

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN HUMAS DALAM PENINGKATAN MUTU
LAYANAN BERBASIS DIGITAL DI SMP ISLAM TERPADU**

AL - HIJRAH DELI SERDANG

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh:

**Suwandi
NIM.0332193004**

**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**



**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN HUMAS DALAM PENINGKATAN MUTU
LAYANAN BERBASIS DIGITAL DI SMP ISLAM TERPADU
AL - HIJRAH DELI SERDANG**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh:

Suwandi

NIM.0332193004

Pembimbing I

Dr. Mesiono, M.Pd
NIP.19710727200701 1 031

Pembimbing II

Dr. Yusuf Hadijaya, M.A
NIP :19681120199503 1 003

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

ABSTRAK

Suwandi: Implementasi Manajemen Humas Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang: Program Magister Manajemen Pendidikan Islam FITK UINSU

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi manajemen humas dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah manajemen humas dalam membentuk kualitas layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian bahwa manajemen humas berfungsi dalam penyebarluasan kebijakan dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pendidikan berbasis digitalisasi di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digitalisasi menjadi progresif sehingga mampu mempercepat proses pelaksanaan peningkatan layanan mutu pendidikan berbasis digitalisasi seperti *virtual account* dalam proses keuangan, absensi, kehadiran siswa dan guru secara digital.

Kata Kunci: Manajemen humas, Layanan pendidikan, Digitalisasi

ABSTRACT

Suwandi: Implementation of Public Relations Management in Improving the Quality of Digital-Based Education Services at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang: Masters Program in Islamic Education Management FITK UINSU

This study aims to describe the implementation of public relations management in improving the quality of digital-based education services at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

This research method used is descriptive qualitative method. The subject of this research is public relations management in shaping the quality of digital-based education services at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Data collection techniques were carried out using observation, interviews, and documentation. Meanwhile, data analysis was carried out using data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results showed that public relations management functions in disseminating policies and commitments in improving the quality of digitalization-based education at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. The role of public relations management in improving the quality of digitalization-based education services is progressive so that it can accelerate the process of implementing digitalization-based education quality improvements such as virtual accounts in the financial process, attendance, attendance of students and teachers digitally.

Keywords: *Public Relations Management, Education Services, Digitalization*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan tesis ini dengan judul: “Implementasi manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital di SMP Islam Terpadu Al Hijrah Deli Serdang”.

Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan tesis ini dari awal sampai akhir, terutama kepada:

1. Prof. Dr. H.Syahrin Harahap,MA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang memberikan kesempatan dalam mene
2. Dr. Mardianto M.Pd, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara.
3. Dr.Makmur Syukri, M.Pd, selaku ketua Jurusan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberikan pembinaan dan arahan sehingga tesis ini terselesaikan.
4. Dr. Mesiono M.Pd, Pembimbing I yang telah banyak memberi kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan tesis ini walau beliau keadaan sibuk masih dapat meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Yusuf Hadijaya M A, Pembimbing II yang telah banyak memberi kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan tesis ini walau beliau keadaan sibuk masih dapat meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Kepada kepala sekolah SMP Islam Terpadu Al- Hijrah Deli Serdang, yang memberi izin dan data yang di perlukan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
7. Teristimewa ucapan terimah kasih yang tulus bakti penulis kepada Ayahanda tercinta Sumiran dan ibunda tercinta Sujiah pengorbanan tiada terhingga bagi penulis seluruh keluarga di antaranya kakanda

Suhendra, Sri Sundari, Maya Sari, Wira, Suhendri, adinda tersayang Aditia, Nizam Pratama, Ayu Sahfitri, Aldo kusuma dan keluarga penulis yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang selama ini tiada mengenal lelah dan letih memberi bantuan baik secara materil dan moril serta doa sejak penulis hingga dalam meyelesaikan tesis ini semoga Allah memberi rezeki kepada mereka Amin.

Semoga hasil penelitian ini berguna, khususnya bagi peneliti dan para pembaca pada umumnya. Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Medan, April 2021

Penulis

Suwandi
NIM. 0332193004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	9
a. Pengertian Manajemen Humas.....	9
b. Fungsi, Tujuan, Tugas, dan Prinsip Manajemen Humas ..	13
c. Langkah- Langkah Pengelolaan Manajemen Humas ..	13
d. Humas dalam Pandangan Islam	16
B. Mutu Layanan Pendidikan	17
a. Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital	19
b. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital ..	20
c. Manfaat Mutu Layanan Pendidikan	21
d. Pembelajaran Berbasis Digitalisasi	22
e. Digitalisasi layanan Pendidikan	23
C. Penelitian Relevan.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32

C. Metode dan Prosedur Penelitian.....	33
D. Sumber Data Penelitian	34
E. Instrumen dan Prosedur Pengumpulan Data	35
F. Prosedur Analisis Data	38
G. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	43
B. Temuan Khusus.....	52
1. Perencanaan manajemen humas dalam peningkatan layanan Pendidikan berbasis digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang	55
2. Proses manajemen humas dalam peningkatan layanan Pendidikan berbasis digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang	57
3. Pengawasan humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang	59
4. Evaluasi humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang	60
C. Hasil Penelitian.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Struktur Organisasi SMP IT Al-Hijrah	90
Tabel 1.2 Keadaan Guru SMP IT Al-Hijrah	94
Tabel 1.3 Keadaan Sarana dan Prasarana SMP IT Al-Hijrah.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen / Wawancara	100
Lampiran 2 Photo – Photo Penelitian	103
Lampiran 3 Bukti Perbaikan Hasil Penelitian	105
Lampiran 4 Surat Risert dan Bukti Bimbingan / Menghadiri Semina	107
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen humas karena manajemen humas merupakan komponen integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Tanpa adanya manajemen humas, tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Pada kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan di sekolah. Hal ini diharapkan agar tercapai tujuan pendidikan yang diminati oleh masyarakat, yaitu meningkatnya pelayanan pendidikan dan terlaksananya proses pendidikan di sekolah secara produktif, efektif dan efisien, sehingga menghasilkan lulusan yang produktif dan berkualitas.

Sondang Siagian (1994:178) mengungkapkan bahwa manajemen humas adalah kemampuan dan keterampilan untuk mengatur agar memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Terlihat dengan jelas manajemen humas mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan lembaga di masa yang akan datang. Manajemen humas yang mengatur hubungan antara lembaga dan masyarakat dan manajemen humas mempunyai peranan besar bagi perkembangan Lembaga.

E. Mulyasa (2003:164) manajemen humas dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinyu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah.

M. Ridwan Nasir (2005: 82) Manajemen hubungan masyarakat merupakan komunikasi dua arah antara pihak pendidikan dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan

manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama. Humas dalam pengertian umumnya merupakan serangkaian alat untuk promosi

Berdasarkan pendapat di atas bahwa memiliki terkaitan dengan pendapat lainya dimana manajemen humas dapat dikembangkan bahwa manajemen hubungan masyarakat adalah seluruh proses kegiatan bersama dan di bidang hubungan pendidikan menggunakan fasilitas yang ada, baik pribadi, material dan spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan. Manajemen humas bertanggung jawab memberikan informasi tentang tujuan program, kebutuhan dan keadaan program layanan pendidikan peningkatan mutu pendidikan kepada masyarakat. Di samping itu manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan harus didorong dan mengembangkan hubungan yang harmonis, bagian integral dari komunitas yang harmonis, terintegrasi dan timbal balik yang tercipta yang terlaksana untuk peningkatan kualitas layanan dan mencapai tujuan yang diinginkan dalam peningkatan layanan pendidikan yang lebih baik.

Bahrudin (2010:13), manajemen humas dalam pendidikan boleh digambarkan seperti lanjut: (1). *Public Relations* adalah kegiatan yang sangat penuh perhatian bagi sekolah atau pendidikan untuk memiliki kendaraan resmi untuk terhubung dengan komunitas yang lebih luas dan menunjukkan kepada masyarakat, (2). Manajemen humas sebuah lembaga pendidikan menggambar ide, (3). Manajemen humas memberikan kemungkinan bagi lembaga pendidikan untuk mengembangkan layanan pendidikan secara optimal, efektif, dan efisien. Permasalahan manajemen hubungan masyarakat dalam era globalisasi, berarti berkenaan dengan bagaimana menjual layanan, dalam rangka meraih kepuasan pelanggan. Terjadinya revolusi digital berdampak kepada semua layanan Pendidikan kompetisi global merupakan pengaruh pendidikan.

Rosady Ruslan (2005:19) Peran manajemen humas itu dapat bertindak sebagai tanda bahaya yang berperan untuk mendukung atau membantu pihak manajemen humas dalam pendidikan berjaga-jaga menghadapi kemungkinan

buruk yang terjadi terhadap lembaga pendidikan. Mulai dari timbulnya isu, berita negatif, meluasnya isu negatif yang kurang menguntungkan terhadap lembaga pendidikan atau nama lembaga yang sedang bermasalah hingga penurunan citra, bahkan kehilangan citra yang sudah di bangun.

Salah satu bidang manajerial pada sekolah sebagai institusi pendidikan adalah manajemen hubungan masyarakat, atau manajemen Humas. Karena itu setiap institusi tidak dapat dipisahkan dari manajemen hubungan masyarakat yang semakin rumit penanganannya untuk pengembangan layanan sekolah di era global. Dengan penciptaan hubungan masyarakat yang kondusif dan ramah dengan digitalisasi maka dengan mudah pencapaian tujuan pendidikan secara efektif. Secara umum, Pemahaman tentang hubungan masyarakat adalah proses pelaksanaan pemindahan ditentukan melalui penggunaan sumber manusia bahwa dimiliki oleh bentuk manusia (Samsuni, dalam Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan, 2017:105).

Manajemen hubungan masyarakat adalah penerapan fungsi manajemen dasar dalam kegiatan hubungan masyarakat. *Public Relations Praktisi* Anda benar-benar akan membutuhkan fungsi ini. Dengan membuat konsep dan implikasi terkait dengan tugasnya (Dian Iskandar Jaelani, dalam Istiwa: Jurnal Pendidikan Islam, 2018:63).

Arti manajemen humas secara umum adalah rangkaian khas antara suatu organisasi dan publiknya, atau dalam hal ini, yaitu antara lembaga pendidikan dan warga yang ada didalamnya (pendidik, mahasiswa, dan tenaga kependidikan) bersama dengan penduduk dari luar institusi (Wali, komunitas, lembaga luar, komite sekolah, dll.) untuk mendukung pendidikan untuk menjadi lebih berkualitas (Ira Nur Harini dan Kurwanto, dalam Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, 2014:9). Tetapi interaksi dalam hubungan masyarakat berbeda dari jenis kegiatan komunikasi lainnya. Karakteristik penting dari hubungan masyarakat (hubungan masyarakat) adalah komunikasi timbal balik (lalu lintas dua arah) (Suardi M, Jurnal Islamic Education Manajemen, 2017:120).

Berdasarkan pendapat di atas bahwa memiliki terkaitan dengan lainnya dimana manajemen humas memiliki peran penting sebagai penunjang bagian yang terpenting dalam meningkatkan suatu lembaga pendidikan, dan memiliki fungsi manajemen yang berlangsung secara terus menerus dan dirancang melalui organisasiorganisasi masyarakat, lembaga yang berusaha membangun citra baik lembaga pendidikan.

Dengan adanya manajemen hubungan masyarakat, tentu saja kinerja dapat membantu institusi pendidikan menyalurkan informasi di dalam dan di luar tubuh organisasi sekolah. Namun, hubungan masyarakat di suatu institusi tidak hanya bertanggung jawab untuk hanya beriklan, tetapi lebih dari itu maka lembaga dapat menciptakan hubungan kerjasama dengan bagian-bagian lembaga dalam bentuk jaringan (Nur Muhammad, dalam Maulid: Jurnal Manajemen Pendidikan 2016:110), hubungan masyarakat, termasuk salah satu elemen penting dari lembaga pendidikan dan terdapat peran manajemen humas yaitu:

Peran *Public Relations* di Pendidikan (a) Menumbuhkan hubungan yang harmonis dengan lingkungan lembaga pendidikan guru, staf administrasi, karyawan dan siswa serta hubungan masyarakat (eksternal) lembaga pendidikan masyarakat dan di luar pengelolaan lembaga pendidikan (b) Menumbuhkan komunikasi dua arah pada audiens internal dan eksternal. Identifikasi dan analisis pemberitahuan atau masalah, baik di lembaga pendidikan maupun di masyarakat (c) Diaktifkan untuk mendengar keinginan atau aspirasi yang terkandung dalam komunitas (d) Terampil dalam terjemahan kebijakan kepemimpinan.

Kegiatan Manajemen humas (a) Komunikasi, yang dialogis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Implementasinya dengan memanggil orang tua ke sekolah, mengunjungi *House of Siswa*, memberikan informasi kepada masyarakat melalui telepon, sekolah buletin, mading sekolah, surat dan sebagainya. (b) Demonstrasi, sekolah mengadakan acara yang menampilkan kreasi Madrasah dalam membina siswa baik kegiatan ekstrakurikuler. (c) Keterlibatannya dalam membantu program pendidikan

yang diselenggarakan oleh madrasah, misalnya melalui kegiatan pertemuan, memberikan bantuan dari masyarakat dalam bentuk layanan atau barang, perbaikan kinerja kerja sama dan sebagainya. (Nurul, dalam Al-tazim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2018)

(Sopura 2008:2-3) Layanan Pendidikan yang berbasis digital dalam upaya memberikan citra terbaik Pendidikan akan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan (Reno Rezita Aprilia, dalam tinjauan studi Islam, gender dan anak-anak, 2020:136). Tiga alasan untuk kebutuhan akan layanan pendidikan khusus untuk anak-anak dengan kebutuhan khusus, yaitu karena manusia adalah makhluk yang berbeda, tanpa layanan pendidikan khusus, potensi anak-anak tidak bisa berkembang secara optimal dan tanpa layanan pendidikan khusus, anak-anak dengan kebutuhan anak-anak secara khusus akan memiliki kesulitan adaptasi sosial (Aldjon Dapa, 2007:74).

E. Mulyasa (2008: 178) Manajemen humas memiliki tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan sekolah, meningkatkan pemahaman sekolah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap sekolah, 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 sekolah, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran serta mereka dalam memajukan pendidikan di sekolah dalam era pembangunan, terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah serta apa yang dilakukan oleh sekolah, pertanggung jawaban sekolah atas harapan yang dibebankan masyarakat kepada sekolah, dukungan serta bantuan dari masyarakat dalam memperoleh sumber - sumber yang diperlukan untuk meneruskan dan meningkatkan program sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat di atas memberikan pemahaman bahwa manajemen humas bagian dari cara ditempuh dalam membuat hubungan antara sekolah dengan publik dalam meningkatkan layanan mutu pendidikan

dan memberi pemahaman kepada masyarakat terhadap sekolah sebagai layanan pendidikan dalam upaya meningkatkan layanan mutu pendidikan untuk itu tugas humas sebagai bagian dari lembaga pendidikan untuk melakukan komunikasi pada masyarakat. hubungan masyarakat diharapkan terjadi saling pengertian, akibatnya memunculkan sikap kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pihak sekolah untuk menanggulangi masalah-masalah pendidikan yang dihadapi oleh kedua belah pihak. Jadi pada dasarnya dari pengertian fungsi dan tujuan pokok humas yang disebutkan di atas pada umumnya menarik simpati masyarakat sehingga dapat meningkatkan relasi serta animo masyarakat terhadap sekolah tersebut, yang pada akhirnya menambah income bagi sekolah yang bermanfaat bagi bantuan terhadap tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan studi pendahuluan. Hal ini diidentifikasi bahwa di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, manajemen humas masih sebagian kecil berbasis digital sementara itu komunikasi antara manajemen humas dan sekolah masih kurang harmonis dengan masyarakat kurang intens dalam menjalin kerjasama. Data studi pendahuluan bahwa manajemen humas yang berada di SMP IT Al-Hijrah dalam peningkatan mutu layanan pendidikan belum sepenuhnya menggunakan sistem digitalisasi dan masih banyaknya keterlambatan manajemen humas dalam menjalankan kegiatan atau mempromosikan brand sekolah pada masyarakat dikarenakan masih ada kurang harmonisnya komunikasi sekolah dengan manajemen humas masih kurang harmonisasi dalam komunikasi yang intens dalam membangun sistem layanan pendidikan yang berbasis digital dan kurang kerjasamanya dengan lembaga pendidikan lainya dan masih sebagian kecil penerapan penerapan layanan berbasis digital yang di lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Penelitian ini menjelaskan hubungan manajemen humas sekolah dalam peningkatan layanan pendidikan di sekolah adalah sarana yang berperan dalam pengembangan promosi dan pertumbuhan, pelayanan manajemen humas sebagai suatu sistem. Layanan pendidikan berbasis digital di sekolah

akan berkembang jika publik dilibatkan untuk membangun dan meningkatkan bersama layanan pendidikan. Peneliti tertarik mendalami peran manajemen humas yang membangun *brand* sekolah lebih baik. Penelitian ini difokuskan kepada proses, pelaksanaan program dan evaluasi humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang

Peningkatan mutu layanan berbasis teknologi dalam Pendidikan saling berkesinambungan memiliki peran penting dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara signifikan. Manajemen humas dan *stakeholder* sekolah yang berada di SMP IT Al-Hijrah belum sepenuhnya menerapkan penggunaan layanan pendidikan secara digitalisasi hal ini dapat dilihat dengan data studi pendahuluan yang masih kurang intensnya peningkatan mutu layanan di sekolah SMP IT Al-Hijrah pada masa pandemi covid-19 sistem layanan yang diterapkan masih konvensional seperti meliputi pertemuan, rapat, open rekrutmen siswa, absensi guru, pembelajaran *Visit Home* pada masa covid-19 dengan peran manajemen humas memiliki peran penting dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital. Manajemen humas hendaknya dirancang dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi secara periodik. Perencanaan manajemen humas melaksanakan program dalam periode tertentu dan peningkatan mutu layanan pendidikan secara digitalisasi sehingga mendapatkan tanggapan yang proporsional dengan memberikan layanan yang mudah cepat dan praktis sehingga mendorong akselerasi perkembangan mutu layanan pendidikan secara digital menunjukan trend, kualitas informasi yang dibutuhkan sekolah dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara digital dapat mempermudah sekolah memperkenalkan visi, misi secara efektif.

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Implementasi Manajemen Humas Dalam Peningkatan Layananan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini difokuskan pada Implementasi Manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Manajemen humas di fokuskan pada proses, pelaksanaan, proses manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengemukakan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana perencanaan humas dalam peningkatan mutu layanan Pendidikan berbasis digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang?
2. Bagaimana proses humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang?
3. Bagaimana pengawasan humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang?
4. Bagaimana evaluasi humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang?

D. Tujuan Penelitian

Terkait permasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Medeskripsikan perencanaan humas dalam peningkatan mutu layanan Pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.
2. Medeskripsikan proses humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.
3. Medeskripsikan pengawasan humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.
4. Medeskripsikan evaluasi manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian itu digunakan oleh semua pihak pertama dalam dunia pendidikan sebagai bahan masukan berikut:

1. Teoritis

Pengertian diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan terutama dalam pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan di sekolah.

2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat masukan:

a. SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang

Menjadi bahan rujukan manajemen humas dalam upaya meningkatkan pelayanan mutu pendidikan kan baik secara maupun nonverbal yang akan direncanakan kedepannya.

b. Pribadi

Menyelesaikan tugas akhir dalam program pascasarjana Ilmu Tarbiyah guna memperoleh gelar magister pendidikan Islam.

3. Referensi untuk peneliti selanjutnya ingin melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Humas

a. Pengertian Manajemen Humas

Pandangan Elreath (2008:187) Rangka, aktualisasi dan evaluasi komunikasi, konferensi pers satelit internasional, untuk membuat brosur di kampanye nasional melalui multimedia, dari Implementasi kampanye. Rosady Ruslan (2007:195) Definisi humas itu sendiri diambil dari *The British Institute of Public Relation* adalah:

1. *"The general public exercise of the connection is the administration of communication between a corporation a company and publication*
2. *second. "The observe of the general public relationship is deliberate, planned and sustains the hassle} {to ascertain} and preserve the native understanding of the group} and is public*

Humas adalah untuk mempromosikan penghubung antara semua lembaga untuk lebih memahami, mengembangkan pendidikan akan bertujuan untuk mempromosikan pemahaman publik.

b. Fungsi, Tujuan, Tugas, dan Prinsip Humas

Secara struktural, hubungan masyarakat adalah fungsi kelembagaan dan bukan bagian otonom. Hubungan masyarakat adalah implementasi keberhasilan lembaga.

Suharsimi (1998:102) Pentingnya humas dalam pendidikan digambarkan yaitu:

- 1) Humas adalah implementasi kegiatan sehingga sekolah atau lembaga pendidikan memiliki kendaraan resmi untuk dapat terhubung dengan komunitas yang lebih luas.
- 2) Humas adalah organisasi dengan berbagai alat untuk

menyebarkan ide-ide kepada organisasi atau organisasi lain.

- 3) Kegiatan suatu organisasi mungkin memerlukan pola yang lain.
- 4) Humas mengadakan kegiatan organisasi pendidikan memungkinkan diri mereka untuk terhubung oleh orang atau organisasi lain.
- 5) Humas menawarkan kesempatan kepada seseorang untuk memenuhi kebutuhan pengembangan.

Ruang lingkup alokasi hubungan masyarakat di organisasi atau lembaga, antara lain, termasuk kegiatan-kegiatan berikut: 1) Promosi hubungan internal (internal publik). Publik internal adalah audiens yang merupakan bagian dari unit, tubuh, perusahaan atau organisasi. Manajer *Public Relations* harus dapat mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menyebabkan citra negatif di masyarakat, sebelum politik diadakan. 2) Mendorong hubungan eksternal. Eksterior publik adalah audiens publik (komunitas). Mencoba tumbuh dan citra publik yang positif dari agensi yang diwakilinya.

Mengenai konsep fungsional humas, Scott, *Efektif Public Relations*, yaitu:

- 1) Memfasilitasi aliran perwakilan pendapat dari organisasi publik-publik, sehingga kebijaksanaan bersama dengan operasional organisasi dapat dipertahankan dengan persyaratan variasi kebutuhan untuk memerlukan bantuan publik dan pendapat publik.
- 2) Menyarankan manajemen sehubungan dengan jalan dan bagaimana mengkompilasi dan mengoperasionalisasi organisasi untuk menerima semakin optimal.
- 3) mengimplementasikan angka yang dapat menyebabkan interpretasi dari operasionalisme organisasi.

Hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat pada dasarnya adalah cara mempromosikan sekolah. Akibatnya, hubungan antara sekolah dengan masyarakat harus mempromosikan hubungan

yang harmonis. Hubungan sekolah dengan komunitas yang ditujukan untuk memajukan kualitas belajar, pertumbuhan anak-anak, penguatan tujuan dan peningkatan kualitas hidup dan kehidupan masyarakat; Mengasyikkan komunitas untuk membangun hubungan dengan sekolah. Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, banyak cara dapat dilakukan oleh sekolah untuk menarik simpati masyarakat ke sekolah dan membangun hubungan kerjasama.

Berkenaan dengan tujuan sekolah dan publik, Piet A. Sahertian, (1985:234) Juga menghalau dari titik kepentingan kedua institusi, yaitu kepentingan sekolah dan kepentingan masyarakat itu sendiri. Gol hubungan masyarakat di lembaga sekolah meliputi:

- 1) Mengembangkan hubungan antara sekolah dan masyarakat.
- 2) Meningkatkan upaya masing-masing bagian masyarakat dapat meningkatkan pemahamannya tentang sekolah dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
- 3) Meningkatkan kualitas belajar siswa dan meningkatkan pertumbuhan pribadi setiap siswa.
- 4) Menciptakan rasa berpartisipasi dan bertanggung jawab bersama antara komponen rumah tangga, sekolah dan masyarakat dalam mengembangkan mandat pendidikan, yaitu mendidik kehidupan bangsa.

Harson (2018:231) khususnya, tujuan hubungan sekolah dan masyarakat adalah: (a) memperkenalkan pentingnya sekolah untuk masyarakat; (b) mendapatkan dukungan dan bantuan moral dan keuangan yang diperlukan untuk pengembangan sekolah; (c) memberikan informasi kepada publik tentang konten dan implementasi program sekolah; (d) memperkaya dan memperluas program sekolah dan misi sesuai dengan pengembangan dan kebutuhan masyarakat; (e) Mengembangkan kerja sama yang lebih dekat antara keluarga dan sekolah dalam pendidikan siswa. Tugas hubungan masyarakat adalah beriklan tentang kegiatan organisasi pekerjaan yang harus dikenal untuk pihak eksternal. Kegiatan-

kegiatan ini dapat disampaikan dengan menyebarkan informasi dan memberikan informasi untuk menciptakan pemahaman terbaik tentang komunitas yang lebih luas pada tugas dan fungsi yang dilakukan di organisasi kerja, termasuk kegiatan yang sudah moderat dan akan dilakukan pada volume dan beban. pekerjaan.

Rosady (2007:89) Adapun Tugas utama atau beban kerja *public relations* atau institusi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berikan informasi dan memberikan ide atau ide kepada masyarakat atau bagian lain yang membutuhkannya
- 2) Bantu para pemimpin yang, karena fungsinya tidak dapat secara langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau bagian yang mereka butuhkan.
- 3) Bantu persiapan utama bahan pada masalah dan informasi yang akan dikirimkan atau mereka yang menarik perhatian publik pada waktu-waktu tertentu.
- 4) Dalam pengembangan rencana dan kegiatan canggih terkait dengan implementasi masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dengan orang asing, yang terbukti mempromosikan harapan kegiatan reformasi yang telah dilakukan oleh organisasi.

Anggoro (2005:198) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat Ada beberapa prinsip yang harus dipertimbangkan, yaitu:

- 1) Integrasi (antarmuka), yaitu: Koneksi antara Direktur, masyarakat dan keluarga yang merupakan satu unit terkait dengan yang lain.
- 2) Melanjutkan, yaitu: suatu proses yang berkembang terus menerus. Menyeluruh (*coverage*), yaitu: bahwa penyajian fakta-fakta kepada masyarakat itu menyeluruh seluruh aspek.
- 3) Sederhana (*simplicity*), ialah: bahwa informasi yang diberikan secara sederhana. Informasi itu dengan dengan kata kata yang mudah dimengerti dan dengan rasa persahabatan.

- 4) Konstruktif (konstruktif), informasi tersebut mungkin dalam bentuk opini publik yang positif di sekolah.
- 5) Akun (Adaptasi), apa yang dimaksud dengan penyesuaian harus memperhatikan keadaan masyarakat.
- 6) Luwes (fleksibilitas), fleksibel adalah program yang dapat menerima perubahan yang terjadi kapan saja.

Berdasarkan definisi, fungsi, ruang lingkup, tugas, dan prinsip-prinsip manajemen hubungan masyarakat dapat diartikan sebagai fungsi manajemen tipikal antara organisasi dan publik, atau dengan kata lain antar institusi. Pendidikan publik internal (guru, karyawan dan mahasiswa), dan *audiens* eksternal) dan (orang tua siswa, komunitas dan lembaga eksternal).

Pemahaman ini, dapat disimpulkan bahwa manajemen hubungan masyarakat adalah proses Proses, organisasi, komunikasi dan koordinasi sesuatu yang serius dan rasional untuk mencapai tujuan bersama organisasi atau Institusi pendidikan diwakili.

Robert (2004:231) Manajemen Hubungan Masyarakat berarti penelitian, Proses, implementasi dan mengevaluasi kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi; Mulai dari pertemuan kelompok kecil untuk dikaitkan dengan konferensi pers internasional melalui satelit, dari pembuatan brosur ke kampanye multimedia nasional, dari mengadakan acara terbuka untuk kampanye politik, dari pengumuman layanan publik untuk menangani kasus manajemen krisis.

Menilai sikap masyarakat untuk menciptakan keharmonisan antara kebijakan masyarakat dan organisasi. Karena mulai dari kegiatan program hubungan masyarakat, tujuan dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tidak dapat dipisahkan dari dukungan, serta citra-citra positif dari masyarakat

Christine (2008:327) Membangun hubungan sekolah dan tujuan komunitas untuk:

- 1) Pertahankan survival sekolah

- 2) Merampingkan pengajaran dan pembelajaran
- 3) Populasi yang diperlukan dalam pengembangan dan implementasi program sekolah

Scott (2006:176) Hubungan masyarakat yang diperkirakan akan terjadi saling pengertian, akibatnya, memunculkan sikap kerja sama yang baik antara masyarakat dan sekolah untuk mengatasi masalah pendidikan yang dihadapi kedua belah pihak. Jadi, pada dasarnya keterlibatan manajemen hubungan masyarakat adalah untuk:

- 1) Hindari kesalahpahaman (untuk mencegah kesalah pahaman)
- 2) Memperoleh hubungan dan bantuan moral dan keuangan yang diperlukan untuk pengembangan sekolah (untuk memastikan dukungan keuangan)
- 3) Menetapkan kerja sama dalam formulasi kebijakan baru (untuk memastikan cooperation dalam perumusan kebijakan)

James (1998:201) hubungan Masyarakat, yang disebut ketentuan "Humas" memiliki peran strategis dalam upaya meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Orang-orang di sini, dapatkah orang tua, masyarakat umum atau bagian lain yang ada di lingkungan di sekitar sekolah. Hubungan masyarakat sangat penting. Dengan adanya hubungan masyarakat, kesuksesan dan keberhasilan suatu lembaga akan dilakukan dengan benar dan maksimal. Banyak yang disebutkan bahwa keberhasilan lembaga pendidikan tergantung pada kepercayaan publik dalam pekerjaan dan tindakan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat di lembaga pengajar, itu akan mempengaruhi kesuksesan.

Maka dapat kita simpulkan dimana peran manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan terhadap sekolah sangat penting di mana peran humas yaitu mengintergerasi pihak sekolah dan pihak lain dalam kemajuan layanan pendidikan.

c. Langkah-Langkah Pengelolaan Manajemen Pendidikan

Definisi manajemen pendidikan oleh para ahli memiliki beberapa perbedaan adalah karena para ahli memeriksa makna sudut

yang berbeda. Ada mereka yang memeriksa arah dalam hal fungsi, objek, institusi dan lainnya yang memeriksa pengelolaan pendidikan sebagai suatu unit. Tetapi jika dipelajari pada prinsipnya, definisi tersebut mengandung pemahaman dan tujuan yang sama. Berikut adalah pendapat beberapa ahli. Sobri, (2009:2) dikutip oleh Sobri, menafsirkan manajemen pendidikan sebagai kegiatan untuk mengintegrasikan sumber-sumber pendidikan sehingga dilaksanakan dalam pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Sedangkan, menurut Gaffar, yang juga dikutip oleh Sobri, ia menjelaskan bahwa manajemen pendidikan berisi makna sebagai proses kerja sama sistematis, sistemik dan komprehensif untuk melaksanakan tujuan pendidikan nasional. Manajemen pendidikan juga dapat ditafsirkan sebagai sehubungan dengan implementasi proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, baik tujuan pendek, menengah dan jangka panjang.

Disimpulkan bahwa pengelolaan pendidikan adalah serangkaian kegiatan yang merencanakan, mengatur, memotivasi, mengendalikan, dan mengembangkan semua upaya dalam peraturan dan penggunaan sumber daya manusia, fasilitas, dan infrastruktur mencapai tujuan pendidikan. Itu juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau seluruh proses mengendalikan bisnis kolaborasi dengan serangkaian orang untuk mencapai tujuan pendidikan yang dipertahankan dalam organisasi lingkungan/pendidikan.

d. Humas dalam Pandangan Islam

Islam mengatur segala hal dan aktifitas dalam kehidupan manusia secara jelas, baik aktifitas manusia dalam berhubungan dengan sesama manusia, dengan Tuhannya, juga bagaimana manusia memperlakukan hewan, tumbuhan dan alam semesta. Dalam berhubungan dengan sesama manusia, dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini

merupakan panduan bagi kaum muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Humas yang memiliki aktifitas utama dalam membangun komunikasi antar lembaga pendidikan dengan masyarakat perlu berpedoman dengan prinsip-prinsip, kaidah-kaidah dan etika berkomunikasi sebagaimana yang digariskan Allah dan Rasul-Nya. Maka dalam perspektif Islam humas tidak boleh melaksanakan komunikasi dengan penuh kebohongan, menjelekkkan pihak lain, dan segala bentuk komunikasi lain yang bertentangan dengan etika. Humas adalah penghubung antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, oleh sebab itu dalam melaksanakan komunikasi tentunya melalui komunikasi dua arah yang saling menguntungkan, komunikasi yang bisa membangun saling keterbukaan antar lembaga pendidikan dengan masyarakat. dengan hal tersebut masyarakat merasa menjadi bagian dari lembaga dan akan aktif ikut serta dalam pengembangan lembaga pendidikan. sebagaimana dalam Surat An Nisa' ayat 5 sebagai berikut:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (QS. An-Nisa’:5)”

Dalam hadits juga dijelaskan tentang pentingnya saling Hubungan Masyarakat atau menolong seperti Hadits Hurairah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنْ أَحَدَكُمْ مَرَأةً أَخِيه (رواه الترمذي)

Dari Abu Hurairah Ra meriwayatkan bahwa Rasulullah saw bersabda, Setiap orang dari kalian adalah cermin saudaranya. (HR.Tirmidzi) (Muhammad, tt: 287).

Seorang Mukmin harus menolong Mukmin lainnya, tidak boleh menyakitinya, atau mengizinkan orang lain berbuat itu. Ia tidak boleh merendahkan Mukmin lain. Ia harus menghormati semua milik dan kehormatannya sebagai sesuatu yang suci,³⁶ sebagaimana Rasulullah bersabda:

Hadits Anas bin Malik

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَنْصُرْ أَخَاكَ ظَالِمًا أَوْ مَظْلُومًا، قَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ: هَذَا نَنْصُرُهُ مَظْلُومًا، فَكَيْفَ نَنْصُرُهُ ظَالِمًا؟ قَالَ: تَأْخُذُ فَوْقَ يَدَيْهِ. (رواه المسلم).

“Dari Anas RA berkata: Rasulullah SAW bersabda: “Tolonglah saudaramu yang menganiaya atau yang dianiaya. Dikatakan ya Rasulullah ini kami menolongnya yang dianiaya, bagaimana menolongnya yang dianiaya? Rasulullah menjawab: peganglah di atas kedua tangannya.” (HR. Muslim) (Muslim, t.th: 247)

Hadits di atas pada dasarnya mendorong umat Muslim untuk saling mencintai dan peduli terhadap orang lain. Sebagaimana seseorang melihat wajahnya di depan cermin, begitu pulalah seseorang harus melihat saudaranya sehingga seandainya saudaranya bahagia, orang tersebut harus merasa bahagia.

2. Mutu Layanan Pendidikan

Berkenaan dengan pembelian dan penjualan barang atau jasa. (Hardiyansyah, 2011:11) menurut definisi pelayanan menurut rekan pemasaran bahwa layanan ini pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan sebagian ke dalam dan sifat tidak berwujud agar tidak menghasilkan beberapa sifat, proses produksi mungkin tidak

terkait dengan Produk fisik Pertimbangkan itu, sesuai dengan layanan *Lavelock*, itu adalah sarana dan nuansa yang tidak berwujud dan berpengalaman. Ini berarti bahwa pelayanan adalah produk yang tidak memiliki bentuk atau bentuk, sehingga tidak ada cara untuk memiliki, dan melakukan sebentar atau tidak bertahan lama, tetapi berpengalaman dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Etimologi dari layanan ini berasal dari kata hamba, yang berarti membantu mempersiapkan/mengurus apa yang dibutuhkan seseorang, maka layanan dapat diartikan sebagai; sehubungan dengan/bagaimana melayani.

Layanan ini menyediakan layanan khusus kepada siswa atau upaya Siswa sehingga mereka lebih optimal untuk melakukan proses pembelajaran. Sampai deskripsi, layanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, mempersiapkan dan mengurusnya dalam bentuk barang atau jasa dari satu pihak ke bagian lain, yaitu, dari sekolah kepada siswa. Sejak definisi definisi administrasi dan layanan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan adalah upaya untuk mengelola (reguler) kepada organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien untuk membantu, mempersiapkan dan mengurus barang atau Layanan dari satu bagian ke bagian lain.

Ketika dicatat dalam jangkauan lingkup, layanan pendidikan dapat dibagi menjadi dua, yaitu, layanan pendidikan makro dan layanan mikro-pendidikan. Layanan pendidikan makro adalah administrasi pendidikan di lembaga birokrasi pendidikan, seperti Kementerian Pendidikan Nasional Pendidikan atau Pendidikan.

Sementara layanan mikro-pendidikan adalah layanan pendidikan yang menerapkan institusi unit pendidikan, seperti sekolah. Definisi tersebut dinyatakan oleh Engkoswara, lebih diarahkan dengan layanan pendidikan makro di lembaga birokrasi pendidikan. Layanan makro dan mikro yang dididik adalah bentuk atau sarana komunikasi atau upaya komunikasi untuk mencapai tujuan pendidikan, oleh karena itu, mencapai tujuan pendidikan, terutama di sekolah, ada kebutuhan untuk

layanan pendidikan. Layanan mikro di sekolah-sekolah bahwa layanan pendidikan di sekolah dapat digambarkan sebagai proses yang lengkap, seperti pengambilan keputusan, pekerjaan manajemen, proses, organisasi dan koordinasi, komunikasi, pengawasan dan evaluasi yang diperlukan untuk Selesaikan pekerjaan saat melayani siswa. "Layanan pendidikan sekolah sebagai lembaga yang secara langsung melayani siswa administrasi pendidikan juga terkait dengan siswa.

a. Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital

Hangro (2015:12) kecanggihan digital harus benar-benar dimanfaatkan agar bisa dikuasai serta dikendalikan dengan baik dan benar. Semakin canggihnya teknologi digital masa kini menyebabkan terjadinya perubahan besar pada dunia pendidikan. Salah satu perubahan yang paling mendasar terjadi pada mutu layanan pendidikan. Manajemen humas merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan. Perkembangan yang terjadi pada dunia dengan adanya kecanggihan teknologi menuntut sebuah lembaga pendidikan untuk berkompetisi dalam dunia pendidikan. Sehingga harus mempersiapkan diri dan peserta didik dalam menghadapi kompetisi global dengan meningkatkan kompetensi agar dapat memberikan modal pengetahuan dan skill serta basis moralitas yang tinggi bagi peserta didik.

Babang (2011:10) dengan majunya teknologi yang digunakan maka lembaga pendidikan akan lebih mudah mencapai tujuan dan mampu bersaing di era globalisasi, serta mampu mengimplementasikan perannya sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan. Pendidikan yang berhasil tidak selalu ditentukan dari bahan ajar, media pembelajaran, sarana prasarana atau perangkat lainnya, akan tetapi juga ditentukan oleh manajemen dan organisasi yang mengelolanya. Apabila ingin meningkatkan penyelenggaraan pendidikan, maka suatu pendidikan harus terlibat dalam teknologi informasi dan komunikasi, serta harus kreatif juga inovatif dalam pengimplementasian manajemen pendidikan,

sehingga mampu menampakkan diri sebagai sebuah keunggulan di tengah-tengah peradaban global.

Asfadin (2013:176) era digital atau biasa disebut kondisi globalisasi yang kian berjalan serta peluang masa depan yang lebih gemilang dapat menjadi modal besar untuk menciptakan perubahan. Yakni melakukan perubahan dalam implementasi manajemen humas kesuksesan sebuah lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari terwujudnya manajemen humas yang terselenggara di dalamnya, karena kualitas output pendidikan sangat dipengaruhi oleh baiknya manajemen humas yang mengelolanya.

b. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital

Pelayanan yang dilakukan dalam usaha jasa pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, secara bisnis, terdapat lima unsur pelayanan, yaitu : cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman. Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan mencapai tingkat kepuasan yang maksimal harus sejalan dengan pelayanan yang prima. Dua hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Agar tercipta kepuasan, maka kedua hal tersebut harus sesuai dengan harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhannya. Maka, diperlukan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan (Suryanti, 2017:8). Pada bidang pendidikan, pelayanan pendidikan dibagi menjadi tiga aspek penilaian, yaitu aspek dalam pelayanan administrasi, aspek dalam pelayanan akademik, aspek penilaian ekstrakurikuler. Pelayanan pendidikan merupakan pelayanan yang terkait dengan kualitas kurikulum, praktikum, evaluasi, dan hal hal lain terkait proses pendidikan pelayanan akademik juga terkait penunjang akademik seperti perkuliahan seperti laboratorium, perpustakaan, dan lain-lain. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan terkait data administrasi sekolah selama perkuliahan pada institusi. Pelayanan ekstrakurikuler merupakan pelayanan bidang non-akademik

pada mahasiswa. (Rozaq et al, 2017) Penilaian kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan berbagai instrumen. Terdapat begitu banyak modifikasi dalam penilaian kualitas layanan. Untuk penilaian kualitas pendidikan, terdapat alat ukur yang telah dikembangkan dengan menyesuaikan aspek-aspek yang berkaitan dengan pendidikan. Perguruan tinggi merupakan lembaga usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, maka diperlukan kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pada pelanggannya. Institusi dituntut untuk terus berkomitmen dalam meningkatkan kualitasnya. Untuk itu, diperlukan perbaikan secara kontinyu terkait mutu pendidikan

(Roro & Nurdianti, 2018) Penggunaan sistem digitalisasi dalam penilaian layanan pendidikan masih memiliki celah jika diterapkan pada institusi pendidikan. Metode digitalisasi lalu dimodifikasi dan di temukanlah metode pengukuran yang tepat untuk peningkatan mutu layanan pendidikan disebut dengan *Eduqual* (Mohapatra & Khan, 2007). *Eduqual* merupakan penilaian dengan dimensi *Learning Outcome, Responsiveness, Physical Facilities, Personality Development*, dan *Academic.Learning outcome* merupakan kemampuan dalam menyediakan layanan dalam memenuhi capaian pembelajaran secara digital. *Responsiveness* merupakan daya tanggap, kesediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang prima. *Physical facilities* merupakan fasilitas fisik penunjang pendidikan, dapat juga berupa materi dan komunikasi. Personal development merupakan pengembangan diri bagi peserta didik secara keseluruhan. Dapat juga dimaksudkan dengan peningkatan kapasitas non-akademik.

Academic menjadi aspek penilaian pelayanan akademik, dapat mencakup tentang keahlian pengajar dan proses akademik lainnya (Kaur & Sharma, 2020).

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan berbasisi digital adalah layanan yang menggunakan teknologi dan penerapan layanan Pendidikan menggunakan teknologi

yang mudah dan efektif dan efisiensi dimana proses layanan pendidikan ini sangat berguna dalam menunjang peningkatan mutu layanan Pendidikan secara kontinyu dan berdampak secara signifikan.

c. Manfaat Layanan Mutu Pendidikan

Dodi Nandika, Gatot H. Priowirjanto dan Soekartawi (2007:11) menjelaskan digital adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan cara yang menarik dan inovatif untuk menyediakan pembelajaran seumur hidup dengan akses global terhadap informasi, pembelajaran dan dukungan. Dalam hal ini digital mencakup perangkat komunikasi atau aplikasi, meliputi: radio, televisi, telepon seluler, komputer dan jaringan perangkat keras dan perangkat lunak, sistem satelit dan sebagainya,serta berbagai layanan dan aplikasi yang terkait dengan mereka, seperti *video conference* dan pembelajaran jarak jauh.

Hal senada dikemukakan oleh Anderson (2010:4) bahwa digital mencakup banyak teknologi terdapat konsensus tentang manfaat bagi pendidikan melalui penggunaan yang tepat dari perkembangan digital masalah mendasar adalah apakah guru tahu bagaimana menggunakan digital secara efektif dalam pengajaran mereka. Bagaimana digital digunakan akan tergantung pada subjek yang diajarkan, tujuan pembelajaran dan sifat dari siswa. Digital menawarkan lingkungan belajar yang cepat berkembang dan menarik, mengaburkan batas-batas antara pendidikan formal dan informal dan mengajak guru untuk mengembangkan cara cara mengajar baru dan memungkinkan siswa untuk belajar. Yves Punie and Marcelino Cabrera (2006:27) menjelaskan terdapat dua perspektif utama tentang peran digital yaitu: (1) digital untuk pembelajaran dan (2) belajar dengan menggunakan peningkatan mutu layanan Pendidikan.

Sementara Anderson (2010:6) mengemukakan bahwa penggunaan sistem digital di kelas, ruang dan laboratorium pengajaran diseluruh dalam cara guru mengajar dan bagaimana siswa menyerap ilmu dan metode belajar secara koefisien dan bias meningkatkan mutu layanan pendidikan

Menurut GesCI (2011:4) yang mengutip pendapat Evers, karakteristik digital berbasis pengetahuan antara lain: a) industri menghasilkan produk dengan kecerdasan buatan yang terintegrasi; b) organisasi pembelajaran, baik oleh swasta, pemerintah dan digital sipil, menjadi cerdas; c) adanya peningkatan organisasi pengetahuan dalam bentuk keahlian digital, disimpan dalam bank data, sistem pakar, rencana organisasi, dan media lainnya; d) adanya beberapa pusat keahlian dan produksi pengetahuan, dan; e) adanya budaya epistemik yang berbeda dalam produksi dan pemanfaatan pengetahuan. Sebuah digital berbasis pengetahuan bercirikan pertumbuhan, pengembangan, dan inovasi yang didorong oleh penggunaan optimal dari penggunaan informasi dan produk informasi.

GesCI (2011: 5-6) menguraikan empat pilar utama digital berbasis pengetahuan, yaitu: (1) pendidikan, (2) digital (3) sains dan teknologi, dan (4) inovasi. Sebagai pilar kedua, digitalisasi dianggap sebagai alat penting dalam mempersiapkan dan mendidik siswa dengan keterampilan yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja global, sehingga mereka dapat terus beradaptasi dengan inovasi teknologi berkelanjutan di dunia kerja, dan membuat siswa lebih mudah untuk mengakses pengetahuan. Lebih jauh digital dianggap sebagai mesin pertumbuhan dan alat untuk pemberdayaan, dengan implikasi yang besar untuk perubahan pendidikan.

Dari pendapat teori diatas digitalisasi untuk peningkatan mutu layanan pendidikan secara global dapat memiliki peran yang signifikansi terhadap mutu layanan pendidikan terutama dalam mengembangkan sistem digitalisasi dan promosi mutu pendidikan secara global.

d. Pembelajaran Digitalisasi

(Alan Suud Maadi Dalam Fikrotuna: Jurnal Kopertais, 2018:89)
Era globalisasi beberapa tahun terakhir sudah beralih kepada era digitalisasi yang ditandai dengan perubahan sistem yang serba cepat dan canggih. Sebagai contoh adalah perkembangan teknologi dalam hal

ini teknologi komunikasi, yang menyebabkan masyarakat semakin gampang mendapatkan dan bertukar informasi. Konsekuensi perkembangan ini adalah pada saatnya nanti mereka yang ingin mendapatkan ilmu bisa memperolehnya tanpa kehadiran secara fisik di ruang kelas. Internet dapat dijadikan sebagai media alternatif untuk memberikan materi belajar (kuliah/sekolah) secara online. Sehingga materi belajar dapat diakses oleh siapapun yang membutuhkan, baik kelas dominan maupun kelas populer. Hal ini sangat membantu bagi mereka yang terkendala ruang dan waktu.

Dalam laporan Indonesian *Digital Education and E-Learning Market Outlook to 2018-Rising Trend Of Blended To drive The Future Growth* menyatakan“Lembaga pendidikan terkenal terkemuka di negara ini telah menjadi lebih reseptif terhadap penerapan komponen pembelajaran *hi-tech*. kemajuan kemajuan teknologi di bidang pendidikan di Indonesia telah memberikan sejumlah manfaat bagi institusi pendidikan dan juga pelatih perusahaan seperti pelatihan multimodal, tas online dan tutorial, video streaming langsung dengan fakultas pengajaran dan beberapa fasilitas lainnya”.

Kondisi tersebut menuntut kepada perubahan-perubahan yang lebih efektif dan efisien dalam aspek pembelajaran dengan mengarah kepada pembelajaran *based on digital*. Pembelajaran digital dalam hal ini adalah menggunakan perangkat pembelajaran yang telah menggunakan teknologi canggih era milenial dan direlevansikan dengan perkembangan zaman yang selalu update. Seperti media pembelajaran, penyediaan layanan praktikum dan metode pembelajaran yang seluruhnya dengan teknologi. Penggunaan pembelajaran berbasis digital yang disebut *e-learning* faktanya sudah beberapa tahun yang lalu yang semakin berkembang dari masa ke masa seiring perkembangan teknologi dan komputerisasi.

E-learning telah diperkenalkan oleh universitas Illinois di Urbana-Champaign dengan sistem computer-assisted instruction dan *computer* bernama plato. Kemudian di era CBT (*Computer Based*

Training) muncullah aplikasi-aplikasi *e-learning* yang dioperasionalkan dalam bentuk *PC Standalone* yang materinya berbentuk tulisan atau media. Seiring semakin berkembangnya CBT (*computer based test*) semakin banyak produk *e-learning* yang ditawarkan salah satunya LMS (*learning management system*) yang dikeluarkan oleh AICC (*Airline Industry CBT Commette*), IMS, ARIADNE dan sebagainya dan berkembang kepada aplikasi *e-learning* berbasis web pada awal tahun 2000-an. Kemudian di era digitalisasi ini Menristekdikti menargetkan Pendidikan daring atau *e-learning* di seluruh Pendidikan akan diselenggarakan mulai tahun 2018. Seperti online learning atau daring diselenggarakan dimana peserta didik dapat mengakses materi, berinteraksi dengan materi, mengajar dan pembelajaran lain serta mengembangkan keilmuannya melalui pengalaman belajar.

E-learning memberikan kemudahan mengakses informasi dan kolaborasi untuk membangun budaya belajar kepada peserta didik dengan media selular, sosial, *cloud*, big data, virtual *reality* maupun augmented reality dan komunikasi terpadu dengan mudah. Namun yang lebih penting dengan tren pembelajaran digital adalah pemilihan media dan mengatur parameter media pembelajaran yang digunakan karena dengan hal tersebut sinergitas dan kolaborasi pembelajaran digital bisa diaplikasikan. Karena banyak perguruan tinggi yang antusias untuk memanfaatkan solusi-solusi digital dalam rangka mendukung terwujudnya proses pembelajaran digital yang semakin interaktif dan terpadu ternyata terdapat kendala akibat kurangnya sumber daya pendukung. Kurangnya sumber daya pendukung pada dasarnya terdapat solusi karena inti dari pembelajaran digital adalah dengan *internet-based learning*. Adapun perangkat dan aplikasi yang mendorong didalamnya dapat disinergikan antar perguruan tinggi yang dipandu oleh kemenristekdikti dan kemenag bagian pengelolaan perguruan tinggi.

d. Digitalisasi Mutu Layanan Pendidikan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan untuk merespon era digitalisasi, pembenahan infrastruktur menjadi keharusan bagi perguruan tinggi utamanya infrastruktur yang berbasis digital di zaman milenial ini. Karena pelayanan yang memadai dan difungsikan secara optimal juga mendorong dalam mencetak output yang berkualitas yang didukung dengan kemudahan pelayanan. Pembenahan digitalisasi infrastruktur selain memudahkan pelayanan kepada mahasiswa juga akan meningkatkan rating akreditasi perguruan pendidikan

Dengan kondisi covid-19 yang ada selama ini dimana belum terwujudnya layanan pendidikan yang berkualitas atau sarana prasarana fisik maupun non fisik harus segera dibenahi dengan optimalisasi kreativitas dan keberanian mencoba metode dan teknologi baru yang lebih efektif dan efisien. Sebagaimana selama ini optimalisasi media web sebagai informasi telah banyak digunakan di setiap perguruan tinggi. Namun tidak hanya sebatas hal tersebut, *spectrum* layanan digital yang menunjang kepada perbaikan infrastruktur harus diciptakan dan diselenggarakan secepatnya. Meskipun dalam hal ini pendidikan tinggi islam khususnya swasta mempunyai kendala dalam aspek penyediaan layanan tersebut.

Digitalisasi layanan pendidikan yang selama ini yang terjadi dipengaruhi oleh teknologi cepat dan komunikasi tanggap mulai praksis pendidikan perguruan tinggi seperti perubahan dari *face to face ke blended learning* atau online distance learning maupun big data. Akan tetapi revolusi pendidikan tinggi 4.0 bukan hanya sekedar digitalisasi pendidikan, karena perubahan instrumental tersebut niscaya terjadi disebabkan revolusi digital yang menuntut perubahan kepada semua aspek.

Muhammad Nur (2016:1)“Penggunaan *E-Learning* Sebagai Media Pembelajaran”. bahwasanya penggunaan pembelajaran berbasis e-learning dimanfaatkan untuk memanfaatkan proses pembelajaran agar

siswa mampu aktif dalam mengamati, mempraktikkan, mendemonstrasikan materi yang diajarkan oleh guru. Persamaan dalam penelitian ini ialah melakukan kegiatan pembelajaran secara *e-learning* agar siswa tetap dapat melaksanakan pembelajaran dengan efektif dan efisien walaupun berbasis *elearning*.

Kurtanto (2017:19) Dalam layanan digital pembelajaran daring adalah pembelajaran yang menggunakan teknologi multimedia, kelas virtual, CD ROM, streaming video, pesan suara, email dan telepon konferensi, teks online animasi, dan video *streaming online*.

Mustofa, Chodzirin, & Sayekti (2019:154) Dengan adanya layanan digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan dan kemajuan diberbagai sektor terutama pada bidang pendidikan, peranan dari teknologi informasi dan komunikasi pada bidang pendidikan sangat penting dan mampu memberikan kemudahan kepada guru dan siswa dalam proses pembelajaran daring ini dapat diselenggarakan dengan cara masif dan dengan peserta didik yang tidak terbatas. Selain itu penggunaan pembelajaran daring dapat diakses kapanpun dan dimana pun sehingga tidak adanya batasan waktu dalam penggunaan materi pembelajaran.

Pendapat teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pembelajaran daring atau *e-learning* merupakan suatu pembelajaran yang memanfaatkan teknologi dengan menggunakan internet dimana dalam proses pembelajarannya tidak dilakukan dengan *face to face tetapi* menggunakan media elektronik yang mampu memudahkan siswa untuk belajar kapanpun dan dimanapun.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elfridawati Mai Duhani dengan judul Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu As-Salam Ambon dalam jurnal Al-Iltizam, Vol. 1, No. 1, Juni 2016. Hasilnya adalah sebagai berikut:
 - a. Terdapat faktor pendukung dan juga penghambat manajemen humas dalam lembaga Madrasah Ibtidaiyah Terpadu As-Salam Ambon.

- b. Tahap Proses, penyusunan program tidak secara eksplosif dibuat ini terkait tidak ada bidang khusus humas dalam Madrasah Ibtidaiyah Terpadu As-Salam Ambon, Proses dilakukan secara umum yang biasa dilakukan seperti rapat awal tahun, rapat dengan guru, rapat dengan orang tua dan rapat dengan dinas.
 - c. Tahap pengorganisasian adanya pembagian tugas dalam melaksanakan program hubungan sekolah dengan masyarakat dibawah pimpinan kepala sekolah.
 - d. Untuk tahap actuating melihat bagaimana menciptakan hubungan sekolah dengan orang tua peserta didik, mendorong orang tua menyediakan lingkungan belajar yang efektif, mengadakan komunikasi dengan pihak tertentu, mengadakan kerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta, serta mengadakan kerjasama dengan bidang sosial keagamaan.
 - e. Tahap pengawasan dengan memantau hubungan sekolah dengan masyarakat, menilai kinerja hubungan sekolah dengan masyarakat.
2. Penelitian yang ditulis oleh Muhammad Abdul Qohar (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang) pada tahun 2016 dengan judul tesis Strategi Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa:
- a. Tahap-tahap strategi manajemen humas dalam menjalin hubungan masyarakat berbasis teknologi di MTsN dan SMPN 1 Srono Banyuwangi dibagi menjadi 3 bagian, yaitu: a) Tahap Proses. Pada tahap ini, Waka humas di MTsN dan SMPN 1 Srono merencanakan program-program kehumasan yang mengacu pada visi dan misi sekolah. Dengan alasan tujuan akhir dari program humas adalah mencapai target untuk memajukan mutu sekolah. Dalam merencanakan programnya Waka humas menjalin kerja sama dengan Kepala sekolah, para dewan guru dan khususnya dengan Waka kurikulum dan kesiswaan. b) Tahap pelaksanaan. Pada tahap ini, Pelaksanaan program kerja yang telah disusun dan disepakati bersama melalui forum musyawarah dilaksanakan sesuai dengan jadwal

program oleh Waka humas di MTsN dan SMPN 1 Srono dengan dibantu oleh rekan guru yang telah ditunjuk oleh waka humas sendiri dan tentunya atas restu dari kepala sekolah. Selain itu juga banyak menjalin kerjasama dengan Waka kurikulum dan Waka Kesiswaan, khususnya dalam program meningkatkan mutu sekolah secara keseluruhan. c) Evaluasi. Pada tahap ini, Waka humas mengadakan rapat bersama yang dipimpin langsung oleh bapak kepala sekolah dan juga melibatkan dewan guru dalam rangka mengevaluasi hasil kinerja humas, sekaligus waka humas mempertanggungjawabkan hasil kerjanya dari seluruh kegiatan yang bersifat kehumasan. Dalam proses rapat evaluasi ini akan diketahui kelebihan dan kekurangan dari program-program yang telah dilaksanakan.

- b. Bentuk/jenis hubungan masyarakat berbasis teknologi di MTsN dan SMPN 1 Srono Banyuwangi ada 5 yaitu, a) Hubungan edukatif, adalah hubungan kerja sama dalam hal mendidik murid, antara guru di sekolah dan orang tua di dalam keluarga. Adanya hubungan ini dimaksudkan agar tidak terjadi perbedaan prinsip atau bahkan pertentangan yang dapat mengakibatkan keragu-raguan pendirian dan sikap pada diri anak. b) Hubungan kultural, yaitu usaha kerja sama antara sekolah dan masyarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada. c) Hubungan institusional, yaitu hubungan kerjasama antara sekolah dengan lembaga-lembaga atau instansi resmi
- c. lain, baik swasta maupun pemerintah yang berkaitan dengan peningkatan mutu sekolah. d) hubungan religius, yaitu hubungan kerjasama antara madrasah dengan lembaga pondok pesantren yang dianggap memiliki pengetahuan lebih seputar agama Islam. e) hubungan sosial keagamaan, yaitu suatu hubungan yang mengajarkan pentingnya sikap toleransi beragama terlebih pada sekolah yang memiliki siswa-siswi multi-religion.
- d. Strategi yang digunakan manajemen humas dalam menjalin hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu sekolah di MTsN dan SMPN

- 1 Srono Banyuwangi ada 4 teknik, yaitu: a) teknik tertulis, seperti majalah dan surat kabar, pamflet atau brosur, buletin sekolah dll. b) teknik lisan, seperti komunikasi langsung dengan orang tua siswa. c) teknik peragaan, seperti sekolah mengadakan pameran sekolah yang menampilkan hasil kreasi siswa dan sekolah bisa menampilkan kemampuan siswa dari hasil latihan kegiatan ekstrakurikuler di) teknik elektronik, seiring dengan kemajuan teknologi sekolah bisa memanfaatkannya. Seperti telepon sebagai sarana untuk menjalin komunikasi dengan orang tua siswa. Keempat strategi di atas merupakan gambaran dari fungsi dan upaya dari waka humas dalam meningkatkan mutu sekolah melalui usaha menciptakan hubungan yang harmonis baik secara internal maupun eksternal.
- e. MTsN dan SMP Negeri Srono bisa dikatakan bermutu sebab telah berhasil menyeimbangkan antara input, proses dan output. Akan tetapi dalam meningkatkan mutu ada faktor utama yang perlu dioptimalkan yakni faktor proses. Dengan proses pembelajaran yang maksimal kedua sekolah ini mampu mengubah kualitas input yang biasa menjadi baik dan input yang sudah baik menjadi luar biasa serta pada akhirnya melalui proses yang optimal kedua sekolah ini mampu menghasilkan output yang berkualitas.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin (UIN Sunan Kalijaga) pada tahun 2015 dengan judul tesis Manajemen Humas Dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan Di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa:
- a. Fungsi manajemen humas di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman, meliputi; prosedur Proses, pelaksanaan, dan evaluasi manajemen humas. Ditinjau dari fungsi Prosesnya, manajemen humas di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman diawali dengan terlebih dahulu menganalisis kondisi yang ada di lingkungan pendidikan terkait dengan pengenalan kebutuhan. Dalam menyusun Proses humas, sekolah secara bersama-sama melakukan rapat dengan semua pihak yang terkait, seperti kepala sekolah, koordinator bidang

humas, para guru serta para pegawai. Sementara pada tahap pelaksanaan manajemen humas yang telah ditetapkan secara bersama-sama tersebut, sekolah menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan semua pihak yang terkait, kerjasama dengan lingkungan internal maupun eksternal, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan penyediaan fasilitas untuk segala kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak sekolah. Adapun program humas yang dilaksanakan oleh SD Muhammadiyah Kadisoka, yaitu pertemuan wali murid, pengajian ahad perdana, pengajian akbar syawalan, tutup tahun, home visit, school visitation, kunjungan ke sekolah lain, karya wisata, promosi, pentas kesenian, buka bersama dan lain sebagainya. Sedangkan pada level evaluasi, dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Evaluasi langsung yaitu dengan turun ke lapangan atau bertanya langsung pada panitia pelaksana, sedangkan evaluasi secara tidak langsung dilakukan dengan diadakannya rapat bulanan, yang berupa penyampaian laporan pertanggung jawaban (LPJ).

- b. Bentuk keberhasilan humas di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman dapat dilihat dari terlaksananya program humas, prestasi sekolah yang meningkat sehingga menjadi sekolah favorit berbasis agama yang kuat, bertambahnya sarpras, memiliki sekolah cabang di Bayen, bertambahnya jumlah siswa saat ini, nama sekolah semakin dikenal oleh masyarakat luas, dan menjadi alternatif SD Muhammadiyah favorit di Kecamatan Kalasan setelah SD Muhammadiyah Sapen dan SD Muhammadiyah Condongcatur yang lebih dahulu bersinar.
- c. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Humas di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman.
 1. Faktor Pendukung, yaitu dukungan serta partisipasi aktif dari Kepala Sekolah, para pendidik dan seluruh staf, adanya pertanggungjawaban komite sekolah, dan peran aktif wali murid dan masyarakat,

2. Faktor Penghambat, yaitu pejabat yang bersangkutan belum sepenuhnya memiliki kompetensi (keahlian); terlalu banyaknya tugas dan wewenang dimana ada guru yang dibebani dengan tugas tambahan lebih dari satu bidang seperti korbid kesiswaan yang merangkap sebagai kabid humas sehingga kinerjanya kurang maksimal akan bisa terjadi tumpang tindih; sekolah belum berani memberi kepercayaan kepada guru lain agar beban korbid humas dan kesiswaan dipisah, dengan asumsi bahwa masing-masing guru pasti memiliki potensi yang berbeda-beda dan perlu diberdayakan lebih maksimal; minimnya anggaran meskipun sudah ada BOS dari pemerintah pusat yang dirasa masih kurang sehingga ada beberapa program humas terkait dengan pemberdayaan masyarakat sekitar menjadi tertunda seperti budidaya ikan dan ternak bebek.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nadzir (IAIN Purwokerto) pada tahun 2018 dengan judul tesis Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah (MTs.) Ma'arif Nu 1 Jatilawang Banyumas. Dari hasil penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa:
 - a. Manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatannya melaksanakan fungsi manajemen yaitu Proses (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengimplementasian (*leading/actuating*) dan pengontrolan (*controlling*). Siklus manajemen humas tersebut bersifat terus-menerus yang satu dengan lainnya saling berhubungan. Dengan kata lain, Proses kegiatan yang kemudian diorganisasikan untuk selanjutnya diimplementasikan, kemudian diadakan pengontrolan yakni berupa evaluasi. Hasil dari evaluasi ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam Proses kegiatan selanjutnya.
 - b. Manajemen hubungan masyarakat di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang tersebut merupakan satu dari beberapa komponen dalam sekolah yang bersama manajemen lain bekerja sama mencapai tujuan yang

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

- c. Dengan demikian, manajemen humas di MTs. Ma'arif NU 1 Jatilawang merupakan jembatan komunikasi madrasah dengan publiknya. Sehingga, peran humas yang merupakan komunikator madrasah ini berdampak pula pada peningkatan mutu pendidikannya. Baik berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan kualitas peserta didik, kuantitas peserta didik, pemenuhan sarana prasarana, keberlangsungan madrasah dan kegiatan lainnya.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Niken Fitriani (IAIN Ponorogo) pada tahun 2019 dengan judul *Manajemen Public Relation Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo)*. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa:
- a. Penelitian *public relations* dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis *website* di SMK N 1 Jenangan Ponorogo merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Penelitian yang dimaksud dalam manajemen humas adalah melakukan suatu pencarian isu / memahami keadaan yang ada saat tersebut. Praktisi humas harus memiliki kemampuan dalam hal komunikasi, menangkap informasi, pengalaman yang luas sehingga mampu membaca keadaan yang ada. Untuk memahami keadaan/ isu yang ada bisa dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan publik dan melakukan analisis situasi dari publik secara langsung serta evaluasi dari program kerja yang telah dilaksanakan sebelumnya. Penelitian humas di SMK N 1

Jenangan melibatkan semua individu yang berhubungan dalam lembaga tersebut, baik pendidik maupun tenaga kependidikan serta pemangku kepentingan lembaga tersebut.

- b. Proses *public relations* dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis *website* di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo berdasarkan penelitian atau pencarian fakta yang telah dilaksanakan sebelumnya. Proses humas di SMK Negeri 1 Jenangan biasa dilakukan pada awal tahun pelajaran dengan rapat bersama yang melibatkan pemangku kepentingan di SMK Negeri 1 Jenangan untuk tujuan yang telah disepakati bersama. Proses dalam manajemen humas yang disusun berkaitan dengan apa program yang akan dilakukan, kapan waktu pelaksanaan program, berapa biaya yang dibutuhkan untuk program tersebut dan siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut. Rencana program yang telah disusun di SMK Negeri 1 Jenangan adalah PKL, Studi Tour, Magang, LKS, KI, Saluran Tamatan, UKK.
- c. Pelaksanaan *public relation* dalam peningkatan mutu pendidikan di SMK Negeri 1 jenangan Ponorogo mengacu pada susunan rencana yang telah dibuat dengan pemikiran yang matang bersama dengan pihak yang terkait. Pelaksanaan program kegiatan humas, hubungan ataupun komunikasi dengan masyarakat, pemerintah maupun dunia usaha dan dunia industri dilakukan senantiasa memanfaatkan media yang ada dengan efisien, efektif dan semaksimal mungkin dengan memanfaatkan biaya dari komite sekolah dan tabungan siswa. Program humas dalam SMK Negeri 1 Jenangan yang telah disusun untuk dilakukan adalah PKL, Studi Tour, Magang, LKS, KI, Saluran Tamatan, UKK. Dari hasil pelaksanaan yang telah dilakukan, selanjutnya akan dinilai atau dievaluasi apakah hasilnya telah sesuai dengan harapan atau belum dengan rapat bersama dan pembuatan laporan.

- d. Evaluasi *Public Relations* dalam peningkatan mutu pendidikan di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo dilakukan dalam berbagai kegiatan program humas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.

1. Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Jl Pendidikan Desa Laut Dendang, Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Peneliti memilih di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang sebagai lokasi penelitian ingin mengetahui informasi Implementasi manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

2. Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 4 bulan yaitu pada bulan Januari s/d April 2021.

B. Desain Penelitian

Penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan sistem penelitian lapangan yang berjenis kualitatif yang digunakan beberapa pertimbangan seperti dalam cara kualitatif yaitu jenis penelitian lapangan sehingga dapat dicapai data – data yang mendukung pada penelitian ini dengan cara mengungkapkan permasalahan dengan tujuan dimaksudkan pada karakteristik yang harus dihasilkan pada rencana yang tersusun sebelumnya (Lexy J.Moleong, 2007:9).

Menurut (Sarah J. Tracy 2013:3), Penelitian kualitatif adalah tentang membenamkan diri dalam sebuah adegan dan mencoba memahaminya apakah pada pertemuan perusahaan, dalam festival komunitas, atau selama wawancara. Penelitian kualitatif sengaja memeriksa dan mencatat surat kecil untuk memutuskan bagaimana berperilaku, serta memahami konteks dan membangun klaim pengetahuan yang lebih besar tentang budaya.

(John W. Creswell, 2014) Penelitian kualitatif adalah: (a) konsepnya "belum matang" karena kurangnya teori yang mencolok dan penelitian

sebelumnya; (b) gagasan bahwa teori yang tersedia mungkin tidak akurat, tidak pantas, salah, atau bias; (c) kebutuhan ada untuk mengeksplorasi dan menggambarkan fenomena dan mengembangkan teori; atau (d) sifat fenomena mungkin tidak cocok untuk tindakan kuantitatif.

Pengkajian dalam lapangan ini berjenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisa pelaksanaan manajemen humas. Dalam hal ini sekolah memiliki manajemen humas yang bertugas dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang

C. Metode dan Prosedur Penelitian

Berdasarkan studi pendahuluan seperti yang tergambar pada pembahasan sebelumnya maka pendekatan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Penggunaan penelitian kualitatif dianggap cocok dengan judul penelitian ini karena dengan pendekatan ini, peneliti dapat secara mendalam mengenai objek yang akan diteliti dan dapat menggambarkan objek yang akan diteliti secara sistematis sesuai fakta yang ada.

Bogdan dan Taylor (1984:139) penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang berperilaku yang dapat diamati dan pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jemmi (2013:13) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Blumer (1969:8) Penelitian kualitatif menekankan makna penelitian mereka. Metode kualitatif memungkinkan kita untuk tetap dekat dengan dunia empiris Mereka dirancang untuk memastikan kecocokan yang erat antara data dan apa yang orang benar-benar mengatakan dan melakukan. Dengan mengamati orang-orang dalam kehidupan sehari-hari mereka, mendengarkan mereka berbicara tentang apa yang ada di pikiran mereka,

dan melihat dokumen mereka hasil bumi, peneliti kualitatif memperoleh pengetahuan langsung tentang kehidupan sosial tidak difilter melalui definisi operasional atau skala peringkat.

Deutscher *et al.* (1993: 25), Peneliti kualitatif menekankan studi atau apa yang disebut validitas menekankan keandalan dan replikasi. Dalam artian lain paradigma kualitatif ini yakni paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks dan rinci. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Pada penelitian kualitatif, semakin mendalam, teliti, dan tergali suatu data yang didapatkan maka dapat dikatakan semakin baik pula kualitas penelitian.

Alasan digunakanya pendekatan ini adalah karena peneliti melihat sifat dari masalah yang diteliti dapat berkembang secara ilmiah sesuai kondisi situasi di lapangan. Karena penelitian ini dilakukan salah satu sekolah ternama di kota Deli Serdang . SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang selalu mengalami perkembangan yang baik dari layanan pendidikan maupun dalam rekrutmen siswa dan sarana prasarana yang berdampak langsung keberhasilan pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

D. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, berupa hasil wawancara, hasil observasi dan hasil studi dokumen yang dibuat dalam bentuk transkrip wawancara. Dalam transkrip wawancara ini berisikan semua sumber data dan informasi yang dibutuhkan dalam menggambarkan dalam pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai responden penelitian yaitu humas sekolah SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

a) Sumber Data Primer

Sumber Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu sumber asli yang memuat informasi diamati dan dicatat secara langsung data tersebut. Sumber data primer dalam penelitian memperoleh dengan cara mencari data dan informasi melalui wawancara dan informan yang mengetahui secara jelas dan rinci masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi data primernya adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala bagian Humas, Kepala sekolah satu orang guru, staf administrasi sekolah satu orang dan informan pendukung lainnya

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), dokumentasi dan gabungan tempatnya.

E. Instrumen dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen dan sekaligus pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Thomas Kuhn (1970:76) yang menyarankan bahwa para ilmuwan dipengaruhi oleh cara atau kerangka kerja untuk melakukan sains. Dalam ilmu sosial yang kita bicarakan beberapa pandangan berpengaruh yang berbeda. Yang paling umum direferensikan adalah positivis, paradigma interpretatif, kritis, dan partisipatif. Positivis percaya bahwa realitas berada di luar diri sendiri, bahwa itu dapat diamati, dan bahwa alat yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian dapat menghasilkan informasi yang dapat direproduksi dan berpotensi ditiru jika dikumpulkan dalam keadaan yang sama. Positivis umumnya percaya bahwa peneliti adalah pengamat dan harus meminimalkan interaksi mereka dan efek pada pokok permasalahan penelitian saat mereka sedang berkumpul data. Peneliti yang mengambil posisi positivis sering lebih suka menguji teori dari pada mendapatkannya secara induktif dari situasi penelitian.

Suharsimi Arikunto (2004:217), pengumpulan data adalah menjadi bagian dari yang terpenting dari sebuah penelitian, terutama apabila peneliti menggunakan metode yang berpeluang besar dimasuki unsur-unsur peneliti. Tujuan dari bagian pengumpulan data adalah untuk menjelaskan kapan, bagaimana, di mana, dan berapa lama penelitian akan berlangsung. Oleh karena itu, agar peneliti mendapatkan data yang *valid*, maka peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian.

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Interview* (Wawancara)

Interview (wawancara) adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan Teknik wawancara yang dilakukan dengan pertanyaan terbuka dan menggunakan fasilitas handphone sebagai alat perkiraan Sugiyono (2009:194) wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan melalui tatap muka (*face to face*) dengan menggunakan telepon. Dalam penelitian ini juga peneliti berupaya menggunakan ketiga jenis wawancara tersebut, dan dalam hal ini peneliti

menggunakan pedoman wawancara yang sifatnya terbuka yang dimaksud agar peneliti tidak keluar dari apa yang sedang diteliti.

Peneliti melakukan wawancara terstruktur dan struktur dengan kepala humas, kepala sekolah di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Wawancara ini dilakukan sebagai pelengkap data untuk menjawab fokus penelitian tentang bagaimana pelaksanaan pelaksanaan manajemen humas terhadap peningkatan layanan sekolah di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk menghasilkan jawaban panjang dan banyak yang dapat memberikan penjelasan tentang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk membantu peneliti saat wawancara, digunakan pedoman wawancara sehingga peneliti ini tidak keluar dari tujuan peniti pengembangan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi dilakukan juga dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan jawaban responden (*probing*). Teknik ini dilakukan untuk membantu peneliti mengurangi *blocking* (hilang ide) untuk mengajukan pertanyaan baru.

2. Pengamatan (Observasi)

Usman dan Akbar (2001:254) observasi adalah pengamatan yang sistematis terhadap gejala - gejala yang diteliti pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Pengamatan dilakukan terhadap terhadap pelaksanaan humas dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang pengamatan yang diamati dalam berbentuk langsung (*face to face*) saat-saat manajemen humas melakukan atau menjawab atau berkomunikasi tidak langsung seperti gerakan fisik dan bahasa nonverbal lainnya.

Peneliti menggunakan juga pengamatan berperan serta, karena pada praktiknya jarang sekali peneliti dapat mengamati subjek penelitian dengan baik dan benar tanpa terlibat langsung dengan kegiatan orang-orang yang

menjadi sasaran penelitian. teknik pengamatan berperan serta digunakan untuk melengkapi dan menguji hasil dari wawancara yang diberikan oleh responden oleh peneliti yang kemungkinan belum menggambarkan segala macam situasi yang dikehendaki peneliti dan dilaksanakan dengan cara peneliti melibatkan diri pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan objek penelitian. bahkan peneliti saat ini menjadi bagian dari yang objek yang diteliti karena sedang berada di lokasi yang sama dengan objek penelitian.

Observasi yang dilakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dilakukan secara berkelanjutan dan memperhatikan situasi dan kondisi yang terjadi, sehingga akan diperoleh informasi yang berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

3. Studi Dokumen (Dokumen *Review*)

Moleong (2002:161) dokumen sudah lama digunakan untuk peneliti sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data untuk menguji, menafsirkan dan bahkan untuk menganalisis hasil penelitian yang ditemukan.

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan studi dokumen melalui pemeriksaan dan pengumpulan dokumen seperti dokumen tentang bagaimana manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan dan sarana sarana prasarana di sekolah di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

F. Prosedur Analisis data

Sugiyono (2013:246) analisis data dan dalam pengecekan data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Sugiyono kegiatan yang dilakukan yaitu data *reduction*, *data display* and *conclusion drawing* atau *certification*.

Data yang telah diperoleh dari lapangan, yaitu data yang berhubungan dengan pelaksanaan manajemen humas meningkatkan layanan pendidikan di

SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Menurut Sugiyono (2013:247) Cara melakukan Analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Penelitian merangkum data hasil dengan awal menyusun wawancara dengan awalnya menyusun transkrip wawancara (cara wawancara secara terstruktur) merangkum hasil observasi serta dokumen yang dikumpulkan, dan melakukan pengarsipan juga memilih hal-hal yang pokok sesuai dengan tujuan penelitian. peneliti berupaya memfokuskan pola pola pola yang penting, dan selanjutnya dicari pola yang sesuai dengan tujuan peneliti.

Hasil reduksi data akan mempermudah dan memperjelaskan dalam memberikan gambaran yang telah diperoleh di lapangan serta dapat mempermudah peneliti ketika melakukan pengumpulan data berikutnya. Selain itu, peneliti dapat memilah-milah mana yang relevan atau sesuai dengan fokus penelitian, sehingga akan dapat menjawab pertanyaan peneliti. kegiatan ini membantu peneliti membuat keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Reduksi data dalam dalam penelitian terus selama pengumpulan data berlangsung, baik dalam bentuk ringkasan, isi tema, dan menulis memo. Data yang direduksi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah reduksi data yaitu *displaykan* data menyajikan data agar mudah dipahami apa yang terjadi sebenarnya di lapangan, dapat merencanakan kerja penelitian selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. *display* atau penyajian data adalah proses analisis untuk memudahkan data untuk disimpulkan peneliti melakukan proses ini dengan cara membuat matriks diagram atau grafik, sehingga dengan begitu penting dapat menentukan semua data yang ditemukan dengan

lebih sistematis kegiatan ini dilakukan terhadap transkripsi dan wawancara dokumen tertulis maupun foto, serta catatan lapangan hasil observasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan yang terdapat dalam rangkaian analisis data maka proses selanjutnya adalah kesimpulan atau verifikasi data. Pada tahapan ini peneliti mengambil keputusan terhadap data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada mampu menjawab permasalahan dan tujuan penelitian yang dicapai.

Data yang sudah direduksi dalam bentuk transkrip wawancara, hasil analisis lapangan saat observasi, dan data dokumentasi yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diinterpretasikan dan selanjutnya dibuat kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat sesuai dengan tujuan penelitian.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Sugiyono (2013: 269) menyatakan bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif bersifat majemuk/ ganda dan dinamis/ selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Jadi, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas interbal), uji *transferability* (validitas eksternal), uji *dependability* (reliabilitas), dan uji *confirmability* (objektivitas).

a. Uji Kredibilitas

Menurut Sugiyono (2013: 270), uji kredibilitas data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Perpanjangan pengamatan, artinya peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan sebelumnya merupakan data yang sudah benar atau tidak. Jika data yang diperoleh ternyata tidak benar,

maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga memperoleh data yang pasti kebenarannya. Namun, jika setelah dicek data sudah benar yang berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri

- b. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013: 273-274).
 1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian dari beberapa sumber tersebut, data dideskripsikan dan dikategorikan berdasarkan pandangannya sama atau tidak.
 2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jika menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan

2. Uji *Transferability*

Menurut Sugiyono (2013: 276), *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkaitan dengan pertanyaan, sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain. Laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar *transferability*. Sebagai uji *transferability*, peneliti membuat laporan penelitian dengan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya, sehingga orang lain dapat memahami hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

3. Uji *Dependability*

Sugiyono (2013: 277) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Jika peneliti tidak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan. Sebagai uji *dependability*, peneliti melakukan untuk melakukan audit terhadap keseluruhan hasil penelitian.

4. Uji *Konfirmability*

Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menurut Sugiyono (2013: 277), uji *konfirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *konfirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai prosesnya tidak ada, tetapi hasilnya ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah SMP IT Lau Dendang

Sejarah berdirinya SMP IT Al-Hijrah Laut Dendang itu tidak terlepas dari sejarah berdirinya SD Al-Hijrah Laut Dendang, yang mana SDIT Al-Hijrah terlebih dahulu berdiri di tahun 2005, kemudian setelah SD berjalan sekitar 4 tahun, banyak permintaan dari pihak orang tua untuk segera membentuk atau mendirikan SMP. Maka tahun 2009 dimulai berdirinya SMP IT Al-Hijrah Angkatan pertama dengan Jumlah siswa masih sepuluh orang, kemudian 2010 masuk angkatan kedua siswa menurun hanya lima orang, kemudian masuk di tahun ketiga SMP IT Al-Hijrah hampir tutup. Namun setelah diskusi panjang antara pihak yayasan dengan pihak orang tua, akhirnya kesepakatan bersama SMP IT Al-Hijrah tetap dilanjutkan. Alhamdulillah di Angkatan ketiga siswanya lebih banyak dengan jumlah siswa lebih kurang 15 orang dengan Angkatan pertama 10 orang siswa dan angkatan kedua 5 orang siswa dan terus bertambah sampai sekarang ini di tahun 2020 dengan jumlah siswa SMP IT Al-Hijrah lebih kurang seluruhnya 320 orang.

Awal sekali 2009 SMP IT Al-Hijrah terletak di Lau Dendang dengan bangunan hanya 3 lokal, jadi bangunan yang sekarang digunakan anak SD, awalnya itu digunakan anak SMP. Jadi SD pada saat itu bukan terletak di Lau Dendang tetapi berada di YBS depan PBSI simpang jalan menuju kampus UMA. Kemudian di tahun 2010 SMP IT Al-Hijrah dipindahkan sementara, dan mencari gedung untuk disewa. Karena SD akan dipindah ke Lau Dendang maka siapkanlah 6 lokal 1 lantai saja dahulu, dan pada saat itu juga kita menyewa ruko untuk anak SD. Dan pada tahun 2011, SD dan SMP sudah mulai dipindahkan ke Lau Dendang kembali, karena bangunan sudah

selesai dibangun dan sampailah dengan sekarang ini SMP IT Al Hijrah bertempat di lokasi di Jl. Perhubungan Desa Lau Dendang Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Dengan siswa SMP IT Al-Hijrah yang sekarang berjumlah lebih kurang seluruhnya 150 orang siswa. Inilah sejarah singkat SMP Islam Terpadu yang tidak terlepas dari SD Islam Terpadu Al-Hijrah Lau Dendang.

Adapun perbedaan SMP Islam Terpadu Al-Hijrah dengan SMP Umum, SMP Umum muatannya cenderung kepada peningkatan dan pengembangan akademik saja, sedangkan Islam Terpadu tidak hanya terfokus kepada pengembangan akademik saja, melainkan juga fokus kepada pengembangan karakter yang lebih aplikatif. SMP IT kurikulumnya di bawah Dinas Pendidikan sendiri bukan dibawah naungan Departemen Agama. Dikatakan Terpadu karena menerapkan nilai-nilai Islam dalam semua mata pelajaran dan lebih cenderung kepada aplikatifnya berusaha untuk bagaimana setiap materi materi yang didapat siswa itu bisa diaplikasikan siswa baik itu disekolah maupun dirumah. Contohnya saja yaitu pembinaan keislaman dan pembinaan ibadah yang cenderung banyak kepada aplikatifnya, diantaranya adanya Tahfidz al-Qur'an yang mana siswa diharapkan lebih dekat dengan al-Qur'an, metodenya selain di sekolah diberi jam Qur'an dalam bentuk Tahfidz ada juga dalam bentuk laporan, karena setiap anak diberikan buku laporan tentang ibadah apa saja yang mereka lakukan dirumah dan itu akan terpantau dari buku laporan tersebut yang selalu dikoreksi oleh wali kelas dan dibuktikan oleh keterangan orang tua. Jadi pembelajaran itu tidak sebatas disekolah saja berharap tetap dilakukan dirumah dengan cara adanya buku laporan kegiatan ibadah siswa sehari-hari atau buku penghubung yang dapat dipantau dari sekolah.

Adapun yang bertugas sebagai kepala sekolah SMP IT Al Hijrah Deli Serdang sejak awal berdirinya sampai dengan sekarang yaitu:

- 1) Arbi Pasaribu, S.Pd
- 2) Zuheyri, M.Pd
- 3) Muhammad Taufiq, S.Pd

a. Visi, Misi, Tujuan Sekolah

1) Visi

“Terwujudnya Generasi Muda Sholeh, Cerdas dan Mandiri”

2) Misi

- a) Melakukan kajian-kajian dalam rangka memberikan pemahaman dan upaya penerapan system pendidikan islam terpadu modern dan komprehensif.
- b) Menjalin dan mempererat kerjasama mutualisme dengan berbagai pihak untuk menggali dan mengembangkan potensi yang ada.
- c) Memberikan pengalaman baru kepada siswa untuk memunculkan jiwa-jiwa pembelajar pemberani dan bertanggung jawab.

3) Tujuan Sekolah

- a) Lulusan SMP IT Al-hijrah 2 dapat melaksanakan ibadah wajib (sholat) dengan kesadaran
- b) Lulusan SMP IT Al-hijrah 2 adalah anak yang berbakti kepada kedua orang tuanya
- c) Lulusan SMP IT Al-hijrah 2 adalah anak yang memiliki sikap disiplin
- d) Lulusan SMP IT Al-hijrah 2 adalah anak yang memiliki tingkat kepercayaan diri
- e) Lulusan SMP IT Al-hijrah 2 adalah anak yang senang membaca dan mencintai bacaan.
- f) Memiliki perilaku sosial yang baik
- g) Memiliki budaya bersih
- h) Nilai 5 bidang studi utama tuntas
- i) Tartil baca Al quran
- j) Hafal juz 27, 28, 29 dan 30 Al quran
- k) Memiliki kemampuan membaca efektif

- l) Memiliki kemampuan komunikasi dengan baik.
- 4) Peraturan Sekolah
- a) Hadir sebelum pukul 07.00 WIB.
 - b) Memakai seragam sesuai dengan jadwal dan ketentuan.
 - c) Tidak membawa uang jajan.
 - d) Tidak berambut panjang (ikhwan) dan berkuku panjang (ikhwan dan akhwat).
 - e) Tidak membawa memakai perhiasan, handphone dan senjata tajam.
 - f) Memberikan keterangan atas ketidakhadiran berupa surat dari orang tua dan surat dokter bila sakit.
 - g) Mengikuti dan melaksanakan seluruh program dan kegiatan sekolah.
- 5) Budaya Sekolah
- a) Adab
 1. Mengamalkan 3 S (Senyum, Sapa, Salam).
 2. Berperilaku sopan santun kepada seluruh civitas Al-Hijrah dan Tamu.
 3. Menyayangi yang muda dan menghormati yang tua.
 4. Berpenampilan rapi dan syar'i (Menutup aurat).
 5. Mengembalikan dan merapikan setiap peralatan perlengkapan yang dipakai pada tempat yang semula.
 6. Meminta izin atas pemakaian barang orang lain.
 7. Makan dan minum dalam kondisi duduk.
 8. Antri dalam setiap urusan
 - b) Aktivitas
 1. Menyambut kehadiran siswa dan guru.
 2. Mengikuti apel pagi.
 3. Mengikuti upacara bendera setiap senin dan hari Nasional.
 4. Melakukan dzikir pagi setelah apel pagi.
 5. Melaksanakan kewajiban piket sesuai jadwal.
 6. Melaksanakan sholat dhuha di sela waktu istirahat.

7. Melaksanakan sholat berjamaah di masjid.
8. Selalu menjaga kebersihan pribadi dan lingkungan sekolah.
9. Melaksanakan shaum sunnah di waktu yang telah ditentukan.

Adapun uraian dari aktivitas di SMP IT Al-Hijrah Lau Dendang berdasarkan hasil observasi peneliti adalah sebagai berikut:

Aktivitas sekolah di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang dilaksanakan mulai hari senin sampai dengan hari jumat dan dimulai dari pukul 07.00 WIB dan sampai pada pukul 16:15 WIB, terkecuali pada hari senin dan hari jumat aktivitas di sekolah hanya sampai pukul 16.00 WIB. Dan setiap hari tepatnya pada pukul 07:00-07:45 sebelum memulai aktivitas pembelajaran dikelas, para guru beserta para siswa melakukan aktivitas berikut:, setiap hari senin melaksanakan upacara bendera dan membaca al-ma'tsurat atau dzikir bersama, setiap hari selasa aktivitas berbaris, ikrar dan mutaba'ah wali kelas, selanjutnya pada hari rabu baris berbaris, ikrar dan Arab dan *English day*, kemudian pada hari kamis aktivitas baris berbaris, ikrar dan *tahfidz day*, kemudian pada hari jum'at aktivitas baris berbaris dan ikrar. Dan kemudian pada waktu istirahat peserta didik dan guru juga diwajibkan untuk melaksanakan shalat dhuha di masjid sekolah bersama-sama dan siang harinya pada waktu shalat dzuhur peserta didik bersama guru melaksanakan shalat berjamaah di masjid. Dan pelaksanaan pembelajaran dimulai dari pukul 08:00 sampai pada pukul 14:50, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan ekstrakurikuler pada pukul 14:50-16:00 Khusus pada hari senin, setelah proses pembelajaran berakhir diadakan BPI (Bina Pribadi Islam) atau yang disebut dengan mentoring.

Itulah aktivitas sekolah SMP IT Al-Hijrah sehari-hari, dan disimpulkan dari keterangan aktivitas di sekolah SMP IT Al-Hijrah Lau Dendang, bahwa SMPIT Al-Hijrah Deli Serdang merupakan sekolah yang menerapkan sistem full day, sehingga kegiatan yang dilakukan di sekolah cukup padat dan terencana dengan baik serta menunjukkan budaya sekolah sangat menerapkan nilai-nilai keislaman yang disiplin sesuai dengan sekolah

Islam Terpadu di masing-masing kelas yang dibimbing oleh wali kelas, dan setiap akhir aktivitas di sekolah diakhiri dengan shalat ashar berjamaah di masjid sekolah Al-Hijrah.

b. Letak Sekolah

SMP Islam Terpadu Al-Hijrah berlokasi di Jalan Perhubungan Desa Laut Dendang, Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Indonesia. Di lokasi sekolah dapat ditemui terlebih dahulu Masjid Al-Hijrah yang tepatnya berada di depan sekolah atau di sebelah kiri gerbang masuk ke sekolah Islam Terpadu Al-Hijrah. Di dalam yayasan Islam Terpadu Al-Hijrah terdapat TK, SD dan SMP IT Al-Hijrah. Yang mana bangunan SMP terletak di sebelah Utara di bagian ujung setelah bangunan SD. Ruang Kelas terbagi atas dua bagian yaitu Ruang kelas khusus ikhwan dan ruang kelas khusus akhwat. Kelas VII dan VIII Ikhwan dan akhwat berada di lantai 2 sedangkan kelas IX ikhwan dan akhwat berada di lantai 1. Jadi Kelas VII, VIII, dan IX Ikhwan dan Akhwat terpisah.

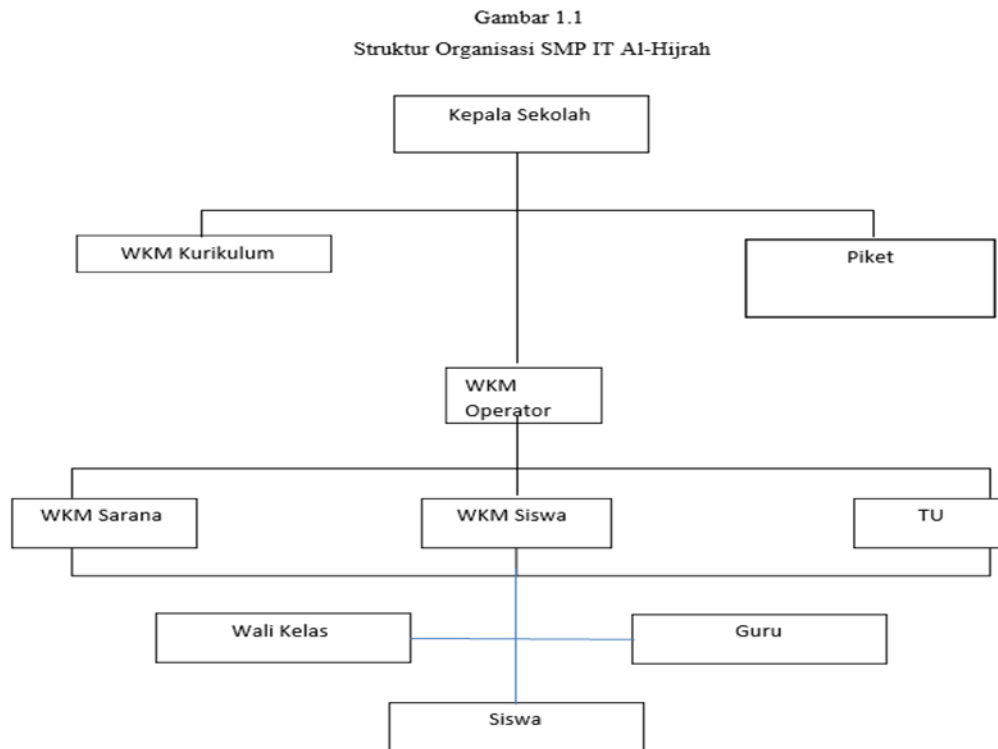
c. Data Siswa SMP IT Al-Hijrah

Jumlah siswa seluruhnya di SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Lau Dendang pada Tahun 2020 sebanyak 160 orang siswa dimana diantaranya terdapat 85 orang siswa dan 75 orang siswi.

d. Struktur Organisasi

Organisasi itu adalah penghubung antara orang dengan tugas-tugas yang saling berhubungan erat dengan yang lainnya agar departemen dapat dipimpin. Departemen harus memiliki struktur organisasi yang nyata yang dimana perbandingan antara tugas dan tanggung jawab dapat terlihat jelas, dengan demikian hubungan yang baik dalam rangka merealisasikan tujuan departemen, sehingga program kerja dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Struktur organisasi ini juga dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas di SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Lau Dendang Deli Serdang. Sehingga diperlukan struktur organisasi yang terorganisir.

Adapun struktur organisasi SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Lau Dendang Deli Serdang adalah sebagai berikut:



e. Keadaan Guru SMP IT Al-Hijrah

Guru atau tenaga pengajar merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam proses belajar mengajar. Dalam hal keunggulan, selain diperlukan kepala madrasah yang profesional, diperlukan juga para guru yang profesional dibidangnya. Adapun guru profesional adalah guru yang dapat mengelola kelas dengan baik ketika jalannya proses belajar mengajar sesuai dengan tuntutan kurikulum, tuntutan minat dan perkembangannya siswa, keinginan masyarakat, dan mengembangkan materi pembelajaran yang telah ada.

Apapun guru-guru yang mengajar dengan bidang studi masing-masing di SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Laut Dendang Deli serdang adalah berjumlah lebih kurang 16 orang. Apapun Rekapitulasi jumlah guru di SMTP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Laut Dendang Deli Serdang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Keadaan Guru SMP IT Al-Hijrah

N o.	Nama	Bidang Studi	Pendidikan	Jenis Kelamin
1.	Al-Ukhty, S.Pd.I	PAI	S1	PR
2.	Dedi Syahputra, S. Sos.I	PKN	S1	LK
3.	Devita Arini, S.Pd.I	MM	S1	PR
4 .	Husni Mukhtamar, S.Pd	PENJAS	S1	LK
5 .	Ibnu Khaidir, S.Pd.I	MM	S1	LK
6 .	Irawati, S.Pd	B.IND	S1	PR
7 .	Karmila Sari Ritonga, S.Pd	B.ING	S1	PR
8 .	Mei Ramadhani, S.Pd.I	IPA	S1	PR
9 .	M. Taufiq, S.Pd	IPS	S1	LK
1 0.	M. Yusuf, S.Pd.I	IPS	S1	LK
1	Najmuddin, S.Pd.I	B.ING	S1	LK

1.				
1	Nurul Mufida, S.Pd.I	PAI	S1	PR
2.				
1	Rina Andriani, S.Pd	SBK	S1	PR
3.				
1	Siti aisyah, S.Pd	B.IND	S1	PR
4.				
1	Syarifah Nurhadzliyah, S.Pd.I	B. ARAB	S1	PR
5.				
1	Yaya Pradita, S.Si	IPA	S1	LK
6.				

Dari jumlah guru di atas sudah sangat sesuai dengan kebutuhan jumlah siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Laut Dendang. Dan data diatas menunjukkan bahwa keadaan guru tersebut telah memenuhi syarat jenjang pendidikan minimal S1.

Tabel 1.3

Keadaan Sarana dan Prasarana SMP IT Al-Hijrah

N o.	Sarana	Baik	Jumlah
1.	Ruang Kepala Sekolah	1	1
2.	Ruang Guru	1	1
3.	Ruang Tata Usaha	1	1
4.	Perpustakaan	1	1
5.	Tempat Ibadah (Masjid)	1	1
6.	Ruang Kelas	6	6
7.	Ruang Piket	1	1
8.	Ruang Operator	1	1
9.	Lapangan Sekolah	1	1

1 0.	Kantin	1	1
1 1.	Tempat Parkir	1	1
Jumlah		16	

Dari tabel di atas dilihat bahwa sarana dan prasarana pendidikan di SMP Swasta Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang telah sesuai dengan Standar Nasional tentang sarana dan prasarana pendidikan.

f. Kurikulum di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Laut Dendang

Kurikulum yang digunakan di SMP IT Al Hijrah ini adalah Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) 2006 dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan juga menggunakan kurikulum JSIT, namun pada sifatnya JSIT ini hanya menawarkan program-program yang sekiranya dapat diterapkan di sekolah Islam Terpadu masing-masing daerah, artinya kami pihak SMPIT Al Hijrah belum mengambil keseluruhan dari program yang ditawarkan JSIT, contohnya pada bidang studi PAI di dalam pembelajaran ditambahkan dengan materi Sirah Nabawiyah dan Hadits.

Walaupun SMP IT Al Hijrah Deli Serdang menggunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan, namun pada prinsipnya Sekolah Islam Terpadu juga menggunakan Kurikulum JSIT yang juga menekankan pada penilaian ranah kognitif, afektif dan keterampilan. Pada dasarnya kurikulum KTSP masih mengutamakan penilaian pada ranah kognitif, tidak seperti Kurikulum 2013 yang menekankan pada keseimbangan pengetahuan, sikap dan keterampilan. Namun perlu diketahui implementasi kurikulum JSIT sudah menekankan tiga aspek tersebut sebelum Kurikulum 2013 diterapkan. Sehingga sekolah SMP IT Al Hijrah juga melaksanakan mekanisme pembelajaran, penilaian dan laporan hasil belajar (raport) memuat deskripsi perkembangan belajar peserta didik.

Jadi, kesimpulannya kurikulum yang digunakan adalah kurikulum terpadu yaitu kurikulum Nasional yang diwarnai dengan nilai-nilai Islam

melalui penambahan bidang studi keislaman baik secara terpisah maupun terintegrasi. Desain kurikulum berorientasi pada kebutuhan siswa, lingkungan, dan perkembangan IPTEK. Implementasi kurikulum lebih mengedepankan integrasi secara fungsional dan kreatif antar aspek kognitif, afektif dan psikomotorik.

B. Temuan Khusus

1. Perencanaan Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang

Untuk mengetahui paparan data perencanaan manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang. Paparakan berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Humas Bapak Hendri SPd di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, tanggal 27 Februari 2021 Pukul 08:00 WIB, ditemukan bahwa antara lain:

“Perencanaan humas dalam menerapkan mutu layanan pendidikan berbasis digital, yaitu melakukan perencanaan jangka panjang dan pendek dalam upaya memanilisir kesalahan bila sebuah lembaga ingin maju secara kualitas maupun kuantitas maka langkah pertama yang harus dilakukan dalam adalah menentukan visi, misi dan tujuan yang jelas. Tentunya visi, misi dan tujuan itu harus menjadi pijakan atau dasar dalam menjalankan segala aktifitas mutu di lembaga, tidak boleh ada satupun yang keluar darinya.”

Hasil wawancara diatas sejalan yang di sampaikan oleh Bapak Taufiq SPd, kepala sekolah yang mengatakan bahwa :

“Pelaksanaan program humas adalah sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Mulai dari waktu, tempat dan pelaksanaan sudah ada dalam susunan rencana yang telah disepakati bersama. Rencana secara garis besar telah disusun ketika rapat tahunan diawal tahun. Ketika mendekati pelaksanaan program, susunan rencana akan disusun kembali lebih rinci dengan tidak keluar dari rencana diawal tahun.”

Hasil wawancara di atas relevan yang di sampaikan oleh guru Ibu Yani, SPd, menambahkan bahwa:

“Dalam tindakan pelaksanaan perencanaan, bukan hanya bidang humas saja yang terlibat. Akan tetapi semua pihak dalam lembaga pendidikan SMP IT Al Hijrah Deli Serdang ikut terlibat, baik itu peserta didik, tenaga pendidik dan kependidikan. Misalnya, dalam melaksanakan kegiatan tahunan peserta didik sebagai subjek yang melaksanakannya, tenaga pendidik serta kependidikan ikut berpartisipasi sebagai pembimbingnya dan sebagainya. Sehingga semua pihak ikut berpartisipasi dan saling mendukung”

Hasil wawancara di atas sejalan yang di sampaikan oleh Ibu Heni, SPd selaku staf pegawai yang mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan perencanaan humas melibatkan semua pihak yang ada dalam SMP IT Al Hijrah Deli Serdang pendidik dan tenaga kependidikan serta siswa sebagai sasaran utamanya. Dalam hal tersebut pihak humas biasa membuat surat tugas kepada tenaga pendidik atau kependidikan sebagai pembimbing/ pendamping program tersebut dan surat izin edaran yang diberikan pada peserta didik untuk melaksanakan program secara resmi terhadap individu tersebut untuk melaksanakan program yang ada.”

Hasil wawancara di atas relevan dengan hasil observasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, ditemukan bahwa:

“Perencanaan yang dilakukan oleh kepala urusan humas diantaranya: (1). Program perencanaan hubungan masyarakat melibatkan seluruh elemen lingkungan sekolah; (2). Proses perencanaan hubungan masyarakat memiliki fungsi, tujuan dan sasaran yang dibahas melalui agenda rapat pelaksanaan kegiatan sekolah; (3). Program hubungan masyarakat diaplikasikan melalui kerjasama antara sekolah dengan *stakeholder* pendidikan, orang tua maupun masyarakat meliputi kegiatan eksternal dan internal sekolah. Keseluruhan bentuk program perencanaan tersebut dibentuk dalam rangka peningkatan mutu sekolah dalam menyikapi daya saing dengan sekolah unggulan lainnya, perencanaan yang baik dan terinci dapat mempermudah pihak sekolah dalam mencapai tujuan yang diharapkan ke depan.”

Hasil dari data lampiran II dokumentasi di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang mendukung dari hasil wawancara dan data observasi ditemukan bahwa:

“Kami dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kualitas pendidikan berbasis digital selalu melakukan perencanaan yang matang dalam perencanaan itu saya juga melibatkan seluruh tenaga yang ada untuk ikut serta dalam berbagai kegiatan yang dapat menunjang kualitas program sekolah. Dalam hal ini saya memandang bahwa kegagalan dan keberhasilan perencanaan program humas secara menyeluruh. Humas kami mempunyai prinsip bahwa sekolah kalau mau baik harus diajar oleh guru yang baik dan guru apabila mau baik harus dipimpin yang baik dan kualitas sarana prasarana yang baik sehingga tujuan perencanaan berjalan dengan baik.

Berdasarkan dengan hasil wawancara tersebut diperkuat dengan observasi dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa perencanaan terhadap mutu layanan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dapat dilihat bagaimana manajemen humas dalam merencanakan program – program dalam menunjang peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkualitas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital yaitu (1). Memantau anaknya dalam belajar melalui sistem digital, (2).Mempermudah orang tua dalam membayar SPP dengan sistem digital, (3). Pembelajaran daring siswa melalui media digital seperti *WA, Zoom, Google Meeting, Google Classroom*, dan *E Learning* sekolah sehingga mempermudah kegiatan pembelajaran dimana orang tua merasa puas dengan sistem digitalisasi layanan yang diterapkan oleh sekolah.

2. Proses Manajemen Humas Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Berbasis Digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang.

Untuk mengetahui paparan data tentang proses manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Di paparkan berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari wawancara yang dilakukan dengan humas bapak (Hendri) di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang, tanggal 27 Februari 2021 Pukul 08:00 WIB, ditemukan bahwa:

“Kami dalam melaksanakan peningkatan mutu layanan berbasis digital di sekolah ini melakukan rapat tentang hal-hal yang berkembang akan kebutuhan masyarakat dan siswa terutama dalam meningkatkan kualitas mutu layanan yang berbasis digital. Saya, sendiri dan tim akan hal ini menginformasikan segala kegiatan di sekolah secara digitalisasi untuk dapat diketahui masyarakat agar dapat berpartisipasi secara maksimal.”

Hasil wawancara di atas sejalan yang di sampaikan kepala sekolah Bapak Taufiq SPd kepala sekolah yang mengatakan bahwa:

“Dalam proses pelaksanaan humas, hubungan ataupun komunikasi dilakukan dengan memanfaatkan media yang ada dengan efektif, efisien dan semaksimal mungkin. Baik media online, cetak dan elektronikserta tatap muka secara langsung, seperti radio, banner, koran, *facebook*, *instagram*, *youtube*, *web*, pertemuan wali murid dan. Sebagainya”.

Hasil wawancara di atas mendukung yang di sampaikan oleh Guru Ibu Yani SPd, yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan berbagai program humas tersebut melibatkan peserta didik dan memang tujuannya untuk peserta didik itu sendiri. Mereka menyadari bahwa kegiatan tersebut memerlukan biaya yang cukup demi berjalannya program dengan lancar dan bermanfaat bagi peserta didik. Maka dari itu pembiayaan diperoleh dari tabungan peserta didik dan komite sekolah”.

Hasil wawancara di atas relevan yang di sampaikan oleh Ibu Heni, SPd staf pegawai yang mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan program humas disesuaikan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, sehingga kendala dalam proses pelaksanaan program humas di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang tugas humas tersebut yakni sebagai penjalin hubungan baik, sehingga ketika telah terjadi hubungan baik dengan berbagai pihak.”

Hasil wawancara di atas relevan dengan hasil data observasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, tanggal 27 Februari 2021 Pukul 08:00 Wib, ditemukan bahwa antara lain:

“Humas dalam proses memperbaiki layanan pendidikan berbasis digital melakukan komunikasi dan menjalin hubungan dengan orang tua murid, yayasan dan masyarakat melalui sistem digitalisasi menggunakan *WhatsApp, Zoom, Website, fecebook, Blog*. Komunikasi yang di bangun manajemen humas melalui sistem digital dalam upaya mempercepat perkembangan dan membangun citra baik sekolah di masyarakat sekitar lingkungan sekolah maupun masyarakat luas.”

Hasil dari data lampiran III dokumentasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, mendukung dari hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa:

“Proses manajemen humas dalam memperbaiki kualitas layanan pendidikan berbasis digital. Humas merencanakan dan melakukan kualitas layanan dalam bentuk digital dilihat dari proses pelengkapan sarana prasarana yang ada di lingkungan sekolah dalam mendukung kinerja humas dalam meningkatkan sistem layanan yang berbasis digital lebih baik dan berkualitas”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperkuat dengan hasil observasi dan dokumentasi bahwa proses manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital dalam prosesnya melakukan dan melibatkan partisipan orang tua, masyarakat dan lembaga pendidikan lainnya untuk dapat kerjasama pendidikan dan komunikasi melalui sistem digitalisasi, menciptakan dan membangun hubungan baik dengan orang tua murid humas menggunakan media digitalisasi seperti WA, Zoom, *E Learning* atau *website* yang mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat termasuk orang tua murid sehingga sekolah memiliki kualitas layanan yang baik dalam bentuk sistem digitalisasi hal ini dilakukan dalam mempercepat perkembangan *brand* sekolah di masyarakat.

3. Pengawasan Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang

Untuk mengetahui paparan data tentang pengawasan humas dalam peningkatan layanan Pendidikan berbasis digital layanan yang berkualitas di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang. Di paparkan berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari Wawancara yang dilakukan dengan kepala sekolah Muhammad Taufiq S.Pd di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, tanggal 27 Februari 2021 Pukul 08:00 Wib, ditemukan bahwa pengawasan humas peningkatan layanan Pendidikan berbasis digital layanan yang berkualitas di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang antara lain:

“Pengawasan humas dalam peningkatan layanan berbasis digital dalam upaya memberi kepuasan kepada pelanggan atau orang tua murid kami melakukan pengawasan sarana prasarana, pengawasan guru dalam mengajar, pengawasan fasilitas, dan pengawasan absesnsi online dalam membentuk kualitas layanan memberikan pelayanan secara digital dan mempermudah orang tua dalam mengakses informasi anak mereka dalam belajar atau berada di sekolah dan kami mengedepankan kualitas layanan dan upaya perbaikan layanan sekolah dalam memberikan kepuasan layanan kepada orang tua murid. Setiap orang tua yang datang ke sekolah guru selalu memberikan layanan yang baik dan siswa yang menjadi pelanggan di beri kenyamanan belajar yang menyenangkan, kita diuntungkan dengan adanya kualitas layanan yang berbasis digital dan saling membantu semua pihak sekolah dalam memberikan yang terbaik untuk pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan yang berada di sekolah ini yang berbasis digital.”

Hasil wawancara di atas relevan yang di sampaikan Bapak Suhendri SPd, humas yang mengatakan bahwa:

“ Pengawasan yang di lakukan manajemen humas bekerja dalam sebuah tim. Kami mempunyai komitmen bahwa mutu harus terwujud dengan mengambil langkah (a) mengadakan pengawasan terhadap program yang sudah di rencanakan, (b) Pengawasan sarana prasarana, (c) memiliki konsep ikhlas/dediksi tinggi, (d) usaha maksimal dari semua komponen dalam pengawasan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digital”.

Hasil wawancara di atas sejalan yang di sampaikan oleh Ibu Yanin, SPd, guru yang mengatakan bahwa:

“Manajemen humas dalam melakukan pengawasan akan kualitas layanan pendidikan berbasis digital di sekolah ini mereka melakukan pengawasan terhadap semua komponen terutama yang menyangkut peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital seperti pengawasan yang di lakukan humas, (a). Pengawasan SDM yang ada dengan cara kerja sama yang baik, (2). Pengawasan sarana prasarana dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan berbasis digital (c). Pengawasan terhadap guru – guru serta layanan yang berada di sekolah agar lebih baik.”

Hasil wawancara di atas relevan yang di sampaikan oleh Ibu Heni, SPd staf pegawai yang mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan pengawasan humas disesuaikan dengan rencanayang telah disusun sebelumnya, dalam pelaksanaan pengawasan program humas biasanya di lakukan secara rutin 3 bulan sekali terhadap sarana prasarana dan kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah ini”

Hasil wawancara di atas mendukung dengan hasil observasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, ditemukan bahwa :

“Fokus pengawasan di mulai dari personil humas, kurikulum berbasis sekolah, dan sarana prasarana di dalam proses pengelolaan program pengajaran berbasis digital di sekolah terutama di kelas apakah terjadi kegiatan belajar mengajar atau tidak .

Hasil dari data lampiran I dokumentasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, mendukung dari hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa:

“Tujuan utama pengawasan internal humas adalah untuk mengetahui tingkat kemajuan diri humas itu sendiri sehubungan dengan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dan pengawasan eksternal lebih bersifat umum yang melibatkan unsur-unsur perangkat sekolah biasanya di lakukan sebagai upaya untuk melihat lebih jauh perkembangan manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digital dalam membangun brand sekolah lebih baik.”

Berkaitan dengan hasil wawancara di atas diperkuat dengan hasil observasi dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa pengawasan humas dalam peningkatan layanan berbasis digital selalu melakukan peningkatan mutu pendidikan dilakukan melalui rapat-rapat akhir pembelajaran benar-benar dimanfaatkan guru untuk perbaikan pengajaran dan penentuan prestasi siswa. Untuk itu kepala madrasah selalu mengingatkan guru, jika peserta didik belum menguasai bahan ajar yang esensial, maka perlu dilakukan perbaikan.

4. Evaluasi Humas Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Berbasis Digital di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang.

Untuk mengetahui paparan data evaluasi humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dipaparkan berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari wawancara yang dilakukan dengan humas bapak Hendri SPd di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang, tanggal 28 Februari 2021 Pukul 08:00 WIB, ditemukan bahwa antara lain:

“Evaluasi humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital yaitu:(1) evaluasi tenaga SDM di bidang teknologi, (2) Evaluasi sarana dan prasarana (3) Evaluasi *website* sekolah adanya pembaharuan *website* sekolah sehingga data yang akan di masukan menjadi digital lebih maksimal.

Hasil wawancara di atas sejalan yang sampaikan oleh Bapak Taufiq SPd, kepala sekolah yang mengatakan bahwa:

“Kegiatan evaluasi manajemen humas dilakukan secara rutin setiap tiga bulan sekali dan diakhir tahun ajaran dengan rapat bersama. evaluasi keadan saran dan prasarana yang mengharuskan untuk dilakukan evaluasi. Evaluasi manajemen humas ini biasa dilakukan dengan berdasarkan suatu hal yang penting dan mengharuskan untuk mengambil langkah yang tepat.Selain itu, setiap akhir program yang dijalankan terdapat

laporan hasil kegiatan sebagai bukti dan dijadikan evaluasi dari kegiatan tersebut”.

Hasil wawancara di atas relevan yang disampaikan Ibu Yanin, SPd, Guru yang mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan evaluasi humas dilakukan dengan rapat rutin yang diikuti oleh kepala sekolah di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang bukan hanya program humas yang dievaluasi akan tetapi semua bidang yang ada, seperti bidang kurikulum, bidang sarana dan prasarana, bidang kesiswaan dan bidang penjamin mutu. Selain dengan rapat, evaluasi dalam program humas dilakukan dengan pembuatan laporan program kegiatan. Laporan ini berisi tentang proses yang menyangkut pelaksanaan dan hasil dari program tersebut.”

Hasil wawancara di atas sejalan yang di sampaikan Ibu Heni, SPd staf pegawai mengatakan bahwa:

“Kegiatan evaluasi manajemen humas masih dalam lingkup kinerja humas. Semua keadaan yang ada dapat teratasi ketika memiliki pengalaman yang luas dan mampu bersikap profesional. Misalnya dalam rapat evaluasi humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital ketika memiliki kendala dalam program humas maka akan di evaluasi. Menemukan suatu keputusan terbaik dan dapat diterima semua pihak dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital yang berkualitas.

Hasil wawancara di atas mendukung dengan hasil observasi peneliti lakukan di di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang, tanggal 27 Februari 2021 Pukul 08:00 Wib, ditemukan bahwa:

“Evaluasi manajemen humas terhadap layanan pendidikan berbasis digital, humas memberi dan memantau sarana dan prasarana dalam mendukung berjalanya layanan berbasis digitalisasi dan mengevaluasi laporan perkembangan kemajuan layanan berbasis digital yang berjalan di sekolah, melakukan rapat kepada semua unsur sekolah akan kemajuan dan

permasalahan perkembangan peningkatan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.”

Hasil dari data lampiran IV dokumentasi peneliti lakukan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, mendukung dari hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa:

“Dari data dokumentasi peneliti menemukan data dimana manajemen humas memperhatikan dan memelihara berjalanya sistem atau layanan pendidikan berbasis digital. Dimana sekolah melengkapi sarana dan prasarana secara menyeluruh dari alat belajar yang menggunakan digital, lab komputer, dan pemasangan absensi elektronik, infokus setiap ruangan belajar, kamera cctv setiap ruangan dan wifi yang ada berfungsi dengan baik. Peran dari sarana dan prasarana tersebut membantu manajemen humas mengevaluasi kualitas layanan pendidikan berbasis digital yang ada di lingkungan sekolah.”

Berkaitan dengan hasil wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi dan dokumentasi kegiatan evaluasi ini dilakukan dalam upaya mengetahui proses, rencana lebih baik kedepannya yang di mana hasil evaluasi ini menjadi rekomendasi pelaksanaan peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang kedepannya.

Dalam melakukan evaluasi manajemen humas mengontrol kegiatan yang sudah berjalan atau masih berjalan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital kinerja humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan dalam upaya perbaikan kualitas layanan yang lebih baik terutama memberikan kepuasan layanan pendidikan berbasis digital kepada masyarakat dalam membangun citra baik sekolah di masyarakat. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tolak ukur keberhasilan program humas dalam memberikan kualitas layanan pendidikan yang berbasis digital yang lebih baik.

C. Hasil Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan melalui penggunaan teknik wawancara, observasi dan kajian dokumentasi maka temuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Perencanaan Humas dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al - Hijrah Deli Serdang

Perencanaan humas dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah. humasmerencanakan dan mengajukan program humas dalam rapat evaluasi tahunan di awal tahun pelajaran pada setiap program difokuskan kepada upaya memantapkan pemahaman dan penerimaan masyarakat atas layanan pendidikan SMP IT Al Hijrah Deli Serdang. Perencanaan terhadap mutu layanan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dapat dilihat bagaimana manajemen humas dalam merencanakan program – program dalam menunjang peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital yaitu (1). Memantau anaknya dalam belajar melalui sistem digital, (2). Mempermudah orang tua dalam membayar SPP dengan sistem digital, (3). Pembelajaran daring siswa melalui media digital seperti *WA, Zoom, Google Meeting, Google Classroom, dan E Learning* sekolah sehingga mempermudah kegiatan pembelajaran dimana orang tua merasa puas dengan sistem digitalisasi layanan yang diterapkan oleh sekolah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sondang Siagian (1994:178) mengungkapkan bahwa manajemen humas adalah kemampuan dan keterampilan untuk mengatur agar memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Terlihat dengan jelas manajemen humas mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan lembaga di masa yang akan datang.

Manajemen humas yang mengatur hubungan antara lembaga dan masyarakat dan manajemen humas mempunyai peranan besar bagi perkembangan lembaga.

Manajemen humas mempunyai peran yang menentukan dalam perencanaan manajemen humas di sekolah, berhasil tidaknya tujuan sekolah di pengaruhi bagaimana manajemen humas menjalankan perencanaan dengan baik dan teratur sehingga perencanaan yang di harapkan dapat berjalan dengan baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Manajemen hubungan masyarakat adalah penerapan perencanaan manajemen dasar dalam kegiatan hubungan masyarakat. *Public Relations Praktisi* Anda benar-benar akan membutuhkan perencanaan ini. Dengan membuat konsep dan implikasi terkait dengan tugasnya (Dian Iskandar Jaelani, dalam Istiwa: Jurnal Pendidikan Islam, 2018:63).

Dalam mencapai perencanaan manajemen humas dengan baik membuat dan melaksanakan program – program yang sudah di rencanakan dan di lakukan *motoring/* memantau serta mengadakan pengawasan secara rutin terhadap proses yang kegiatan berhubungan dengan persiapan pelaksanaan manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital.

Manajemen humas dalam merencanakan mutu layanan berbasis digital melakukan inovasi yang berkembang saat ini sekolah juga bersaing untuk memunculkan inovasi-inovasi baru dalam mutu layanan pendidikan terutama di era digital pendidikan harus merancang berbagai aplikasi yang dapat memudahkan peningkatan mutu layanan pendidikan melalui digital dimana sistem digitalisasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan seperti menggunakan *virtual account* dalam proses pembayaran biaya sekolah (SPP), absen siswa secara elektronik, pendaftaran siswa baru secara digital, penggunaan web sekolah secara digital. Sejauh ini perencanaan sudah ada setiap semester laporan kegiatan humas dalam menerapkan

sistem digital dalam menyampaikan informasi tentang perkembangan peserta didik, administrasi keuangan peserta didik, absensi, kehadiran siswa dan guru.

Perencanaan dirumuskan manajemen humas terkait dengan implementasi dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital telah dirumuskan secara baik dan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* juga diwujudkan dengan berbagai program yang strategis. Meskipun demikian secara keseluruhan memenuhi tahapan perumusan perencanaan yang baik di samping, Manajemen humas memiliki peran dalam berjalannya sosialisasi kebijakan dan komitmen dalam mengimplementasikan kemampuan peningkatan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, proses perencanaan manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital dirasa sudah berjalan sesuai tujuan dengan lancar dan kooperatif yang melibatkan unsur-unsur terkait secara proporsional kemudian di dokumentasi .

2. Proses Manajemen Humas Dalam Peningkatan Mutu layanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al - Hijrah Deli Serdang

Proses humas dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah sudah terintegrasi dengan pengelolaan manajemen humas yang berbasis digital dalam pengembangan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah. proses manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital dalam prosesnya melakukan dan melibatkan partisipan orang tua, masyarakat dan lembaga pendidikan lainnya untuk dapat kerjasama pendidikan dan komunikasi melalui sistem digitalisasi, menciptakan dan membangun hubungan baik dengan orang tua murid humas menggunakan media digitalisasi seperti WA, Zoom, *E Learning* atau *website* yang mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat termasuk

orang tua murid sehingga sekolah memiliki kualitas layanan yang baik dalam bentuk sistem digitalisasi hal ini dilakukan dalam mempercepat perkembangan *brand* sekolah di masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian E. Mulyasa (2003:164) manajemen humas dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinyu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah.

Dengan penciptaan hubungan masyarakat yang kondusif dan ramah dengan digitalisasi maka dengan mudah pencapaian tujuan pendidikan secara efektif. Secara umum, Pemahaman tentang hubungan masyarakat adalah proses pelaksanaan pemindahan ditentukan melalui penggunaan sumber yang akan di miliki

Proses yang dilakukan menjadi bagian integral manajemen humas sebagaimana dilakukan oleh wakil kepala sekolah bidang kurikulum. Bidang humas di sekolah ini, merencanakan dan mengajukan rencana/program humas dalam rapat evaluasi tahunan di awal tahun pelajaran pada setiap bulan juli. Pada saat ini programnya difokuskan kepada upaya memantapkan pemahaman dan penerimaan masyarakat atas layanan pendidikan SMP IT Al-Hijrah di sekitar Deli Serdang.

Terutama setelah masa penyebaran wabah covid 19 pada Februari dan Maret 2020, maka semua sekolah kewalahan dalam memberikan layanan pembelajaran kepada siswa karena tidak dibolehkan pembelajaran tatap muka (*daring*) atau belajar di kelas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Harson (2018:231) khususnya, proses hubungan sekolah dan masyarakat adalah: (a) memperkenalkan pentingnya sekolah untuk masyarakat; (b) mendapatkan dukungan dan bantuan moral dan keuangan yang diperlukan untuk pengembangan sekolah; (c) memberikan informasi

kepada publik tentang konten dan implementasi program sekolah; (d) memperkaya dan memperluas program sekolah dan misi sesuai dengan pengembangan dan kebutuhan masyarakat; (e) Mengembangkan kerja sama yang lebih dekat antara keluarga dan sekolah dalam pendidikan siswa. Tugas hubungan masyarakat adalah beriklan tentang kegiatan organisasi pekerjaan yang harus dikenal untuk pihak eksternal.

Proses yang dilakukan humas dalam melaksanakan program-program yang sudah direncanakan agar berjalannya dengan baik melakukan rapat dengan seluruh pihak sekolah terutama yang terkait pelaksanaan kegiatan humas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digital.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan jurnal penelitian Anggoro (Vol 2 No 05 2005) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat Ada beberapa prinsip yang harus dipertimbangkan, yaitu: Integrasi (antarmuka), yaitu: (a). Koneksi antara Direktur, masyarakat dan keluarga yang merupakan satu unit terkait dengan yang lain, (b). suatu proses yang berkembang terus menerus. Menyeluruh (*coverage*), yaitu: bahwa penyajian fakta-fakta kepada masyarakat itu menyeluruh seluruh aspek, (c). Sederhana (*simplicity*), ialah: bahwa informasi yang diberikan secara sederhana. Informasi itu dengan kata kata yang mudah dimengerti dan dengan rasa persahabatan. (d). Akun (Adaptasi), apa yang dimaksud dengan penyesuaian harus memperhatikan keadaan masyarakat. (e). Luwes (*fleksibilitas*), fleksibel adalah program yang dapat menerima perubahan yang terjadi kapan saja.

Tahapan proses pelaksanaan humas melibatkan semua pihak yang berkepentingan. Dengan pelibatan individu dari awal, sehingga dalam pelaksanaan semua individu yang terlibat saling memahami dan bekerja sama dengan baik. Pelaksanaan komunikasi yang terdapat dalam manajemen humas yaitu dengan adanya lima komponen yakni komunikator (individu yang menyampaikan pesan), message (pesan

yang akan disampaikan), media (saluran yang digunakan untuk komunikasi), komunikan (individu yang menerima pesan) dan adanya pengaruh yaitu umpan balik yang diberikan oleh komunikan menanggapi komunikasi yang diberikan oleh manajemen humas.

Dengan kondisi objektif itu, manajemen humas berusaha meningkatkan usaha dengan memfasilitasi layanan daring, atau digital pembelajaran di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang. Kebijakan ini sekaligus menjadi upaya peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital, adapun implementasi manajemen di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang secara umum, terintegral dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis digital sebagaimana dalam peningkatan layanan mutu pendidikan dalam perkembangannya telah menggunakan sistem digital dengan proses dan penyusunan program kehumasan adapun untuk menyusun program tidak secara ekstensif dibuat secara digital.

Hubungan sekolah dengan masyarakat melalui digital yang dilakukan oleh SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang untuk mengorganisasikan sumber daya dalam pelaksanaan tugas secara tim yang solid dan dibantu oleh sistem digital agar peningkatan mutu layanan pendidikan dapat berjalan dengan optimal dan efisien dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara digital pengarahannya akan melihat bagaimana peran humas menciptakan hubungan sekolah dengan orang tua peserta didik menyediakan lingkungan belajar yang efektif mengadakan komunikasi dengan tokoh-tokoh masyarakat melalui komunikasi melalui digital mengadakan kerjasama merumuskan gagasan ke depan harus dalam peningkatan mutu pelayanan pada *stakeholder* sekolah dalam bersangkutan peningkatan layanan untuk pendidikan secara digital peran manajemen humas. Dari data yang diperoleh proses humas dalam peningkatan layanan pendidikan di SMP IT Al Hijrah mencakup: (1) Menganalisis kebutuhan *stakeholders* (orang tua, siswa, guru, tenaga kependidikan, dan manajemen) sebagai cermin gagasan ideal (visi, misi dan tujuan sekolah) seperti

mempertimbangkan aturan norma dan kenyataan taktis di lapangan akan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan jalinan kerjasama secara digital, (2). Melakukan proses dengan melalui rapat bersama lewat media komunikasi yang berbentuk digital surat elektronik baik melalui *Web*, *Line*, atau *WhatsApp* dan peran aktif dalam kegiatan *stakeholder* yang mendukung kegiatan sekolah, (3). Penerbitan sistem digital dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara digital. Pelayanan berbasis digital peningkatan mutu layanan pendidikan, (4). Menetapkan sumber daya (tenaga kependidikan dan keuangan) untuk mendukung layanan berbasis digital sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses kegiatan dan perkembangan mutu pendidikan SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Jika proses humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan dilakukan secara partisipatif dan kolaboratif, maka komitmen personil humas dan *stakeholder* untuk pelaksanaan program humas berbasis digital semakin tinggi dan meningkatkan mutu layanan pendidikan berbasis digital.

3. Pengawasan Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital Di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Pengawasan humas dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang harus dikelola secara baik dan efektif. Humas sudah melakukan pengawasan dalam upaya mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital. Pengawasan humas dalam peningkatan layanan berbasis digital selalu melakukan peningkatan mutu pendidikan dilakukan melalui rapat-rapat akhir tahunan, hasil pembelajaran, dan pengawasan kualitas layanan pendidikan berbasis digital benar-benar dimanfaatkan guru untuk perbaikan pengajaran dan penentuan prestasi siswa. Untuk itu kepala sekolah selalu mengingatkan guru, jika peserta didik belum menguasai bahan ajar yang esensial, maka perlu dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Robert Sobri (2009:2) Memeriksa makna sudut yang berbeda. Ada mereka yang memeriksa arah dalam hal pengawasan objek, institusi dan lainnya yang memeriksa pengelolaan pendidikan sebagai suatu unit manajemen humas.

Hasil penelitian ini juga didukung jurnal penelitian Anderson (Vol 2 No 3 2010) Pengawasan humas dalam penggunaan sistem digital di kelas, ruang dan laboratorium pengajaran diseluruh dalam cara guru mengajar dan bagaimana siswa menyerap ilmu dan metode belajar secara koefisien dan bias meningkatkan mutu layanan pendidikan

Dalam melakukan pengaawasan manajemen humas apa yang terkait kegiatan yang sedang akan belangsung dan yang akan di laksanakan dan apabila kegiatan yang tidak terlaksana kurang baik maka akan di adakan perbaikan untuk program selanjutnya.

Pegawasan humas di antara lingkungan sekolah dan masyarakat bernilai positif dengan harapan tercapainya produktivitas pendidikan secara efektif dan efisien, layanan manajerial yang di berikan oleh sekolah memuaskan dan produk lulusan dapat dibanggakan oleh *stakeholder* karena sekolahnya menghasilkan mutu pendidikan berbasis digital. Memajukan kualitas pendidikan merupakan kewajiban bersama serta sekolah dan masyarakat yang secara kolaboratif membangun pendidikan melalui manajemen hubungan masyarakat di sekolah tentunya dibutuhkan pengawasan oleh humas dengan sekolah tentang dibutuhkan proses pegwasan humas, dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan berbasis digital di antranya (1). Perancangan program-program secara internal maupun eksternal dan aktivitas sekolah menjadi kewajiban bersama dalam mengeksekusi program tersebut. (2). Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah yang sudah dibuat, memang meliputi visi, misi, tujuan dan sasaran

yang jelas terutama berhubungan dengan aspek peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Selama ini proses pengawasan humas memiliki fungsi, tujuan dan sasaran yang dibahas melalui agenda rapat pelaksanaan kegiatan sekolah dari semua program. Hubungan masyarakat diaplikasikan melalui kerjasama antara sekolah dengan *stakeholder* pendidikan, orang tua maupun masyarakat meliputi kegiatan eksternal dan internal sekolah. Adapun bentuk pengawasan humas program tersebut dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital secara keseluruhan bentuk program pelaksanaan tersebut dibentuk dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan sekolah yang berbasis digital dan menyikapi daya saing dengan sekolah unggul lainnya. Dengan adanya pelaksanaan yang baik dan terperinci dapat mempermudah pihak sekolah dalam mencapai tujuan yang diharapkan kedepannya terutama peran manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang pada saat ini sudah memudahkan sekolah dalam menjual informasi sekolah.

Hasil rumusan dari kepuasan masyarakat terhadap program humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang berorientasi kepada visi dan misi sekolah yang terdiri dari standar pengelolaan sistem digital yang berbasis teknologi. Lebih lanjut bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal ke depan maka penyusunan program sudah mempertimbangkan aspek-aspek lainnya seperti kondisi peningkatan mutu layanan sekolah berbasis digital dengan kultur dan anggaran perdana yang dimiliki oleh sekolah tersebut menjadi dasar langkah strategis yang optimal dalam mencapai hasil yang efektif dan keberhasilan bagi penyelenggara pendidikan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara digital maka manajemen humas sudah melaksanakan program humas dalam peningkatan mutu layanan

pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang melakukan kerjasama dengan *stakeholders* pendidikan dan peningkatan kemandirian sekolah dalam berbasis digital kemitraan serta partisipasi *stakeholder* pendidikan dalam peningkatan hubungan sekolah dengan masyarakat yang berbasis teknologi dalam memberikan kepuasan layanan yang diberikan oleh sekolah. Sekolah berkomitmen dalam memberikan kualitas layanan yang terbaik dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP Al-Hijrah Deli Serdang.

Dalam pengawasan humas dalam layanan berbasis digital menggambarkan kewajiban pokok dari fungsi manajemen hubungan masyarakat di sekolah. Pelaksanaan pengawasan juga memiliki sasaran tujuan untuk mengukur indikator pencapaian kepuasan masyarakat yang ada di sekolah merupakan peran manajemen humas dengan sekolah berupaya menarik minat masyarakat melalui bentuk program pendidikan berbasis digital di SMP Al-Hijrah Deli Serdang fungsi interaksi sekolah dan peningkatan mutu layanan dan pengawasan kepada masyarakat menggunakan sistem digital, yang mencakup, yaitu:(1). Pemberitahuan brosur melalui media elektronik atau media online,dan media social untuk memperoleh informasi sekolah yang memuaskan, (2). Melakukan koordinasi terhadap semua komponen sekolah dalam rangka mempercepat interaksi sekolah dengan orang tua menggunakan surat elektronik (email) sekolah dan pengecekan kehadiran siswa dengan absen elektronik,(3). Menjaga relasi atau hubungan baik dengan komite sekolah,(4). Merawat dan mengembangkan hubungan sekolah dengan lembaga instansi pemerintah serta organisasi nasional lainnya, (5) Menyampaikan arahan bagi masyarakat perihal berbagai kebijakan sekolah melalui beragam teknik sebagai indikator mutu layanan yang berbasis digital sehingga peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dapat bertumbuh secara maksimal (6)Ketersediaan jaringan wifi ini dikarenakan wifi mewujudkan sebagai sarana koneksi internet di

sekolah dan peningkatan mutu layanan berbasis digital yang dapat digunakan oleh guru dan siswa (7). Adanya sumber daya manusia yang menangani teknologi agar peningkatan mutu layanan berbasis digital dapat berjalan dengan efektif dan sesuai tujuan yang diinginkan (8). Ketersediaan alat -alat teknologi atau *sofwer* dan *hadwer* seperti komputer, *hardware* wifi, camera cctv dan absensi elektronik ini semua mempermudah dan mempercepat perkembangan dan kemajuan sekolah dan meningkatkan kualitas layanan berbasis digital sehingga menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMP IT Al- Hijrah Deli Serdang.

Sementara itu, sasaran pengawasn humas terhadap pelayanan pendidikan dalam peningkatan mutu layanan dengan diantaranya sebagai peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang melakukan pengembangan metode langkah komunikasi pada masa pandemi covid-19 perantara komunikasi melalui digital dari internal sekolah dengan masyarakat selaku kolega sekolah mencapai kejayaan sekolah dalam penciptaan serta didik yang cerdas karakter mampu mengembangkan ilmu yang memperoleh dalam menggerakkan masyarakat yang berbasis iptek. Hasil lebih jauh dalam memberikan pengawasan terhadap pelayanan pendidikan kepada masyarakat dari manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital adalah menciptakan interaksi yang harmonis dengan elemen masyarakat agar mendapatkan dukungan terhadap penyelenggaraan pendidikan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital akan perkembangan dan kebutuhan pendidikan kedepannya.

Maka faktor yang paling utama pengawasan humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital adanya harmonisasi guru, kepala sekolah, yayasan, personil humas, kurikulum berbasis sekolah, dan sarana prasarana di dalam proses pengawasan program pengajaran berbasis digital dalam membentuk kualitas layanan pendidikan yang

berkualitas kemajuan pendidikan di masa depan pendidikan yang berkualitas dan unggul.

4. Evaluasi Program Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital di SMP IT Al-Hijrah

Evaluasi humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital melakukan pengawasan dan mengontrol kegiatan yang sudah berjalan atau masih berjalan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital harus dilakukan evaluasi kinerja humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan dalam upaya perbaikan kualitas layanan yang lebih baik terutama memberikan kepuasan layanan pendidikan berbasis digital kepada masyarakat dalam membangun citra baik sekolah di masyarakat. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tolak ukur keberhasilan program humas dalam memberikan kualitas layanan pendidikan yang berbasis digital yang lebih baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Robert (2004:231) Manajemen Hubungan Masyarakat mengevaluasi kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi; Mulai dari pertemuan kelompok kecil untuk dikaitkan dengan konferensi pers internasional melalui satelit, dari pembuatan brosur ke kampanye multimedia nasional, dari mengadakan acara terbuka untuk kampanye politik, dari pengumuman layanan publik untuk menangani kasus manajemen krisis.

Hasil penelitian ini juga di dukung dengan jurnal penelitian (Rozaq et al, 2017) Penilaian kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan berbagai instrumen. Terdapat begitu banyak modifikasi dalam penilaian kualitas layanan. Untuk penilaian kualitas pendidikan, terdapat alat ukur yang telah dikembangkan dengan menyesuaikan aspek-aspek yang berkaitan dengan pendidikan. Perguruan tinggi merupakan lembaga usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, maka diperlukan kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan

kepuasan pada pelanggannya. Institusi dituntut untuk terus berkomitmen dalam meningkatkan kualitasnya. Untuk itu, diperlukan perbaikan secara kontinyu terkait mutu pendidikan

Dalam melakukan evaluasi manajemen humas yaitu melakukan monitoring pelaksanaan kegiatan yang sedang berjalan atau sudah dilaksanakan dan apabila dalam evaluasi yang dilakukan manajemen humas terdapat pelaksanaan perencanaan, proses, pengawasan kegiatan yang kurang baik maka akan diadakan evaluasi kembali pelaksanaan perencanaan kegiatan humas lebih baik.

Adapun pelaksanaan supervisi yaitu: (1). Meninjau terhadap keterampilan lulusan, hasil karya, kuantitas tenaga pendidik, infrastruktur sarana dan prasarana, perangkat pembelajaran, (2). Meninjau terhadap kelayakan infrastruktur sarana dan prasarana penunjang popularitas sekolah, (3). Mengevaluasi peran warga sekolah dengan masyarakat agar menambah kesan dan kepedulian masyarakat terhadap perkembangan mutu sekolah.

Pembuatan laporan bidang humas kepada kepala sekolah dilakukan pada setiap semester mengirim data kegiatan dan evaluasi berbagai kegiatan kehumasan. Dengan adanya laporan akhir semua kegiatan program humas dianalisis faktor kekuatan dan kelemahannya untuk memastikan pencapaian tujuan semua program humas berkaitan dengan perkembangan dan keberhasilan humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian sebagai berikut:

1. Perencanaan humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital yaitu (1). Memantau anaknya dalam belajar melalui sistem digital,(2). Mempermudah orang tua dalam membayar SPP dengan sistem digital, (3). Pembelajaran daring siswa melalui media digital *seperti WA, Zoom, Google Meeting, Google Classroom, dan E Learning* sekolah sehingga mempermudah kegiatan pembelajaran dimana orang tua merasa puas dengan sistem digitalisasi layanan yang diterapkan oleh sekolah.
2. Proses manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital dalam prosesnya melakukan dan melibatkan partisipan orang tua, masyarakat dan lembaga pendidikan lainnya untuk dapat kerjasama pendidikan dan komunikasi melalui sistem digitalisasi, menciptakan dan membangun hubungan baik dengan orang tua murid humas menggunakan media digitalisasi seperti WA, Zoom, *E Learning* atau *website* yang mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat termasuk orang tua murid sehingga sekolah memiliki kualitas layanan yang baik dalam bentuk sistem digitalisasi hal ini dilakukan dalam mempercepat perkembangan *brand* sekolah di masyarakat.
3. Pengawasan humas dalam peningkatan layanan berbasis digital selalu melakukan pengawasan mutu pendidikan dilakukan melalui rapat-rapat akhir pembelajaran benar-benar dimanfaatkan guru untuk perbaikan

pengajaran dan penentuan prestasi siswa. Untuk itu kepala sekolah selalu mengingatkan guru, jika peserta didik belum menguasai bahan ajar yang esensial, maka perlu dilakukan perbaikan.

4. Evaluasi humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital yaitu (1). Mengontrol kegiatan yang sudah berjalan atau masih berjalan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital harus dilakukan (2). Evaluasi kinerja humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan dalam upaya perbaikan kualitas layanan yang lebih baik terutama memberikan kepuasan layanan pendidikan berbasis digital kepada masyarakat (3). Membangun citra baik sekolah di masyarakat. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tolak ukur keberhasilan program humas dalam memberikan kualitas layanan pendidikan yang berbasis digital yang lebih baik. Evaluasi yang dilaksanakan terhadap program humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dilakukan melalui supervisi, monitoring, dan pembuatan laporan serta. Dengan adanya laporan akhir semua kegiatan program humas dianalisis faktor kekuatan dan kelemahannya untuk memastikan pencapaian tujuan semua program humas berkaitan dengan perkembangan dan keberhasilan humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.

B. Saran

Dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital diperlukan perencanaan dan evaluasi manajemen humas dalam memberikan mutu layanan berbasis digital yang baik, humas menjadi jembatan komunikasi sekolah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas maupun layanan sekolah berbasis digital yang baik dan teratur.

Oleh karena dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital manajemen humas dalam menarik pelanggan maka diperlukan upaya bersama dan adanya harmonisasi komunikasi manajemen humas kepada pihak sekolah dan kepala sekolah dalam mewujudkan pelayanan berbasis

digital yang efektif dan efisien, semua pihak berpartisipasi dalam peningkatan mutu layanan sekolah dalam memberi citra baik nama sekolah kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A.M. Lilik . 2007. *Human Capital Competencies*. Jakarta: Gramedia.
- Alan Suud Maadi Dalam Fikrotuna :Jurnal Kopertais,Digitalisasi Manajemen Pendidikan Islam Dan Ekonomi Syariah Di Perguruan Tinggi, volume 7, nomor 1, juli 2018; p-issn 2442-2401;e-issn 2477-5622.diakses jam 9:00 wib<http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/fikrotuna/article/download/3185/2352>
- Anggoro, Linggar M. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Anggoro, M. Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baharuddin & Makin, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang, Uin-Maliki Press 2010)
- Buju, *The Implementation Tander Quantum Teaching Learning Model to Improve Social Learning Achievement* Vol 4 No 9 Diakses Jam 01:00 wib Tanggal 18 September 2020
- Crsweell, John W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approach*. University of Nebraska Lincoln: SAGE Publications
- Cutlip, Scott M dkk. 2006, *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- DeMartinis, Robert. 2004. *Community Relations for Nonprofit Organizations: An Overview of Community Relations*.
- Dirkx, J. M.; Amey, M.; and Haston, L. 1999. "Context in the Contextualized Curriculum: Adult Life Worlds as Unitary or Multiplistic?" In Proceedings of the 18th Annual Midwest research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community

Education, edited by A. Austin, G. E. Nynes, and R. T. Miller. St. Louis: University of Missouri at St. Louis.

George R. Terry *education of Management* New York - Publishing Company, 2006

Grunig, James E, Hunt, Todd T. 1984. *Managing Public Relations*. United States of America: Harcourt Brace Jovanovich College Publisher.

Hakim, Muhammad Nur. 2019. “*Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)*”, dalam *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 1.

Hallahan, Kirk. 2003. *Community as A Foundation for Public Relations Theory and Practices*. Boulder: Colorado State University.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.

Harson, *Implementation of Education Management Standard In The Guidance Of Private Islamic High School* Vol 4 No 1 2018 Diakses Jam 01:00 wib Tanggal 18 September 2020

Henry L. Sisk. 1997. *Principles of Management*. South-Western Publishing Company

Herry Fitriyadi, Integrasi Teknologi Informasi Komunikasi Dalam Pendidikan: Potensi Manfaat, Digital Berbasis Pengetahuan, Pendidikan Nilai, Strategi Implementasi Dan Pengembangan Profesional, Volume 21, Nomor 3, Mei 2013, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/viewFile/3255/2737>

Ira Nur Harini dan Karwanto. 2014. “*Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah*”, dalam *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 4.

Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Iskandar Jaelani, Dina. 2018. “*Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran dan Hadits*”, dalam *ISTAWA: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 2.

Jemmy Rumengan. 2013. *Metodologi Penelitian* (Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.

- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Kaswan. 2011. *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Kuntarto, E. (2017). "Keefektifan Model Pembelajaran Daring dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi". *Journal Indonesian Language Education and Literature*. 3, (1), 99-110.
- M, Suardi. 2017. "Analisis Manajemen Humas Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan", dalam *Jurnal Islamic Education Manajemen*, Vol. 2, No. 2. Sulawesi Selatan.
- M. Ridwan Nasir. 2005. *Mencari Tipologi Format Pendidikan Ideal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Miftah, Thoha .1993 *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Nur, "Managemen Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada SDN Dayah Guci Kabupaten Pidie". *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Volume 4 Nomor 1 Februari, (Banda Aceh, 2016)
- Mulyasa, 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, Chodzirin, & Sayekti, L. (2019). *Formulasi Model Perkuliahan Daring*
- Nur Al Marwah Asrul, Ekspektasi Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Secara Daring Selama Pandemi Covid 19, Volume Xvi Nomor2 Desember 2020 Di Akses Jam 8:00 Wib <File:///C:/Users/Asus/Downloads/53-Article%20text-343-1-10>
- Nur Hakim, Muhammad. 2016. "Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Mewujudkan Sekolah Islam Unggulan", dalam *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 2.
- Nurul. 2018. "Strategi Manajemen Humas Dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah", dalam *Al-tazim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1.

- Piet A. Sahertian, 1985. *Dimensi Administrasi Pendidikan*, Surabaya: Usaha Nasional.
- Rezita Aprilia, Reno. 2020. "Layanan pendidikan pada siswa hiperaktif: studi kasus 2 siswa kelas V Mi Ma'arif NU 1 Ajibarang Wetan kecamatan Ajibarang kabupaten Banyumas", dalam *Jurnal Studi Islam, Gender, dan Anak*, Vol. 15, No. 1.
- Rohmat. 2012. *Pilar Peningkatan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Cipta Media Aksara.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).
- Rosady Ruslan. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo
- S.J. Taylor dan R. Bogdan, 1984. *Introduction to Qualitative Research Methods* (New York: Willey.
- Salim dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citra Pustaka Media.
- Samsuni. 2017. "Manajemen Sumber Daya Manusia", dalam *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan* 17, No. 1.
- Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. Journal of Information Technology*, 01, 154.
- Sharan B. Merriam 1998. *Case Study Research in Education: A Qualitative Approach* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siskandar, *The Role of Religious Education and Utilization Digital Technology For Improving The Quality In Sustainability Madrasa* 27 (1) (2020) 90-102 <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tarbiyah/article>
- Sobri, 2009. *Pengelolaan Pendidikan* Bandung: Multi Pressindo.
- Stephen D. Lapan Marylynn T. *Quartaroli Frances Julia Riemer. (2011). Qualitative Research an Introduction to Methods and Design*, One Montgomery Street, Suite San Francisco

- Steven J. Taylor Robert Bogdan Marjorie L. DeVault, (2016), *Introduction to Qualitative Research Methods*, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. Published simultaneously in Canada
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 1993. *Organisasi, Administrasi Pendidikan, Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Suharsimi Arikunto.2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistiyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam Konsep, Strategi dan Aplikasi* Yogyakarta: Sukses Offset.
- Sutarto. 2010. *Dasar – Dasar Kepemimpinan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi, jilid 2.
- Tacy, Sarah J. 2013. *Qualitative Research Methods Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. India: SPi Publisher Services
- Uchjana, Onang . 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: CV. Remaja.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Instrumen / Wawancara

Pedoman Wawancara

Panduan Pengumpulan Data

Dalam Rangka Penelitian Yang Berjudul:

Manajemen Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital Di
SMP Islam Terpadu Al -Hijrah Deli Serdang

I. Manajemen Hubungan Dengan Masyarakat

1. Apa saja program humas di SMP Islam Terpadu Al -Hijrah Deli Serdang Ini? Mohon dijelaskan!
2. Apa yang menjadi tujuan pelaksanaan program humas di SMP Islam Terpadu Al- Hijrah Deli Serdang yang Bapak Pimpin?
3. Bagaimana pola kebijakan dalam pelaksanaan program humas (keputusan dan pedoman) di SMP Islam Terpadu Al -Hijrah Deli Serdang yang Bapak Pimpin?
4. Bagaimana evaluasi pelaksanaan program humas di SMP Islam Terpadu Al- Hijrah Deli Serdang ?

II. Wawancara Kepala Sekolah

1. Sudah berapa lama bapak/Ibu bertugas di SMP Islam Terpadu Al Hijrah Deli Serdang? Mohon dijelaskan!
2. Bagaimana bapak/ibu selaku kepala sekolah dalam mengkomunikasikan visi, misi dan tujuan sekolah?
3. Bagaimana pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan layanan pendidikan di sekolah ini?
4. Prestasi apa saja yang dicapai kepala sekolah dalam peningkatan layanan pendidikan di SMP ini?

PEDOMAN OBSERVASI

No	Materi	Deskripsi Prilaku Aktor
1.	Rapat Tanggal: Hari: Pukul: Tempat	
2.	Pelayanan Pendidikan	
3.	Perencanaan Pelayanan Pendidikan	
4.	Perencanaan Manajemen Humas	
5.	Pelayanan Berbasis Digital	
6.	Evaluasi Manajemen Humas	
7.	Kepuasan Pelayanan Berbasis Digital	

Pedoman Studi Dokumentasi

No.	Materi	Ada	Tidak
1.	Daftar Program Kegiatan Pendidikan		
2.	Foto Wawancara Guru		
3.	Foto Wawancara Bagian Kehumasan		
4.	Brosur Penerimaan Siswa		

Dokumentasi Penelitian

Gambar 1. Gedung Sekolah SMP IT Al Hijrah Deli Serdang



Gambar 2. pembelajaran berbasis digital di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang





Gambar 3. Sarana Dan Prasarana berbasis digital di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang





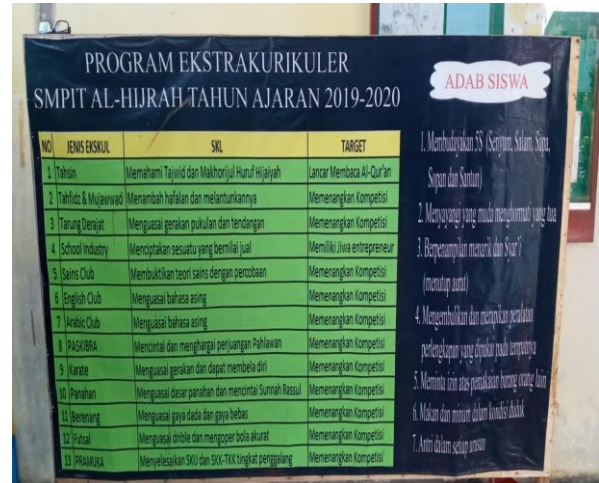
Gambar 4 Wawancara Bersama Humas dan Guru di SMP IT Al - Hijrah Deli Serdang



Gambar 5 Wawancara Bersama Kepala sekolah SMP IT Al -Hijrah Deli



Gambar 3 Program Ekstrakurikuler visi dan misi SMP IT Al -Hijrah Deli Serdang





NIOS : 421/1052/PDM/2020
NSS : 212070106012

**SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
SWASTA ISLAM TERPADU (SMPS IT)
AL HIJRAH
YAYASAN AL HIJRAH-2**



SURAT KETERANGAN

Nomor : 094 /SMPIT/AL-HIJRAH/K/III /2021

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : **MUHAMMAD TAUFIQ S.Pd**
Jabatan : Kepala Sekolah
Alamat Sekolah : Jl. Perhubungan Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab.
Deli Serdang

Dengan ini Merengkan Bahwa:

Nama : Suwandi
NIM : 0332193004

Berdasarkan surat Nomor : B-15045/ITK.V.3//PP.00.9/11/2020 pada tanggal 26 November 2020 perihal Riset. Benar telah melakukan Riset tersebut di SMP IT AL HIJRAH Deli Serdang dengan Judul “ **Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP IT Al-Hijrah Medan**” pada tanggal 30 Desember 2020 samapai 01 Februari 2021.

Percut Sei Tuan, 08 Maret 2021

Kepala Sekolah



MUHAMMAD TAUFIQ S.Pd

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Suwandi
Tempat dan Tanggal Lahir : Bajaronggi, 02 Oktober 1996
Nomor Hp : 082274365124
Nama OrangTua
Ayah : Sumiran
Ibu : Sujiah
Pekerjaan OrangTua
Ayah : Buruh Tani
Ibu : Ibu Rumah Tangga

II. RiwayatPendidikan

- a. SD Negeri 105429 Desa Bajaronggi (2003-2009)
- b. Madrasah Tsanawiyah Al-Islamiyah (2009-2012)
- c. Madrasah Aliyah Negeri Lubuk Pakam (2012-2015)
- d. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Pendidikan Guru
Madrasah Ibtidaiyah UIN Sumatera Utara (2015-2018)
- e. Program Magister Manajemen Pendidikan Islam UINSU (2019-2021)

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Bajaronggi 12-8-2021

Suwandi, SPd M.Pd