

## Implementasi Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang

Mesiono<sup>1</sup>, Yusuf Hadijaya<sup>1</sup>, Abdillah<sup>1</sup>, Suwandi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara  
E-mail: <sup>1</sup>mesiono@uinsu.ac.id, <sup>1</sup>abdillah@uinsu.ac.id, <sup>1</sup>suwandi@uinsu.ac.id

Received: Januari 2021; Accepted: April 2021; Published: Juni 2021

### Abstract

*This study uses qualitative research, the subject of this research is public relations management in SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang in shaping the quality of digital-based education services. Digitalization systems in improving the quality of education services such as using virtual accounts in the process of paying school fees. The role of public relations in improving the quality of digitalization-based education at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Already implementing a digitalization system in conveying information about student development, student financial administration, attendance, student and teacher attendance and so on The policies formulated by SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang related to the implementation of public relations management in improving digitalization-based education services have been formulated properly and accordingly the needs of stakeholders are also realized through various strategic programs. Although overall it has not yet fulfilled the stages of good policy formulation. Public relations management has a role in the dissemination of policies and commitment in implementing the ability to improve the quality of education based on digitalization at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, the management planning process in improving digitalization-based education services is considered sufficient. good and cooperative by involving related elements. The role of public relations management in improving the quality of digitalization-based education services still tends to be a reactive formal institution but less progressive so that the organization has not been able to accelerate the process of implementing digitalization-based education quality services at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang so that the image of public relations management in improving the quality of education services is still lacking. and due to a lack of commitment from all stakeholders at SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.*

*Keywords: Management Public Relations; Quality of education services; digitization.*

### Abstrak

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, subjek penelitian ini adalah manajemen humas di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dalam membentuk kualitas layanan pendidikan berbasis digital. Sistem digitalisasi dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan seperti penggunaan virtual account dalam proses pembayaran uang sekolah. Peran humas dalam peningkatan kualitas pendidikan berbasis digitalisasi di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Sudah menerapkan sistem digitalisasi dalam penyampaian informasi perkembangan siswa, administrasi keuangan siswa, kehadiran, kehadiran siswa dan guru dan sebagainya Kebijakan yang dirumuskan oleh SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang terkait penerapan manajemen kehumasan dalam meningkatkan pendidikan berbasis digitalisasi layanan telah dirumuskan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan juga diwujudkan melalui berbagai program strategis. Meskipun secara keseluruhan belum memenuhi tahapan perumusan kebijakan yang baik. Manajemen kehumasan berperan dalam sosialisasi kebijakan dan komitmen dalam mengimplementasikan kemampuan peningkatan mutu pendidikan berbasis digitalisasi di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, proses perencanaan manajemen dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digitalisasi dinilai sudah cukup. baik dan kooperatif dengan melibatkan unsur-unsur terkait. Peran manajemen kehumasan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digitalisasi masih cenderung menjadi lembaga formal yang reaktif namun kurang progresif sehingga organisasi tersebut belum mampu mempercepat proses implementasi layanan berkualitas pendidikan berbasis digitalisasi di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang sehingga citra manajemen humas dalam meningkatkan kualitas

doi: <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.1646>

© 2021 Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

pelayanan pendidikan masih kurang, dan karena kurangnya komitmen dari seluruh pemangku kepentingan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

**Kata Kunci:** Manajemen Humas, Kualitas layanan pendidikan, digitalisasi

## PENDAHULUAN

Permasalahan manajemen hubungan masyarakat dalam era globalisasi, berarti berkenaan dengan bagaimana menjual layanan, dalam rangka meraih kepuasan pelanggan. Terjadinya revolusi digital merembes kepada semua layanan organisasi.

Kompetisi global merupakan pengaruh globalisasi. Katherin Miller (202) mengutip pendapat Monge (1998) yang mengusulkan beberapa cara globalisasi yang mempengaruhi komunikasi dalam organisasi, termasuk hubungan masyarakat. Pertama, globalisasi menghasilkan tekanan pada waktu dan ruang, sehingga mengemuka perubahan pola komunikasi dan persepsi. Misalnya apa yang terjadi pada tempat kerja global, segala sesuatu berlangsung cepat, apa yang terjadi di Tokyo, maka ruang dan waktu tidak lebih panjang dapat terhubung secara langsung. Kedua, globalisasi meningkatkan pemahaman terhadap kesadaran global. Pekerjaan dalam satu organisasi global, multicultural, multinasional harus menyadari budaya orang lain kepercayaan dan perilakunya. Ketiga, globalisasi mengarahkan kepada perluasan organisasi dan orang. Masyarakat global perilaku dan interaksi bergerak dari local, nasional dan global.

Keberadaan organisasi yang berorientasi profit dan orientasi jasa sat ini terpengaruh dengan globalisasi, khususnya dalam komunikasi eksternal organisasinya melalui WA, email, web wide world (WWW), internet, serta aplikasi-aplikasi atau digitalisasi layanan. Hal tersebut sudah berpengaruh terhadap model komunikasi dengan masyarakat dengan segala perubahan. Model tersebut perlu dikelola dengan baik untuk memudahkan layanan kepada public dalam setiap organisasi sehingga sangat menentukan pencapaian kinerja. Dalam konteks ini, kinerja organisasi dipengaruhi faktor manajemen, kepemimpinan, keterampilan komunikasi, budaya dan iklim organisasi.

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 penangannya untuk pengembangan layanan sekolah di era global. Dengan penciptaan hubungan masyarakat yang kondusif dan ramah dengan digilitalisasi 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 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 Humas secara umum adalah rangkaian khas antara suatu organisasi dan publiknya, atau dalam hal ini, yaitu antara lembaga pendidikan dan warga yang ada di dalamnya (pendidik, mahasiswa, dan tenaga pendidikan) 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).

Pada dasarnya, hubungan masyarakat (hubungan masyarakat) adalah bidang atau fungsi tertentu yang dibutuhkan oleh setiap organisasi, baik organisasi komersial (perusahaan) dan organisasi non-komersial. Hubungan masyarakat dalam esensi adalah komunikasi (M.Linggar Anggoro, 2000:1-2).

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).

Dengan adanya manajemen hubungan masyarakat, tentu saja kinerja dapat membantu institusi pendidikan menyebarkan 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 Mholnid: Jurnal Manajemen Pendidikan 2016:110), hubungan masyarakat, termasuk salah satu elemen penting dari lembaga pendidikan pengembangan dan maju.

Peran *Public Relations* di Institusi Pendidikan, yaitu (a) Menumbuhkan hubungan yang harmonis dengan lingkungan *public* lingkungan lembaga pendidikan guru, staf administrasi, karyawan dan siswasertahubungan masyarakat (eksternal) lembaga pendidikan masyarakat dan di luar pengelohan 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 (Nurul, dalam Al-tazim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2018).

Tekankan kegiatan 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 dan kegiatan intrasurikuler. (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.

Menurut Sopura, terminologi layanan sebagai istilah dapat ditafsirkan sebagai berikut: Bagaimana cara melayani, upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh kompensasi (uang) dan kenyamanan yang diberikan dalam konteks penjualan dan pembelian layanan atau Properti (Sopura 2008:2-3). Sebagai tambahan, Layanan pendidikan untuk anak-anak dengan kebutuhan khusus adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan anak-anak dengan kebutuhan khusus jenis dan karakteristik mereka yang membedakan anak-anak normal secara umum (Reno Rezita Aprilia, dalam Tinjauan studi Islam, gender dan anak-anak dari 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 pendidik khusus, anak-anak dengan kebutuhan anak-anak secara khusus akan memiliki kesulitan adaptasi sosial (Aldjon Dapa, 2007:74).

E Mulyasa (2004:23), berpendapat bahwa untuk mewujudkan hubungan dengan cara harmonisasi antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, yang akan serius dan dikelola secara

profesional oleh masing-masing lembaga pendidikan, sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien dan meningkatkan hasil layanan pendidikan berkualitas maksimal.

Manajemen Humas berasal dari proses dan fungsi manajemen. Pendapat Terry (2006:231), fungsi manajemen sebagai POAC (perencanaan, organisasi, kontrol aktuasi). Dalam manajemen operasional, keberadaan manajemen Hubungan Masyarakat (HUMAS) menjadi fungsi yang harus diperhatikan untuk diisi oleh personil yang memahami komunikasi, internal maupun eksternal organisasi. Penempatan manusia (staf) sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan manajemen hubungan masyarakat.

Menurut Miller (2003:189), "*Management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired goal*". Atas dasar definisi di atas, 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.

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.

Demikian juga manajemen Humas berlangsung pada SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Secara historis, 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. Keberadaan 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 disiapkanlah 6 lokal 11antai saja dahulu, dan pada saat itu juga manajemen sekolah menyewa rukou untuk anak SD. 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 dilokasi 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.

## Visi, Misi, Tujuan Sekolah

### Visi

“Terwujudnya Generasi Muda Sholeh, Cerdas dan Mandiri”

### Misi

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

Hubungan manajemen Humas sekolah dengan dalam peningkatan layanan pendidikan di sekolah intinya ini adalah sarana yang berperan dalam pengembangan promosi dan pertumbuhan, pelayanan manajemen humas sebagai suatu sistem. Layanan pendidikan di sekolah akan berkembang jika publik juga dilibatkan untuk membangun dan meningkatkan bersama layanan pendidikan. Pemaparan permasalahan latar belakang di atas peneliti mengambil permasalahan yaitu pelaksanaan manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Penelitian ini difokuskan kepada perencanaan, pelaksanaan program dan evaluasi humas dalam peningkatan layanan pendidikan di SMP IT AL-Hijrah Deli Serdang.

## TINJAUAN TEORI

### 1. 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:

- a. *“The general public exercise of the connection is the administration of communication between /a corporationa company and publication*
- b. *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.*

### 2. 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:

- a. Humas adalah implementasi kegiatan sehingga sekolah atau lembaga pendidikan memiliki kendaraan resmi untuk dapat terhubung dengan komunitas yang lebih luas.
- b. Humas adalah organisasi dengan berbagai alat untuk menyebarluaskan ide-ide kepada organisasi atau organisasi lain.
- c. Kegiatan suatu organisasi mungkin memerlukan pola yang lain.
- d. Humas mengadakan kegiatan organisasi pendidikan memungkinkan diri mereka untuk terhubung oleh orang atau organisasi lain.
- e. 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. 2) Mendorong hubungan eksternal. Eksterior publik adalah audiens publik (komunitas). Mencoba tumbuh dan citra publik yang positif dari agensi yang diwakilinya.

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.

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

- a. Berikan informasi dan memberikan ide atau ide kepada masyarakat atau bagian lain yang membutuhkannya.
- b. Bantu para pemimpin yang, karena fungsinya tidak dapat secara langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau bagian yang mereka butuhkan.
- c. Bantu persiapan utama bahan pada masalah dan informasi yang akan dikirimkan atau mereka yang menarik perhatian publik pada waktu-waktu tertentu.
- d. Bantu Direktur 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:

- a. Integrasi (antarmuka), yaitu: Koneksi antara Direktur, masyarakat dan keluarga yang merupakan satu unit terkait dengan yang lain.
- b. Melanjutkan, yaitu: suatu proses yang berkembang terus menerus. Menyeluruh (*coverage*), yaitu: bahwa penyajian fakta-fakta kepada masyarakat itu menyeluruh seluruhaspek.
- c. Sederhana (*simplicity*), ialah: bahwa informasi yang diberikan secara sederhana. Informasi itu dengan katakata yang mudah dimengerti.
- d. Konstruktif (konstruktif), informasi tersebut mungkin dalam bentuk opini publik yang positif di sekolah.
- e. Akun (Adaptasi), apa yang dimaksud dengan memperhatikan keadaan masyarakat.
- f. 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 perencanaan, organisasi, komunikasi dan koordinasi sesuatu yang serius dan rasional untuk mencapai tujuan bersama organisasi atau Institusi pendidikan diwakili.

### 3. Tujuan Manajemen Humas

Robert (2004:231), Manajemen Hubungan Masyarakat berarti penelitian, perencanaan, 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.

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

- a. Pertahankan Survival Sekolah
- b. Merampingkan pengajaran dan pembelajaran
- c. 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:

- a. Hindari kesalah pahaman (untuk mencegah kesalah pahaman)
- b. Memperoleh hubungan dan bantuan moral dan keuangan yang diperlukan untuk pengembangan sekolah (untuk memastikan dukungan keuangan)
- c. 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. Dengan adanya hubungan masyarakat, kesuksesan dan keberhasilan suatu lembaga akan dilakukan dengan benar dan maksimal. 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.

### 4. Manajemen Humas Pada Sekolah

Kajian manajemen Humas di sekolah menjadi bagian dari 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. 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.

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 dalam mencapai tujuan pendidikan.

Kegiatan kehumasan di lembaga pendidikan tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah lembaga. Peranan pimpinan memiliki tanggung jawab yang besar dalam memenuhi harapan dari berbagai pihak yang terkait, sesuai peran dan tugas yaitu sebagai pemimpin, manajer, pendidik, administrator, inovator, supervisor dan motivator (Syafaruddin dkk, 2020:227).

Kemudian dikaitkan dengan manajemen pendidikan di sekolah, itu tidak dapat dipisahkan dari fungsi manajemen itu sendiri. Fungsi manajemen pendidikan adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsi perencanaan  
Perencanaan adalah salah satu persyaratan absolut untuk setiap kegiatan manajemen.
- 2) Fungsi Organisasi  
Organisasi adalah kegiatan kompilasi dan pelatihan hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud Unit komersial dalam mencapai tujuan yang mapan.
- 3) Fungsi motivasi  
Motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan sesuai dengan apa yang disedot.
- 4) Fungsi Pengawasan  
Pengawasan adalah tindakan yang sangat penting dalam proses manajemen pendidikan. Dengan melakukan pengawasan, dapat diketahui menjadi efektivitas setiap kegiatan organisasi dan dapat diketahui untuk kelemahan dan kekuatan selama proses manajemen.

#### 5. Ruang Lingkup Manajemen Humas Pendidikan

Kemudian, dalam lingkup implementasi program, ada partisipasi masyarakat dan asosiasi sekolah/madrasah. Ini terkait dengan manajemen hubungan masyarakat sesuai dengan subjek yang diajukan oleh penulis. Prosedur untuk perumusan konsumen masyarakat dan asosiasi sekolah/madrasah adalah sebagai berikut:

- a) Sekolah/Madrasah melibatkan warga dan sekolah mendukung masyarakat/madrasah dalam manajemen pendidikan.
- b) Penduduk sekolah/madrasah terlibat dalam manajemen akademik.
- c) Sekolah yang mendukung orang/madrasah berpartisipasi dalam manajemen non akademik.
- d) Partisipasi anggota sekolah/madrasah dan masyarakat dalam manajemen terbatas pada kegiatan mapan tertentu.
- e) Setiap sekolah Madrasah menetapkan asosiasi dengan lembaga terkait lainnya, terkait dengan entri, proses, produksi dan penggunaan lulusan.
- f) Asosiasi sekolah/madrasah dilakukan dengan pemerintah atau lembaga non-pemerintah. Minimal dengan SMP/MTS/SMPLB atau setara, dan dengan TK/RA/BA atau setara di lingkungannya.
- g) Asosiasi media MTS/SMPLB, atau yang setara dilakukan melalui sekunder/kejuruan/kejuruan/SMALB, MA/MI, SD/MI atau sekolah yang setara, serta dunia bisnis dan dunia industri.
- h) Asosiasi SMA/SMK, MA/MA, atau setara dilakukan melalui universitas minimum, SMP/MTS, atau setara, dan dunia bisnis dan dunia industri di lingkungan mereka.
- i) Sistem Asosiasi Sekolah Madrasah dengan perjanjian tertulis.

Pemilihan program radio dan televisi, serta sering membaca surat kabar juga dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan guru mengenai perkembangan yang paling *up to date* dari dunia pendidikan. Manajemen Humas dalam pendidikan, mencakup:

- a. Berpartisipasi dan Aktif dalam Organisasi Profesi  
Ikut serta menjadi anggota dalam suatu organisasi profesional juga dapat meningkatkan profesionalisme dari seorang guru.
- b. Melakukan Kerjasama dengan Teman Sejawat  
Melakukan kerjasama dengan teman seprofesi akan sangat profesionalisme guru. Selain itu dengan menjalin kerjasama dengan teman sejawat di luar lingkungan sekolah, guru



dapat memperoleh informasi yang lebih luas dan bervariasi yang dapat berguna bagi proses pengembangan profesional bagi dirinya.

#### 6. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital

Berkenaan dengan pembelian dan penjualan barang atau jasa. (Hardiyansyah, 2011:11), menurut definisi layanan menurut rekan pemasaran Amerika bahwa layanan ini pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan sebagian ke alam lain dan sifat tidak berwujud agar tidak menghasilkan beberapa sifat, proses produksi mungkin tidak terkait dengan produk fisik pertimbangannya itu, sesuai dengan layanan Lavelock. Ini berarti bahwa layanan 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 sekolah dapat melayani berbagai layanan pendidikan dengan maksimal.

Layanan ini menyediakan layanan khusus kepada siswa atau upaya ke Siswa sehingga mereka lebih optimal untuk melakukan proses pembelajaran. 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.

Hangro (2015:12), kecanggihan digital harus benar-benar dimanfaatkan agar bisa dikuasai serta dikendalikan dengan baik dan benar. Semakin canggihnya digital-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.

Babang (2011:10), dengan majunya digital 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. 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 *out put* pendidikan sangat dipengaruhi oleh baiknya manajemen humas yang mengelolanya.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian lapangan ini bertujuan mengungkapkan makna perilaku dari informan penelitian, yaitu kepala sekolah, wakil kepala sekolah, tenaga kependidikan, dan guru sesuai karakteristik yang harus dihasilkan (Lexy J. Meleong, 2007:9). Fokus dari jenis penelitian kualitatif ini untuk menjelaskan dan menganalisa pelaksanaan manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan. Sekolah memiliki manajemen humas yang bertugas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang .

Berdasarkan studi pendahuluan seperti yang tergambar pada bagian terdahulu maka pendekatan penelitian ini menggunakannya jenis pendekatan penelitian kualitatif deskriptif sehingga dapat menggambarkan fakta yang ada.

Taylor (1984:139) berpendapat kualitatif ialah prosedur deskriptif menghasilkan data dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan orang yang berperilaku itu bisa dilihat dan pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik (utuh).

Suharsimi (2004:217), pengumpulan data harus menjadi bagian dari penelitian yang paling penting, terutama jika peneliti menggunakan metode yang memiliki peluang besar untuk memasuki unsur-unsur peneliti. Tujuan dari bagian pengumpulan data adalah untuk menjelaskan kapan, bagaimana, dan berapa lama pencarian akan terjadi. Akibatnya, para peneliti mendapatkan data yang valid, dengan wawancara, observasi dan kajian dokumen sehingga peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data yang memenuhi jenis pencarian data yang diperlukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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

### 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 sudah terintegrasi dengan pengelolaan manajemen berbasis digital karena mutu pendidikan berbasis digital dalam pengembangan digital untuk peningkatan mutu layanan pendidikan di SMPT IT Al-Hijrah. Perencanaan 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 Medan dan 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 (luring) atau belajar di kelas.

Dengan kondisi objektif itu, manajemen Humas berusaha meningkatkan usaha dengan memfasilitasi layanan daring, atau digital dalam manajemen Humas dan 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 perencanaan 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 layanan pada *stakeholders* sekolah dalam bersangkutan peningkatan layanan untuk pendidikan secara digital di mana peran manajemen humas. Dari data yang diperoleh perencanaan 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 perencanaan dengan melalui rapat bersama lewat media komunikasi yang berbentuk digital surat elektronik baik melalui *Web*, *Line*, atau *WhatsApp* dan peran aktif dalam kegiatan *stakeholders* yang mendukung kegiatan sekolah, (3) penerbitan sistem digital dalam peningkatan mutu layanan pendidikan secara digital. Pelayanan berbasis digital peningkatan mutu layanan pendidikan, (4) menetapkan sumberdaya (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 perencanaan Humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan dilakukan secara partisipatif dan kolaboratif, maka komitmen personil Humas dan stakeholders untuk pelaksanaan program human berbasis digital semakin tinggi.

Pelaksanaan Program dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang .

Hubungan masyarakat dengan pihak sekolah di SMP IT Al Hijrah Deli Serdang harus dikelola secara baik dan efektif. Sekolah ini sudah melibatkan peran masyarakat secara optimal mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital. Hubungan antara lingkungan sekolah dan masyarakat bernilai positif dengan harapan tercapainya produktivitas pendidikan secara efektif dan efisien, layanan manajerial memuaskan dan produk lulusan dapat dibanggakan oleh *stakeholders* 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 proses perencanaan, pelaksanaan, perorganisasian, humas dengan sekolah tentang dibutuhkan proses perencanaan Humas, pelaksanaan program Humas dan evaluasi pihak sekolah. Perancangan program-program secara internal maupun eksternal dan aktivitas sekolah menjadi kewajiban bersama dalam mengeksekusi program tersebut. Perencanaan 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. Berdasarkan temuan di sekolah program perencanaan dilakukan oleh SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital yaitu melaksanakan program yang ditetapkan melalui perencanaan yang dilakukan oleh kepala urusan humas di antaranya satu program perencanaan hubungan masyarakat melibatkan seluruh elemen lingkungan sekolah.

Selama ini proses perencanaan 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 *stakeholders* pendidikan, orang tua maupun masyarakat meliputi kegiatan eksternal dan internal sekolah. Adapun bentuk program perencanaan tersebut bentuk-bentuk dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital secara keseluruhan bentuk program perencanaan tersebut dibentuk dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan sekolah yang berbasis digital dan menyikapi daya saing dengan sekolah unggul lainnya. Dengan adanya perencanaan 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 Perumusan 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 program 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 *stakeholders* pendidikan dalam peningkatan hubungan sekolah dengan masyarakat yang berbasis teknologi. Kepala sekolah berkomitmen dalam pelaksanaan program Humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP Al-Hijrah Deli Serdang .

Pelaksanaan program Humas menggambarkan kewajiban pokok dari fungsi manajemen hubungan masyarakat di sekolah perencanaan juga memiliki sasaran tujuan untuk mengukur indikator pencapaian yang ada di sekolah merupakan peran manajemen humas dengan sekolah berupaya menarik masyarakat melalui bentuk program pendidikan berbasis digital di SMP Al-Hijrah Deli Serdang fungsi interaksi sekolah dan peningkatan mutu layanan dengan masyarakat menggunakan sistem digital, yang mencakup pelaksanaan program, 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.

Adapun manfaat yang diharapkan dalam peran humas berfungsi untuk meningkatkan popularitas sekolah di mata masyarakat dengan menciptakan program mutu layanan pendidikan berbasis digital yang relevan dengan kebutuhan individu peserta didik yang mampu serta intelektual dan spritual dalam kehidupan masyarakat.

Sementara itu, sasaran hubungan sekolah dengan masyarakat 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 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 pendidikan kedepannya.

## Evaluasi Pelaksanaan Program Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Digital di SMP IT Al Hijrah

Evaluasi yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan program Humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang dilakukan melalui *supervise*, monitoring, dan pembuatan laporan serta.

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 menambatkan 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 di SMP IT Al hijrah Deli Serdang.

## KESIMPULAN

Peran humas peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang, bahwa banyak perubahan dalam pendidikan suatu faktor utama dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital dan 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 digital. Peran humas dalam peningkatan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang. Sejauh ini 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.

Kebijakan yang dirumuskan SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang terkait dengan implementasi manajemen humas 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 belum memenuhi tahapan perumusan kebijakan 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 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 didokumentasi secara baik proses pengorganisasian oleh personil bidang humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital masih cenderung bersifat kelembagaan formal reaktif tetapi kurang progresif sehingga perorganisasian belum mampu mempercepat proses implementasi layanan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang sehingga masih kurang kuat yang pencitraan manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan serta disebabkan kurangnya komitmen dari semua *stakeholder* di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang .

## UCAPAN TERIMAHKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Prof.Dr. Syafaruddin, MP.d, Dr.Mesiono. MPd, Dr. Abdillah, MPd dan segenap seluruh SMP IT Al Hijrah Deli Serdang Telah membantu subangsi pemikiran, materi dan fasilitas sehingga pelaksanaan penelitian ini berjalan dengan yang di harapkan dan selesai

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A.M. Lilik . 2007. *Human Capital Competencies*. Jakarta: Gramedia.
- Anggoro, Lingar M. 2005. *Teori Dan Profesi Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Script Earth.
- Anggoro, M. Lingar. 2000. *Teori dan Profesi Hubungan Masyarakat Dan Permintaan Mereka Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksa
- Buju, *The Implementation Tandur Quantum Teaching Learning Model to Improve Social Learning Achievement* Vol 4 No 9 Diakses Jam 01:00 wib Tanggal 18 September 2020
- Caswan. 2011. *Pelatihan dan pengembangan untuk kualitaskinerjaSDM*. Bandung: Alfabeta.
- Cutlip, Scott M dkk. 2006. *Public Relations Effective*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: Marketing Communications dalam Public Relations dan Yogyakarta*: Penerbit Bentang.
- DeMartinis, Robert. 2004. *Community Relations for Non-Profit Organizations: Overview of Community Relations*
- George R.2006. *Terryeducation of Management* New York - Publishing Company,
- Grungig, James E, Hunt, Todd T. 1984. *Manajemen Public Relations*. Amerika Serikat: Harcourt Brace Javanovich 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. *The community as a basis for theory and public relations practices*. Boulder: Colorado State University.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Harson. 2018. *Implementation Of Education Management Standard In The Guidance Of Private Islamic High School* Vol 4 No 1, Diakses Jam 01:00 wib Tanggal 18 September 2020
- Henry L. Sisk, *Principles of Editorial Administration Southeast of the Company*, 1969
- Iriantara, Yosai. 2004. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Iskandar Jaelani, Dian. 2018. “*Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran dan Hadits*”, dalam *ISTAWA: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 2.
- Jemmi, Rumengan. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Concepts and Applications di Indonesia*. Jakarta: Graffiti.

- Kenedi. 2017. "*Pengembangan Kreativitas Siswa Dalam Proses Pembelajaran Di Kelas II SMP Negeri 3 Rokan IV Koto*", Dalam pendidikan sosial, sains dan humaniora, Vol. 3, tidak. 2.
- Lexy. 2013. *Penelitian kualitatif*. Bandung: Rosdakarya remaja.
- 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.
- Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam*. Malang Press.
- Miftah, Thoha. 1993. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miller, Katherin. 2012. *Organizational Communication*, New York: Wardsworth Cengage Learning.
- Mohammad Ali dan Mohammad Asrori. 2004. *Psikologi Pemuda: Pengembangan Siswa*. Jakarta: Bumi Aksa
- Mulya. 2004. *Manajemen Sekolah, Strategi Dan Konsep Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2007. *Menjadi Guru Kompeten*. Bandung: PT. Rosdakarya Remaja
- Muyana. 2010. *Rahasia Menjadi Guru Yang Hebat*. Jakarta: Grasindo.
- Nana Syaodih, 2012, *Sukmadinata, pengembangan teori dan praktik kurikulum*. PT Jakarta Rosda Karya Teen
- Nana. *Landasan Pendidikan. Psikologi* Bandung: Remaja Rosdakarya. 2004.
- Nur Hakim, Muhammad. 2016. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Mewujudkan Sekolah Islam Unggulan*", Vol. 1, No. 2.
- Nur. 2014. *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah, dalam Setiap hari dari inspirasi manajemen pendidikan*, Vol. 4, No. 4.
- Nurfuadi. 2012. *Profesionalisme Guru*. Purwokerto. Stain Press.
- Nurul. 2018. *Strategi Manajemen Humas Dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah, dalam Al-tazim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 16 tahun 2007 tentang *kualifikasi dan kompetensi para guru*. Jakarta Kementrian Pendidikan
- Piet Ustertian 2012. *Dimensi Administrasi Pendidikan*, Surabaya. Bisnis Nasional,
- Procedimiento de desarrollo. 1993. *System and Curriculum*. Bandung. Triganda Karya.
- 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. 2007. *Manajemen Publik dan Komunikasi Media*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

- S.J Taylor dan R. Bogdan. 1984. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. New York: Willey.
- Sagala, Syaiful. 2011. *Kemampuan Profesional Guru*, Alfabeta Bandung.
- Samuni,. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Al-Falah. Diary Ilmiah Islam dan Komunitas 17, No. 1.
- Satu, Hamzah B. 2008. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung. Bumi Aksara.
- Sharan B. Merriam. 1988. *Penelitian Studi Kasus dalam Pendidikan: Pendekatan kualitatif*. San Francisco: Penerbit Jossy-Bass.
- Siagian, P. 2002. *Gestión de recursos humanos*. Jakarta: Tierra Aksara.
- Sobri. 2009. *Pengelolaan sekolah*. Bandung: Multi Pressindo.
- Sudarma, Momon. 2013. *Profesi Guru*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyon. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. 1993. *Organisasi, Pendidikan, Teknologi, Dan Administrasi Kejuruan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparlan. 2006. *Guru Sebagai Profesi*. Yogyakarta: Hikayat.
- Sutarto. 2010. *Dasar – Dasar Kepemimpinan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, Hadi. 2004. *Metode Reseach*, jilid 2. Yogyakarta: Andi
- Syahrum. 2012. *Qualitative Research Methodology*. Bandung: Citapustaka Media.
- Syafaruddin, Dedi Sahputra Napitupulu, Anwar Sholeh Harahap. 2020. “Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan dan Peningkatan Mutu di SMA Al-Ulum Kota Medan “, dalam *Jurnal Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 9, No. 1.
- Uchjana, Onang . 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: CV. Remaja.
- Udin. 2011. *Desarrollo profesional del profesor*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Guru.
- Usman, Mohammad Uzer. 2006. *Menjadi guru profesional*. Bandung: Remaja Rosdakary.
- Utami Munandar. 1992. *Kreativitas dan Prosesi; Strategi untuk melakukan potensi dan bakat kreatif*. Jakarta: PT Gramedia Main Pustaka.
- Yorini, Sulist. 2009. *Konsep Manajemen Pendidikan Islam, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Sukses Offset.