

MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN LAYANAN PESANTREN AL-YUSUFİYAH HUTA HOLBUNG TAPANULI SELATAN

Salim

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
Jl. William Iskandar Psr. V, Medan Estate, Sumatera Utara 20371
salim@uinsu.ac.id

Hotnida Yanti Pulungan

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Jl.T. Rizal Nurdin No.Km 4, RW.5, Sihitang, Kec. Padangsidempuan Tenggara,
Kota Padang Sidempuan, Sumatera Utara 22733
hotnidayantiplg82@gmail.com

Hamdan

STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara
Jln. Lintas Sumatera Guntung Saga, No. 210 Labuhanbatu Utara 21457
hamdan@gmail.com

Abstrak: *The formulation of the research problem is how to manage public relations in improving pesantren services. While the objectives of this study are: (1) how to plan community relations in improving pesantren services, (2) how to implement public relations programs in improving Islamic boarding schools services, and (3) how to evaluate public relations programs in improving pesantren services. The method of this research is qualitative data collection using interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. To ensure the validity of the data, in this case cross-checking or triangulation of data obtained by interviews, observation and documentation is carried out. In addition, cross-checking was carried out by cross-checking between informants, data from pesantren foundations, checking with data from madrasa leaders and heads. Likewise, data from leadership staff was checked for correctness by checking data from teachers, and education staff at the Al Yusufiyah Huta Holbung Islamic boarding school so that the data was completely saturated or there was no variation in the data obtained. There are three findings in this study, namely: 1. Planning for community relations in improving services is carried out by means of deliberation of all elements of the pesantren, both pesantren foundations, pesantren leaders, madrasa heads, staff and teachers at work meetings every year. In the work deliberation of the Al Yusufiyah pesantren, a public relations work program was produced as a guide for pesantren activities every year as a result of joint formulation in the field of disseminating external information to the government, community, and all pesantren stakeholders. 2. The implementation of the public relations program in*

improving the services of the Al Yusufiyah Huta Holbung pesantren in Batang Angkola sub-district includes curriculum and learning development, new student admissions and orientation, teaching and learning activities, and evaluation of student teaching and learning activities. The implementation of the public relations program in this field is carried out through sending information and external communication using brochures and pamphlets, posters, bulletins, audio, and audiovisual as well as videos, disseminating information via the web, using YouTube, about the Yusufiyah Islamic Boarding School through <https://youtube.com> or <http://www.tower today.com>. according to public relations programs in improving services as an external communication pesantren.3. Evaluation of Public Relations in improving the academic services of the Yusufiyah pesantren is carried out through a written report on the implementation of the public relations program given to the Yusufiyah pesantren foundation, every semester. In the elements of the report, the name of the activity, objectives, implementation of the activity, obstacles/problems encountered and alternative solutions selected in solving the problems encountered are reported.

Keywords: *Management, Public Relations, and service improvement.*

Pendahuluan

Dalam perkembangan sekolah maka manajemen hubungan masyarakat sangat strategis fungsinya untuk menginformasikan keberadaan setiap organisasi dalam kehadirannya di masyarakat. Dengan begitu, berkembangnya praktek kehumasan terutama karena didasari kebutuhan untuk menjalankan aktivitas organisasi atau perusahaan untuk memperoleh simpati dan dukungan publik, tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi pada hakikatnya mempunyai efek kehumasan baik secara langsung ataupun tidak langsung. karena itu sebelum dilakukan, baik secara langsung ataupun tidak langsung, tiap organisasi harus mempertimbangkan terlebih dahulu berbagai akibatnya terhadap sasaran publik. Publik disini bisa berarti konsumen, penyalur, pemasok, pemerintah, serta pihak lain yang berkepentingan terhadap organisasi itu termasuk para pemilik modal. Karyawan dan keluarganya serta masyarakat sekitarnya. Pokoknya semua pihak berkepentingan terhadap kehadiran organisasi, perusahaan atau sekolah-sekolah sebagai penyelenggara pendidikan nasional.

Dalam konteks ini, organisasi pendidikan adalah suatu sistem yang terbuka sebagai sistem yang terbuka, berarti lembaga pendidikan selalu mengadakan kontak hubungan dengan lingkungan yang disebut sebagai supra sistem kontak hubungan ini dibutuhkan untuk menjaga agar sistem

atau lembaga tidak punah atau mati, lembaga pendidikan sesungguhnya melaksanakan fungsi rangkap terhadap masyarakat yaitu memberi layanan dan fungsi pemimpin. Dikatakan fungsi layanan karena ia melayani kebutuhan masyarakat dan disebut fungsi pemimpin sebab ia memimpin masyarakat disertai penemuan-penemuannya untuk memajukan kehidupan masyarakat, lembaga pendidikan siap melayani kebutuhan masing-masing daerah, mengantisipasi, memonitor dan memanfaatkan berbagai kesempatan, serta tantangan untuk mengatasi permasalahan seperti timbulnya isu berita negatif yang kurang menguntungkan, terhadap produk atau nama lembaga yang sedang bermasalah hingga penurunan citra.

Menurut Forkett ed,¹ manajemen hubungan ke luar menjadi satu tantangan bekerja di dalam sekolah atau pengelola perguruan. Bagi kepala sekolah memerlukan pengakuan bahwa dalam keberadaan jangka panjang sekolah atau perguruan harus mampu mengantarkan secara efektif keseluruhan sekolah bahwa kepala sekolah diterima bergantung pada isu hubungan sekolah dengan pihak terkait dari luar. Bahwa hubungan dengan pemasaran dan imej diperoleh adanya agenda tatakelola pertemuan dengan manajemen senior melakukan pertemuan yang intens.

Bahkan kehilangan citra (*lost of image*) yang dapat menimbulkan krisis manajemen, disini Humas akan menjalankan fungsinya yaitu menjaga nama baik citra organisasi/ perusahaan agar perusahaan atau organisasi selalu dalam posisi yang menguntungkan, salah satu metode yang digunakan adalah melalui cara *edukatif* dan *normatif* serta *persuasif* yang mengandung arti ajakan atau himbuan bukan merupakan paksaan.²

Praktik kehumasan dalam pendidikan secara terpadu ada dalam manajemen sekolah. Termasuk dalam konteks ini di sekolah, madrasah dan pesantren, maka peranan bidang hubungan masyarakat perlu difungsikan dalam mempercepat layanan akademik kepada peserta didik yang harus didukung kekuatan SDM, sarana dan prasarana komunikasi dengan stakeholders sekolah. Dari beberapa fasilitas dan

¹ Nicholas Foskett.ed. *Managing External Relation in Schools*. (London: Routledge, 1992), h.4.

² Rosady Roslan, *Managemen Public Relation dan Media Komunikasi*. (Jakarta: Persada Prenada Media Grup), h. 67.

layanan yang dimiliki Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan dalam perkembangan terkini tidak dapat dipungkiri kalau setiap orang tua menginginkan anaknya masuk lembaga pendidikan Islam ini. Hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat untuk mendaftarkan anaknya masuk sekolah Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dianggap banyak menjadi rujukan dan pilihan masyarakat khususnya di daerah Batang Angkola. Dalam konteks menuntut ilmu kita dan harapan stakeholders mengalami peningkatan secara kualitas dan kuantitas pendidikan yang tidak diragukan lagi.

Dalam perkembangannya, pesantren ini memiliki visi “Terwujudnya lembaga pendidikan berkualitas generasi *khairul ummah*, dan misinya, yaitu: 1) Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas yang berlandaskan Alquran, Hadis, Ijma dan Qiyas, 2) Menyiapkan kader ulama dan kader bangsa yang selalu berpikir, berzikir dan beramal, 3) Membina generasi yang beraqidah yang benar dan berakhlakul karimah, 4) Giat beribadah dan beramal shaleh yang disertai *tafakkuh fiddin* 5) Melaksanakan dan mengemban dakwah Islam.

Tetapi Saat ini masih dijumpai adanya berbagai keluhan orang tua siswa yang disampaikan melalui media massa mengenai pelayanan di sekolah menengah ini melalui wakil kepala hubungan masyarakat mengenai pelayanan yang ada di lembaga tersebut. Hal ini menimbulkan citra yang cenderung kurang baik terhadap aparatur pelayanan di sekolah ini. Mengingat fungsi utama lembaga pendidikan tersebut adalah memberikan pelayanan pendidikan yang memenuhi harapan maka lembaga ini perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan suatu evaluasi terhadap kinerja pelayanan akademik, yang dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan. Indeks kepuasan/nilai kepuasan akan memberikan gambaran mengenai kinerja unit pelayanan dan unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki. Sehingga tingkat kualitas pelayanan di unit pelayanan akademik dapat diketahui secara baik. Selain itu, indeks kepuasan/nilai kepuasan pelanggan

diharapkan dapat memacu persaingan positif dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Pesantren Al-Yusufiyah adalah salah dari pesantren yang berada di Tapanuli Selatan tepatnya berada di Jalan Mandailing Km 13 Huta Holbung Kecamatan Batang Angkola. Pada awal didirikannya pesantren ini adalah inisiatif dari Buya H. Ridwan Amiril Sholeh yang sekaligus adalah pendiri Majelis Ta'lim di Huta Holbung. Setelah menyelesaikan studinya di Makkah H. Ridwan Amiril Sholeh kembali ke kampung halamannya Huta Holbung dan mendirikan majelis ta'lim pada tahun 2009, di samping itu beliau juga mendirikan panti asuhan dan panti jompo di tempat majelis ta'lim tersebut. Pengajian dilaksanakan setiap hari Sabtu. Sejalan dengan perkembangan majelis ta'lim dengan jamaah yang semakin banyak, jamaah majelis ta'lim mengusulkan kepada pendiri majelis ta'lim untuk membuka pesantren, jadi berdasarkan pertimbangan dan permintaan dari anggota majelis ta'lim serta permintaan dari masyarakat sekitar Batang Angkola umumnya masyarakat Tapanuli Selatan maka pada tahun 2009 didirikanlah pesantren Al-Yusufiyah oleh dua orang bersaudara. Sejalan dengan perkembangan dan jumlah santri yang bertambah maka pesantren ada tingkat Tsanawiah dan tingkat Aliyah. Pesantren Al-Yusufiah memiliki sarana dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan pendidikan. Sarana dan fasilitas pesantren Al-Yusufiyah sudah cukup memadai, terdiri dari sepuluh ruang belajar, satu ruang kepala, satu ruang guru, satu ruang tata usaha, satu ruang BP, satu ruang komite, satu ruang serba guna, satu perpustakaan, satu ruang UKS, dan lain-lain. Untuk mengetahui sarana dan fasilitas pesantren Al-Yusufiah, H. Ridwan Amiri Sholeh Lc, Kepala Pesantren Solehuddin, S.Pd I, Kepala Aliyah Aprilla Sri Wahyuni, Kepala Tsanawiyah Suhro Wardi Nasution yang berdiri tahun 2009, dan ketua komite Irwan Nasution yang membantu penyaluran harapan dan keluhan masyarakat berkaitan dengan layanan akademik yang diberikan pesantren tersebut.

Dalam kegiatan belajar mengajar kurikulum yang digunakan adalah kombinasi untuk tingkat Tsanawiyah dan kurikulum 2013 untuk tingkat Aliyah. Disamping kegiatan belajar mengajar ada juga kegiatan keagamaan yang dilakukan. Jenis kegiatan itu adalah sholat dhuha, sholat berjamaah, baca tulis Al-

quran, latihan dakwah, dan tadarusan. Selain itu ada juga kegiatan ekstra kurikuler, kegiatan ekstra kurikuler yang terlaksana selama ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pesantren Al-Yusufiah dapat diketahui bahwa keseluruhan berjumlah 30 orang tenaga pengajar laki-laki dan 15 orang tenaga pengajar perempuan. Untuk mengetahui data jumlah tenaga pengajar pesantren Al-Yusufiyah dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan data yang diperoleh dari pesantren Al-Yusufiah dapat diketahui bahwa keseluruhan santri berjumlah 800 orang. Peningkatan layanan akademik dan non akademik dilaksanakan melalui program yang mencakup; latihan dasar kepemimpinan siswa, olah raga bela diri, marawis/nasyid, menjahit dan menyulam, dan program tahfiz.

Berdasarkan paparan di atas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan akademik di Pesantren Yusufiyah Huta Holbung Kecamatan Batang Angkola Tapanuli Selatan? Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui; (1) bagaimana perencanaan hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan akademik, (2) bagaimana pelaksanaan program hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan akademik, (3) bagaimana evaluasi hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan akademik. Sedangkan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritik dalam mengembangkan teori manajemen Humas di pesantren, dan sekaligus menghasilkan kontribusi untuk memecahkan masalah manajemen

Kajian Teori

Manajemen Humas

a. Pengertian Manajemen Humas

Secara etimologi, manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola atau mengatur. Secara terminologi adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan, Humas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha

yang terencana untuk menjalin dan membina saling pengertian di antara organisasi dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai kemanfaatan dan kesepakatan bersama.³

Istilah hubungan masyarakat atau *public relation* pertama kali di kemukakan oleh presiden amerika serikat, Thomas Jefferson, pada tahun 1807. Pada waktu itu yang dimaksud dengan *public relation* adalah *foreign relations* atau hubungan luar negeri. Hingga kini pengertian humas masih menjadi bahan perdebatan para ahli. Oleh karena itu, agar pengertian humas menjadi jelas, pada bab ini dikemukakan beberapa pendapat ahli.⁴

Menurut Soomoes dalam Assumpta mengartikan humas (*Public relations*) adalah: Merupakan proses interaksi b) Sebagai fungsi manajemen merupakan aktivitas di berbagai bidang ilmu, Merupakan profesi professional dalam bidangnya, Merupakan penggabungan berbagai disiplin ilmu.⁵

Berdasarkan definisi tersebut, pengertian humas secara umum dapat diartikan sebagai fungsi manajemen yang khas antara pendidikan dengan public internal (dosen, guru, karyawan dan mahasiswa/siswi), dan public eksternal (orang tua mahasiswa/ orang tua siswa, masyarakat dan istitusi luar).

Sedangkan menurut Ruslan, manajemen humas adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.⁴ Menurut Wahjosumidjo, manajemen humas adalah suatu proses pengembangan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang bertujuan memungkinkan orangtua dan warga wilayah berpartisipasi aktif dan penuh arti di dalam kegiatan pendidikan di sekolah.⁵

³ Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Konsep Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 21.

⁴ B. Suyosubroto. *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat*. (Jakarta: RinekaCipta, 2012), h.12.

⁵ Soomoes, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan* (Malang: UMM Press, 2001), h. 10.

Apabila administrasi pendidikan yang dilaksanakan di sekolah dilihat sebagai sesuatu gugusan problema tertentu yang dijumpai dalam penyelenggaraan sekolah.

Administrasi pendidikan di sekolah terdiri atas:

1. Administrasi kurikulum (pengajaran)
2. Administrasi murid
3. Administrasi personal sekolah
4. Administrasi tata laksana dan saran fisik
5. Kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat.

Menurut Syafaruddin, dkk.⁶ kegiatan humas yang dilaksanakan lembaga-lembaga pendidikan atau badan penyelenggaraan pendidikan dimaksudkan untuk mengabdikan pada kepentingan pendidikan. Kemudian kegiatan itu disebut humas pendidikan. Khusus sekolah kegiatan tersebut dinamakan *publisitas* sekolah. Lebih lanjut dijelaskannya bahwa kegiatan humas pendidikan atau lebih konkret hubungan sekolah dengan masyarakat memiliki latar pemikiran yang tidak berbeda dengan kegiatan humas pada umumnya. Oleh karena itu, proses kegiatan dan asas penting dalam kehumasan perlu memperoleh perhatian sesestinya apabila sekolah melakukan hubungan dengan masyarakat.

Pada dasarnya proses kegiatan humas dapat ditempuh melalui lima tahap, yaitu: 1) persiapan 2) pelaksanaan 3) pengecekan tanggapan masyarakat 4) penilaian dan pengontrolan hasil 5) pemberian saran pada pimpinan. Manajemen merupakan suatu kegiatan *managing* yang artinya mengelola atau mengatur suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, pada dasarnya manusia itu tidak lepas dari kegiatan manajemen dalam waktunya atau dirinya, keluarganya untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan yang diinginkan.⁷

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen humas merupakan proses kehumasan untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang pertumbuhan dan perkembangan lembaga untuk menerima

⁶ Syafaruddin, dkk, *Administrasi Pendidikan*. (Medan: Perdana Publishing, 2016), h.138.

⁷ George R. Terry dan Lw, *Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1996), h. 1.

informasi yang benar sehingga diketahui kebenaran untuk menumbuhkembangkan minat dan kepuasan pihak luar organisasi.

b. Fungsi Manajemen Humas

Berkaitan dengan fungsi manajemen humas, Zulkarnain merumuskan fungsi-fungsi manajemen humas dalam lembaga pendidikan sebagai berikut:

- 1) Sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (melalui media) kepada pemimpin lembaga dan publik intern (guru, karyawan, siswa).
- 2) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasikan lembaga pendidikan.
- 3) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.⁸

Dari rumusan diatas dapat disimpulkan bahwasannya manajemen humas difungsikan sebagai media dalam menjembatani antara sekolah dan masyarakat yang nantinya sekolah sebagai lembaga sosial yang diselenggarakan dan dimiliki oleh masyarakat harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

c. Tujuan Manajemen Humas

Secara umum hubungan sekolah dan masyarakat memiliki tujuan yang hendak dicapai yakni berupa peningkatan mutu pendidikan, sehingga pada gilirannya masyarakat akan merasakan dampak langsung dari kemajuan tersebut. Adapun tujuan yang lebih kongkrit hubungan antara sekolah dan masyarakat antara lain:

- 1) Guna meningkatkan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan peserta didik.
- 2) Berperan dalam memahami kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang sekaligus menjadi desakan yang dirasakan saat ini.
- 3) Berguna dalam mengembangkan program-program sekolah kearah yang lebih maju dan lebih membumi agar dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan.⁹

⁸ Zulkarnain Nasution. *Manajemen Humas (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta. 2001), h.28.

Untuk membantu pemahaman tentang makna dari hubungan sekolah dan masyarakat, maka Oteng (Administrasi dan Supervisi Pendidikan) mengungkapkan bahwa hubungan sekolah dan masyarakat memiliki tujuan dalam (1) mengembangkan pemahaman tentang maksud dan saran-saran dari sekolah, (2) menilai program sekolah dengan kata-kata kebutuhan-kebutuhan terpenuhi.

Kebutuhan perkembangan peserta didik, (4) mengembangkan kesadaran akan pentingnya pendidikan sekolah dalam era pembangunan, (5) membangun dan memelihara kepercayaan terhadap sekolah, (6) memberitahu masyarakat tentang pekerjaan sekolah dan (7) mengerahkan bantuan dan dukungan bagi pemeliharaan dan peningkatan program sekolah.⁹

d. Tinjauan Tentang Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

1) Pengertian Hubungan dengan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan terjemahan dari “*public relation*”. *Relation* adalah hubungan dan *public* adalah masyarakat (bukan *society*). Dalam hal ini masyarakat dikaitkan dengan faktor-faktor kepentingan bersama. Jadi kegiatannya ditujukan kepada *public intern* (karyawan) dan *public ekstern* (orang diluar organisasi).¹⁰ Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa hubungan dengan masyarakat bagi suatu sekolah adalah hubungan dua arah antara sekolah dengan masyarakat untuk memusyawarahkan ide-ide dan informasi-informasi tertentu yang berguna bagi peningkatan pendidikan. Sehingga bertujuan memberikan pemahaman antara pihak sekolah (pimpinan), komunitas sekolah (guru, karyawan, dan siswa) dan masyarakat (orang tua, masyarakat sekitar dan lembaga lain di luar sekolah).

Manajemen humas masyarakat (humas) adalah proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Proses manajemen biasanya dilakukan oleh seorang praktisi dalam kegiatan humas. Hak hidup dan kelangsungan hidup sekolah bergantung pada masyarakat.

⁹ Muhamad Mustari, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 149.

¹⁰ *Ibid*, h.88

- a) Sekolah adalah lembaga sosial yang berfungsi untuk melayani anggota-anggota masyarakat dalam bidang pendidikan.
- b) Kemajuan sekolah dan kemajuan masyarakat saling berkorelasi, keduanya saling membutuhkan.
- c) Masyarakat adalah pemilik sekolah, sekolah ada karena masyarakat memerlukannya.

Pentingnya humas adalah untuk membantu saling pengertian antar organisasi, melaksanakan kerja sama antar-organisasi dengan masyarakat, dan untuk kepentingan bersama. Oleh sebab itu, humas difungsikan sebagai media dalam menjembatani antara sekolah dan masyarakat yang nanti sekolah sebagai lembaga sosial yang diselenggarakan dan dimiliki oleh masyarakat, harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Kerja sama tersebut dimaksudkan demi kelancaran pendidikan di sekolah pada umumnya, dan untuk meningkatkan prestasi belajar peserta didik pada khususnya.

Selain itu, kalau dianalisis dari pengertian hubungan masyarakat sedikitnya ada dua kepentingan dalam manajemen pendidikan. *Pertama*, kepentingan sekolah. Kepentingan sekolah dapat dilihat dari pengertian informasi dari pihak sekolah kepada masyarakat, sehingga masyarakat membentuk opini tersendiri terhadap sekolah. Kepentingan lain, agar sekolah dapat mengerti berbagai sumber yang ada dalam masyarakat yang dapat didayagunakan untuk kepentingan belajar mengajar dan usaha pendidikan pada umumnya. *Kedua*, kepentingan masyarakat. Dilihat dari segi kepentingan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa masyarakat dapat mengambil manfaat dan menyerap hasil-hasil pemikiran dan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi masyarakat itu sendiri.

2) Tujuan Hubungan Sekolah Dan Masyarakat

Hubungan masyarakat dan sekolah dilakukan untuk menjembatani kebutuhan yang dibutuhkan oleh sekolah dan masyarakat itu sendiri. Sekolah melakukan komunikasi dengan masyarakat agar memahami kebutuhan pendidikan dan pembangun masyarakat. Hubungan sekolah dan masyarakat dapat dikatakan sebagai usaha kooperatif untuk menjaga dan mengembangkan

saluran informasi dua arah yang efisien serta saling pengertian antara sekolah, personil sekolah, dan anggota masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Taapanuli Selatan. Penentuan lokasi dan latar penelitian ini didasari atas pertimbangan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian, dan Pesantren tersebut adalah salah satu Pesantren favorit dengan segudang prestasi baik guru maupun siswa. Kemudian pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama dua bulan yakni September hingga Nopember 2021.

Menurut Nasution, metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.¹¹

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk melihat data melalui pengamatan mendalam terhadap lingkungan, berinteraksi dengan pelaksanaan dilapangan sehingga didapatkan informasi dari sumber utama dan akan lebih dapat diyakinkan. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya tidak dimanipulasi dan kehadiran tidak memengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Menurut Nasution, metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.¹²

¹¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (MixedMethods)*, (Bandung: Alfabeta. 2015), h.13.

¹² *Ibid*, h.13

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk melihat data melalui pengamatan mendalam terhadap lingkungan, berinteraksi dengan pelaksanaan dilapangan sehingga didapatkan informasi dari sumber utama dan akan lebih dapat diyakinkan. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi dan kehadiran tidak memengaruhi dinamika pada obyek tersebut.¹³

Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan triangulasi antar metode (data wawancara diperiksa silang dengan observasi dan dokumentasi) serta triangulasi antar informan (yayasan, pimpinan peantren, kepala madrasah, dan guru-guru sebagai sumber data).

Temuan Dan Pembahasan

1. Perencanaan Hubungan Masyarakat dan Peningkatan Layanan Akademik Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung

Temuan pertama; menunjukkan bahwa perencanaan hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan dilakukan dengan cara musyawarah semua unsur baik yayasan pesantren, pimpinan pesantren, kepala madrasah, staf dan guru-guru dalam rapat kerja tahunan. Dalam musyawarah kerja pesantren Yusufiyah dihasilkan program kerja hubungan masyarakat yang akan dilaksanakan setiap tahun sebagai hasil perumusan bersama untuk menjadi ujung tombak penyebaran informasi eksternal kepada pemerinth, masyarakat, dan semua pihak terkait dengan peantren.

Untuk membangun suatu hubungan masyarakat internal (sekolah) yang lebih baik dan memperbaiki tingkat hidup yang lebih tinggi serta membangun pemerintah yang lebih efisien, semuanya merupakan tantangan dalam manajemen modern, manajemen menginginkan adanya efektifitas dan efisiensi daripada usaha -usaha manusia dalam mencapai tujuan yang dicita-citakan. Dari uraian tersebut jelaslah bahwa betapa pentingnya keberadaan manajemen, khususnya manajemen dalam

¹³ Masganti Sitorus. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. (Medan: IAIN Press, 2011), h.40.

sekolah diantaranya Manajemen Humas. Humas sebagai lembaga umumnya, hanya terdapat pada organisasi-organisasi besar karena kegiatan berkomunikasi dengan publik tidak dapat dilakukan oleh pimpinan sendiri.

Manajemen Hubungan Masyarakat dirasa penting dalam menyelenggarakan pendidikan maka Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung selalu aktif menjalin kontak dengan pihak sekolah, dalam hal ini masyarakat ada 2 masyarakat yaitu : internal, dan eksternal, di internal mulai guru, staf dan santri, sedangkan di eksternal mulai dari orang tua santri, komite sekolah, tokoh masyarakat, alumni. Humas Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung juga berfungsi memperlancar arus komunikasi internal sekolah, jaringan komunikasi internal sekolah sangatlah penting dalam rangka menunjang kegiatan sekolah terutama dalam kegiatan belajar mengajar. Dalam konteks pendidikan diartikan sebagai tingginya partisipasi masyarakat internal (sekolah) dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sedangkan komunikasi internal yang efektif terlihat dari adanya kenyamanan dan betahnya warga sekolah di lingkungan sekolah. Hal ini menunjukkan hubungan yang ada pada lingkungan internal sekolah harmonis dan kondusif. Menurut istilah guru-guru Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung. "Hubungan Kekeluargaan". Hal ini dapat terlihat ketika jam istirahat berlangsung adanya obrolan-obrolan yang berlangsung antara seorang guru dan muridnya diluar jam pelajaran. Pada pengorganisasian Humas di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung. pembentukan panitia pelaksanaan kegiatan Humas didasarkan pada inisiatif lahirnya ide dari program kegiatan Humas, maka Humas memfasilitasi komunikasi agar setiap warga sekolah dapat menerima informasi tentang program yang diadakan di sekolah. Agar warga sekolah yang diberi tanggung jawab dan tugas mengetahui dan melaksanakannya."

Komunikasi di dalam lingkungan sekolah terasa lancar dan hangat sehingga hubungan yang tumbuh di dalam lingkungan sekolah adalah hubungan yang bersifat kekeluargaan dan hangat. Hal ini sangat terasa pada setiap warga sekolah yang lama maupun baru didalam lingkungan sekolah, akan disapa dengan ramah dan hangat oleh semua warga sekolah, "selamat pagi," mau

nyari siapa ? akan selalu diucapkan oleh satpam penjaga pintu gerbang sekolah, diruang guru dan kepek, setiap warga sekolah tersenyum dan bertanya ada keperluan apa dan dengan siapa ? dan tidak segan mengantarkan ketempat tujuannya. Karena ingin menciptakan suasana kekeluargaan dan sifat ramah.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa pengorganisasian di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung, pembentukan panitia pelaksanaan Kegiatan Humas didasarkan pada inisiatif lahirnya ide tentang program kegiatan Humas, maka pembentukan panitia pun lebih banyak diisi oleh siswa. Namun begitu dalam Kegiatan Humas, guru juga dilibatkan dalam kepanitiaan kegiatan tersebut. Sedangkan untuk kegiatan yang diprakarsai oleh guru atau yang merupakan program sekolah, panitia diisi oleh pihak-pihak yang berkepentingan seperti guru, wakil kepala sekolah, dan guru-guru pembina.

2. Pelaksanaan Program Humas dan Peningkatan Layanan Akademik di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung

Temuan kedua, bahwa pelaksanaan program kehumasan dalam peningkatan layanan akademik di pesantren Yusufiyah Huta Holbung kecamatan Batang Angkola mencakup pengembangan kurikulum dan pembelajaran, penerimaan siswa baru dan masa orientasi, kegiatan belajar mengajar, dan evaluasi kegiatan belajar-mengajar siswa. Pelaksanaan program kehumasan bidang tersebut dilakukan melalui pengiriman brosur dan pamflet, poster, bulletin, audio, dan audiovisual serta video, menyebarkan informasi melalui web, pemanfaatan youtub, tentang pesantren Yusufiyah.

Adapun produk yang dihasilkan oleh Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung adalah pendidikan akademik tingkat menengah pertama, secara umum, realisasi dari pendidikan akademik. Selain itu, menyertakan santri sebagai penceramah pada kegiatan hari besar Islam, Safari Ramadhan, dan kerja dakwah di masyarakat.

Kegiatan Belajar Mengajar di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung meliputi teori dan praktek, yang dilaksanakan di internal sekolah, guru mata pelajaran menyampaikan materi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan. Kegiatan belajar mengajar merupakan inti dari

proses pendidikan di sekolah dimana guru sebagai yang kompeten akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif sehingga hasil belajar siswa mencapai tingkat optimal.

Materi pembelajaran diterjemahkan dalam kompetensi-kompetensi yang harus dikuasai siswa, dan masing-masing kompetensi dibagi-bagi lagi menjadi sub kompetensi, setiap sub kompetensi memiliki mekanisme evaluasi, untuk menunjukkan apakah siswa yang bersangkutan telah menguasai kompetensi tersebut.

Satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung adalah dengan melakukan suatu evaluasi terhadap kinerja. Indeks kepuasan/ nilai kepuasan akan memberikan gambaran mengenai kinerja, unit pelayanan dan unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki.

Hubungan sekolah dengan masyarakat bertujuan yaitu; (1) memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan anak, (2) memperkuat dan meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat, (3) menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah.¹⁴

Dalam rangka meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung mencanangkan program pengukuran kepuasan pelanggan, yang tercantum dalam tiga mutu standar manajemen Humas di Pesantren Al-Yusufiyah Huta Holbung Manajemen pesantren Al Yusufiyah Huta Holbung telah menetapkan 10 unsur yang relevan, valid dan variable,” sebagai unsur minimal dasar yang harus ada dalam pengukuran kepuasan pelanggan. beberapa program layanan non akademik yang disosialisasikan kepada orang tua santri, untuk diikuti oleh para santri.

Dalam sebuah perusahaan penggunaan sistem informasi sangat penting dan sama pentingnya dengan stabilitas perusahaan, karena semakin hari, informasi semakin menggempur manusia.¹⁵ Apa yang dilakukan manajemen kehumasan di

¹⁴ Mujammil Qomar. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. (Surabaya: Erlangga, 2007), h.184.

¹⁵ Muhammad Ali Taufi, *Praktik Manajemen Berbasis Qur'an*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h.104.

pesantren Al Yusufiyah Hutaholbung sudah sejalan dengan pendapat B. Suryosubroto bahwa media dan alat humas pendidikan yang dipergunakan adalah mencakup alat atau media audio, visual dan penggabungan audio vesula.¹⁶ Itu berarti, meskipun pesantren Al Yusufiyah ini berlokasi di pedesaan, sejauh ini manajemen Humas sudah melakukan berbagai program yang mampu menginformasikan perkembangan pesantren tersebut sebagai pusat pendidikan Islam berbasis pesantren dan berasrama bagi para santri untuk memudahkan pelaksanaan pendidikan Islam terpadu dalam memajukan dunia pendidikan Islam di daerah pedesaan.

3. Evaluasi Humas dalam Peningkatan Layanan Mutu Akademik

Temuan ketiga; evaluasi Humas dalam peningkatan layanan akademik pesantren Yusufiyah dilaksanakan melalui laporan pelaksanaan program kehumasan secara tertulis yang diberikan kepada yayasan pesantren Yusufiyah, pada setiap semester. Dalam unsur laporan tersebut dilaporkan nama kegiatan, tujuan, pelaksanaan kegiatan, hambatan-hambatan/masalah yang dihadapi dan alternatif solusi yang dipilih dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Evaluasi merupakan kegiatan manajerial untuk memastikan apakah tujuan tercapai dengan mendayagunakan sumberdaya manusia, material, waktu dan pembiayaan yang dipakai untuk pelaksanaan program Hubungan dengan masyarakat. Oleh sebab itu, pelaporan (reporting) sebagai bagian evaluasi, monitoring dan reporting kegiatan kehumasan dalam peningkatan layanan pesantren baik akademik maupun akademik sudah berjalan lancar.

Kesesuaian program dengan apa yang dilaksanakan dipahami sebagai sikap konsisten antara visi dan misi yang dilaksanakan lembaga oleh sumberdaya manusianya. Ini pulalah yang disebut keteladanan dari kepemimpinan atas lembaga yang digerakkan menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana pesantren Al Yusufiyah Hutaholbung. Dalam konteks ini Allah berfirman dalam surat Al Baqarah ayat 44.

¹⁶ B. Suryosubroto. *Hubungan*, h.39.

Menurut Mujammil Qomar,¹⁷ dengan program Humas di pesantren, maka simpati masyarakat akan tumbuh melalui upaya-upaya sekolah dalam menjalin hubungan secara intensif dan proaktif di samping menjalin citra lembaga yang baik. Menghadirkan pandangan positif masyarakat terhadap lembaga pendidikan merupakan hal penting melalui penyaluran informasi dari bidang hubungan masyarakat. Untuk itu, semua kegiatan yang dilakukan pesantren ini baik internal maupun eksternal memang diperlukan masyarakat sehingga muncul imej positif untuk memperkuat minat orang tua memasukkan anak-anaknya ke dalam lembaga pendidikan terbaik. Oleh sebab itu, komunikasi eksternal yang positif adalah dilakukan secara baik, dan informasi yang terjamin kebenarannya. Perilaku organisasi dengan komunikasi eksternal yang baik merupakan nilai-nilai alqur'an sebagai pengamalan dan perilaku organisasi, apalagi jika dilakukan oleh pesantren. Firman Allah dalam alqur'an surat An Nisa' ayat 8.

Istilah "*Qaulan Ma'rufah*:", dipahami sebagai perkataan yang baik, berisikan informasi yang benar dan disampaikan dengan cara yang baik, menyentuh hati dan memudahkan orang lain memahaminya untuk membangun simpati terhadap yang menyampaikan informasi tersebut. Penyampaian informasi tentang pesantren dengan cara yang baik mengundang rasa simpatik yang memungkinkan kebermaknaan kehadiran peantren al Yusufiyah Huta Holbung dan pesantren lainnya di daerah Tapanuli Selatan.

Penutup

Perencanaan hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan dilakukan dengan cara musyawarah semua unsur baik yayasan pesantren, keppin, pinan pesantren, kepala madrasah, staf dan guru-guru dalam rapat kerja tahunan. Dalam musyawarah kerja pesantren Yusufiyah dihasilkan program kerja hubungan masyarakat yang akan dilaksanakan setiap tahun sebagai hasil perumusan bersama untuk menjadi ujung tombak penyebaran informasi eksternal kepada pemerinth, masyarakat, dan semua pihak terkait dengan pesantren. Pelaksanaan program kehumasan dalam peningkatan layanan akademik di pesantren Yusufiyah Huta Holbung kecamatan Batang Angkola mencakup

¹⁷ Mujammil Qomar, *Manajemen*,. h.184.

pengembangan kurikulum dan pembelajaran, penerimaan siswa baru dan masa orientasi, kegiatan belajar mengajar, dan evaluasi kegiatan belajar-mengajar siswa. Pelaksanaan program kehumasan bidang tersebut dilakukan melalui pengiriman brosur dan pamflet, poster, bulletin, audio, dan audiovisual serta video, menyebarkan informasi melalui web, pemanfaatan youtube. Perencanaan Hubungan masyarakat dalam peningkatan layanan pesantren terdapat beberapa unsur yakni Kejelasan prosedur administrasi siswa, Komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua/ wali murid, Kemampuan sekolah dalam membentuk pribadi siswa secara agamis (iman dan taqwa), Kemampuan sekolah dalam membentuk pribadi siswa yang berbudaya. Evaluasi Humas dalam peningkatan layanan akademik pesantren Yusufiyah dilaksanakan melalui pelaporan pelaksanaan program kehumasan secara tertulis yang diberikan kepada yayasan pesantren Yusufiyah, pada setiap semester. Dalam unsur laporan tersebut dilaporkan nama kegiatan, tujuan, pelaksanaan kegiatan, hambatan-hambatan/masalah yang dihadapi dan alternatif solusi yang dipilih dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Daftar Pustaka

- Andang, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Konsep Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Mustari. Muhamad, *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Nasution. Zulkarnain, *Manajemen Humas (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Qomar, Mujammil. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Surabaya: Erlangga, 2007.
- Riduwan, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Salim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media. 2007.
- Sitorus, M. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. Medan: IAIN PRESS.2011.
- Soomoes, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press, 2001.
- Suryosubroto, B. *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat*. Jakarta: Renekacipta, 2012.

Suryosubroto. B., *Humas dalam Dunia Pendidikan*. Yogyakarta: Mitra Gama Widya, 2001.

Syafaruddin, ddk. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2016.

Taufik, Muhammad Ali, *Praktik Manajemen Berbasis Qur'an*. Jakarta: Gema Insani Press, 2004.

Terry, George R. *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1996.