

MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA

Luthfi Khorotunniswah^{*1}, Samsul Ma'arif², Muhammad Nuril Huda³

UIN Sunan Ampel¹²³, Surabaya, Indonesia

luthfiniswah13@gmail.com

Abstrak

Citra dibutuhkan lembaga agar masyarakat memberikan apresiasi sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Lembaga yang diterapkan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Manajemen humas dalam membangun citra dilakukan dengan melakukan promosi melalui brosur, website, media sosial, bazar dan lomba atau olimpiade. Juga dengan upaya menjadikan madrasah yang unggul dalam proses belajar mengajar, rekrutmen guru, rekrutmen siswa dan siswi.

Kata kunci : Manajemen Humas, Citra Lembaga, Membangun Citra Lembaga

LATAR BELAKANG

Citra merupakan gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Sehingga citra bisa berubah menjadi buruk atau negatif, apabila tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya.¹ Citra yaitu kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap institusi, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi.² Citra dibutuhkan lembaga agar masyarakat memberikan apresiasi sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Oleh karena itu citra lembaga penting dan harus dijaga agar tetap baik di mata publik baik internal maupun eksternal. Kloter mendefinisikan citra sebagai seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki orang terhadap suatu obyek, dimana sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu obyek sangat dipengaruhi oleh obyek tersebut. Hal ini memberikan arti bahwa kepercayaan, ide dan kesan seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan perilaku maupun respon yang mungkin akan dilakukan.³ Seseorang yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga pendidikan tentunya akan mendaftarkan dan mempercayakan lembaga pendidikan tersebut untuk menjadi tempat mendidik putra-putri mereka, bahkan tidak menutup kemungkinan untuk mempengaruhi orang lain supaya mempercayakan pendidikan putra-putri mereka pada lembaga pendidikan tersebut. Yulianita menjelaskan bahwa suatu lembaga yang memiliki citra yang baik memiliki: 1) Pengertian yaitu publik memahami lembaga dalam hal produk/jasanya, aktivitasnya, reputasinya, dsb; 2) Kepercayaan yaitu publik percaya bahwa hal-hal yang berkaitan dengan lembaga benar adanya;

¹Rhenald Kasali, Manajemen Public Relations, Cet.V, (Jakarta: Grafiti 2005), hlm. 30

²Chusnul Chotimah, *Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam*, ISLAMICA, Vol 7 No 1 (September 2012), hlm 191.

³Erwin Indrioko, *Membangun Citra Publik Dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Universum. Vol 9, No. 2 Juli 2015, hlm 265.

3) Dukungan baik dalam bentuk material (membeli produk/jasanya) maupun spiritual (dalam bentuk pendapat/pikiran untuk menunjang keberhasilan lembaga); 4) Kerjasama yaitu adanya kerjasama publik yang berkepentingan dengan lembaga guna mencapai keuntungan dan kepuasan bersama.⁴ Sedangkan Djoyonegoro mengemukakan bahwa sekolah atau madrasah yang ideal memiliki indikator-indikator sebagai berikut: 1) Memiliki prestasi bidang akademik maupun bidang non akademik di atas rata-rata sekolah yang ada di daerah tersebut; 2) Menerapkan sistem belajar yang lebih baik serta waktu belajar yang lebih panjang; 3) Melakukan seleksi yang cukup ketat terhadap calon peserta didik baru; 4) Memiliki fasilitas sarana prasarana dan pelayanan yang lebih lengkap; 5) Mendapat animo atau antusias yang besar dari masyarakat sekitar yang dibuktikan dengan jumlah calon peserta didik lebih banyak daripada kapasitas kelas yang disediakan; 6) Biaya sekolah yang lebih tinggi dari sekolah atau madrasah di sekitarnya.

Oleh karena itu, citra harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis dengan khalayak atau publik, mengingat citra lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut. Citra lembaga terbentuk berdasarkan berbagai komponen antara lain reputasi akademis atau mutu akademik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja profesionalitas kepala madrasah, guru serta staf yang terkait di madrasah, memiliki jaringan organisasi yang baik untuk guru dan orang tua murid, serta kurikulum yang jelas agar tercipta lulusan yang baik pula. Agar masyarakat mengetahui baik buruknya lembaga tersebut maka dibutuhkan peran humas sebagai corong dari lembaga tersebut.

Peran hubungan masyarakat (humas) sangat penting bagi suatu organisasi/lembaga, baik organisasi/lembaga yang berskala kecil maupun organisasi/lembaga berskala besar. Menurut Harsono humas (*public relation*) secara umum diartikan sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi, dan badan usaha melalui para petugas *public relation* untuk merumuskan organisasi atau struktur dan komunikasi guna menciptakan saling pengertian yang lebih baik antara lembaga dengan khalayaknya (orang-orang yang harus selalu dihubungkannya).⁵

Menurut Fank Jefkins sebagaimana dikutip oleh Ropingi El Ishaq *public relations* atau humas adalah sesuatu yang merangkum semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁶ Definisi ini memberikan pengertian bahwa pada intinya humas senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Public relations merupakan salah satu aspek penting di setiap organisasi/lembaga. Dalam hal ini *public relations* sangat dibutuhkan karena merupakan bagian yang sangat menentukan kelangsungan suatu organisasi /lembaga tersebut. *Public relations* memiliki fungsi untuk menegaskan citra organisasi yang diwakilinya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan organisasi.

Selain itu, *public relations* juga bertujuan untuk memperoleh kepercayaan (*trust*) saling pengertian (*mutual understanding*) dan citra yang baik (*good image*) dari masyarakat. Sasaran

⁴Chozinul Mu'alimien, *Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan (Studi Multikasus di SMK Negeri 3 Blitar dan SMK Islam Blitar)* : Tesis, Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018, hlm 34-35.

⁵Rachmadi, *Public Relation*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 1992), hlm 14.

⁶Ropingi El Ishaq, *Public Relations* (Malang: Intrans Publishing 2017), hlm7.

public relations adalah menciptakan opini publik yang *favorable* dan menguntungkan semua pihak.⁷

Humas dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan madrasah, meningkatkan pemahaman madrasah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap madrasah, meningkatkan usaha orang tua siswa dan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik serta meningkatkan kuantitas serta kualitas bantuan orang tua siswa dalam kegiatan pendidikan madrasah, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran serta mereka dalam memajukan pendidikan di madrasah dalam era pembangunan, serta terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap madrasah serta apa yang dilakukan oleh sekolah. Pentingnya humas memang harus disadari tidak hanya pimpinan organisasi atau yang menangani saja, akan tetapi juga harus disadari oleh semua unit yang ada di organisasi/lembaga itu sendiri.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang merupakan madrasah yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Pada awalnya, MTs.N 3 Jombang merupakan Madrasah Mualimin Mualimat. Kemudian menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri Tambakberas Jombang. Pada Januari 2018, nama MTs.N Tambakberas resmi menjadi MTs.N 3 Jombang. Memiliki visi “Madrasah unggul, berakhlakul karimah, kompetitif, dan peduli lingkungan”. Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang berupaya untuk Go Internasional. Animo masyarakat terhadap Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang sangat tinggi dilihat dari jumlah siswa mencapai 2600 orang.

Dalam bidang keagamaan madrasah tersebut sudah tidak asing lagi di dengar masyarakat sehingga citra dari madrasah tersebut dipandang bagus oleh masyarakat sehingga masyarakat bersaing ketat ingin memasukkan putra-putri mereka ke Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang.

Berdasarkan hasil pengamatan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang dapat diketahui bahwa minat masyarakat untuk mendaftar di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang mengalami kenaikan setiap tahunnya dan rata-rata yang mendaftar berasal dari luar kota atau bahkan dari luar jawa. Hal ini dapat dimungkinkan kepercayaan publik terhadap Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang semakin bertambah. Adanya penambahan jumlah siswa manandakan bahwa humas bekerja keras dalam membangun citra madrasah. Untuk itu peran humas dirasa cukup penting untuk dijadikan media dalam membangun citra positif madrasah, selain itu peran humas juga menjadi media sosialisasi madrasah pada masyarakat serta diharapkan memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh madrasah. Fokus dan tujuan dari penelitian ini yakni mengenai konsep manajemen humas, konsep citra lembaga pendidikan, dan manajemen humas dalam membangun citra lembaga pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang.

METODE PENELITIAN

Berkaitan dengan fokus penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian ini. Krik dan Miller sebagaimana yang dikutip oleh Moleong mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses pencarian data yang didasarkan pada pengamatan manusia dalam

⁷Rachmadi, *Public Relation*, hlm 22.

mengamati objek penelitian yang kemudian disampaikan menurut bahasa peneliti.⁸ Nanang Martono dalam bukunya berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan kehidupan sosial manusia dengan cara menganalisis dunia sosialnya berdasarkan sudut pandang peneliti.⁹ Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif lebih menekankan pada analisis proses penyimpulan deduktif dan induktif serta dinamika hubungan antara fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam menyusun penelitian ini dikarenakan data-data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau narasi dan bukan berbentuk angka. Selain itu proses analisis datanya menggunakan interpretasi bukan statistik. Sehingga jenis pendekatan yang mampu menjawab alasan tersebut yakni pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan apa yang terjadi pada objek yang diteliti berdasarkan kenyataan atau kejadian sebenarnya tanpa adanya analisa khusus.¹⁰ Penelitian deskriptif berusaha mengamati objek secara cermat, rinci, dan teliti untuk menemukan masalah dan gejala sosial yang terjadi di masyarakat. Jadi dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif-deskriptif yang merupakan jenis penelitian yang hanya menggambarkan dan menganalisis aktivitas atau peristiwa yang terjadi bukan untuk menguji hipotesis

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang, yang merupakan salah satu madrasah yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Pemilihan tersebut didasarkan alasan yaitu Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang memiliki citra positif yang baik dengan dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peminat setiap tahunnya dan rata-rata peminatnya dari luar kota.

Sumber data primer diperoleh dari kepala sekolah dan humas di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang. Adapun data primer yang dibutuhkan yakni mengenai manajemen humas dalam membangun citra lembaga pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang. Data sekunder ini dapat diperoleh dari perpustakaan, pusat arsip atau bisa dengan membaca buku atau penelitian sebelumnya yang ada kaitannya dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun bentuk data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu profil sekolah. Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif maka, data yang peneliti kumpulkan dalam penelitian ini hanya data deskriptif yang berbentuk kata-kata verbal, narasi, pernyataan responden, catatan lapangan atau dokumen. Data tersebut diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumen resmi, dan arsip.

Peneliti akan kesulitan memperoleh data yang dibutuhkan apabila tidak memahami teknik pengumpulan data yang benar. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif saling berkaitan satu sama lain dan berjalan secara terus menerus sampai mencapai titik jenuh. Proses tahapan analisis data dimulai dari proses *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/ verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi).¹¹

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk

⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset 2009), hlm 3.

⁹Nanang Martono, *Merode Penelitian Sosial*, Cet ke-1 (Jakarta: Raja Grafindo, 2015) hlm 212.

¹⁰Imam Bawani, *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*, Cet ke-1 (Sidoarjo: Khazanah Ilmu, 2016), hlm 113.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 246.

keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.¹²

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Konsep Manajemen Humas di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

Secara umum pengertian manajemen humas yaitu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Tujuan dibentuknya humas menurut Kepala MTsN 3 Jombang yaitu untuk membantu dalam hal menyusun program pelaksanaan terpadu, membantu menyebarluaskan program dan prestasi melalui website dan sosial media, mengatur hubungan dengan wali murid dan masyarakat, dan menyusun profil madrasah sebagai sarana informasi dan komunikasi.¹³

Manajemen humas merupakan hal penting dan perlu dilakukan untuk menyambung komunikasi antar warga madrasah maupun dengan wali murid atau masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sistem komunikasi antara waka humas dengan masyarakat berjalan dengan baik. Sistemnya menggunakan dua cara yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung. Langsung yaitu dengan melakukan pertemuan wali murid dengan komite terkait kebijakan, kunjungan ke masyarakat melalui kegiatan-kegiatan silaturahmi dan mengadakan pameran hasil karya madrasah. Tidak langsung yaitu melalui media elektronik dan koran, sosial media dan televisi.

Berdasarkan observasi yang peneliti, dengan mengakses website resmi madrasah dapat mengetahui informasi tentang madrasah. Selain website dan sosial media, terdapat juga buku profil madrasah dan majalah yang digunakan untuk menyebarkan informasi tentang madrasah.¹⁴ Dalam melaksanakan kegiatan humas pasti ada prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan untuk mencapai sasaran dengan baik. Prinsip – prinsip dalam manajemen humas yang utama yaitu melaksanakan tugas yang dibarengi dengan demokrasi, kerja sama, persatuan rasa dan saling keterkaitan.

Tahapan-dalam manajemen humas yaitu evaluasi diri untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, tantangan, dan kendala dalam pelaksanaan manajemen humas. Kemudian program kerja yaitu menyusun atau merencanakan kegiatan yang akan dilakukan, dilanjutkan dengan pelaksanaan, dan yang terakhir yaitu control atau pengawasan. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas seperti mengadakan bazar setiap akhir semester, rapat wali murid setiap 6 bulan sekali, mengadakan kerja sama sampai luar negeri, dan mempublikasikan melalui website dan sosial media.¹⁵

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas yaitu mengadakan rapat dengan wali murid untuk sosialisasi program atasan dan perkembangan peserta didik, menyelenggarakan bazar dan pameran karya hasil madrasah, mengadakan silaturahmi dengan guru dan wali murid, mengelola penyiaran radio, website madrasah dan *gateway*, menyusun program pelaksanaan layanan terpadu, dan mengelola hubungan dengan mitra kerja.

¹²Ibid, hlm 372.

¹³Hasil wawancara dengan Hj. Efi Ni'mah Hamidah Hanum sebagai Waka Humas di Mts N 3 Jombang, 02 November 2019

¹⁴Observasi, 5 November 2019

¹⁵Hasil Observasi, 03 November 2019

	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana konsep manajemen humas di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang	• Manajemen humas merupakan kegiatan pengelolaan antara pihak sekolah dengan warga sekolah meliputi guru dan siswa serta kerjasama dengan pihak luar • Manajemen humas merupakan hal penting dan perlu dilakukan untuk menyambung komunikasi • sistem komunikasi antara waka humas dengan masyarakat berjalan dengan baik. Sistemnya menggunakan dua cara yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung. • Prinsip-prinsip yang digunakan yaitu melaksanakan tugas, demokrasi, kerja sama, persatuan rasa dan saling keterkaitan • Tahapannya yaitu - Evaluasi diri - Program - Pelaksanaan	• Rapat yang dilakukan oleh komite dan wali murid setiap 6 bulan sekali • Mengadakan bazar • Menggunakan sms <i>gateway</i> untuk menyebarkan informasi kepada seluruh dewan guru • Menggunakan website dan sosial media untuk media informasi • Kerja sama dengan polisi, klinik pendidikan, SMK BBST Bandar Salak, Universitas Islam Malaysia, dsb.	• Buku Profil MTs N 3 Jombang • Foto rapat wali murid • Gambar website

	- Control atau pengawasan • Kegiatannya rapat dengan wali murid, menyelenggarakan bazar dan pameran karya hasil madrasah, mengadakan silaturahmi dengan guru dan wali murid, mengelola penyiaran radio, website madrasah dan gateway, menyusun program pelaksanaan layanan terpadu, dan mengelola hubungan dengan mitra kerja.		
--	---	--	--

Tabel 1. Triangulasi data konsep manajemen humas di MTsN 3 Jombang

2. Konsep Citra Lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

Citra lembaga merupakan suatu kesan atau gambaran yang dirasakan oleh seseorang tentang suatu lembaga secara keseluruhan yang tertampilkan dalam perilaku warga sekolah. serta bisa berupa kesan baik atau buruk yang muncul dari yang bersangkutan. Citra suatu lembaga didasarkan pada realitas yang ada, jika proses pelayanan baik dan ekspektasi pelanggan pendidikan sesuai dengan dengan apa yang ditawarkan sudah terpenuhi, maka citra lembaga pendidikan akan dengan sendirinya memiliki citra positif.

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa citra lembaga yaitu kesan atau penilaian seseorang atau masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Citra lembaga merupakan penilaian, kesan atau anggapan-anggapan yang dimiliki oleh seluruh warga sekolah, wali murid dan masyarakat. Dalam suatu lembaga pendidikan pasti memiliki citra yang dapat berupa citra positif maupun citra negatif. Sehubungan dengan itu, peneliti melakukan observasi mengenai citra yang dimiliki oleh MTs N 3 Jombang. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan citra MTs N 3 Jombang dianggap baik karena telah mendapat tanggapan-tanggapan yang baik dari wali murid maupun masyarakat.

Citra MTs N 3 Jombang dikatakan baik karena setiap tahunnya jumlah pendaftar dan peserta didik mengalami peningkatan dan rata-rata dari berbagai daerah di nusantara. Hal itu merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi madrasah. Dengan begitu respon dari masyarakat dan wali murid juga baik.

Dari observasi yang dilakukan, peserta didik banyak berasal dari berbagai daerah di nusantara, dan setiap tahunnya mengalami peningkatan .Karakteristik citra lembaga yang positif berbeda menurut setiap individu. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, suatu lembaga yang memiliki karakteristik ideal yaitu lembaga yang input dari tahun ke tahun semakin meningkat dan memiliki banyak prestasi yang diraih.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lembaga pendidikan yang ideal yaitu lembaga yang saling menunjang antara peserta didik dan sarana prasarana, input dan outputnya yang meningkat dan berkualitas, dan memiliki banyak prestasi.

Berikut beberapa prestasi peserta didik MTs N 3 Jombang sebagai berikut:¹⁶

Juara 1	Lomba Kaligrafi Kategori A FTM Got Talen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Se-Jawa Timur
Juara 3	Festival Al Banjari Tingkat SMP/MTs Se Jawa Timur HUT MAN 1 Jombang
Juara 2	Kompetisi Matematika Nalaria Realistik (KMNR-14) Se Kab. Jombang
Juara 2	Lomba Teaterikal Puisi dalam Rangka HUMAPON Bahrul Ulum
Juara 2	Lomba Paduan Suara dalam Rangka HUMAPON Bahrul Ulum
Juara 2	Matic Robotic Race Compotition Tingkat Nasional di Universitas Muhammadiyah Purwokerto 2019
Juara 4	Matic Robotic Race Compotition Tingkat Nasional di Universitas Muhammadiyah Purwokerto 2019
Juara 1	He Best Student of Bahrul Ulum Tambakberas Jombang di Yayasan Bahrul Ulum
Peserta	Jambore Internasional (International Global School Network) di USIM Malaysia dan Studi Banding ke Singapore (SOAV)

Tabel 2. Prestasi MTs N 3 Jombang Tahun 2019

Dapat diketahui bahwa citra suatu lembaga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Semua elemen yang di madrasah bisa menjadi faktor terbentuknya citra madrasah tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor internal dari guru dan warga sekolah, faktor eksternal berupa dukungan dari yayasan ,dan dukungan dari pemerintah khususnya kemenag. Dari hasil penelitian yang dilakukan, proses terbentuknya citra berasal dari pandangan dan pola komunikasi antar personel dalam lingkup internal maupun lingkup eksternal. Proses pembentukan citra yaitu berasal dari komunikasi. jika terjadi permasalahan dalam komunikasi, maka bisa menimbulkan padang yang tidak baik dan dapat berpengaruh terhadap citra lembaga tersebut.

	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
--	-----------	-----------	-------------

¹⁶Dokumentasi, 06 November 2019

Bagaimana citra lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang	• Citra lembaga merupakan penilaian, kesan atau anggapan-anggapan yang dimiliki oleh seluruh warga sekolah, wali murid dan masyarakat. • Citranya baik dibuktikan dengan setiap tahunnya jumlah pendaftar dan peserta didik mengalami peningkatan. • lembaga yang ideal yaitu lembaga yang saling menunjang antara peserta didik dan sarana prasarana, input dan outputnya yang meningkat dan berkualitas, dan memiliki banyak prestasi. • Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor internal dari guru dan warga sekolah, faktor eksternal berupa	• Calon peserta didik setiap tahun meningkat • Peserta didik berasal dari berbagai daerah di nusantara • Peserta didik mencapai 2.500 • Sering mengikuti lomba dan olimpiade sampai luar negeri • Banyak prestasi diraih dari tingkat lokal sampai internasional • Mempunyai mitra kerja sampai dengan internasional • Madrasah melakukan pembangunan asrama siswa terpadu • Mempunyai program kelas unggulan	• Buku profil madrasah • Data statistik peserta didik • Data prestasi peserta didik • Data sarana dan prasarana
---	---	--	--

	dukungan dari yayasan ,dan dukungan dari pemerintah khususnya kemenag		
--	---	--	--

Tabel 3. Trianggulasi data citra lembaga di MTsN 3 Jombang

3. Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

Dalam era globalisasi, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan manajemen pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Saat ini masyarakat sebagai salah satu konsumen lembaga pendidikan semakin kritis dan realistis dalam memilih lembaga pendidikan. Hal tersebut menuntut lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan citra positif lembaga.¹⁷ Di sisi lain, peningkatan citra sekolah membutuhkan manajemen yang profesional, oleh karena itu pembentukan citra tidak dapat lepas dari aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.¹⁸

Sebagaimana pemaparan diatas, dalam meningkatkan citra positif lembaga dibutuhkan peran para praktisi humas sekolah. Humas sekolah memiliki fungsi perkoordinasian yaitu sebagai penghubung, penyatu, dan penyelaras masyarakat dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan sehingga berjalan secara tertib dan mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁹ Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa upaya yang dilakukan oleh MTs N 3 Jombang dalam membangun citra yaitu dengan berusaha menjadikan madrasah sebagai madrasah yang unggul dan melaksanakan proses belajar mengajar yang prima.

MTsN 3 Jombang memiliki banyak upaya dalam membangun citra lembaganya. Upaya yang dilakukan antara lain dengan menjadikan madrasah yang unggul dalam proses belajar mengajar, rekrutmen guru, rekrutmen siswa dan siswi. Dengan ikut dalam olimpiade atau lomba tingkat lokal sampai internasional. Juga dengan melakukan tes psikologi dalam mencari input yang baik. Juga melaksanakan proses belajar mengajar yang prima sesuai dengan aturan. Mengadakan khotmil qur'an sebagai sarana komunikasi dan silaturahmi. Kemudian juga bisa melalui kerja sama dengan polisi dan mitra kerja lainnya. Dan dapat dilakukan dengan menyelenggarakan bakti sosial. Dengan adanya kegiatan tersebut bisa membantu masyarakat dan juga menjaga komunikasi antara madrasah dengan masyarakat.

Membangun citra lembaga bisa melalui kegiatan promosi. Dengan adanya promosi masyarakat bisa tau dan bisa mendapatkan informasi mengenai MTs N 3 Jombang. Promosi yang dilakukan di MTs N 3 Jombang yaitu melalui brosur, website, media sosial, bazar dan lomba. Kegiatan tersebut termasuk salah satu cara untuk melakukan pemasaran pendidikan dalam bentuk publikasi. Fungsi pemasaran dalam suatu lembaga pendidikan yaitu untuk

¹⁷Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada 1999), hlm 104

¹⁸Jamal Ma'mur Asmani, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press, 20115), hlm 210-213.

¹⁹Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2010), hlm 17.

membentuk citra baik suatu lembaga pendidikan serta untuk menarik minat dari calon peserta didik .

	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana manajemen humas dalam membangun citra lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang	• Menjadikan madrasah yang unggul dalam proses belajar mengajar, rekrutmen guru, rekrutmen siswa dan siswi. • Dengan ikut dalam olimpiade atau lomba tingkat lokal sampai internasional. • melakukan tes psikologi dalam mencari input yang baik. • Melaksanakan proses belajar mengajar yang prima sesuai dengan aturan. • Mempromosikan kegiatan dan prestasi madrasah melalui brosur, website, media sosial, bazar dan lomba.	• Melakukan tes psikologi untuk seluruh calon peserta didik • Ikut lomba sampai tingkat internasional • Mempromosikan melalui website dan sial media	• Buku profil madrasah • Gambar website dan sosial media

Tabel 4. Triangulasi data manajemen humas dalam membangun citra di MTsN 3 Jombang

B. Analisis Hasil Temuan

1. Konsep Manajemen Humas di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

Manajemen humas menurut Mc Elreath berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi, mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari

penyelenggaraan *open house* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.²⁰

Sedangkan konsep manajemen humas yang ada di MTs N 3 Jombang merupakan kegiatan pengelolaan antara pihak sekolah dengan warga sekolah meliputi guru dan siswa serta kerjasama dengan pihak luar. Dalam melaksanakan kegiatan manajemen humas MTs N 3 Jombang menerapkan prinsip yang utama yaitu melaksanakan tugas. Dalam kegiatan manajemen humas terdapat beberapa tahapan yang bisa dilakukan. Sebagaimana Cutlip dan Center mengemukakan sebagaimana dikutip oleh F. Rachmadi terdapat empat langkah yang biasa dilakukan dalam proses *public relations* yaitu: 1) *Fact Finding* atau penemuan fakta; 2) *Planning* atau perencanaan; 3) *Communication* atau komunikasi; dan 4) *Evaluation* atau evaluasi.²¹

Terkait kegiatan kehumasan, banyak sekali kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas MTs N 3 Jombang antara lain mengadakan rapat dengan wali murid untuk sosialisasi program atasan dan perkembangan peserta didik, menyelenggarakan bazar dan pameran karya hasil madrasah, mengadakan silaturahmi dengan guru dan wali murid, mengelola penyiaran radio, website madrasah dan *gateway*, menyusun program pelaksanaan layanan terpadu, dan mengelola hubungan dengan mitra kerja.

2. Konsep Citra Lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

Citra lembaga pendidikan MTsN 3 Jombang dianggap baik karena telah mendapat tanggapan-tanggapan yang baik dari wali murid maupun masyarakat. Dalam setiap lembaga pendidikan senantiasa menyandang citra yang positif maupun negatif, kedua macam citra tersebut bersumber dari adanya citra-citra yang berlaku di masyarakat. Citra yang ideal adalah kesan yang sepenuhnya didasarkan pada pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Djoyonegoro yang mengemukakan bahwa sekolah atau madrasah yang ideal memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Memiliki prestasi bidang akademik maupun bidang non akademik di atas rata-rata sekolah yang ada di daerah tersebut.
- b. Menerapkan sistem belajar yang lebih baik serta waktu belajar yang lebih panjang.
- c. Melakukan seleksi yang cukup ketat terhadap calon peserta didik baru.
- d. Memiliki fasilitas sarana prasarana dan pelayanan yang lebih lengkap.
- e. Mendapat animo atau antusias yang besar dari masyarakat sekitar yang dibuktikan dengan jumlah calon peserta didik lebih banyak daripada kapasitas kelas yang disediakan.
- f. Biaya sekolah yang lebih tinggi dari sekolah atau madrasah di sekitarnya.

Dapat diketahui bahwa citra suatu lembaga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang dikutip dalam buku karya Syarifuddin dan Suryanto terdapat beberapa faktor atau hal yang dapat membentuk citra suatu lembaga, yaitu: identitas Fisik, identitas nonfisik, kualitas hasil, mutu, pelayanan, aktivitas dan Pola Hubungan²²

3. Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Lembaga di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang

²⁰Rachmadi, , *Public Relations*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 1996), hlm 31.

²¹F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta Lembaga Pemerintah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm 14.

²²Syarifuddin S. Gasing dan Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: Andi Offset 2016), hlm 158.

Upaya atau strategi pencitraan sekolah dapat dilakukan sebagai berikut: 1) Peningkatan kualitas kerja kepala sekolah, pendidik, dan tenaga kependidikan; 2) Mengikutsertakan sekolah dalam kegiatan-kegiatan lomba atau olimpiade, dengan tujuan sebagai sarana untuk meraih prestasi sekolah maupun siswa; 3) Membangun jaringan kerja (network) atau hubungan baik dengan orang tua murid dan masyarakat dengan tujuan untuk menjalin kerjasama yang baik; 4) Peningkatan layanan dalam bidang akademik maupun non akademik yang prima dan kepemilikan akreditasi sekolah yang baik.

Membangun citra lembaga bisa melalui kegiatan promosi dengan adanya promosi masyarakat bisa tau dan bisa mendapatkan informasi mengenai MTsN 3 Jombang. Promosi yang dilakukan di MTs N 3 Jombang yaitu melalui brosur, website, media sosial, bazar dan lomba. Kegiatan tersebut termasuk salah satu cara untuk melakukan pemasaran pendidikan dalam bentuk publikasi. Fungsi pemasaran dalam suatu lembaga pendidikan yaitu untuk membentuk citra baik suatu lembaga pendidikan serta untuk menarik minat dari calon peserta didik.

KESIMPULAN

Konsep manajemen humas yang ada di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jombang merupakan kegiatan mengelola hubungan antara pihak sekolah dengan warga sekolah, wali murid, dan masyarakat. Juga mengatur atau mengelola hubungan dengan komite dan mitra kerja. Manajemen humas yang dilakukan di MTs N 3 Jombang sejalan dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu diawali dengan evaluasi diri, dilanjutkan dengan program kerja atau perencanaan kemudian pelaksanaan dan diakhiri dengan control atau pengawasan. Prinsip yang utama bagi MTs N 3 Jombang yaitu menjalankan tugas. Juga menerapkan prinsip demokrasi, kerja sama, persatuan rasa dan saling keterkaitan.

Konsep citra di MTs N 3 Jombang merupakan penilaian, kesan atau anggapan-anggapan yang dimiliki oleh seluruh warga sekolah, wali murid dan masyarakat. Pada dasarnya setiap lembaga pendidikan memiliki enam jenis citra, namun citra yang ada di MTs N 3 Jombang termasuk jenis citra perusahaan atau citra lembaga karena dilihat dari sejarah yang merupakan bagian dari Yayasan PPBU, banyaknya prestasi yang telah dicapai, pelayanan yang baik, dan kualitas lulusannya. Citra yang dimiliki oleh MTs N 3 Jombang sudah positif dan dianggap baik karena telah mendapat tanggapan-tanggapan yang baik dari wali murid maupun masyarakat dengan dibuktikan jumlah peserta didik dari tahun ke tahun semakin meningkat dan rata-rata berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor internal, eksternal, dan dukungan pemerintah.

Manajemen humas dalam membangun citra MTs N 3 Jombang yaitu dengan melakukan promosi melalui brosur, website, media sosial, bazar dan lomba atau olimpiade. Juga dengan upaya menjadikan madrasah yang unggul dalam proses belajar mengajar, rekrutmen guru, rekrutmen siswa dan siswi. Mengadakan khotmil Qur'an sebagai sarana komunikasi dan silaturahmi. Kemudian juga melalui kerja sama dengan polisi dan mitra kerja lainnya. Dan dapat dilakukan dengan menyelenggarakan bakti sosial. Dengan adanya kegiatan tersebut bisa membantu masyarakat dan juga menjaga komunikasi antara madrasah dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, Onisimus. 2013. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*. (Bandung: Alfabeta)
Anggoro, M Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Kebumasan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,)
Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara)
Asmani, Jamal Ma'mur. 2015. *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*. (Yogyakarta: Diva Press)

- Badrudin, 2014. *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta)
- Bawani, Imam. 2016. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*, Cet ke-1 (Sidoarjo: Khazanah Ilmu)
- Chotimah, Chusnul, 2012. Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam, *ISLAMICA*, Vol 7 No 1 (September)
- Echolas, John M. dan Shadily, Hasan. 1993. *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- El Ishaq, Ropingi. 2017. *Public Relations*. (Malang: Intrans Publishing)
- Gasing, Syarifuddin S. dan Suryanto. 2016. *Public Relations*, (Yogyakarta: Andi Offset)
- Hasbullah, 1999. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet ke-2 (Jakarta: Salemba Humanika)
- Hisbanarto, Yakub Vico. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Indrioko, Erwin. 2015. Membangun Citra Publik Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Universum*. Vol 9, No. 2 (Juli)
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*, Cetakan V, (Jakarta: Grafiti)
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Lexy J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset)
- Malik, Deddy Djamiluddin. 2005. *Humas membangun Citra dengan Komunikasi*, Cet Kedua, (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*, Cet ke-1 (Jakarta: Raja Grafindo)
- Mu'alimien, Chozinul. 2018. *Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan (Studi Multikasus di SMK Negeri 3 Blitar dan SMK Islam Blitar)*: Tesis, Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
- Nasution, Zulkarnain. 2010. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2010)
- Nazir, Moh. 1999. *Metodologi Penelitian*, Cet ke-4 (Jakarta: Rajawali Press)
- Philip, Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo)
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: PT. Gramedia)
- Rachmadi, F. 1996. *Public Relations dalam Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta Lembaga Pemerintah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Rachmadi. 1992. *Public Relation*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Rachmadi. 1992. *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia)
- Rahmat, Abdul. 2016. *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Medea Akademi)
- Ruslan, Rosady, 1994. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Ruslan, Rosady. 2002. *Kampanye Public Relations*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet ke-23 (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sumirat, Soleh dan Ardianto, Evinaro. 2008. *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2013. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Cet ke-7 (Jakarta: Kencana Prenada)
- Tamwif, Irfan. 2014. *Metodologi Penelitian*, Cet ke-1 (Surabaya: UINSA Press)