

ANALISIS PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMKN 7 BONE

Juamarniti¹, Asriani², Nirwana Nasir³

¹Jurusan Tarbiyah Prodi MPI5 Institut Agama Islam Negeri Bone, Carigading
e-mail: niatijumar63@gmail.com

²Jurusan Tarbiyah Prodi MPI5 Institut Agama Islam Negeri Bone, Corawali
e-mail: Ririn88bone@gmail.com

³Jurusan Tarbiyah Prodi MPI5 Institut Agama Islam Negeri Bone, Melle
e-mail: wana.nasir1317@gmail.com

ABSTRACT

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan sebutan humas memiliki peran yang penting dalam sebuah lembaga pendidikan atau sekolah. Keberadaannya menjadi trend dalam dunia manajemen di Indonesia, ditandai dengan dibentuknya divisi humas baik dalam perusahaan profit maupun non profit. Demikian juga dalam dunia pendidikan dikenal dengan administrasi sekolah. Keberadaannya sangat penting karena sebagai suatu pelayanan yang bisa menjadi penghubung antara sekolah dengan masyarakat dalam melayani kebutuhan administrasi. Dalam penelitian ini diungkapkan bagaimana Peran Manajemen Humas dalam meningkatkan layanan Administrasi di SMKN 7 Bone yang dimulai dari pengelolaan humas sekolah berfokus pada bagaimana peran humas dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah.

Kata Kunci: Manajemen Humas, Administrasi

PENDAHULUAN

Manajemen humas memiliki peran yang sangat penting dalam satuan pendidikan karena ia sebagai penghubung bagi sekolah dengan masyarakat dalam mengatur keberlangsungan humas sekolah, seperti dalam pelayanan administrasi.¹ Secara disadari atau tidak, setiap usaha seseorang dan bagaimana sederhananya tentu memerlukan administrasi. Hal tersebut bila diperhatikan yang terjadi disekitar kita setiap waktu dan setiap harinya terjadi kegiatan-kegiatan yang bermacam-macam. Kegiatan-kegiatan itu mempunyai

¹ Asep Saeful Bahri, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: Widina Bakti Persada Bandung, 2019), Hlm 2

tujuan-tujuan tertentu yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

Kegiatan yang dimaksudkan disini adalah yang berkaitan dengan hubungan sekolah dengan masyarakat.² Dalam pelayanan administrasi disekolah, khususnya dalam humas memerlukan pengaturan yang baik. Dengan pernyataan tersebut, bahwa administrasi sangat penting diperlukan dan dilakukan dalam humas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, penulis tertarik mengangkat judul ANALISIS MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMKN 7 BONE.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan analisis terkait penulisan artikel ilmiah, penulis menggunakan beraneka variasi sumber data yang membeberkan Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMKN 7 Bone .

Sumber data dalam penelitian ini terkait dengan data penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi terkait Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi sebagai obyek penelitian. Adapun subyek yaitu Ketua Humas SMKN 7 Bone. Total ada satu orang informan.

PEMBAHASAN

1. Manajemen Humas

a. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agere yang berarti melakukan. Kata- kata itu digabung menjadi kata kerja managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke dalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja to manage, dengan kata benda managemen dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, managemen diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.³

b. Tujuan Manajemen Humas

² Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2015), Hlm 1

³ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.

Menurut E. Mulyasa, tujuan utama yang ingin dicapai dengan mengembangkan kegiatan Humas adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang 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, pertanggungjawaban 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.

c. Fungsi Manajemen Humas pada Lingkungan Pendidikan

Pada dasarnya fungsi manajemen humas tidak jauh berbeda dengan fungsi-fungsi manajemen secara umum. Fungsi-fungsi ini sangat mengait dengan tujuan manajemen humas di SMKN 7 Bone, dimana tujuan itu sendiri akan menjadi hasil akhir segala sesuatu yang akan dicapai. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah yang harus ditempuh melalui manajemen humas yang secara garis besar meliputi:

1) Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan manajemen atau administrasi. Tanpa adanya perencanaan atau planning yang baik maka pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kendala atau kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Oleh karena itu, perencanaan pada sebuah lembaga pendidikan terutama di SMKN 7 Bone memiliki posisi yang sangat penting sehingga bisa dikatakan strategis dalam keseluruhan proses pendidikan.

Ada tiga langkah atau tahapan dalam perencanaan yaitu :

a. Pengenalan Situasi

Perencanaan dimulai dengan pengenalan situasi. Tanpa adanya pengenalan situasi, sebuah lembaga pendidikan akan kesulitan untuk memposisikan langkah apa yang akan diambil pada tahap selanjutnya.

Dalam tahap Pengenalan situasi manajemen humas di Smkn 7 yaitu melakukan pengenalan situasi dengan cara melakukan pertemuan langsung atau mengadakan rapat. Hasil dari pertemuan tersebut dapat memperkenalkan situasi yang akan dihadapi.

b. Penetapan Tujuan

Tahap penetapan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan. tanpa rumusan tujuan yang jelas, sebuah lembaga pendidikan akan menggunakan sumber daya yang tidak efektif. Oleh karena itu, di SMKN 7 Bone Dalam menetapkan tujuan, bagian humas melakukan rapat dengan rumusan tujuan yang jelas untuk mencari formula yang terbaik bagi sekolah yang berhubungan dengan kegiatan masyarakat luar yang akan bekerjasama dengan sekolah sehingga dapat mendukung satu sama lain.

c. Pemilihan media dan teknik perencanaan.

Pemilihan media dan teknik perencanaan manajemen humas yaitu media yang digunakan pihak sekolah yaitu media teknologi. Agar mempermudah terlaksananya program humas dilingkungan pendidikan.

2) Pengorganisasian

Menurut Syaiful Sagala, pengorganisasian dapat diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam kerjasama pendidikan.

a. Pembagian kerja

Pembagian kerja dalam manajemen humas di SMKN 7 Bone, kepala sekolah selaku stakeholder dan merupakan penanggung jawab yang memberikan arahan kepada bawahan yang kemudian akan membagi kerja kesetiap anggotanya, baik itu ketua program dan guru-guru produktif untuk mencari kegiatan yang berhubungan dengan sekolah dan masyarakat.

b. Tujuan yang hendak dicapai

Dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan tentu memiliki tujuan yang pasti akan dicapai. Sama halnya pada lembaga pendidikan, tujuan yang hendak dicapai yaitu ingin mencapai Visi dan Misi sekolah melalui pengembangan manajemen Humas.

c. Deskripsi Pekerjaan

Deskripsi pekerjaan sangat penting dalam manajemen humas karena dengan adanya deskripsi pekerjaan yang jelas, akan mempermudah dalam mengorganisir pekerjaan sehingga mempermudah dalam penyelesaiannya. Di SMKN 7 Bone memiliki cara tersendiri dalam mendeskripsikan pekerjaan, yaitu dengan cara menilai kinerja dalam manajemen humas.

3) Pengarahan

Pengarahan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Mengenai pengarahan, pihak sekolah SMKN 7 Bone menciptakan hubungan baik dengan masyarakat, pihak sekolah berusaha mencari formula yang terbaik untuk sekolah yang berhubungan dengan kegiatan masyarakat luar yang akan bekerjasama dengan dengan sekolah sehingga dapat mendukung satu sama lain.

2. Pelayanan Administrasi

1) Pengertian Administrasi

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, administrasi adalah tata aturan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien". (Mulyono, 2008:44)

2) Kualitas Pelayanan Administrasi

Menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2010:132) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ada empat dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Administrasi yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), meliputi bentuk fisik dan kepuasan seperti:

a. Penampilan

Staf pelayanan administrasi di SMKN 7 berpenampilan sangat rapih dan sopan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam melakukan komunikasi dalam hal administrasi.

b. Kemudahan

Pada bagian layanan administrasi di SMKN 7 Bone semua akan dipermudah sesuai dengan aturan aturan yang telah ditetapkan pihak sekolah. Selama hal itu baik, maka pelayanan administrasinya juga akan baik. Karena pihak sekolah tersebut lebih mementingkan kenyamanan bersama.

2. Keandalan (*reliability*, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan petugas dapat dilihat dari:

a. Kecermatan petugas dalam melayani, sampai saat ini pelayanan administrasi di SMKN 7 Bone cukup baik, baik berhubungan dengan pelayanan administrasi dari pihak luar sekolah maupun pihak dalam sekolah itu sendiri.

b. Standar pelayanan, pada pelayanan administrasi di SMKN 7 Bone standar pelayanan yang digunakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada sekolah lainnya.

3. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya dan resiko atau kerugian.

Jaminan yang dimaksud seperti:

a. Memberikan jaminan tepat waktu

b. Memberikan jaminan biaya

c. Memberikan jaminan legalitas

Pelayanan administrasi di SMKN 7 Bone akan memberikan jaminan waktu sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi. Adapun dalam pelayanannya tidak akan meminta maupun memberikan biaya dalam proses pelayanan administrasi dan

pihak sekolah akan memberikan jaminan legalitas pada proses pelayanan administrasi.

4. Tanggap (*responsiveness*), merupakan suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Merespon setiap pelanggan

Tugas administrasi maupun pihak sekolah lainnya merespon dengan baik setiap tamu, selama berkaitan dengan urusan sekolah dan tidak merugikan pihak sekolah.

- b. Melakukan pelayanan dengan cepat.

Petugas administrasi melakukan pelayanan sesuai dengan urgensi masing-masing pihak yang bersangkutan.

Dari penjelasan diatas dapat mensyaratkan bahwa apabila suatu kinerja pelayanan administrasi dinilai atau diukur, maka hasilnya sangat berpengaruh terhadap bagaimana seharusnya roda administrasi itu dijalankan dalam rangka mencapai tujuannya. Dengan demikian apabila pengukuran atau penilaian pelayanan suatu administrasi selalu dilakukan, maka dapat bermanfaat pada sekolah yang bersangkutan dengan belajar dari kesalahan dan diperbaiki sendiri dirinya untuk efektivitas sekolah. Dengan adanya hasil pengukuran tersebut dapat terwujud suatu pola sebagai contoh supaya pelayanan administrasi di SMKN 7 Bone itu berkembang maju. Oleh karena itu peranan pengukuran atau penilaian suatu administrasi menjadi penting bagi pelayanan di SMKN 7 Bone. Penilaian pengukuran administrasi menjadi sangat penting dan sangat bermanfaat bagi sekolah apapun. Dengan demikian, pelaksanaannya pada sekolah-sekolah dapat mencapai keberhasilan dan membuat hasil suatu pendidikan maju dan efektif supaya mencapai tujuan yang ingin dicapai dimasa ini atau masa depan. Hal ini juga dapat digunakan sebagai pedoman yang baik untuk kesuksesan bagi pelaksanaan tugas sekolah yang bersangkutan.

- 3) Meningkatkan Pelayanan Administrasi

Di SMKN 7 Bone dalam meningkatkan pelayanan administrasi dapat dapat dinilai atau diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Meskipun belum jelas benar apakah akan meningkatkan pelayanan administrasi secara signifikan, akan tetapi ada empat dimensi yang bisa diugunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanannya baik, maka akan berpengaruh dalam peningkatan pelayananan administrasi, sebab peningkatan pelayanan administrasi berasal dari kualitas pelayanan yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan di SMKN 7 Bone, dapat ditarik kesimpulan bahwa sekolah tersebut telah menjalankan pelayan Administrasi dengan peran serta humas yang cukup baik. Pengenalan situasi, pnetapan tujuan dan pemilihan media yang baik merupakan bagian dari tahap perencanaan hingga pada tahap pengawasan. Peran dan tanggung jawab yang diberikan kepada guru sebagai bentuk partisipasi dan asumsi yang diberikan untuk perkembangan sekolah dan hubungan masyarakat. Oleh karena itu, pihak sekolah tetap berusaha untuk memaksimalkan pelayanan yang terbaik dilakukan untuk kedepannya. Tentunya dengan peran serta manajemen humas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Saeful Bahri. 2019. *Manajemen Humas Sekolah*, Bandung: Widina Bakti Persada Bandung
- Dydiet Hardjito. 1997. *Teori Organisasi Dan Teknik Pengoorganisasian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Husaini Usman. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara