

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen adalah suatu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara aktif yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dalam organisasi terdapat dua sistem yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Manajemen merupakan usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, yang dikemukakan oleh Harold Koontz dan Cyril. Pendapat lain yang paling terkenal menurut James A.F, yang mengemukakan bahwa manajemen sebagai proses perencanaan pengorganisasian di sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹

Pengertian manajemen humas sendiri adalah suatu manajemen yang menilai sikap publik menunjukkan kebijakan dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publik adalah pendapat yang dikemukakan oleh Oemi Abdurrachman. Menurut Rex F. Harlow bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membantu membangun dan memelihara hubungan timbal balik jalur komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara dan organisasi dengan publiknya; melibatkan manajemen masalah atau isu; membantu manajemen tetap mendapat informasi dan responsif untuk opini publik; mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen menjaga mengikuti dan

¹ Selamat Mulyadi, *Manajemen Humas Dan Publik Opinion Building* (Pamekasan: Duta Media, 2019).

memanfaatkan perubahan secara efektif, berfungsi sebagai peringatan dini sistem untuk membantu mengantisipasi tren dan menggunakan penelitian dan etika yang baik teknik komunikasi sebagai alat utamanya.² Dari pengertian di atas dapat disebutkan bahwa pengertian humas adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menghubungkan antara sekolah dengan masyarakat baik secara internal maupun eksternal.

2. Fungsi Manajemen Humas

Dalam pelaksanaannya manajemen humas memiliki fungsi dalam pendidikan. Berikut beberapa fungsi manajemen humas adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi manajer humas sebagai manajemen dalam menentukan kebutuhan dan sikap masyarakat. Di mana manajemen humas berperan sebagai fungsi harmonisasi lembaga pendidikan dengan masyarakat, di sini juga berfungsi sebagai perencana serta pelaksana program kerja untuk mendapatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat.
- b. Manajemen humas sebagai fungsi teknis komunikasi, di mana manajemen humas sebagai *expert prescriber* dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, digunakan juga sebagai cara memastikan berjalannya komunikasi dua arah antara lembaga pendidikan dan masyarakat, dan juga berperan sebagai proses pemecahan masalah dengan berkoordinasi dengan manajemen lembaga pendidikan secara strategis.
- c. Dan yang terakhir fungsi manajemen sebagai fungsi internal, hal ini mencakup beberapa hal yang yaitu, sebagai pembangun dan mempertahankan hubungan antara pendidikan dengan masyarakat lembaga pendidikan, sebagai

² M. Asep Fathur Rozi, "Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Pendidikan Islam," *Edukasi* 5, No. 1 (2017): 131–44.

ketersediaan informasi dinas pendidikan untuk diinformasikan melalui media internal maupun eksternal, sebagai penjangkau masyarakat dalam menciptakan berita peristiwa yang bersifat opini positif, yakni dapat membangun dan mempertahankan hubungan dalam hal kebijakan publik, serta sebagai penjalin dan memelihara hubungan dalam undang-undang dan regulasi yang sudah ditetapkan, sebagai bidang yang proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, dan evaluasi, sebagai perespon isu isu kebijakan publik, dan sebagai pembangun dan penjaga hubungan yang erat dengan stakeholder dalam optimalisasi minat masyarakat.

Dari beberapa penjelasan di atas terdapat fungsi humas yang sangat diperhatikan yaitu berfungsi humas dalam merespon persaingan antar lembaga pendidikan dan untuk mempercepat akses teknologi dan informasi dalam menjalankan fungsi strategisnya.

Berdasarkan fungsi pokoknya manajemen humas di lembaga pendidikan terdiri dari beberapa fungsi pokok tahapan manajemen meliputi; perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam konteks kegiatan di lembaga pendidikan.

a. Perencanaan Humas

Perencanaan humas adalah suatu proses perkembangan dalam rangka mencapai tujuan yang berorientasi pada masa depan dengan melakukan kegiatan-kegiatan humas serta menjadi proses mengidentifikasi sumberdaya dan sebagai proses mempersiapkan sejumlah alternatif (rencana cadangan).³ Pada dasarnya perencanaan adalah tahap awal dari sistem manajemen yang merupakan tahap perumusan tujuan dan sasaran, penentu tolak ukur, metode

³ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, Pertama. (Yogyakarta: Media Akademi, 2016),64.

pengukuran, rencana pengorganisasian.⁴ Perencanaan humas merupakan proses awal dalam sistem manajemen yang berisi berbagai dasar dalam perkembangan untuk mencapai tujuan yang berorientasi pada masa depan. Kegiatan perencanaan humas terdiri dari beberapa hal;

1. Menentukan hubungan sekolah dan masyarakat secara jelas. Menentukan hubungan sekolah dengan madrasah dalam penelitian ini sama diartikan sebagai tujuan sekolah dimana tindakan humas sekolah membuat perencanaan yang baik untuk menghubungkan masyarakat dengan sekolah dengan mengadakan kegiatan rutin yang melibatkan masyarakat sekitar sekolah dan wali murid. Dengan disusunnya kegiatan tersebut diharapkan dapat memperjelas hubungan sekolah dengan masyarakat sekitar dalam keadaan yang harmonis.
2. Menentukan program sesuai dengan tujuan serta menentukan prosedur pengembangan program, dalam hal ini humas sekolah perlu menyusun acara rutin yang sesuai dengan citra sekolah atau keunggulan di sekolah. Keunggulan dapat dilihat dari kultur budaya yang melekat di sekolah. Contohnya unggul dalam kegiatan keagamaan, dengan itu sekolah dapat merancang acara yang terdapat unsur agama yang kental dimana acara ini dapat menjadi penghubung antara sekolah dan masyarakat sekitar.
3. Menentukan jadwal kegiatan hubungan sekolah dan masyarakat adalah tindakan yang dilakukan sekolah dengan memperhatikan lingkungan masyarakat sekitar. Dimana sekolah menyusun waktu kegiatan sesuai waktu yang disepakati. Dalam penyusunan waktu sekolah perlu

⁴ Amir and Fauzan, *Manajemen Sumber Daya Insani Ala Pesantren*, ed. Moch Chotib, pertama. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2021),28.

memperhatikan kondisi atau keadaan masyarakat sekitar. Tindakan ini berupaya untuk menarik dan meningkatkan kemungkinan untuk masyarakat hadir di kegiatan tersebut.

4. Menentukan sumber dan besarnya biaya yang dibutuhkan untuk tiap kegiatan. Penentuan ini perlu untuk menentukan skala besar kecilnya acara atau kegiatan dan jangka waktunya baik dilakukan satu bulan sekali atau satu tahun sekali. Sedangkan dalam sumber biaya dapat diperoleh dari berbagai sumber sesuai dengan keadaan sekolah.⁵

b. Pelaksanaan Humas

Pelaksanaan atau penggerakan (*Actuating*) adalah tindakan yang dilakukan setelah melakukan perencanaan.⁶ *Actuating* adalah kemampuan untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan humas secara bebas dan sukarela.⁷ Sedangkan menurut Siagian dalam buku Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan pelaksanaan adalah keseluruhan cara usaha, metode dan teknik untuk memotivasi para anggota humas bekerja sebaik mungkin agar tujuan humas dapat tercapai secara efektif, efisien dan ekonomis.⁸ Adapun tahap pelaksanaan atau pengarahan (*actuating*) meliputi;

1. Bagaimana menciptakan hubungan sekolah dengan orang tua peserta didik, pengarahan yang dimaksud disini adalah upaya sekolah untuk menciptakan hubungan yang baik dengan orang tua dengan memberikan pengarahan

⁵ Elfridawati Mai Duhani, "Fungsi Dan Peran Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan," *Jurnal Horizon Pendidikan* 9, no. 2 (2014): 165–170.

⁶ Kasma, "POAC Pada Fungsi Manajemen," *Kesehatan Masyarakat*, last modified 2016, <https://www.indonesia-publichealth.com/poac-pada-fungsi-manajemen/> (Diakses pada tanggal 14 September 2021).

⁷ Amirudin Tumanggor, James Ronald Tambunan, and Pandapotan Simatupang, "Manajemen Pendidikan," ed. Sarintan E. Damanik, Pertama. (Yogyakarta: K-Media, 2021), 12.

⁸ Pratiwi Bernadetta Purba et al., *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*, ed. Ronal Watrianthos, 1st ed. (Yayasan Kita Menulis, 2020).

terkait permasalahan yang dialami siswa kepada orang tua baik permasalahan akademik dan non akademik yang masih dalam wewenang sekolah.

2. Mendorong orang tua menyediakan lingkungan belajar yang efektif, dalam hal ini sekolah berusaha memberi pengertian kepada orang tua terkait lingkungan yang baik untuk siswa dalam belajar agar tidak mengganggu pembelajaran di sekolah.
3. Mengadakan komunikasi dengan tokoh komunikasi, dalam mewujudkan lingkungan yang baik sekolah tidak hanya memberikan pengarahan kepada orang tua tapi juga kepada tokoh-tokoh komunikasi yang ada di masyarakat untuk menciptakan keadaan yang mendukung dan harmonis antara berbagai pihak untuk menciptakan lingkungan sekolah yang baik.
4. Mengadakan kerjasama dengan instansi pemerintahan dan swasta, untuk ini sekolah bekerja sama berusaha mempengaruhi instansi pemerintah dan swasta untuk mendukung perkembangan sekolah sesuai dengan peraturan dan keadaan yang dibutuhkan.
5. Mengadakan kerjasama dengan organisasi sosial keagamaan. Dalam hal ini sekolah berusaha mengarahkan organisasi dan keagamaan untuk membantu memajukan sekolah dengan baik.⁹

c. Evaluasi Humas

Evaluasi humas adalah proses untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif terkait perencanaan dan pelaksanaan humas.¹⁰ Evaluasi diartikan juga sebagai mengukur pelaksanaan dengan tujuan, menentukan berbagai

⁹ Elfridawati Mai Duhani, "Fungsi Dan Peran Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan."

¹⁰ Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*.70.

sumber penyimpangan mengambil tindakan kreatif yang diperlukan.¹¹ Evaluasi (*controlling*) merupakan kegiatan dimaksudkan untuk mengendalikan semua unsur-unsur yang terkait dalam unsur kegiatan agar konsisten terhadap prinsip-prinsip kegiatan yang telah ditetapkan.¹² Untuk tahap pengawasan (*controlling*), meliputi;

1. Pemantauan hubungan sekolah dengan masyarakat adalah suatu tindakan yang berisi pengawasan atau pemantauan apakah hubungan sekolah dengan masyarakat berjalan dengan baik atau ada kendala dalam setiap kegiatan yang dilakukan dan diikuti oleh sekolah.
2. Penilaian kinerja hubungan sekolah dengan masyarakat. Kegiatan dimana sekolah membuat draft pencapaian atau hambatan terkait humas yang telah dilakukan di masyarakat baik berupa saran dan kritikan yang membangun.¹³

Kegiatan ini perlu dilakukan untuk mengetahui keberhasilan program hubungan sekolah dan masyarakat serta mengetahui hubungan yang muncul untuk segera dicari permasalahannya.

3. Prinsip-Prinsip Humas

Menurut Piet A. Sahertian terdapat prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam rangka mengembangkan program humas dalam manajemen sekolah, yaitu: (a) keterpaduan (*integrating*), (b) berkesinambungan (*continuing*), (c) menyeluruh (*coverage*), (d) sederhana (*simplicity*), (e) konstruktif (*constructiveness*), (f)

¹¹ George R. Terry and L.W. Rue, "Dasar-Dasar Manajemen," ed. Bunga Sari Fatmawati, 1st ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2019),9.

¹² M Hadi Purnomo, *Manajemen Pendidikan Pondok Pesantren*, ed. Barocky Zaimina (Yogyakarta: Bildung Pustaka Utama, 2017).17.

¹³ Elfridawati Mai Duhani, "Fungsi Dan Peran Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan."

kesesuaian (*adaptability*), (g) luwes (*flexibility*).¹⁴

Sedangkan dalam lembaga pendidikan terdapat empat peran humas, diantaranya adalah penghubung, komunikasi, pendukung, dan publikasi. Pengertian dari keempat peran akan dijelaskan berikut ini.¹⁵

a. Penghubung

Peran humas sebagai penghubung antara lembaga dengan masyarakat, yang mana humas diharuskan memiliki keterampilan dalam membangun hubungan yang baik antar lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat, berusaha menciptakan suasana saling percaya dan pengertian antara lembaga dan masyarakat, dan menciptakan kerjasama serta toleransi antar lembaga dan masyarakat.

b. Pengomunikasian

Salah satu peran dari humas pendidikan adalah pengomunikasian dimana seseorang yang menjadi humas pendidikan harus memiliki kualitas dalam bidang komunikasi baik lisan maupun tertulis, langsung maupun tidak langsung, dan melalui media cetak maupun elektronik. Dengan kemampuan tersebut diharapkan komunikasi lembaga sekolah dengan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui grup WhatsApp yang dipimpin oleh perwakilan humas dalam penyebaran informasi agar lebih cepat dan efisien.

c. Pendukung

Pengertian pendukung yang dimaksud dalam lembaga pendidikan adalah keberadaannya dipandang penting untuk berperan sesuai perannya dengan

¹⁴ Elfridawati Mai Duhani, "Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus Di Madrasah Terpadu (MIT) As-Salam Ambon."

¹⁵ Juhji et al., *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, ed. Saeful Bahri, Pertama. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020).

baik. Mengurangi ataupun mencegah konflik antara sekolah dan masyarakat dalam pelaksanaan segala kegiatan pendidikan di sekolah.

d. Publikator

Peran humas lembaga pendidikan sebagai publikator adalah orang yang diberi tugas untuk mempublikasikan hasil hasil kegiatan lembaga kepada masyarakat. Kegiatan publikasi tersebut dapat dilakukan dengan media cetak atau online seperti koran, buletin, majalah, jurnal, website sekolah, media sekolah (*Facebook, Instagram, WhatsApp group, line*) dan sebagainya. Tujuan dari publikasi ialah agar prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik di lembaga pendidikan, dapat diketahui oleh wali murid agar wali murid memiliki kepuasan dan kebanggaan telah menitipkan anak-anaknya di lembaga tersebut.

B. Mutu Pendidikan

1. Pengertian Mutu Pendidikan

Mutu yang masuk kerangka pendidikan akan bersifat jamak (*plural*), yang merupakan definisi mutu sebagai kemampuan lembaga pendidikan dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar (Standar Nasional Pendidikan) yang berlaku. Ada juga yang mengartikan mutu pendidikan sebagai kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh produk atau jasa (*services*) yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan, serta dapat memberikan kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customers*), baik dalam internal *customers* (yaitu peserta didik sebagai pembelajar (*learners*)) dan eksternal *customers* (yaitu masyarakat dan dunia

industri).¹⁶

Penjelasan lain yang serupa mengartikan mutu pendidikan sebagai perpaduan antara sumber daya manusia, perangkat pembelajaran, penunjang pembelajaran manajemen sekolah yang menunjukkan kemampuan dan kepuasan dalam memenuhi harapan warga sekolah, warga masyarakat dan *stakeholder*, baik yang tersurat maupun tersirat.¹⁷

2. Indikator Mutu Pendidikan

Setelah mengetahui pengertian dari mutu pendidikan perlu diketahui pula karakteristik atau indikator sebagai tolak ukur mutu pendidikan. Dalam hal ini terdapat beberapa indikator mutu pendidikan yaitu meliputi:¹⁸

- a. Hasil akhir pendidikan.
- b. Hasil langsung pendidikan, hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolak pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misalnya tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap.
- c. Proses pendidikan.
- d. Instrumen *input* yaitu alat berinteraksi dengan *raw input* (siswa).
- e. *Raw input* dan lingkungan.

Sedangkan menurut Koswara menyusun indikator-indikator Madrasah menjadi dua bagian yaitu madrasah bermutu dan tidak bermutu yang diperoleh berdasarkan pandangan beberapa ahli sebagai berikut:

¹⁶ Abd. Muhith, *Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2017),20.

¹⁷ Titin Untari, *Implementasi Penjaminan Mutu Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pembelajaran*, n.d. 2017.

¹⁸ Arbani, Dakir, and UMIarso, *Manajemen Mutu Pendidikan*, ke-Satu (Jakarta: Kencana, 2016),91.

a. Madrasah Bermutu

Indikatornya: (1) masukan yang tepat; (2) semangat kerja yang tinggi; (3) gairah motivasi belajar tinggi; (4) penggunaan biaya, waktu fasilitas, tenaga yang proporsional; (5) kepercayaan berbagai pihak; (6) tamatan yang bermutu; (7) keluaran yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

b. Madrasah Tidak Bermutu

Indikatornya: (1) masukan yang banyak; (2) pelaksanaan kerja santai; (3) aktivitas belajar santai; (4) boros memakai sumber-sumber; (5) kurang peduli terhadap lingkungan; (6) lulusan hasil katrol; (7) keluaran tidak produktif.

Sehubungan dengan standar mutu pendidikan dapat dirujuk dari standar nasional pendidikan yang telah menetapkan kriteria minimal tentang sistem pendidikan di Indonesia, meliputi:¹⁹ (1) standar kompetensi lulusan; (2) standar isi; (3) standar proses; standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar pembiayaan; dan (8) standar penilaian pendidikan. Dalam tingkat internasional telah terdapat institusinya yang dikenal antara lain ISO 9000 (*International Standard Organization 9000*) yang dalam operasionalnya telah dikembangkan ke dalam tiga divisi fokus kegiatannya:

- a. ISO 9001, fokusnya pada jaminan mutu dalam desain/ pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan.
- b. ISO 9002, fokusnya pada jaminan mutu dalam produksi dan instalasi.
- c. ISO 9003, fokusnya pada jaminan mutu dalam inspeksi akhir dan tes.

¹⁹ Nurul, "Strategi Manajemen Humas Dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah," *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, No. 1 (2018): 57–69.

3. Unsur-Unsur Penting Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran

Terdapat 2 (dua) pendekatan yang menjadi unsur penting dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah yang dilihat dalam pandang mikro dan makro pendidikan, yang dijabarkan seperti berikut ini:

a. Pendekatan Mikro Pendidikan

Pendekatan terhadap pendidikan dengan indikator kajiannya dilihat dari hubungan antara elemen peserta didik, pendidik, dan interaksi keduanya dalam usaha pendidikan. Secara lengkap elemen mikro adalah: kualitas manajemen, pemberdayaan satuan pendidikan, profesionalisme dan ketenagaan, relevansi dan kebutuhan. Berdasarkan skala yang digunakan dalam pendekatan mikro elemen guru dan siswa merupakan elemen sentral bagian pemberdayaan satuan pendidikan. Untuk itu dalam pendekatan mikro ini terdapat tolak ukur keberhasilan yang dilihat dari hasil tes yang diberikan guru kepada muridnya.

b. Pendekatan Makro Pendidikan

Pendekatan makro pendidikan yaitu kajian pendidikan dengan elemen yang lebih luas, yang terdiri dari beberapa elemen sebagai berikut: standarisasi pengembangan kurikulum, pemerataan, persamaan dan keadilan, standar mutu dan kemampuan bersaing. Dalam pendekatan makro ini hasil keberhasilannya dapat dilihat dari lulusan atau *output* yang dihasilkan setelah mengikuti pendidikan di sekolah tersebut, siswa dapat menjadi pendukung kemajuan negara atau sebagai pengganggu dalam kemajuan bangsa.

Sedangkan secara umum untuk menjadi suatu mutu yang baik bagi suatu sekolah dibutuhkannya kombinasi antara kedua pendekatan tersebut dimana kedua pendekatan tersebut ikut terlibat, untuk menciptakan *Equality* dan *Equity*, seperti

pendapat yang di kutipan dari Indra Djati Sidi, bahwa pemerataan pendidikan harus mengambil langkah strategi yaitu sebagai berikut:²⁰

- a. Pemerintah menanggung biaya minimum pendidikan yang diperlukan anak usia sekolah baik negeri maupun swasta yang diberikan secara individual kepada siswa,
- b. Optimalisasi sumber daya pendidikan yang sudah tersedia, antara lain melalui *double shift* (contoh pemberdayaan SMP terbuka dan kelas jauh),
- c. Memberdayakan sekolah-sekolah swasta melalui bantuan dan subsidi dalam rangka peningkatan mutu pembelajaran siswa dan optimalisasi daya tampung yang tersedia,

Meningkatkan partisipasi anggota masyarakat dan pemerintah daerah untuk ikut serta menangani penuntasan wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun.

²⁰ Moh Saifulloh, Zainul Muhibbin, and Hermanto, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah," *jsh (Jurnal Sosial Humaniora)* 5, no. 2 (2012): 206–218.