun mengikuti nama madrasah yang telah berdiri sejak tahun 1957 oleh Jamiyah NU Cabang Purwokerto. Para pendiri Madrasah tersebut diantaranya K. Abu Wardi, Muhammad Diryat, Syuhud Abdullah, H Ahmad Ma'sum BA, K. A Masduki, K. Abdul Rosyid, Kartim Ahmad Sukarto, Ahmad Masyruchi, dan Drs. Sudir Waluyo.

Tanah tempat bangunan madrasah ini merupakan tanah yang dibeli secara gotong royong warga NU. Pada awal berdirinya, madrasah ini memiliki jumlah murid sebanyak 57 dengan jumlah guru sebanyak 9 orang yang mengampu baik mata pelajaran umum dan agama. Dewan guru yang berjumlah 9 orang tersebut terdiri dari para kyai dan aktifis muda saat itu yaitu H. Ahmad Ma'sum B.A. (kepala), K. Abu Wardi (wakil kepala), Kartim Ahmad Sukarto (sekretaris), Ahmad Masyruchi (bendahara), K. A Masduki, K. Abdul Rosyid, Drs. Sudir Waluyo, A.Zaenuddin, dan K. Asmungi.

Madrasah Mualimin Al Hidayah tersebut memiliki waktu belajar selama 6 tahun. Tamatan Madrasah ini nantinya dapat mengikuti ujian Aliyah ataupun PGAN. Seperti pada tahun 1972, siswa kelas IV telah mengikuti ujian 4 tahun di Purwokerto dan telah berhasil meluluskan 40% dari seluruh siswa peserta. Pada tahun 1975 menerima surat pengesahan sebagai PGA swasta dari kantor wilayah Departemen Agama Jawa Tengah tanggal 10 Januari 1975 dengan surat pengesahan No K/27/III.A/25 dan mendapatkan no induk 116.

Pada pertengahan 1975 lahirlah SKB (Surat Keputusan Bersama) tiga Menteri yaitu Menteri Dalam Negeri, Menteri Agama

dan Menteri Pendidikan. Isi SKB tersebut pada intinya adalah pengakuan pemerintah tentang persamaan derajat dan kedudukan yang bernaung di bawah Departemen Agama dengan sekolahan umum. Sebelum adanya SKB ini, siswa yang ingin masuk ke sekolah umum harus mengikuti ujian 2 kali yaitu Ujian Madrasah dan Ujian Nasional. Dengan lahirnya SKB ini maka ujian telah menjadi satu yaitu UNAS/UN (Ujian Nasional).

Sejak lahirnya SKB itu pula nama Madrasah Muallimin Al Hidayah berubah menjadi Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah yang dikuatkan dengan pemberian Piagam Kanwil Depag Prop. JATENG tanggal 8 Juni 1978 dengan Nomor MK.19/24/MTS/77 dan LK/3C/155/PGM/TS/78. Selanjutnya LP Ma'arif NU Jawa Tengah menertibkan administrasi lembaga pendidikan di lingkungan NU baik nama Madrasah maupun yayasan pengelolanya untuk yang menjadi binaan LP Ma'arif yang menggunakan Ma'arif. Sehingga nama madrasah ini berubah menjadi MTs. Ma'arif yang dikuatkan dengan Piagam dari Kanwil Depag Prop. Jawa Tengah Tanggal 20 Januari 1988 (WK/5C/41/PGM/TS88).

Untuk menetapkan bahwa LP Maarif sebagai pembina madrasah/sekolah di lingkungan NU, LP Maarif Jawa Tengah mengeluarkan Piagam Pengakuan Tertanggal 31 Juni 1992. No 255/PW-MRF/MTS.4/I/92. Pada tanggal 3 Juli 1995 MTs Maarif NU 1 Jatilawang menerima piagam jenjang akreditasi terdaftar dengan nama: WK/5.C/PP.03.1/3420//94 dan mendapatkan nomor statistik madrasah: 21.2.33.22.02.014. Tahun 1996 MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang mengikuti akreditasi dan mendapatkan status "Diakui" serta mendapatkan piagam dari Kanwil Depag Prop. Jateng No WK/5.a/PP.005/25/96 tanggal 11 Maret 1996. Sekarang MTs Ma'arif NU 1 Jatilawang sudah mendapatkan status akreditasi "A".

Pada awal berdirinya madrasah ini belum memiliki gedung pembelajaran, sehingga proses belajar mengajarnya pun masih

menumpang di rumah Bapak Abu Khoeri. Barulah pada tahun 1969 dibangun dua ruang kelas diatas tanah wakaf seluas 1400 m². Lalu tahun 1971 dibangun dua kelas lagi di atas tanah yang sama. Hingga tahun 1985 dibangun lagi ruang guru, ruang kepala dan satu ruang kelas di atas tanah yang dibeli oleh pengurus seluas 280 m².

Memasuki tahun 1989 madrasah berhasil membeli tanah seluas 700 m² sebelah baratnya. Sehingga tahun 1993 dibangun tiga lokal lagi yakni 2 ruang kelas, 1 ruang guru, 1 ruang kepala. Tahun 2001 dibangun mushola dan 2 ruang kelas, dan pada tahun 2002 dibangun ruang kelas. Hingga sekarang bangunan tersebut kian bertambah.

d. Visi dan Misi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

1) Visi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Visi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang adalah:

“Teguh dalam Aqidah, Unggul dalam Prestasi, Santun dalam Perilaku.”

Adapun indikator visi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yaitu:

a) Teguh dalam Aqidah:

1. Memiliki landasan keimanan yang kuat.
2. Mengamalkan ajaran islam ahlussunnah wal jama'ah secara substansial terutama ibadah fardlu.
3. Bersikap tashamuh (toleran) terhadap aqidah, agama, dan kepercayaan lain.

b) Unggul dalam Prestasi

1. Meningkatnya rata-rata nilai UUS, Ujian Madrasah, serta Ujian Nasional.
2. Meningkatnya prestasi akademik dan non akademik (menjuarai lomba-lomba).
3. Meningkatnya minat anak untuk melanjutkan, baik ke sekolah negeri, sekolah swasta, pondok pesantren.
4. Mampu berkreasi dan berekspresi dalam bidang seni budaya dan olah raga.

5. Mampu berkomunikasi dengan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris.
 6. Mampu menjadi imam dalam amaliah khas Ahlussunnah wal Jama'ah.
 7. Mampu mengoperasikan komputer aktif.
- c) Santun dalam Perilaku
1. Memiliki akar budaya Banyumasan yang kuat.
 2. Menghormati orang tua, guru, dan sesama teman.
 3. Mengaplikasikan penggunaan Bahasa Indonesia dan krama inggil secara baik dan benar dalam kegiatan sehari-hari.
- 2) Misi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang
- Adapun misi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang adalah sebagai berikut:
- a) Meyakini, memahami dan mengamalkan ajaran Islam Ahlussunnah wal Jama'ah.
 - b) Menjunjung tinggi akhlaqul karimah.
 - c) Berpikir logis, kritis, kreatif, dan inovatif serta mampu berkomunikasi melalui berbagai media.
 - d) Menjalankan pola hidup bersih, tertib, disiplin,bugar dan sehat.
 - e) Berpartisipasi dalam kehidupan sebagai cerminan rasa cinta, bangga terhadap bangsa dan tanah air.
 - f) Memberikan bekal keterampilan hidup yang berorientasi pada pemanfaatan dan pelestarian sumber daya alam.
- e. Tujuan Madrasah
- 1) Menyelaraskan antara IPTEK dan IMTAQ.
 - 2) Meningkatkan kualitas kegiatan belajar dan mengajar.
 - 3) Mengembangkan bakat, minat, dan kreatifitas.
 - 4) Menanamkan sikap mental yang dinamis, demokratis dan kreatif.
 - 5) Mencetak kader muslim yang berakhlaqul karimah dan aspiratif.
- f. Strategi/Langkah yang Ditempuh
- 1) Masuk dan pulang sekolah tepat waktu.

- 2) Menertibkan dan mengkhushyukan do'a sebelum dan sesudah kegiatan belajar.
 - 3) Membiasakan bersalaman antara siswa dengan guru saat datang dan akan pulang.
 - 4) Melaksanakan sholat Dzuhur secara berjama'ah secara bergiliran.
 - 5) Melaksanakan KBM dengan berpedoman PAIKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif dan Menyenangkan).
 - 6) Menambah literatur dan buku perpustakaan.
 - 7) Melaksanakan kegiatan ekstra drumband, pramuka, PMR, UKS, PKS, kewirausahaan dan olah raga.
 - 8) Mengadakan kursus komputer.
 - 9) Mengadakan penambahan jam pelajaran untuk pendalaman dan penajaman materi bagi kelas III.
 - 10) Mengadakan wisata ziarah Wali Songo bagi kelas II.
 - 11) Mengadakan gerakan Jum'at Bersih dan Sadar Infaq.
 - 12) Melaksanakan upacara bendera setiap hari Senin dan SKJ setiap Kamis.
 - 13) Menyelenggarakan peringatan hari besar agama dan nasional.
 - 14) Menyelenggarakan LDK bagi pengurus IPNU-IPPNU dan Majelis Perwakilan Kelas.
 - 15) Menyelenggarakan Makesta bagi kelas III.
 - 16) Mengadakan kampanye pendidikan seperti dengan silaturrakhim ke tokoh-tokoh masyarakat dan mengadakan lomba antar SD/MI.
- g. Kurikulum Madrasah

MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang menggunakan kurikulum 2013. Adapun susunan program pengajaran MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Susunan Program Pengajaran MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Komponen	Kelas dan Alokasi Waktu		
	Kelas VII	Kelas VIII	Kelas IX
A. Mata Pelajaran			
1. Qur'an Hadist	2	2	2
2. Aqidah Akhlaq	2	2	2
3. Fiqh	2	2	2
4. Sejarah Kebudayaan Islam	2	2	2
5. Bahasa Arab	3	3	3
6. Pendidikan Kewarganegaraan	2	2	2
7. Bahasa Indonesia	4	4	4
8. Bahasa Inggris	4	4	4
9. Matematika	4	4	4
10. Ilmu Pengetahuan Alam	4	4	4
11. Ilmu Pengetahuan Sosial	4	4	4
12. Seni Budaya	2	2	2
13. Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	2	2	2
14. Keterampilan/Teknologi Informasi dan Komunikasi	2	2	2
B. Muatan Lokal			
1. Bahasa Jawa	1	1	1
2. Ke-NU-an	1	1	1
C. Pengembangan Diri			
1. Budi Pekerti	1	1	1
2. BTA/Ibadah	1	1	1

h. Keadaan Guru, Tenaga Kependidikan, dan Peserta Didik

1) Keadaan Guru

Tenaga guru di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Tahun Ajaran 2017/2018 adalah berjumlah 37 guru, yang terdiri dari 36 guru tetap yayasan, 1 orang guru tidak tetap yayasan, 7 guru PNS (DPK). Keadaan guru MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini secara lebih rinci terdapat dalam lampiran.

2) Keadaan Tenaga Kependidikan

MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang memiliki jumlah karyawan sebanyak 15 orang.

3) Keadaan Peserta Didik

Tahun Ajaran 2017/2018, MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang memiliki jumlah peserta didik sebanyak 919 siswa. Berikut merupakan jumlah peserta didik MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang Tahun Ajaran 2017/2018 dan dua tahun ajaran sebelumnya.

Tabel 3
Jumlah Peserta Didik MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Kelas	2015/2016			2016/2017			2017/2018		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML
VII	151	128	279	146	128	274	168	147	315
VIII	180	159	339	175	159	334	145	130	275
IX	153	139	292	152	139	291	170	159	329
Jumlah	484	426	910	473	426	899	483	436	919

i. Sarana dan Prasarana

Berikut daftar gedung dan bangunan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.

Tabel 4
Daftar Gedung dan Bangunan MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

No.	Jenis Prasarana	Jumlah Ruang
1.	Ruang Kelas	24
2.	Perpustakaan	1
3.	Laboratorium	1
4.	Laboratorium Komputer	1
5.	Ruang Kepala Madrasah	1
6.	Ruang Guru	1
7.	Ruang Tata Usaha	1
8.	Ruang BP	1
9.	Mushola	1
10.	UKS	1

11.	KM/WC Siswa Putra	8
12.	KM/WC Siswa Putri	12
13.	KM/WC Guru	4
14.	Gudang	2
15.	Ruang Organisasi Kesiswaan	1
16.	Kantin	1

2. Manajemen Hubungan Masyarakat Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif NU 1 Jatilawang Kabupaten Banyumas

Humas didefinisikan oleh *British Institute of Public Relations* (BIPR) sebagai upaya yang disengaja dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara saling pengertian antar organisasi dan publik-publiknya.¹ Dengan demikian, humas berperan menjaga relasi yang baik antara anggota dalam organisasi itu sendiri maupun antar organisasi dengan publiknya.

Hubungan ini dapat terjalin dengan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi yang pada hal ini dilakukan oleh humas harus dirancang dan direncanakan dengan baik pula. Dengan demikian, maka saling pengertian antara organisasi dan publiknya dapat terencana. Berdasarkan hal tersebut, sebenarnya inti dari kegiatan humas adalah komunikasi, baik komunikasi dengan pihak dalam organisasi maupun di luar organisasi. Komunikasi ini bersifat timbal balik, yang nantinya bertujuan mendorong tercapainya tujuan suatu organisasi itu sendiri.

Humas dalam suatu organisasi/instansi berperan dalam mendorong tercapainya tujuan suatu organisasi/instansi tersebut. Begitupun dengan humas yang ada di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Keberadaan humas ini berkaitan erat dengan keberlangsungan madrasah serta peningkatan mutu pendidikannya. Mutu pendidikan mustahil akan meningkat tanpa kerja sama semua komponen yang ada dalam sekolah tersebut. Termasuk pula

¹ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013), hlm. 5.

keberadaan humas di lingkungan sekolah ini. Hal ini dikarenakan humas berperan aktif mengkomunikasikan seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, baik antar sesama warga sekolah maupun dengan masyarakat.

Selain itu, manajemen humas dalam sekolah sendiri berperan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, yang artinya mempertinggi output mutu sekolah tersebut. Melalui humas pula, nilai guna yang diciptakan sekolah bagi masyarakat dapat bermanfaat. Hal ini dikarenakan kondisi dan hal-hal yang masyarakat butuhkan dapat dikomunikasikan melalui humas ini.

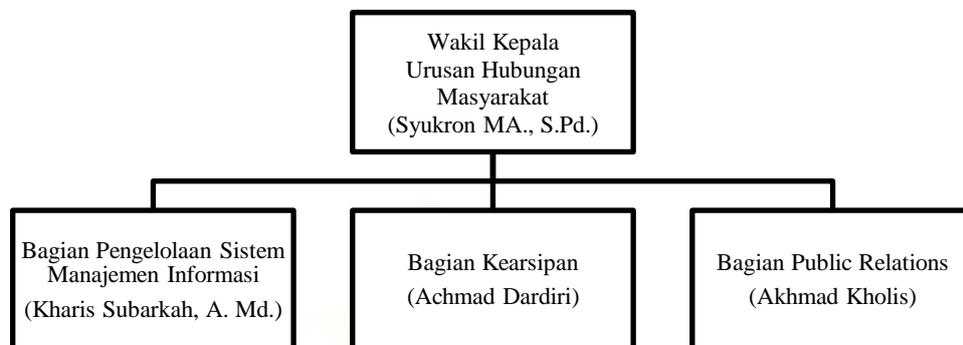
Humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini merupakan satu dari beberapa bagian pokok yang ada dalam struktur organisasi MTs. Ma'arif NU1 Jatilawang. Dalam struktur organisasi tersebut humas dikelola oleh wakil kepala urusan hubungan masyarakat yang dijabat oleh Bapak Syukron MA, S. Pd. Selain membawahi wakil kepala urusan humas, kepala sekolah juga membawahi bagian-bagian lain seperti wakil kepala bagian kesiswaan, wakil kepala bagian kurikulum, dan wakil kepala bagian sarana dan prasarana. Dengan demikian humas merupakan salah satu komponen pokok dalam organisasi di madrasah itu sendiri.

Keberadaan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini bersama dengan bagian lain, bertugas membantu tercapainya visi dan misi MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Bapak Syukron, Waka urusan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sebagai berikut:²

“Humas itu sebenarnya merupakan satu dari beberapa komponen dalam madrasah yang bersama-sama komponen lain, seperti bagian kurikulum, sarana prasarana, bekerja sama melakukan tugas masing-masing agar tujuan madrasah itu dapat tercapai. Jadi, humas mencapai tujuan tersebut dengan cara menyelesaikan tugasnya, sementara bagian lain pun demikian.”

² Wawancara dengan Waka Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

Humas sebagai satu fungsi dalam organisasi di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini, juga mempunyai struktur kepemimpinan yang dikepalai wakil kepala urusan humasnya. Struktur Hubungan Masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut adalah sebagai berikut:



Bagan 8
Struktur Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Masing-masing bagian dari humas tersebut mempunyai tugas masing-masing. Sebagaimana pernyataan waka humas berikut:³

“Di bagian humas ini saya sebagai ketua, dengan beberapa anggota yang menjadi bagian dalam humas ini. Ada tiga bagian, bagian public relations yang nanti urusannya itu ngubungin pihak-pihak yang bersangkutan dengan kegiatan kami, bagian pengelolaan sistem manajemen informasi, dan satu lagi bagian kearsipan. Tapi tidak semua kegiatan yang bersangkutan dengan humas ini kita semua yang ngerjain, kalau ada kegiatan lain kami tentu dibantu oleh guru atau karyawan lain yang kiranya mumpuni di kegiatan yang akan kami laksanakan itu ya.”

Humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan jembatan komunikasi madrasah dengan publiknya. Sehingga kegiatan yang disusun oleh madrasah dapat terlaksana dengan maksimal. Komunikasi yang dilakukan ini bukan hanya sesama antar warga sekolah, seperti rapat kerja yang dilakukan selama tiga bulan sekali, tetapi juga antar sekolah dengan masyarakatnya. Sehingga diharapkan masyarakat dapat memberi timbal balik terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tersebut.

³ Wawancara dengan Waka Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

Mengenai bentuk kegiatan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini tertera dalam Rencana dan Realisasi Program Kerja Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang disusun oleh bagian hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut. Rencana dan dan realisasi program humas tersebut pada tahun pelajaran 2017/2018 di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini tertera sebagaimana dalam lampiran.

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut, humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang melaksanakan fungsi-fungsi manajemen humas tersebut. Adapun bentuk fungsi manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tahap pertama dalam manajemen hubungan masyarakat. Dalam perencanaan ini ditentukan kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan. Penentuan kegiatan tersebut juga harus berdasarkan pengamatan, yakni apa saja kiranya kegiatan yang dibutuhkan dan dapat menunjang tercapainya tujuan dari madrasah.

Perencanaan manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti melalui rapat awal tahun maupun rapat bulanan. Dalam rapat ini dilaksanakan perencanaan kegiatan-kegiatan yang mendukung tercapainya tujuan dan visi-misi madrasah melalui penelitian yang akurat, seperti pengumpulan data dan mengkaji data atau informasi tersebut.

Humas pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang wewenangnya ada pada wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, menyusun rencana dan realisasi program kerja kegiatan-kegiatan humas selama satu tahun ajaran. Rencana kegiatan ini disusun berdasarkan informasi dan data yang didapatkan mengenai apa saja hal-hal yang dapat menunjang meningkatnya mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang.

Sehingga baik madrasah maupun sekolah dapat mendapatkan dampak positif dari kegiatan-kegiatan tersebut.

Pada tahap perencanaan ini, ditentukan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan melalui penelitian yang sebelumnya telah dilakukan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Bapak Syukron, waka humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, misalnya dalam kegiatan penerimaan siswa baru, yaitu sebagai berikut:

“Dalam penerimaan siswa baru, beberapa kegiatan yang berkaitan dengan humas untuk meningkatkan baik kuantitas dan kualitas siswa antara lain dilakukan beberapa hal. Dari segi kuantitas, waka humas sebagai ketua panitia membuat perencanaan kegiatan yang berkaitan dengan PPDB. Ada kegiatan awal yaitu sosialisasi tentang madrasah dengan mencetak kalender, ikut mengisi pengajian Muslimat, membuat website, facebook maupun grup whatsapp grup alumni, mengadakan try out, mengajak kepala SD/MI ikut study tour, membuat brosur dan pamflet, dan mengirimkan berita tentang kegiatan yang dilaksanakan ke website NU pusat atau ke web Ma'arif Banyumas maupun ke koran lokal.”⁴

Rencana-rencana kegiatan tersebut dilaksanakan berdasarkan pertimbangan atas beberapa informasi serta apa saja kebutuhan masyarakat. Misalnya melalui kegiatan partisipasi sebagai pembicara dalam pengajian Muslimat, selain madrasah yang mempunyai kepentingan berupa sosialisasi penerimaan siswa baru, masyarakat juga membutuhkan pengetahuan mengenai materi keagamaan yang disampaikan oleh pihak madrasah sendiri.

Atau dalam pencetakan kalender tahunan yang dibagikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh bahwa kalender dibutuhkan pula oleh masyarakat. Kalender ini bisa dijadikan media sosialisasi kepada masyarakat. Mengenai hal ini, Bapak Syukron menyebutkan:

“Kalender tahunan dicetak dengan gambar-gambar mengenai kegiatan madrasah sekaligus mencantumkan visi misi ke depan dan juga prestasi yang sudah dicapai baik akademik maupun non akademik.

⁴ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

Kalender tersebut dibagi ke seluruh keluarga MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang mencakup pengurus, siswa serta guru, karyawan, dan dibagi ke seluruh sekolah dasar atau MI di desa di kecamatan Jatilawang. Serta di seluruh masjid-masjid dan majlis taklim di seuruh desa kecamatan Jatilawang termasuk para tokoh agama di seluruh kecamatan Jatilawang, terutama pengurus ranting NU di kecamatan Jatilawang.”⁵

Rencana kegiatan lain yang dilakukan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Syukron antara lain, mengadakan kunjungan terjadwal ke SD/MI untuk menyerap aspirasi dan keinginan yang nantinya bisa sebagai bahan untuk menyusun program madrasah. Misalnya dengan adanya kegiatan ini maka diadakan *try out* Ujian Nasional SD/MI yang diadakan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Hal ini sebagaimana disebutkan berikut:

“Dalam kegiatan berkunjung ke SD atau MI juga ada pembagian tugas melibatkan seluruh guru dan karyawan untuk berkunjung dengan terlebih dulu ada rapat penyamaan persepsi dan penyamaan apa saja yang akan disampaikan, termasuk menampung usulan maupun masukan bahkan kritikan dari pihak SD/MI tentang pelayanan maupun program yang telah dan akan dilaksanakan madrasah. Memasang brosur di mading atau papan pengumuman, membagikan brosur ke setiap siswa SD atau MI yg dikunjungi oleh tim. Di akhir kunjungannya mengestimasi kira-kira siswa yang berminat masuk ke MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang berapa persen dari jumlah siswa kelas 6 di SD atau MI tersebut dengan cara bertanya maupun dengan pengamatan respon setelah pemaparan tentang program dan kegiatan madrasah.”⁶

Rencana kegiatan program kerja wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sebagaimana disebutkan sebelumnya disusun yang berisi rencana kegiatan selama satu ajaran. Dalam rencana kegiatan program kerja tersebut, selain disebutkan rencana kegiatan juga disebutkan pula maksud dan tujuan kegiatan tersebut, serta estimasi waktu dari kegiatan tersebut.

⁵ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

⁶ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses mengatur dan mengalokasikan (regresi) pekerjaan, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi sehingga dapat berjaan sesuai yang tujuan yang ditetapkan.⁷ Pengorganisasian dilakukan untuk mengembangkan rencana kegiatan yang telah disusun. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian tanggung jawab, pemberian wewenang, dan menentukan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang ada.

Dengan kata lain, fungsi pengorganisasian ini antara lain menetapkan suatu pekerjaan, untuk kemudian dibagi berdasarkan tugas-tugas yang ada agar mudah dikoordinasikan. Dalam pengorganisasian ini, dimana rencana kegiatan yang telah disusun dikembangkan, ditentukan media apa saja yang digunakan, strategi pencapaiannya, dan wewenang dalam pelaksanaannya.

Rencana kegiatan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang telah disusun sebelumnya dikembangkan melalui pengorganisasian ini. Berikut merupakan beberapa contoh bentuk pengorganisasian humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang berdasarkan ringkasan wawancara dengan Bapak Syukron selaku wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang:

Tabel 5
Pengorganisasian Manajemen Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Rencana Kegiatan	Pengorganisasian
Penerimaan Peserta Didik Baru	Membagi berbagai tugas dalam perencanaan kepada masing-masing personel sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dalam sosialisasi PPDB. Dan membentuk

⁷ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 32.

	<p>panitia PPDB yang di dalam kepanitiaan tersebut dibagi tugas mulai dari membuat perencanaan anggaran, siapa yang harus membuat pamflet, brosur, banner, menghubungi surat kabar, dan siapa yang menginformasikan kegiatan melalui media sosial.</p>
Rapat dengan Wali Murid	<p>Dalam hubungan dengan masyarakat terutama wali murid maka diadakan pertemuan wali murid setiap awal tahun pelajaran dengan cara menghubungi dewan pengurus untuk melakukan koordinasi serta persamaan persepsi tentang apa saja yang akan disampaikan. Selain pembagian tugas menghubungi pihak terkait tersebut, juga dilaksanakan pembagian tugas terkait pelaksanaan acara tersebut, seperti pembawa acara, sambutan, dan yang memimpin rapat tersebut.</p>
Lomba	<p>Memberikan tugas untuk menghubungi pelatih agar melatih siswa dalam menghadapi lomba tersebut, terutama lomba yang berkaitan dengan olah raga atau seni yang terkadang membutuhkan pelatih dari luar madrasah.</p>

Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Memberi tugas atau mencari sekaligus meminta saran kepada semua pihak terutama Kepala Madrasah tentang siapa saja yang perlu dimintai bantuan, serta mengkomunikasikan hal tersebut kepada dewan pengurus terkait sarana dan prasarana tersebut.
Pengajian Muslimat	Membagi tugas kepada guru atau bahkan Kepala Madrasah untuk mengisi pengajian Muslimat baik yang diadakan ranting maupun anak cabang kecamatan Jatilawang.

Berdasarkan hal tersebut, pengorganisasian dapat diartikan penempatan sumber daya manusia dalam posisi yang tepat. Tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada orang yang tepat akan mendukung terlaksananya kegiatan tersebut secara maksimal pula. Penetapan tugas dan prosedur pelaksanaan kegiatan dalam pengorganisasian ini berpengaruh dalam proses pelaksanaannya nanti.

Selain itu, dalam pengorganisasian ini ditentukan ruang lingkup humas, media, dan juga strategi yang digunakan. Pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sendiri, misalnya dalam kegiatan penerimaan siswa baru sebagaimana disebutkan Bapak Syukron sebelumnya, bahwa media yang digunakan antara lain pamflet, banner, website, media sosial, dan kunjungan lapangan.

c. Penggerakan/Pengimplementasian (*Leading/Actuating*)

Penggerakan merupakan tahap selanjutnya yang berupa pelaksanaan secara aktif rencana yang telah disusun pada tahap-tahap sebelumnya. Mekanisme kerja merupakan hal terpenting dalam tahap

ini. Dengan demikian koordinasi dan sinkronisasi dapat terealisasi integratif.

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah memimpin dan menugaskan anggota. Jika perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak bersentuhan dengan aspek-aspek abstrak dari proses manajemennya, maka kegiatan memimpin ini langsung bersentuhan dengan orang-orang yang ada dalam organisasi bersangkutan.

Penggerakan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini merupakan realisasi dari rencana kegiatan yang telah disusun sebelumnya. Rencana yang disusun melalui penelitian, yang kemudian dikembangkan dengan cara menentukan strategi, media, dan prosedur kegiatannya, dilaksanakan sesuai dengan hal-hal yang telah ditentukan dalam tahap pengorganisasian sebelumnya.

Dalam kegiatan ini waka humas memberikan pengarahan, bimbingan, dan memberikan tugas kepada masing-masing anggota yang bersangkutan untuk melaksanakan rencana kegiatan yang telah disusun dan dibagi kewenangannya pada tahap sebelumnya. Hampir keseluruhan rencana kegiatan program kerja hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini dapat terlaksana dengan baik. Beberapa kegiatan tersebut di antaranya seperti yang telah disebutkan sebelumnya yakni penerimaan peserta didik baru, mengisi pengajian rutin Muslimat, pemeliharaan dan pemberdayaan grup Facebook dan Whatsapp untuk alumni, rapat, kerja sama dengan berbagai pihak seperti UD Berkah Rawalo, Asterik Digital Service Tinggarjaya, PO Gazena Cilacap, UD Mandiri Tinggarjaya, pondok pesantren di Tinggarjaya, dan lain sebagainya.

Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang juga melaksanakan komunikasi dengan berbagai pihak demi kelancaran pendidikan di madrasah sehingga mutu pendidikannya pun dapat meningkat. Komunikasi ini dilakukan baik dengan sesama warga sekolah seperti siswa, guru dan karyawan melalui majalah dinding, rapat bulanan,

maupun dengan pihak di luar madrasah seperti melakukan koordinasi terpadu terhadap lingkungan madrasah dan pemerintah setempat (RT, RW, kepala desa, camat, polsek, koramil), tokoh struktural NU dan Banom, pondok pesantren, alumni, dan masyarakat.

Komunikasi dan kerja sama yang dilakukan oleh humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini dapat membantu tercapainya visi dan misi madrasah, serta dapat memberikan timbal balik yang positif pula terhadap masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan madrasah. Selain itu, hal tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pendidikan MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Hal ini dikarenakan, madrasah mampu menjawab tantangan serta kebutuhan masyarakat yang ada.

d. Pengontrolan (*Controlling*)

Pengontrolan merupakan kegiatan mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tersebut sesuai rencana atau tidak. Dengan demikian, dalam kegiatan ini dilakukan penilaian atau evaluasi mengenai program kegiatan yang dilaksanakan. Dalam tahap ini pula, dilakukan telaah apa saja faktor penghambat yang ada. Sehingga, apabila kegiatan tersebut dilaksanakan di kemudian hari, hambatan yang sama dapat dihindari.

Pengontrolan kegiatan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sendiri dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti rapat bulanan dan rapat awal tahun. Dalam kegiatan rapat tersebut, selain diadakan penyusunan rencana kegiatan, juga dilaksanakan evaluasi mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Melalui pengontrolan ini, apabila akan dilaksanakan kegiatan yang sama, hambatan yang terjadi sebelumnya dapat dihindari.

Kegiatan pengontrolan ini juga membuka wadah bagi terjadinya komunikasi timbal balik guna memperbaiki dan

meningkatkan kualitas madrasah. Hal ini sebagaimana dikemukakan Bapak Syukron bahwa:

“Masing-masing kegiatan diminta untuk melaporkan pelaksanaannya, kemudian memberikan catatan-catatan tentang hambatan-hambatannya. Selain itu juga mencari masukan dari masyarakat tentang program dan kegiatan yang telah dilakukan madrasah. Contohnya pada rapat tiga komponen yaitu wali murid, pengurus, dan pihak madrasah. Maka pihak madrasah memberikan kesempatan kepada mereka untuk memberikan masukan ataupun kritikan sekaligus solusinya tentang kegiatan program yang telah dilaksanakan demi untuk lebih memberikan pelayanan yang sesuai.”⁸

Berdasarkan penilaian tersebut, kebijaksanaan tertentu diambil. Hal selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan penelitian atas saran dan masukan tersebut, untuk kemudian dilaksanakan perencanaan yang selanjutnya pengorganisasian, lalu pelaksanaan kembali. Sehingga kegiatan tersebut untuk selanjutnya dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

3. Evaluasi Manajemen Humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang

Evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Evaluasi juga merupakan proses memahami, memberi, mendapatkan, dan mengkomunikasikan suatu informasi bagi keperluan pengambil keputusan.⁹ Evaluasi manajemen hubungan masyarakat sebenarnya merupakan bagian dari pengontrolan dalam fungsi manajemen humas itu sendiri. Seperti yang telah disebutkan bahwa evaluasi kegiatan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sendiri dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti rapat bulanan dan rapat awal tahun. Dalam kegiatan rapat tersebut, selain diadakan penyusunan rencana kegiatan, juga dilaksanakan evaluasi mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Evaluasi manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini dilaksanakan setiap selesai kegiatan maupun dilakukan secara berkala.

⁸ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

⁹ Sulistyorini, *Evaluasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 45.

“Kami melakukan evaluasi ini tergantung dengan sikon. Kalau untuk kegiatan yang sifatnya dilakukan secara insidental, kami tentu melakukan evaluasi ini setelah acara tersebut selesai dilaksanakan. Untuk kegiatan lain kami juga melakukan evaluasi secara rutin yang biasanya juga disampaikan bagaimana progres kegiatan humas ini melalui rapat bulanan misalnya.”¹⁰

Dalam evaluasi ini juga dibahas terkait dampak yang diberikan sehingga dapat dijadikan pertimbangan pada kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya.

“Ya seperti itu tadi, kami biasanya membahas bagaimana acaranya, lancar atau tidak, kalau ada hambatan kiranya apa aja, sesuai dengan tujuan nggak. Lalu dampaknya bagaimana, bermanfaat atau tidak. Kalau kiranya kegiatannya berhasil dan memberi pengaruh positif ya kami pertimbangkan untuk dilanjutkan. Kalau tidak berarti perlu kami gali lagi penyebab-penyebabnya, apa yang kira-kira tidak pas.”¹¹

Melalui evaluasi ini kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan akan dapat diketahui apakah sudah mencapai maksud dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, melalui evaluasi ini juga akan diketahui bagaimana pengaruh kegiatan tersebut terhadap khalayak juga bagaimana manfaatnya. Dengan demikian, hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap kebijakan yang akan diambil nanti.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan satu dari beberapa komponen dalam sekolah yang bersama manajemen lain bekerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Cita-cita ini secara garis besar terangkum dalam visi dan misi Madrasah yang secara rinci lagi, visi dan misi tersebut dijabarkan melalui berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh madrasah. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, humas dalam madrasah ini merupakan satu dari

¹⁰ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

¹¹ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

beberapa bagian yang dibawah oleh kepala madrasah dalam menjalankan tugasnya melaksanakan kepemimpinan di MTs. tersebut. Humas ini ditangani oleh Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat yang dibantu pula oleh bagian pengelolaan sistem manajemen informasi, bagian kerajinan, dan bagian public relations.

Dalam konsep manajemen strategis dikenal adanya tingkatan-tingkatan strategi. Antara satu tingkatan dengan tingkatan lain memiliki keterkaitan, dan tingkatan di bawahnya menjalankan strategi yang dijalankan pada tingkatan yang lebih tinggi. Tingkatan ini dikenal dengan strategi tingkat sekolah, strategi fungsional, dan strategi operasional.¹² Strategi sekolah ini berkaitan dengan keseluruhan tujuan dan ruang lingkup kegiatan sesuai harapan para *stakeholders* sekolah. Strategi sekolah pada dasarnya menetapkan strategi yang bersifat umum, berupa visi, misi dan tujuan. Tingkatan strategi selanjutnya adalah strategi fungsional, yaitu upaya mewujudkan strategi sekolah berdasarkan fungsi-fungsi yang ada di sekolah. Pada strategi fungsional ini, masing-masing fungsi merumuskan strategi masing-masing untuk menjalankan strategi sekolah dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan sekolah. Tingkatan terakhir adalah strategi operasional, yang menerjemahkan strategi ke dalam tindakan.

Berdasarkan hal tersebut, humas pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini menjalankan strategi fungsional yang dijalankan oleh wakil kepala urusan humas untuk mencapai strategi tingkat sekolah yang tercantum dalam visi, misi serta tujuan madrasah. Selanjutnya, strategi fungsional humas ini menyusun dan menjalankan fungsi yang berkaitan dengan program kehumasan itu sendiri. Dalam pelaksanaan strategi fungsional ini, wakil kepala urusan humas dibantu pula oleh anggota-anggotanya. Strategi inilah yang dinamakan strategi operasional. Pada strategi operasional ini, wakil kepala sekolah bidang humas menetapkan tujuan-tujuan jangka pendek yang akan dicapai untuk menunjang tujuan

¹² Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 76.

jangka panjang sekolah. Pada strategi operasional ini, wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dibantu oleh anggota-anggotanya yang masing-masing mempunyai tugas berbeda-beda.

“Di bagian humas ini saya sebagai ketua, dengan beberapa anggota yang menjadi bagian dalam humas ini. Ada tiga bagian, bagian public relations yang nanti urusannya itu ngubungin pihak-pihak yang bersangkutan dengan kegiatan kami, bagian pengelolaan sistem manajemen informasi, dan satu lagi bagian kearsipan. Tapi tidak semua kegiatan yang bersangkutan dengan humas ini kita semua yang ngerjain, kalau ada kegiatan lain kami tentu dibantu oleh guru atau karyawan lain yang kiranya mumpuni di kegiatan yang akan kami laksanakan itu ya.”¹³

Dengan demikian, humas dalam suatu organisasi merupakan bagian dari kegiatan manajemen dari suatu organisasi. Dimana tujuan, fungsi, tugas dan strategi pelaksanaannya mengacu pada bagian besar dari organisasi atau lembaga itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan Waka urusan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang seperti disebutkan sebelumnya:¹⁴

“Humas itu sebenarnya merupakan satu dari beberapa komponen dalam madrasah yang bersama-sama komponen lain, seperti bagian kurikulum, sarana prasarana, bekerja sama melakukan tugas masing-masing agar tujuan madrasah itu dapat tercapai. Jadi, humas mencapai tujuan tersebut dengan cara menyelesaikan tugasnya, sementara bagian lain pun demikian.”

Inti dari kegiatan humas sendiri sebenarnya adalah komunikasi. Baik komunikasi dengan pihak yang berada dalam suatu organisasi maupun di luar organisasi tersebut. Komunikasi ini bersifat timbal balik, dengan kata lain memberikan respon terhadap informasi atau kegiatan yang diberikan oleh hubungan masyarakat itu sendiri. Hubungan ini bertujuan mendorong tercapainya tujuan suatu lembaga atau organisasi.

Pada *public relations* sendiri terdapat dua aspek yang harus ada yaitu, pertama, sasaran *public relations* adalah publik intern dan publik

¹³ Wawancara dengan Waka Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

¹⁴ Wawancara dengan Waka Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

ekstern. Hal ini berarti, dalam penyampaian informasi baik yang ditujukan kepada publik intern maupun publik ekstern harus terjadi timbal balik (*feedback*).¹⁵ Humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini juga merupakan jembatan komunikasi madrasah dengan publiknya. Sehingga kegiatan yang disusun oleh madrasah dapat terlaksana dengan maksimal. Komunikasi yang dilakukan ini bukan hanya sesama antar warga sekolah, tetapi juga antar sekolah dengan masyarakatnya. Sehingga diharapkan masyarakat dapat memberi timbal balik terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tersebut.

Mengenai bentuk kegiatan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini tertera dalam Rencana dan Realisasi Program Kerja Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang disusun oleh bagian hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut seperti tertera dalam bagian sebelumnya. Kegiatan-kegiatan humas tersebut sejalan dengan hakikat humas sendiri, yaitu berupa komunikasi terencana antara organisasi dan publik-publiknya, relasi yang saling memberi manfaat antara organisasi dan publik-publiknya, relasi organisasi dan publik dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang terencana dan dirancang dengan baik, dan publik-publik organisasi merupakan sumber keberhasilan organisasi.

Komunikasi terencana yang dilakukan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini dapat kita lihat melalui adanya Rencana dan Realisasi Program Kerja Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Adanya rancangan program kerja tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang hendak dilakukan oleh humas direncanakan dengan berbagai pertimbangan dan persiapan yang matang. Kegiatan-kegiatan tersebut tentu juga menganalisis berbagai dampak serta manfaat yang diberikan baik pada pihak madrasah sendiri maupun publiknya.

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 10.

Misalnya sebagaimana tertera dalam rancangan program kerja pada kegiatan mengkoordinasikan keberadaan pedagang di lingkungan madrasah dengan membentuk paguyuban pedagang. Maksud dan tujuan dari hal tersebut sebagaimana disebutkan adalah menciptakan kerja sama untuk keamanan, kenyamanan dan ketertiban. Melalui kegiatan ini bukan hanya madrasah yang diuntungkan dengan keadaan yang lebih tertib dan tertata, namun juga pedagang yang masuk dalam paguyuban tersebut dapat meningkatkan ekonomi mereka pula.

Atau pada kegiatan pengelolaan mailing, facebook dan website untuk menginformasikan kegiatan madrasah. Maksud dan tujuan kegiatan ini adalah memberikan informasi sekaligus feedback bagi masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan madrasah. Sehingga diharapkan masyarakat memberi respon pada madrasah untuk selanjutnya dipertimbangan guna mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang ada.

Lebih lanjut lagi, hubungan masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk komunikasi. Komunikasi sendiri merupakan hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, ia tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan peran tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar-menukar data, fakta, dan ide, maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai informasi, sosialisasi, motivasi, perdebatan dan diskusi, pendidikan, memajukan kebudayaan, hiburan, dan integrasi.¹⁶

Berbagai kegiatan humas yang dilaksanakan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini juga berfungsi memberikan informasi, misalnya pada kegiatan penyampaian agenda kegiatan madrasah pada peserta didik, guru dan karyawan. Kegiatan tersebut dapat pula berarti sebagai sosialisasi. Pada kegiatan-kegiatan lain termasuk pula kerja sama yang dilakukan dengan berbagai pihak, misalnya dengan puskesmas mengenai penyuluhan

¹⁶ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 9.

kesehatan, akan memberikan dorongan pada siswa untuk mempunyai gaya hidup yang sehat.

Adapun bentuk fungsi manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahap pertama dalam manajemen hubungan masyarakat adalah perencanaan. Perencanaan manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti melalui rapat awal tahun maupun rapat bulanan. Dalam rapat ini dilaksanakan perencanaan kegiatan-kegiatan yang mendukung tercapainya tujuan dan visi-misi madrasah melalui penelitian yang akurat, seperti pengumpulan data dan mengkaji data atau informasi tersebut.

Namun demikian, perencanaan kegiatan ini juga dapat dilaksanakan secara kondisional tergantung kegiatan yang akan dilaksanakan. Seperti yang tertera pada rancangan kegiatan program kerja humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang terdapat beberapa kegiatan yang bersifat insidental yang pelaksanaannya pun disesuaikan dengan kebutuhan. Misalnya menyelenggarakan kegiatan sosial (bakti sosial, tanggap bencana, dan tradisi sosial kemasyarakatan lain), menghadiri rapat yang terkait dengan kehumasan, atau pembuatan spanduk yang bersifat monumental.

Humas pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang wewenangnya ada pada wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, menyusun rencana dan realisasi program kerja kegiatan-kegiatan humas selama satu tahun ajaran. Pada tahap perencanaan ini, ditentukan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan melalui penelitian yang sebelumnya telah dilakukan guna mendapatkan data yang akurat.

Penelitian yang dimaksud di sini adalah *data collecting* (pengumpulan data) dan *fact finding* (pengkajian data). Sedangkan yang diteliti adalah aspek-aspek yang menyangkut hubungan

organisasi dengan publik. Sukanto Reksohadiprodjo, sebagaimana di sebutkan oleh Sunhaji dalam *Manajemen Madrasah*, mengemukakan bahwa perencanaan adalah pemilihan berbagai alternatif tujuan, strategi, kebijaksanaan, taktik, prosedur, dan program-program.¹⁷

Misalnya humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang mengadakan kunjungan terjadwal ke SD/MI untuk menyerap aspirasi dan keinginan yang nantinya bisa sebagai bahan untuk menyusun program madrasah. Dengan adanya kegiatan ini maka diadakan *try out* Ujian Nasional SD/MI yang diadakan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Hal ini sebagaimana disebutkan berikut:

“Dalam kegiatan berkunjung ke SD atau MI juga ada pembagian tugas melibatkan seluruh guru dan karyawan untuk berkunjung dengan terlebih dulu ada rapat penyamaan persepsi dan penyamaan apa saja yang akan disampaikan, termasuk menampung usulan maupun masukan bahkan kritikan dari pihak SD/MI tentang pelayanan maupun program yang telah dan akan dilaksanakan madrasah. Memasang brosur di mading atau papan pengumuman, membagikan brosur ke setiap siswa SD atau MI yang dikunjungi oleh tim. Di akhir kunjungannya mengestimasi kira-kira siswa yang berminat masuk ke MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang berapa persen dari jumlah siswa kelas 6 di SD atau MI tersebut dengan cara bertanya maupun dengan pengamatan respon setelah pemaparan tentang program dan kegiatan madrasah.”¹⁸

Dalam rencana kegiatan program kerja wakil kepala urusan hubungan masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini selain disebutkan rencana kegiatan juga disebutkan pula maksud dan tujuan kegiatan tersebut, serta estimasi waktu dari kegiatan tersebut. Rencana-rencana kegiatan tersebut disusun berdasarkan pertimbangan atas beberapa informasi serta apa saja kebutuhan masyarakat. Misalnya melalui kegiatan partisipasi sebagai pembicara dalam pengajian Muslimat, selain madrasah yang mempunyai kepentingan berupa sosialisasi penerimaan siswa baru, masyarakat juga membutuhkan

¹⁷ Sunhaji, *Manajemen Madrasah* (Purwokerto: STAIN Purwokerto Press, 2008), hlm. 19.

¹⁸ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

pengetahuan mengenai materi keagamaan yang disampaikan oleh pihak madrasah sendiri.

Atau dalam pencetakan kalender tahunan yang dibagikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh bahwa kalender dibutuhkan pula oleh masyarakat. Kalender ini bisa dijadikan media sosialisasi kepada masyarakat. Mengenai hal ini, Bapak Syukron menyebutkan:

“Kalender tahunan dicetak dengan gambar-gambar mengenai kegiatan madrasah sekaligus mencantumkan visi misi ke depan dan juga prestasi yang sudah dicapai baik akademik maupun non akademik. Kalender tersebut dibagi ke seluruh keluarga MTs. Ma’arif NU 1 Jatilawang mencakup pengurus, siswa serta guru, karyawan, dan dibagi ke seluruh sekolah dasar atau MI di desa di kecamatan Jatilawang. Serta di seluruh masjid-masjid dan majlis taklim di seuruh desa kecamatan Jatilawang termasuk para tokoh agama di seluruh kecamatan Jatilawang, terutama pengurus ranting NU di kecamatan Jatilawang.”¹⁹

Pada tahap perencanaan, perlu terlebih dahulu menginventarisasi masalah untuk selanjutnya mengkorelasikan aspek yang satu dengan aspek lainnya sehingga dalam tahap pelaksanaannya nanti, masalah-masalah yang menghambat tujuan dapat diatasi. Semua masalah yang mungkin dihadapi berdasarkan data yang berhasil dihimpun pada tahap penelitian, disusun dan diklasifikasikan dengan rapi dan jelas. Demikian pula pemikiran untuk memecahkannya. Tahap ini menentukan tahap operasionalisasinya.

Dengan demikian, pada tahap ini misalnya pada kegiatan pembuatan kalender MTs. Ma’arif NU 1 Jatilawang, ditetapkan hal tersebut melalui pertimbangan bahwa masyarakat membutuhkan dan madrasah dapat melakukan sosialisasi serta pemberian informasi keadaan madrasah melalui kalender tersebut. Maka tujuan pembuatannya ditetapkan sebagai sarana pemberian informasi dan sosialisasi, serta strategi pencapaiannya adalah informasi tersebut

¹⁹ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma’arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

tersampaikan dan dapat mendorong masyarakat ikut berpartisipasi dalam kemajuan madrasah. Selain itu ditentukan pula sumber daya yang akan digunakan dan bagaimana standar keberhasilan kegiatan ini.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses mengatur dan mengalokasikan (regresi) pekerjaan, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi sehingga dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.²⁰ Dengan demikian, fungsi pengorganisasian adalah menciptakan struktur formal, yaitu suatu pekerjaan ditetapkan, dibagi berdasarkan tugas-tugas yang ada dan mudah untuk dikoordinasikan (*staffing*) yang dilakukan secara simultan. Dalam pengorganisasian ini ditentukan media apa saja yang digunakan, strategi pencapaiannya, dan wewenang pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat tersebut.

Rencana kegiatan humas MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang yang telah disusun sebelumnya dikembangkan melalui pengorganisasian ini. Misalnya pada kegiatan pengadaan sarana dan prasarana. Humas memberi tugas kepada anggotanya untuk meminta saran dan pertimbangan mengenai pihak yang kiranya dapat dimintai bantuan terkait hal tersebut. Atau mendelegasikan anggotanya untuk menjalin kerja sama dengan pihak yang kiranya dapat memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersebut. Dengan demikian humas memberikan tugas untuk mengkomunikasikan hal ini baik kepada guru, kepala sekolah atau bahkan dengan dewan pengurus madrasah.

Contoh lain mengenai pengorganisasian dalam manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini adalah membagi berbagai tugas dalam perencanaan kepada masing-masing personel sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dalam sosialisasi PPDB. Selain itu, juga membentuk panitia PPDB yang di dalam kepanitiaan tersebut dibagi tugas mulai dari membuat perencanaan anggaran, siapa yang

²⁰ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 32.

harus membuat pamflet, brosur, banner, menghubungi surat kabar, dan siapa yang menginformasikan kegiatan melalui media sosial.

Dengan kata lain, fungsi pengorganisasian ini antara lain menetapkan suatu pekerjaan, untuk kemudian dibagi berdasarkan tugas-tugas yang ada agar mudah dikoordinasikan. Berdasarkan hal tersebut, pengorganisasian dapat diartikan penempatan sumber daya manusia dalam posisi yang tepat. Tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada orang yang tepat akan mendukung terlaksananya kegiatan tersebut secara maksimal pula. Penetapan tugas dan prosedur pelaksanaan kegiatan dalam pengorganisasian ini berpengaruh dalam proses pelaksanaannya nanti.

Selain itu, dalam pengorganisasian ini ditentukan ruang lingkup humas, media, dan juga strategi yang digunakan. Pada MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sendiri, misalnya dalam kegiatan penerimaan siswa baru bahwa media yang digunakan antara lain pamflet, banner, website, media sosial, dan kunjungan lapangan.

c. Penggerakan (*Leading/Actuating*)

Penggerakan merupakan pelaksanaan secara aktif rencana yang telah disusun pada tahap-tahap sebelumnya. Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah memimpin dan menugaskan anggota. Jika perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak bersentuhan dengan aspek-aspek abstrak dari proses manajemennya, maka kegiatan memimpin ini langsung bersentuhan dengan orang-orang yang ada dalam organisasi bersangkutan.

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah memimpin dan menugaskan karyawan untuk menuju tujuan yang telah ditentukan. Aktifitas memimpin (*leading*) secara sederhana bertujuan agar karyawan melakukan apa yang diinginkan pemimpin dan mereka harus melakukan demi kesuksesan. *Leading* biasanya juga disebut dengan bermacam-macam sebutan, antara lain *leading*, *directing*

(mengalahkan), dan *motivating* (motivasi).²¹ Begitupun penggerakan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini merupakan realisasi dari rencana kegiatan yang telah disusun sebelumnya. Dalam kegiatan ini waka humas memberikan pengarahan, bimbingan, dan memberikan tugas kepada masing-masing anggota yang bersangkutan untuk melaksanakan rencana kegiatan yang telah disusun dan dibagi kewenangannya pada tahap sebelumnya.

Apabila perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak bersentuhan dengan aspek-aspek yang abstrak dari proses manajemen, kegiatan memimpin ini langsung bersentuhan dengan orang-orang yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.²² Hampir keseluruhan rencana kegiatan program kerja hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini dapat terlaksana dengan baik.

Kegiatan-kegiatan ini tercantum dalam rancangan program kerja yang telah disebutkan sebelumnya. Seperti penerimaan peserta didik baru, mengisi pengajian rutin Muslimat, pemeliharaan dan pemberdayaan grup Facebook dan Whatsapp untuk alumni, rapat, kerja sama dengan berbagai pihak seperti UD Berkah Rawalo, Asterik Digital Service Tinggarjaya, PO Gazena Cilacap, UD Mandiri Tinggarjaya, pondok pesantren di Tinggarjaya, dan lain sebagainya.

d. Pengontrolan (*Controlling*)

Pengontrolan merupakan kegiatan mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tersebut sesuai rencana atau tidak. Dengan demikian, dalam kegiatan ini dilakukan penilaian atau evaluasi mengenai program kegiatan yang dilaksanakan. Dalam tahap ini pula, dilakukan telaah apa saja faktor penghambat yang ada. Sehingga, apabila kegiatan tersebut dilaksanakan di kemudian hari, hambatan yang sama dapat dihindari.

²¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 33.

²² Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 33.

Pengontrolan kegiatan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang sendiri dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti rapat bulanan dan rapat awal tahun. Dalam kegiatan rapat tersebut, selain diadakan penyusunan rencana kegiatan, juga dilaksanakan evaluasi mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Melalui pengontrolan ini, apabila akan dilaksanakan kegiatan yang sama, hambatan yang terjadi sebelumnya dapat dihindari.

Berdasarkan hasil penilaian tersebut, kebijaksanaan tertentu diambil, yang pada gilirannya melakukan penelitian untuk kemudian mengadakan perencanaan guna selanjutnya melaksanakan pelaksanaan. Dengan demikian, proses humas tidak berlangsung secara linear, melainkan *circular* atau melingkar. Dengan kata lain, jika sudah dilakukan kegiatan melalui tahap penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian, hasil penelitian tersebut diteliti lagi, direncanakan lagi, dilaksanakan lagi, dan dinilai kembali. Sehingga setiap gagasan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Dengan kata lain, berdasarkan penilaian tersebut, kebijaksanaan tertentu diambil. Hal selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan penelitian atas saran dan masukan tersebut, untuk kemudian dilaksanakan perencanaan yang selanjutnya pengorganisasian, lalu pelaksanaan kembali. Sehingga kegiatan tersebut untuk selanjutnya dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

2. Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, evaluasi manajemen hubungan masyarakat merupakan bagian dari pengontrolan dalam fungsi manajemen humas itu sendiri. Evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Evaluasi juga merupakan proses memahami, memberi, mendapatkan, dan mengkomunikasikan suatu informasi bagi keperluan pengambil

keputusan.²³ Stufflebeam mendefinisikan evaluasi sebagai studi yang dirancang dan dijalankan untuk membantu khalayak mengkaji nilai dan manfaat sesuatu. Dengan demikian, ada beberapa aspek yang dibahas dalam kegiatan evaluasi tersebut.

Dalam evaluasi manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini, juga dibahas terkait dampak yang diberikan melalui kegiatan yang dilaksanakan. Sehingga hal tersebut dapat dijadikan pertimbangan pada kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya.

“Ya seperti itu tadi, kami biasanya membahas bagaimana acaranya, lancar atau tidak, kalau ada hambatan kiranya apa aja, sesuai dengan tujuan nggak. Lalu dampaknya bagaimana, bermanfaat atau tidak. Kalau kiranya kegiatannya berhasil dan memberi pengaruh positif ya kami pertimbangkan untuk dilanjutkan. Kalau tidak berarti perlu kami gali lagi penyebab-penyebabnya, apa yang kira-kira tidak pas.”²⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut, evaluasi manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini, jika dikelompokkan melalui model evaluasi yang dicetuskan oleh Stufflebeam termasuk dalam model evaluasi berorientasi akuntabilitas/perbaikan dan model evaluasi advokasi/agenda sosial. Evaluasi berorientasi akuntabilitas/perbaikan merupakan model evaluasi yang menekankan pada penilaian menyeluruh terhadap manfaat dan nilai program, sehingga pendekatannya pun komprehensif, mencakup permasalahan yang dikaji dan nilai program. Selain juga melakukan penilaian pada kebutuhan *stakeholders* program. Sedangkan evaluasi model advokasi/agenda sosial, yang menekankan pada perubahan yang terjadi pada masyarakat. Pendekatan ini melihat bagaimana semua lapisan masyarakat memiliki akses pada layanan yang disediakan untuk mereka, termasuk layanan pendidikan. Evaluasi dipergunakan untuk memberdayakan mereka yang tidak berdaya karena keterbatasan akses pada layanan tersebut.²⁵

²³ Sulistyorini, *Evaluasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 45.

²⁴ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

²⁵ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 174-175.

Bahasan-bahasan yang dikaji dalam evaluasi humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut juga membahas nilai program serta mempertimbangkan kepentingan publiknya pula. Beberapa kegiatan yang dilakukan juga menekankan pada perubahan sosial. Misalnya pada kegiatan penyelenggaraan kegiatan sosial, seperti bakti sosial, tanggap bencana, santunan ke masyarakat, dan tradisi sosial kemasyarakatan lainnya. Melalui kegiatan ini pemberdayaan masyarakat dapat dilaksanakan.

Instrumen yang digunakan dalam evaluasi ini bisa berupa angket atau pedoman wawancara. Selain itu, dituntut pula untuk melakukan pengamatan terhadap kegiatan dan program yang dievaluasi. Sumber data dan siapa yang akan menjadi instrumen ini pun harus ditentukan. Sumber data bisa diperoleh dari pelaksana kegiatan/program atau berupa dokumen pelaporan dan monitoring program/kegiatan.²⁶ Evaluasi humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini menggunakan instrumen wawancara yaitu melalui rapat, dan menggunakan sumber data berupa dokumen yang berupa catatan-catatan maupun laporan kegiatan.

“Masing-masing kegiatan diminta untuk melaporkan pelaksanaannya, kemudian memberikan catatan-catatan tentang hambatan-hambatannya. Selain itu juga mencari masukan dari masyarakat tentang program dan kegiatan yang telah dilakukan madrasah. Contohnya pada rapat tiga komponen yaitu wali murid, pengurus, dan pihak madrasah. Maka pihak madrasah memberikan kesempatan kepada mereka untuk memberikan masukan ataupun kritikan sekaligus solusinya tentang kegiatan program yang telah dilaksanakan demi untuk lebih memberikan pelayanan yang sesuai.”²⁷

Melalui evaluasi ini diupayakan untuk menjawab beberapa permasalahan yang muncul dan alternatif solusi seperti apa yang bisa ditawarkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Melalui evaluasi ini kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan juga akan dapat diketahui apakah sudah mencapai maksud dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

²⁶ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, hlm. 189.

²⁷ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

Selain itu, juga akan diketahui bagaimana pengaruh kegiatan tersebut terhadap khalayak juga bagaimana manfaatnya. Dengan demikian, hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap kebijakan yang akan diambil nanti.

3. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pendidikan

Humas dalam suatu organisasi/instansi berperan dalam mendorong tercapainya tujuan suatu organisasi/instansi tersebut. Begitupun dengan humas yang ada di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Keberadaan humas ini berkaitan erat dengan keberlangsungan madrasah serta peningkatan mutu pendidikannya. Mutu pendidikan mustahil akan meningkat tanpa kerja sama semua komponen yang ada dalam sekolah tersebut. Termasuk pula keberadaan humas di lingkungan sekolah ini. Hal ini dikarenakan humas berperan aktif mengkomunikasikan seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, baik antar sesama warga sekolah maupun dengan masyarakat.

Humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini secara aktif melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas mutu pendidikan di madrasah tersebut pula. Misalnya seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pada saat diadakan lomba humas menghubungi pelatih agar melatih siswa dalam menghadapi lomba tersebut, terutama lomba yang berkaitan dengan olah raga atau seni yang terkadang membutuhkan pelatih dari luar madrasah. Atau untuk meningkatkan nilai siswa, madrasah menjalin kerja sama dengan lembaga bimbingan belajar atau guru yang mumpuni di bidangnya, bahkan juga dengan alumni.

”Ketika akan diadakan lomba, kami mempersiapkan pembimbingan untuk mengikuti lomba mapel dengan cara menyeleksi siswa untuk selanjutnya diadakan pembimbingan beberapa kelompok oleh guru mapel. Atau misalnya unuk meningkatkan nilai, kami juga menjalin kerja sama dengan bimbel atau guru yang menguasai hal itu. Demikian juga untuk lomba non akademik, seperti lomba PMR, pramuka atau olah raga. Kami menghubungi pihak luar yang punya kompetensi di bidang yang dibutuhkan. Seperti menjalin kerja sama dengan pihak puskesmas untuk

PMR, kepolisian dan kwaran untu pramuka, dan kedisiplinan siswa dan juga kerja sama dengan SMA atau SMK ataupun Aliyah untuk ikut membimbing dan memberikan latihan. Termasuk kerja sama dengan alumni yang masih di SLTA atau yang sedang kuliah untuk ikut membimbing dan melatih siswa.”²⁸

Selain itu, manajemen humas dalam sekolah sendiri berperan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, yang artinya mempertinggi output mutu sekolah tersebut. Melalui humas pula, nilai guna yang diciptakan sekolah bagi masyarakat dapat bermanfaat. Hal ini dikarenakan kondisi dan hal-hal yang masyarakat butuhkan dapat dikomunikasikan melalui humas ini.

Madrasah dalam posisi strategis pendidikan mempunyai dua kedudukan yaitu pertama, segi kedudukannya, madrasah menjadi bagian integral dari kesatuan sistem pendidikan nasional, kedua, kedudukannya sebagai bagian terpenting bagi pembangunan sektor agama yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional.²⁹ Oleh karena itu, pengembangan madrasah saat ini selalu berorientasi untuk menciptakan suasana kondusif agar dapat beradaptasi dan akomodatif terhadap tuntutan program pendidikan dan tetap memelihara bobot dan identitas ciri kekhususannya sebagai lembaga pendidikan agama.

Sebagai lembaga pendidikan yang harus mempertahankan dua mutu, yaitu mutu bidang agama dan harus sejajar dengan sekolah umum, madrasah harus bekerja keras untuk memenuhi hal tersebut. Guna menghadapi hal tersebut, madrasah perlu reaktualisasi untuk memenuhi hal-hal berikut, pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan dengan indikator siswa dapat berprestasi dalam menempuh Ujian Nasional dan lulus dari madrasah dengan predikat minimal baik, sehingga mereka dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi pada satuan pendidikan yang unggul/favorit, meningkatnya jumlah siswa

²⁸ Wawancara dengan Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang, Syukron MA, S.Pd., tanggal 6 Januari 2018.

²⁹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 69.

yang berprestasi di bidang akademik dan bidang non-akademik. lulusan madrasah dapat berkompetisi dengan lulusan umum, lulusan madrasah dapat memenuhi harapan-harapan *stakeholders*, masyarakat, dunia kerja, pemerintah, dan sebagainya.

Kedua, mencapai dan/atau secara bertahap mampu melampaui delapan standar nasional pendidikan, yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Ketiga, mengembangkan program-program unggulan yang dapat meningkatkan citra madrasah di kalangan madrasah maupun pemerintah.

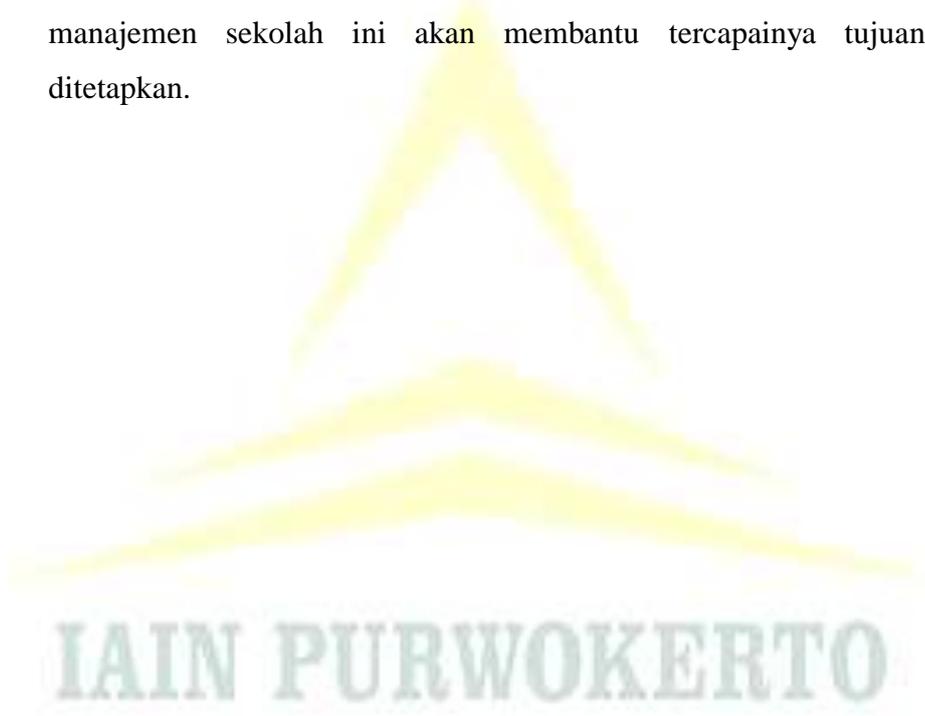
MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini juga berupaya memenuhi hal tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan presentase lulusan siswanya dan berbagai prestasi yang diperoleh sebagaimana tercantum dalam lampiran. Selain itu, lulusan MTs. ini juga mampu melanjutkan di SMA/SMK/MA baik negeri maupun swasta. Berbagai kegiatan yang mendukung juga dilaksanakan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang seperti kegiatan ekstrakurikuler yang dapat mendukung kualitas peserta didik.

Lembaga pendidikan yang bermutu, menurut tim *Whole District Development* (WDD) sendiri adalah sebagai berikut visi dan misi yang jelas, kepala sekolah yang profesional, guru yang profesional lingkungan belajar yang kondusif, ramah siswa, manajemen yang kuat, kurikulum yang luas dan berimbang, penilaian dan pelaporan prestasi siswa yang bermakna, dan pelibatan masyarakat yang tinggi.³⁰

Berdasarkan hal tersebut, MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang juga mempunyai visi dan misi yang jelas. Tenaga guru dan karyawan pun memenuhi kualifikasi kerjanya. Selain itu, sarana dan prasarana juga terpenuhi sebagaimana disebutkan pada pembahasan sebelumnya. Pelibatan dengan masyarakatnya pun juga tinggi, seperti tertera dalam kegiatan-kegiatan humas yang ada.

³⁰ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, hlm. 107.

Keadaan madrasah seperti sekarang ini mustahil terwujud tanpa kerja sama komponen-komponen yang ada di MTs. Maarif NU 1 Jatilawang tersebut, termasuk humas. Humas berperan memenuhi beberapa kriteria yang dibutuhkan agar madrasah menjadi sekolah yang bermutu. Dengan demikian, humas berperan meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang. Adanya bidang hubungan masyarakat di sekolah menunjukkan tersedianya jembatan penghubung antara *stakeholder* atau publik yang berkepentingan dengan pendidikan di sekolah tersebut dengan pihak sekolah. Keberadaan humas dalam manajemen sekolah ini akan membantu tercapainya tujuan yang ditetapkan.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatannya melaksanakan fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengimplementasian (*leading/actuating*) dan pengontrolan (*controlling*). Siklus manajemen humas tersebut bersifat terus-menerus yang satu dengan lainnya saling berhubungan. Dengan kata lain, perencanaan kegiatan yang kemudian diorganisasikan untuk selanjutnya diimplementasikan, kemudian diadakan pengontrolan yakni berupa evaluasi. Hasil dari evaluasi ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam perencanaan kegiatan selanjutnya.

Manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut merupakan satu dari beberapa komponen dalam sekolah yang bersama manajemen lain bekerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, keberadaan humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang ini berkaitan erat dengan keberlangsungan madrasah serta peningkatan mutu pendidikannya. Mutu pendidikan mustahil akan meningkat tanpa kerja sama semua komponen yang ada dalam sekolah tersebut. Termasuk pula keberadaan humas di lingkungan madrasah ini. Hal ini dikarenakan humas berperan aktif mengkomunikasikan seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, baik antar sesama warga sekolah maupun dengan masyarakat. Melalui humas pula, nilai guna yang diciptakan sekolah bagi masyarakat dapat bermanfaat.

Dengan demikian, manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan jembatan komunikasi madrasah dengan publiknya. Sehingga, peran humas yang merupakan komunikator madrasah ini berdampak pula pada peningkatan mutu pendidikannya. Baik berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan kualitas peserta didik, kuantitas peserta didik, pemenuhan sarana prasarana, keberlangsungan madrasah dan kegiatan lainnya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti antara lain sebagai berikut:

1. Beberapa kerja sama yang telah dijalin oleh MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang hendaknya lebih diperluas lagi. Terutama lebih banyak mengadakan kegiatan yang berhubungan mata pelajaran yang dipelajari siswa secara spesifik, misalnya menjalin kerja sama dengan tempat kursus Bahasa Inggris, menjalin kerja sama dengan Kementerian Agama terkait simulasi manasik haji dan umroh untuk mata pelajaran Fiqh, dan lain sebagainya.
2. Peningkatan mutu pendidikan di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tidak lepas kaitannya dari peran warga madrasah dan juga masyarakat serta beberapa pihak yang telah menjalin kerja sama. Oleh karena itu, hendaknya kepercayaan terhadap pihak-pihak tersebut harus tetap dijaga. Akan lebih baik lagi jika masing-masing pihak saling memberikan kemanfaatan dengan adanya hubungan kerja sama ini.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.
- Bonar, S.K. *Hubungan Masyarakat Modern (Public Relations)*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1993.
- Effendy, Onong Uchjana Effendy. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 20-21.
- Fuad, Nurhattati. *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2014.
- Gunawan, Ary H. *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2013.
- Kompri. *Manajemen Sekolah: Teori dan Praktek*. Bandung: ALFABETA. 2014.
- Kusumastuti, Frida. *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2012.
- Muhaimin. *Rekonstruksi Pendidikan Islam: dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum hingga Strategi Pembelajaran*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA. 2009.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2012.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2008.
- Nawawi. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung. 1996.
- Nur Zazin. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2017.
- Roqib dan Nurfuadi. *Kepribadian Guru*. Yogyakarta: Grafindo Litera Media. 2009.

- Rosyada, Dede. *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2013.
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD. 2010.
- Sardi. *Bahan Ajar Penyusunan Bisnis Proses Kebijakan Mutu Sasaran Mutu*. Yogyakarta: Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya. 2012.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiyono. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Sulistiyorini. *Evaluasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: TERAS. 2009.
- Sunhaji. *Manajemen Madrasah*. Purwokerto: STAIN Purwokerto Press. 2008.
- Suryosubroto. *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA. 2012.
- Tanzeh. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras. 2009.
- Widjaja, H.A.W. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.