



Peran Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Layanan Publik Di Lembaga Pendidikan Islam

Adam Saleh¹, Khoirotnun Mufida², M. Lukman Al Hakim³, Najwa Magfira⁴,
Nelly Agustin⁵

STAI Nurul Falah Air Molek, Indonesia¹⁻⁵

Email Korespondensi: adamsaleh1988@gmail.com¹, khoirotnunmufidafida@gmail.com²,
luk53499@gmail.com³, wawamaghfira01@gmail.com⁴, nellyagustin1805@gmail.com⁵

Article received: 20 Maret 2026, Review process: 29 Maret 2026,

Article Accepted: 20 April 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

Public relations management plays a strategic role in supporting the improvement of public service quality in Islamic educational institutions. Public relations not only functions to convey information but also acts as a communication manager that bridges the relationship between the institution and the community. This study aims to examine the role of public relations management in improving the quality of public services in Islamic educational institutions. The method used is a literature study by reviewing various sources such as books, journals, and relevant scientific articles. The results of the study indicate that effective public relations management can increase public trust, strengthen the institution's positive image, and encourage the improvement of public service quality. In addition, the implementation of effective communication strategies, information transparency, and the use of media are important factors in supporting the success of public relations functions. Therefore, optimal public relations management can be a key factor in improving the quality of public services in Islamic educational institutions.

Keywords: Public Relations Management, Public Services, Islamic Education

ABSTRAK

Manajemen humas memegang peranan strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan publik di lembaga pendidikan Islam. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga berperan sebagai pengelola komunikasi yang menjembatani hubungan antara lembaga dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lembaga pendidikan Islam. Metode yang digunakan berupa studi pustaka dengan menelaah berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pengelolaan humas yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat citra positif lembaga, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penerapan strategi komunikasi yang efektif, transparansi informasi, serta pemanfaatan media menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan fungsi humas. Oleh karena itu, manajemen humas yang optimal dapat menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lembaga pendidikan Islam.

Kata kunci: Manajemen Humas, Layanan Publik, Pendidikan Islam

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan Islam memiliki posisi yang sangat penting dalam membentuk generasi yang tidak hanya berprestasi secara akademik, tetapi juga berkarakter dengan nilai-nilai keislaman yang kuat. Di tengah arus globalisasi, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Kualitas layanan tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai mutu lembaga pendidikan sekaligus tingkat kepercayaan masyarakat terhadapnya (Nata, 2007).

Salah satu komponen manajemen yang krusial dalam lembaga pendidikan adalah manajemen hubungan masyarakat (humas). Hal ini karena lembaga pendidikan berada di tengah masyarakat dan terus berinteraksi dalam membangun kerja sama yang bersifat pedagogis dan sosiologis, sehingga memberikan keuntungan bagi kedua pihak. Dengan demikian, humas memegang peranan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Keberlangsungan suatu lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai pihak utama yang menerima manfaat dari hasil pendidikan tersebut. Lembaga pendidikan yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan sulit untuk bertahan maupun berkembang. Hal ini disebabkan karena kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas hasil (produk) dan layanan yang diberikan, aktivitas promosi atau pemasaran, pelayanan purna layanan, serta nilai-nilai yang dianut oleh lembaga tersebut (Nuryudayatun, 2013).

Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah melalui pengelolaan humas yang efektif. Humas berfungsi sebagai penghubung antara lembaga pendidikan dan masyarakat, baik dalam penyampaian informasi maupun dalam membangun citra positif lembaga. Tidak hanya sebagai penyampai informasi, humas juga berperan sebagai pengelola komunikasi strategis dalam membentuk citra lembaga (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, peran humas menjadi semakin penting, terutama dalam menghadapi tuntutan transparansi, akuntabilitas, serta persaingan antar lembaga. Humas dituntut untuk mampu menyampaikan informasi secara terbuka, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta memanfaatkan berbagai media sebagai sarana komunikasi yang efektif (Ruslan, 2014). Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai hambatan dalam pengelolaan humas di lembaga pendidikan Islam, seperti belum optimalnya strategi komunikasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pemanfaatan media informasi. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Ardianto, 2016).

Sejumlah penelitian telah mengkaji pentingnya manajemen humas dalam lembaga pendidikan. Hasil penelitian Murni menunjukkan bahwa hingga saat ini peran humas di lembaga pendidikan, khususnya lembaga pendidikan Islam, belum dijalankan secara optimal, padahal fungsinya sangat vital. Keberadaan humas yang dikelola dengan baik dapat membantu lembaga mempertahankan eksistensinya serta menjadi sarana efektif untuk membangun citra positif di mata masyarakat. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Nadlir menyimpulkan bahwa peran

humas sebagai komunikator di madrasah turut memberikan dampak terhadap peningkatan mutu pendidikan. Hal ini terlihat dari berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas dan jumlah peserta didik, pemenuhan sarana dan prasarana, keberlanjutan lembaga, serta berbagai kegiatan pendukung lainnya (Nadir, 2018).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga membawa perubahan besar dalam pola komunikasi antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Humas dituntut untuk mampu beradaptasi dengan penggunaan media digital seperti website, media sosial, dan platform komunikasi lainnya sebagai sarana penyampaian informasi yang cepat dan transparan. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam aktivitas lembaga pendidikan (Ruslan, 2014). Peran humas dalam lembaga pendidikan juga mencakup fungsi manajerial yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program komunikasi. Humas harus mampu merancang strategi komunikasi yang tepat sasaran agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, evaluasi terhadap program humas perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui efektivitas kegiatan yang telah dilaksanakan (Cutlip, Center, & Broom, 2011).

Di sisi lain, keberhasilan manajemen humas tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang kompeten. Tenaga humas yang profesional harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta keterampilan dalam mengelola media informasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM humas menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan layanan publik di lembaga pendidikan (Ardianto, 2016). Selanjutnya, humas juga berperan dalam membangun citra dan reputasi lembaga pendidikan di mata publik. Citra yang positif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong partisipasi mereka dalam mendukung program-program pendidikan. Sebaliknya, citra yang negatif dapat menurunkan minat masyarakat terhadap lembaga tersebut. Oleh karena itu, humas harus mampu menjaga konsistensi informasi dan membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak (Nata, 2007).

Dengan adanya pengelolaan humas yang profesional dan strategis, lembaga pendidikan Islam diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan di era modern. Humas tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi menjadi bagian integral dalam sistem manajemen lembaga pendidikan. Melalui peran tersebut, humas dapat berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat daya saing lembaga pendidikan di tengah masyarakat (Ruslan, 2014).

Oleh sebab itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran manajemen humas dalam meningkatkan layanan publik di lembaga pendidikan Islam. Dengan pengelolaan humas yang baik, diharapkan lembaga pendidikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra, serta membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen humas dalam lembaga pendidikan Islam dipahami, bagaimana peran manajemen

humas dalam meningkatkan layanan publik, serta bagaimana kendala dan upaya optimalisasi humas dalam mendukung kualitas layanan tersebut. Rumusan masalah ini penting untuk dikaji karena manajemen humas tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga berperan dalam membangun citra lembaga, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan dan publik. Keberadaan humas yang dikelola secara efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan lembaga pendidikan, terutama dalam memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, fungsi humas sebagai penghubung komunikasi juga menentukan bagaimana informasi dapat diterima dengan baik, transparan, dan akuntabel oleh masyarakat.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran strategis manajemen humas dalam meningkatkan layanan publik di lembaga pendidikan Islam, serta mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan pengelolaan humas yang lebih profesional, efektif, dan berkelanjutan.

METODE

diperoleh dari berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan manajemen humas dan layanan publik dalam lembaga pendidikan Islam (Zed, 2004). Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca, menelaah, dan mencatat berbagai informasi penting sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam prosesnya, peneliti mengkaji konsep-konsep dasar, teori-teori, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen humas dan peningkatan layanan publik. Informasi yang diperoleh kemudian diklasifikasikan dan dianalisis untuk menemukan keterkaitan antar data. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan metode ini diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran manajemen humas dalam meningkatkan layanan publik di lembaga pendidikan Islam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Manajemen Humas Dalam Pendidikan Islam

Berbicara mengenai definisi manajemen humas, terlebih dahulu menjelaskan tentang definisi manajemen. Kata Manajemen berasal dari kata latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agre yang berarti melakukan (Husain usman, 2006). Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja managre yang artinya menangani. Managre diterjemhakan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage dengan kata benda managemen dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen yang akhirnya di Indonesiakan menjadi manajemen atau pengelolaan. Manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan

pengendalian kegiatan hubungan masyarakat dan sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan secara efisien (Mutiarasari, 2002). Manajemen dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian karena apa yang direncanakan harus dilaksanakan dan selanjutnya apa yang dilaksanakan perlu dikendalikan untuk menjamin agar pelaksanaan sesuai dengan rencana. Secara sederhana, humas diibaratkan sebagai penyampaian segala informasi. Menurut kamus Fund and Wagnel, pengertian humas adalah segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan aktivitasnya (Onong, 1993).

Hakikat humas dalam manajemen lembaga pendidikan Islam merupakan proses interaksi dua arah antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Proses ini dilandasi oleh niat baik serta semangat ta'aruf (saling mengenal), tafahum (saling memahami), tarahum (saling menyayangi), dan ta'awun (saling membantu atau bekerja sama), guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Pengertian Manajemen humas dalam lembaga pendidikan Islam adalah sebuah upaya pengelolaan yang dilakukan secara profesional oleh sebuah organisasi dengan komunikasi dua arah guna menarik perhatian, simpati, partisipasi serta support masyarakat. Dengan penerimaan masyarakat terhadap keberadaan lembaga pendidikan Islam, maka tujuan pendidikan akan dapat dengan mudah tercapai (Adam Saleh, 2024).

Humas dalam sebuah lembaga pendidikan Islam dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan yang sengaja dilakukan oleh lembaga pendidikan, direncanakan secara baik dan berlangsung secara kontinu dalam mengadakan dan membina hubungan yang harmonis dengan orang tua peserta didik sebagai pengguna (user), dengan memberi penjelasan yang secukupnya sesuai kebijakan sekolah serta tindakan agar masyarakat (pengguna) dapat memahami, mempercayai, dan memberikan dukungan terhadap program-program yang diselenggarakan lembaga pendidikan Islam tersebut. Hubungan masyarakat dalam dunia Pendidikan Islam adalah salah satu bagian dari komponen kegiatan manajerial lembaga pendidikan, yang berkaitan dengan terwujudnya kerjasama yang harmonis antara pihak dari lembaga pendidikan dengan masyarakat sebagai salah satu yang menjadi pengguna dari lulusannya. Karena salah satu tugas humas terhadap masyarakat adalah membuat sebuah kepercayaan kepada lembaga pendidikan, yang tentu saja akan berdampak positif seperti menambah perhatian dan kepedulian masyarakat terkait peningkatan kualitas pendidikan, yang pada akhirnya dapat menunjang proses kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan yang bersangkutan.

Dalam sebuah lembaga pendidikan Islam bahkan hampir semua lembaga membutuhkan adanya humas sebagai salah satu alat untuk mengembangkan diri karena peran dan tugas dari humas tak dapat dipungkiri sangatlah penting. Sehingga perlu pengemasan yang efektif dalam pelaksanaannya agar mendapat hasil dengan lebih efisien. Agar hal ini dapat dicapai dengan baik, tentu perlu dilaksanakan dengan cara mempersiapkan program kerja humas dengan tepat agar mudah dalam aplikasinya. (Mustafah 2021). Dalam organisasi humas merupakan

divisi yang bertanggung jawab guna melakukan interaksi, hubungan dan kerjasama dengan masyarakat terkait dengan organisasi tersebut. Dalam dunia pendidikan secara sederhana hubungan masyarakat merupakan proses strategis dalam mengelola penyampaian dan penyebaran informasi terkait organisasi kepada masyarakat atau publik guna mempertahankan reputasi yang baik dari organisasi dan merknya. Manajemen humas merupakan suatu komunikasi dua arah antara suatu Lembaga pendidikan dengan masyarakat untuk melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta evaluasi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Manajemen humas difungsikan sebagai pendukung dan pemelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dengan publiknya.

Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses sistematis dan terdiri atas pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pendayagunaan sumber daya yang dimiliki baik itu berupa manusia maupun sumber daya non manusia lainnya. Humas merupakan singkatan dari hubungan masyarakat. Dalam bahasa Inggris, humas diberi sebutan public relations, yang artinya kegiatan komunikasi khusus yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam upaya penyebaran informasi sesuai tujuan yang diinginkan. Hubungan masyarakat dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan pengertian dan kemauan baik publiknya, serta memperoleh opini publik yang menguntungkan atau suatu usaha untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang baik dengan publik (Rachmadi, 1996). Pengertian Humas menurut The British Institute of Public Relations dalam Morissan (2006) adalah suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Menurut Suryobroto (2010), humas dapat diartikan sebagai kegiatan melakukan (Mustafa habib 2021). Lembaga pendidikan Islam merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan seorang anak, selain lingkungan keluarga dan masyarakat. Secara umum, lembaga pendidikan adalah tempat dimana seorang peserta didik dirangsang untuk belajar di bawah pengawasan dan pendidikan guru (Mulyana, 2009). Lembaga pendidikan dapat diartikan sebagai tempat belajar peserta didik melalui kegiatan pengajaran, pendidikan, dan latihan yang dilakukan pendidik terhadap peserta didiknya agar terciptanya keterampilan sikap, keterampilan, dan pengetahuan pada anak tersebut.

Tentu sebuah lembaga pendidikan dapat dengan mudah menentukan jalan yang akan dihadapinya dalam menyelesaikan persoalan atau hambatan yang dihadapi dalam mengembangkan lembaganya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, zaman dan kondisi yang ada di dalam maupun di luar lembaga pendidikan tersebut. Dengan adanya humas dalam sebuah lembaga pendidikan sangat dibutuhkan dalam rangka mempertahankan eksistensi kelembagaan, karena sebagian besar masyarakat memandang semua lembaga pendidikan sebagai lembaga yang kompeten dalam bidang pendidikan bagi generasi penerus mereka. Tugas humas adalah melakukan publisitas tentang kegiatan organisasi kerja yang

patutdiketahui oleh pihak luar secara luas. Kegiatannya dilakukan dengan menyebarluaskan informasi dan memberikan penerangan-penerangan untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya dikalangan masyarakat luas mengenai tugas-tugas dan fungsi yang emban organisasi tersebut, termasuk juga mengenai kegiatan-kegiatan yang sudah, sedang, akan dikerjakan berdasarkan beban kerja.

Pentingnya manajemen humas dalam lembaga pendidikan salah satunya adalah menangani citra dalam sebuah institusi. Saat ini perkembangan humas sebagai salah satu profesi menjadi salah satu personal yang bertugas untuk menjawab permasalahan yang dihadapinyaitu bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara berbagai institusi dengan masyarakat pengguna demi tercapainya tujuan lembaga. Dalam perannya di lembaga pendidikan, humas lembaga pendidikan Islam yang secara struktural dipimpin oleh Wakil kepala sekolah bidang Hubungan Masyarakat. Peran dari wakil kepala Sekolah mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan: Memberikan informasi dan menyampaikan ide atau gagasan kepada masyarakat atau pihak-pihak lain yang membutuhkannya, Membantu pemimpin yang karena tugas-tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang memerlukannya, Membantu Kepala Sekolah mempersiapkan bahan-bahan tentang permasalahan dan informasi yang akan disampaikan atau yang menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu, Membantu Kepala Sekolah dalam mengembangkan rencana dan kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelaksanaan kepada masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dengan pihak luar, yang ternyata menumbuhkan harapan untuk penyempurnaaan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi, Melaporkan tentang pikiran-pikiran yang berkembang dalam masyarakat tentang masalah pendidikan, Membantu kepala sekolah bagaimana usaha untuk memperoleh bantuan dan kerjasama., Menyusun rencana bagaimana cara-cara memperoleh bantuan, Menunjukkan pergantian keadaan pendapat umum, Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Humas secara berkala. Menurut (Purwanto, 1993) ada beberapa tujuan diselenggarakan hubungan lembaga pendidikan dan masyarakat adalah sebagai berikut: Mengenalkan pentingnya sekolah bagi masyarakat, Mendapatkan dukungan dan bantuan moril maupun finansial yang diperlukan bagi pengembangan sekolah, Memberikan informasi kepada masyarakat tentang isi dan pelaksanaan program sekolah, Memperkaya dan memperluas program sekolah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat dan Mengembangkan kerjasama yang lebih erat antara keluarga dan sekolah dalam mendidik anak-anak.

Peran Humas Dalam Meningkatkan Layanan Publik

Manajemen Hubungan Masyarakat (Public Relations) dalam lingkungan sekolah merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi, dengan tujuan untuk membina dan mempertahankan hubungan yang harmonis antara pihak sekolah dan berbagai pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, masyarakat sekitar, instansi pemerintah, serta media massa.

Tujuan utama manajemen hubungan masyarakat di sekolah adalah menciptakan citra yang baik, menumbuhkan kepercayaan, serta memperoleh dukungan terhadap sekolah. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui komunikasi yang efektif, penyampaian informasi yang tepat dan akurat, serta penanganan berbagai isu yang muncul secara bijak. Dalam praktiknya, peran utama humas adalah sebagai penghubung antara sekolah dan para pemangku kepentingan. Tugasnya mencakup mengidentifikasi kebutuhan serta harapan stakeholder, menyusun strategi komunikasi, mengelola berbagai kegiatan sekolah, membuat materi promosi atau publikasi, menangani krisis atau konflik yang mungkin terjadi, serta melakukan evaluasi terhadap keberhasilan program dan kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen hubungan masyarakat sekolah juga melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, surat kabar, radio, televisi, serta pertemuan langsung dengan pemangku kepentingan. Melalui komunikasi yang baik, sekolah dapat membangun hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak yang berkepentingan, meningkatkan partisipasi komunitas dalam kegiatan sekolah, dan memperoleh dukungan yang lebih luas. Dengan melaksanakan manajemen hubungan masyarakat sekolah yang efektif, sekolah dapat membangun citra yang positif, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan, serta memperkuat hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara sekolah dan komunitasnya. (Umar, 2016).

Peran Humas (Hubungan Masyarakat) dalam konteks pendidikan sangat penting yaitu pertama, Humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara institusi pendidikan, siswa, orang tua, guru, dan masyarakat. Mereka mengelola dan menyampaikan informasi yang relevan tentang kegiatan sekolah, program pendidikan, kebijakan, prestasi siswa, dan acara-acara khusus kepada stakeholder yang terkait. Hal ini membantu dalam membangun hubungan yang kuat antara sekolah dan komunitasnya. kedua, Humas berperan dalam membangun dan mempertahankan citra positif institusi pendidikan. Mereka bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan keberhasilan, prestasi, dan inisiatif positif yang dilakukan oleh siswa, guru, dan sekolah. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan dan menarik minat calon siswa dan orang tua. ketiga, Humas juga terlibat dalam manajemen krisis dan konflik yang mungkin terjadi di lingkungan pendidikan. Mereka membantu mengelola situasi yang sensitif, memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada stakeholder, dan membangun strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi masalah yang muncul. Dalam situasi krisis, peran Humas adalah untuk menjaga kepercayaan dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk menangani situasi tersebut. keempat, Humas membantu dalam perencanaan, pengorganisasian, dan promosi acara dan program pendidikan, seperti seminar, lokakarya, kegiatan ekstrakurikuler, dan festival sekolah. Mereka memastikan informasi tentang acara tersebut tersedia secara luas, mengundang partisipasi dari masyarakat, dan membantu menciptakan lingkungan yang positif dan inklusif di sekolah. kelima, Humas juga berperan dalam menjalin hubungan dengan media massa. Mereka bekerja sama dengan wartawan dan jurnalis untuk menyampaikan

berita dan informasi terkait dengan pendidikan. Humas dapat membantu dalam menyusun rilis pers, mengatur konferensi pers, dan memfasilitasi wawancara dengan siswa, guru, atau pejabat sekolah untuk meningkatkan pemahaman publik tentang isu-isu pendidikan. Jadi peran Humas dalam pendidikan adalah untuk memperkuat hubungan antara sekolah dan komunitas, mempromosikan citra positif, mengatasi konflik dan krisis, serta meningkatkan partisipasi dan dukungan publik terhadap institusi pendidikan. (Ikhwan, n.d.).

Hubungan masyarakat dalam bidang pendidikan merupakan salah satu bagian dari kegiatan manajerial lembaga pendidikan yang berperan dalam mewujudkan kerja sama yang harmonis antara pihak sekolah dan masyarakat sebagai pengguna lulusan. Salah satu tugas utama humas adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan, yang pada akhirnya dapat memberikan dampak positif, seperti meningkatnya perhatian dan kepedulian masyarakat terhadap mutu pendidikan serta mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Dengan adanya manajemen humas, kinerja lembaga pendidikan dapat terbantu, baik dari sisi internal maupun eksternal. Namun, peran humas tidak hanya sebatas pada kegiatan publikasi, melainkan lebih pada upaya membangun hubungan kerja sama yang baik antara lembaga dengan berbagai pihak terkait. Karena sebuah lembaga pendidikan takkan mampu menjadi lembaga yang berkualitas dan unggul tanpa ada campur tangan dari pihak lain di luar lembaga. Kemudian humas sebagai media penghubung antara pimpinan lembaga dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal ataupun eksternal. Kegiatan utama dari humas dalam mewakili pimpinan manajemen suatu lembaga pendidikan, merupakan bentuk aktifitas komunikasi dua arah yang menjadi ciri-ciri dari perandan tugas humas. Karena sebagian dari peran dan tugas humas adalah bertindak sebagai sumber informasi (source of informations). (Annisafitri & Toni, 2022).

Kendala Dalam Pelaksanaan Manajemen Humas

Humas merupakan kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara lembaga dengan masyarakat guna memperoleh kepercayaan, dukungan, serta citra positif. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi strategis yang menentukan keberhasilan lembaga dalam membangun hubungan dengan publik. Hal ini menunjukkan bahwa posisi humas seharusnya tidak lagi dipandang sebagai fungsi tambahan, melainkan sebagai bagian integral dalam manajemen lembaga pendidikan (Ruslan, 2014). Namun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan manajemen humas masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat optimalisasi perannya dalam meningkatkan layanan publik.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kehumasan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan profesionalisme humas dengan realitas di lapangan. Banyak lembaga pendidikan yang belum menempatkan tenaga

profesional di bidang humas, sehingga kegiatan humas hanya bersifat administratif dan belum berbasis pada strategi komunikasi yang matang. Padahal, menurut Ardianto (2016), manajemen humas mencakup proses yang sistematis mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Hal ini mengindikasikan bahwa lemahnya kompetensi SDM bukan hanya berdampak pada teknis komunikasi, tetapi juga pada kegagalan lembaga dalam membangun citra yang kuat di mata masyarakat. Dengan kata lain, kualitas SDM humas secara langsung mempengaruhi kualitas layanan publik yang dihasilkan. Selain itu, kurangnya pemahaman pimpinan lembaga terhadap pentingnya peran humas juga menjadi kendala yang cukup signifikan. Dalam beberapa lembaga pendidikan, humas masih dianggap sebagai fungsi pelengkap yang tidak memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, pengelolaan humas tidak mendapatkan perhatian yang serius, baik dari segi perencanaan program, pengalokasian anggaran, maupun pengembangan SDM. Padahal, humas memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan. Tanpa dukungan dari pimpinan, fungsi humas tidak akan berjalan secara optimal dan cenderung tidak terarah (Ruslan, 2014). Oleh karena itu, diperlukan perubahan paradigma dalam memandang humas sebagai bagian penting dari manajemen lembaga.

Kendala berikutnya adalah lemahnya strategi komunikasi yang diterapkan dalam kegiatan humas. Banyak lembaga pendidikan belum memiliki perencanaan komunikasi yang sistematis, sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat sering kali tidak konsisten dan kurang efektif. Dalam perspektif teori komunikasi, kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi humas belum berjalan secara strategis, melainkan masih bersifat reaktif. Padahal, humas seharusnya mampu merancang komunikasi yang bersifat proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Kurangnya pemanfaatan media digital juga memperkuat kelemahan ini, sehingga lembaga pendidikan kurang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan era digital dengan kemampuan lembaga dalam mengelola komunikasi publik. Di samping itu, rendahnya kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan manajemen humas. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan berdampak pada citra lembaga secara keseluruhan. Dalam teori administrasi publik, kualitas pelayanan harus mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna agar tercipta kepuasan dan loyalitas masyarakat (Pasolong, 2013). Oleh karena itu, dapat dianalisis bahwa peran humas tidak berdiri sendiri, melainkan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga. Artinya, meskipun humas mampu menyampaikan informasi dengan baik, namun jika tidak didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai, maka citra positif yang dibangun tidak akan bertahan lama.

Selain faktor internal, rendahnya partisipasi masyarakat juga menjadi kendala dalam pelaksanaan manajemen humas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun oleh lembaga masih cenderung bersifat satu arah. Dalam teori hubungan masyarakat, komunikasi yang efektif seharusnya bersifat dua arah, di mana terdapat interaksi antara lembaga dan publik (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Kurangnya keterlibatan masyarakat mengindikasikan bahwa humas belum mampu membangun hubungan yang partisipatif. Akibatnya, lembaga pendidikan kurang mendapatkan masukan yang konstruktif dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, perbedaan persepsi antara lembaga dan masyarakat juga dapat memperbesar hambatan komunikasi apabila tidak dikelola dengan baik. Lebih lanjut, berbagai kendala dalam pelaksanaan manajemen humas tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara konsep ideal dan praktik di lapangan. Dalam konteks perkembangan era digital, tuntutan terhadap keterbukaan informasi dan kecepatan komunikasi semakin meningkat, sehingga lembaga pendidikan dituntut untuk lebih adaptif dan responsif. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan humas tidak lagi dapat dilakukan secara konvensional, melainkan harus berbasis pada strategi komunikasi modern yang terintegrasi dengan teknologi informasi. Dengan demikian, keberhasilan manajemen humas dalam meningkatkan layanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam beradaptasi terhadap perubahan serta mengelola komunikasi secara profesional dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan manajemen humas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek struktural dan kultural dalam organisasi. Kendala-kendala tersebut meliputi keterbatasan SDM, kurangnya dukungan pimpinan, lemahnya strategi komunikasi, rendahnya kualitas pelayanan, serta minimnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan agar manajemen humas dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam.

Upaya Optimalisasi Manajemen Humas

Humas merupakan suatu kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara lembaga dengan masyarakat guna memperoleh kepercayaan, dukungan, serta citra positif. Dalam konteks lembaga pendidikan, humas memiliki peran strategis tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi yang mampu menjembatani kepentingan lembaga dan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen humas perlu dilaksanakan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan agar mampu mendukung peningkatan kualitas layanan publik. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan manajemen humas di lembaga pendidikan, khususnya pendidikan Islam, masih menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks. Kendala-kendala tersebut dapat berasal dari faktor internal lembaga maupun faktor

eksternal yang berkaitan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (Ruslan, 2014).

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kehumasan. Banyak lembaga pendidikan yang belum memiliki tenaga khusus yang memahami konsep dan praktik public relations secara profesional. Akibatnya, kegiatan humas hanya dijalankan sebagai tugas tambahan oleh tenaga pendidik atau staf administrasi yang sebenarnya tidak memiliki latar belakang kehumasan. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan humas cenderung bersifat administratif dan kurang memiliki strategi komunikasi yang jelas. Padahal, manajemen humas mencakup berbagai tahapan penting, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program komunikasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif (Ardianto, 2016). Keterbatasan kompetensi ini berdampak pada kurang optimalnya penyampaian informasi serta lemahnya kemampuan lembaga dalam membangun citra positif di mata masyarakat.

Selain itu, kurangnya pemahaman pimpinan lembaga terhadap pentingnya peran humas juga menjadi kendala yang cukup signifikan. Dalam beberapa lembaga pendidikan, humas masih dianggap sebagai fungsi pelengkap yang tidak memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, pengelolaan humas tidak mendapatkan perhatian yang serius, baik dari segi perencanaan program, pengalokasian anggaran, maupun pengembangan SDM. Padahal, humas memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan. Tanpa dukungan dari pimpinan, fungsi humas tidak akan berjalan secara optimal dan cenderung tidak terarah (Ruslan, 2014). Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dari pihak manajemen bahwa humas merupakan bagian integral dari sistem pengelolaan lembaga pendidikan.

Kendala berikutnya adalah lemahnya strategi komunikasi yang diterapkan dalam kegiatan humas. Banyak lembaga pendidikan yang belum memiliki perencanaan komunikasi yang sistematis, sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan secara spontan dan tidak terstruktur. Hal ini menyebabkan informasi yang disampaikan menjadi tidak konsisten dan kurang efektif dalam menjangkau masyarakat. Selain itu, pemanfaatan media komunikasi, khususnya media digital, juga masih belum optimal. Di era perkembangan teknologi informasi saat ini, penggunaan media seperti website, media sosial, dan platform digital lainnya menjadi sangat penting dalam menyampaikan informasi secara cepat dan luas. Namun, keterbatasan kemampuan dalam mengelola media tersebut sering kali menjadi hambatan dalam pelaksanaan humas. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Cutlip, Center, & Broom, 2011). Di samping itu, rendahnya kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan manajemen humas. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan

masyarakat, maka akan berdampak pada citra lembaga secara keseluruhan. Dalam teori administrasi publik, kualitas pelayanan harus mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna agar tercipta kepuasan dan loyalitas masyarakat (Pasolong, 2013). Oleh karena itu, humas memiliki peran penting dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Ketidaksesuaian antara informasi dan realitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpercayaan serta merusak citra lembaga di mata publik. Selain faktor internal, kendala juga dapat berasal dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan lembaga pendidikan. Hal ini sering kali disebabkan oleh komunikasi yang masih bersifat satu arah, di mana lembaga hanya menyampaikan informasi tanpa memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan. Padahal, humas yang efektif seharusnya mampu membangun komunikasi dua arah yang interaktif, sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran. Kurangnya keterlibatan masyarakat menyebabkan hubungan antara lembaga dan publik menjadi kurang harmonis. Akibatnya, program-program yang dijalankan oleh lembaga pendidikan tidak mendapatkan dukungan yang maksimal dari masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif agar masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan (Cutlip, Center, & Broom, 2011).

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen humas adalah adanya perbedaan persepsi antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Perbedaan ini dapat muncul akibat kurangnya komunikasi yang efektif atau perbedaan latar belakang sosial dan budaya. Jika tidak dikelola dengan baik, perbedaan persepsi ini dapat menimbulkan kesalahpahaman bahkan konflik antara lembaga dan masyarakat. Dalam situasi seperti ini, humas dituntut untuk mampu menjadi mediator yang dapat menjembatani perbedaan tersebut melalui komunikasi yang terbuka, transparan, dan persuasif. Dengan demikian, hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat dapat tetap terjaga dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan manajemen humas di lembaga pendidikan meliputi keterbatasan SDM, kurangnya dukungan pimpinan, lemahnya strategi komunikasi, rendahnya kualitas pelayanan, minimnya partisipasi masyarakat, serta adanya perbedaan persepsi antara lembaga dan publik. Berbagai kendala tersebut perlu diatasi melalui pengelolaan humas yang lebih profesional, terencana, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, manajemen humas dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta membangun citra positif lembaga pendidikan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen hubungan masyarakat (humas) memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik di lembaga pendidikan Islam. Humas tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi yang berperan dalam membangun hubungan timbal balik

antara lembaga dan masyarakat. Keberadaan humas yang dikelola secara profesional mampu meningkatkan citra lembaga, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung keberlangsungan lembaga pendidikan.

Namun demikian, implementasi manajemen humas di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang bersifat kompleks, baik dari aspek internal maupun eksternal. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dukungan kelembagaan, lemahnya strategi komunikasi, serta rendahnya kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi fungsi humas. Selain itu, minimnya partisipasi masyarakat serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal dan praktik yang terjadi di lembaga pendidikan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa keberhasilan manajemen humas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan komunikasi semata, tetapi juga oleh sinergi antara kualitas layanan, dukungan organisasi, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan manajemen humas secara komprehensif melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan strategi komunikasi yang inovatif, serta pemanfaatan media digital secara optimal. Pada akhirnya, manajemen humas yang efektif dan berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu layanan publik sekaligus menjaga eksistensi dan daya saing lembaga pendidikan Islam di tengah dinamika perubahan sosial dan perkembangan era globalisasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Adam saleh. Jurnal pendidikan dan pemikikiran. IMPLEMENTASI ETIKA KOMUNIKASI MANAJEMEN HUMAS DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM, (STAI Nurulfalah, Airmolek: 2024).
- Annisafitri, W., & Toni, A. (2022). Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat sebagai Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1271–1278. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3530>
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Assingkily, Muhammad Shaleh. (2021). *Penelitian Tindakan Kelas (Meneliti dan Membenahi Pendidikan dari Kelas)*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Dakir. (2018). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Global*. Yogyakarta. K-Media.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, & Glen M. Broom. 2011. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Hakim, Muhammad Nur. (2019). "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)" *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*,.

-
- Husaini Usman, Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.
- Ikhwan, A. (n.d.). PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN SEKOLAH DAN MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF ISLAM. 1-16.
- Murni. "Konsep Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan Islam" 5(1) (2017). <https://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/intel/article/view/4352>.
- Murni. Manajemen Humas dalam Lembaga Pendidikan Islam. Jurnal Pendidikan Islam. (2018).
- Mutiara S Panggabean, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 13.
- Nadeak, Bernadheta, et.al. Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan. Bandung:Widina Bhakti Persada (2020).
- Nadlir, "MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTs.) MA'ARIF NU 1 JATILAWANG BANYUMAS" (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO, 2018).
- Nadlir. Peran Humas dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah. Jurnal Manajemen Pendidikan. (2017).
- Nata, Abuddin. Manajemen Pendidikan Islam. Jakarta: Kencana. 2007.
- Nuryudayatun, Siti. Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding, Jurnal JBMA I(2) (2013).
- Onong Uchjana Efendi, Human Relations dan Public Relations, Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Zakirun. (2019). "Peran Humas (Public Relathions) pada Bidang Pendidikan" Sintesa: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan, 1(1).
- Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.
- Tendean, Christian S. "Peranan Humas dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado" Acta Diurna Komunikasi, 2(4). (2013). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2614>.
- Umar, M. Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Dalam Pendidikan. JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling, 2(1), 18. (2016).