

Analisis Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Sekolah di SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur

Putri Amalia¹, Hasbi².

^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Palopo, Indonesia

¹putriamalia2736@gmail.com, ²hasbi@uinpalopo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan citra sekolah serta menganalisis manajemen hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan citra SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah dipersepsikan positif, tercermin pada kedisiplinan warga sekolah, religiusitas, ketertiban lingkungan, peningkatan prestasi siswa, serta keterlibatan sekolah dalam kegiatan sosial yang mempererat hubungan dengan masyarakat. Praktik manajemen humas berlangsung melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang dijalankan secara kolaboratif, sehingga komunikasi dengan orang tua dan masyarakat lebih terbuka serta dukungan publik terhadap program sekolah semakin menguat. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa manajemen humas berkontribusi nyata dalam menjaga dan meningkatkan citra sekolah, sementara penguatan fasilitas pendukung prestasi dan pengelolaan kanal komunikasi digital sekolah masih diperlukan agar publikasi kegiatan dan capaian sekolah menjangkau masyarakat lebih luas serta citra positif sekolah terbentuk lebih konsisten dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Citra Sekolah, Manajemen Humas, Komunikasi Sekolah, Kepercayaan Masyarakat*

Pendahuluan

Citra sekolah menempati posisi strategis dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan karena persepsi masyarakat berpengaruh pada partisipasi orang tua, minat calon siswa, serta dukungan sumber daya bagi keberlanjutan layanan pendidikan. Citra juga dipahami sebagai kesan yang terbentuk melalui pandangan, perasaan, serta pengalaman publik terhadap suatu organisasi sehingga memuat unsur kognitif sekaligus afektif (Ardianto, 2011). Variasi citra dapat muncul pada konstituen yang berbeda, sehingga sekolah perlu memahami bagaimana persepsi publik terbentuk dan berubah dalam dinamika komunikasi kelembagaan (Sutojo, 2010).

Manajemen hubungan masyarakat (humas) berperan sebagai instrumen strategis untuk membangun dan memelihara hubungan saling pengertian antara sekolah dan masyarakat melalui komunikasi yang dirancang secara sadar dan berkesinambungan (Cutlip, Center, & Broom, 2012). Kinerja humas juga berkaitan dengan proses manajerial yang menuntut perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi agar program komunikasi sekolah berjalan efektif dan efisien (Griffin, 2016). Fungsi humas pada konteks lembaga pendidikan mencakup peran mediasi

komunikasi, pengelolaan publikasi informasi, serta pembentukan citra dan mutu sekolah agar tetap dipandang positif oleh publik (Juhji et al., 2020).

Strategi manajemen humas yang efektif cenderung ditandai oleh perencanaan program yang jelas, pelibatan berbagai pihak, serta evaluasi yang dilakukan secara rutin dan partisipatif. Perencanaan humas yang terarah, pelaksanaan program komunikasi yang konsisten, dan evaluasi berkala terbukti membantu sekolah menginformasikan kegiatan, membangun kedekatan sosial, serta memperkuat kepercayaan masyarakat (Hakim, 2014). Program kerja humas yang tertata juga dilaporkan berkontribusi pada penguatan citra sekolah dan implikasinya terhadap daya saing lembaga pendidikan (Rusyanti, Arafat, & Destinar, 2021). Praktik promosi, kegiatan sosial, dan relasi eksternal yang dijaga secara aktif turut mendukung penguatan citra sekolah pada konteks satuan pendidikan menengah (Ningsih, Arman, & Harnalia, 2022).

Konteks SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur menunjukkan relevansi kajian manajemen humas sebagai upaya peningkatan citra sekolah melalui relasi komunikasi sekolah dengan masyarakat. Penelitian terdahulu pada konteks multikasus memperlihatkan bahwa pengelolaan humas yang menguatkan kolaborasi internal–eksternal dan publikasi program secara terstruktur cenderung berdampak pada penguatan reputasi sekolah di mata publik (Astuti et al., 2024). Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis manajemen humas dalam meningkatkan citra sekolah di SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur dengan pendekatan kualitatif deskriptif.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik manajemen hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan citra sekolah pada konteks alamiah. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan penggalian makna, proses, dan dinamika sosial melalui interaksi langsung peneliti dengan partisipan serta situasi yang diteliti (Creswell, 2014; Creswell & Poth, 2018).

Lokasi penelitian ditetapkan di SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur. Sumber data primer berasal dari informan kunci yang mencakup kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang humas, guru, serta siswa sebagai pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi sekolah dan pengalaman layanan pendidikan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung seperti arsip kegiatan, laporan program, bahan publikasi, dan dokumentasi sekolah untuk memperkuat pemaknaan terhadap data lapangan (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2020).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi pasif, wawancara terbuka, dan dokumentasi. Observasi pasif digunakan untuk menangkap konteks sosial serta praktik komunikasi sekolah tanpa keterlibatan langsung peneliti dalam rutinitas subjek. Wawancara terbuka digunakan untuk menggali informasi deskriptif terkait strategi humas, bentuk komunikasi dengan pemangku kepentingan, serta persepsi mengenai citra sekolah (Creswell, 2014). Dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh bukti faktual berupa arsip, foto, catatan kegiatan, dan materi publikasi yang merepresentasikan aktivitas humas sekolah (Sugiyono, 2020).

Analisis data mengikuti alur reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan melalui seleksi dan pengodean untuk

memfokuskan informasi sesuai tema penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan matriks agar pola temuan mudah dibaca. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui pemaknaan berulang dan verifikasi konsistensi temuan berbasis data lapangan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014; Creswell, 2014). Keabsahan data diperkuat melalui uji kredibilitas yang mencakup ketekunan pengamatan, keterlibatan peneliti selama proses pengumpulan data, serta triangulasi sumber melalui perbandingan informasi dari beberapa informan dan dokumen pendukung (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2020).

Hasil

Hasil penelitian memotret dua fokus utama, yakni gambaran citra sekolah dan praktik manajemen humas yang dijalankan sebagai upaya penguatan citra di SMP Negeri 2 Towuti Kabupaten Luwu Timur. Citra sekolah dipahami sebagai kesan publik yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, dan penilaian terhadap layanan sekolah, sehingga berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat (Ardianto, 2011; Sutojo, 2010).

Citra Sekolah di SMP Negeri 2 Towuti

Citra SMP Negeri 2 Towuti dinilai positif oleh informan internal sekolah. Kedisiplinan, religiusitas, dan ketertiban lingkungan sekolah muncul sebagai karakter yang paling sering disebut, disertai relasi sosial yang dinilai baik melalui keterbukaan informasi dan keterlibatan sekolah dalam kegiatan sosial. Kepercayaan masyarakat disebut tumbuh melalui konsistensi layanan pembelajaran, peningkatan prestasi siswa, serta komunikasi yang dijaga dengan orang tua. Keterbatasan fasilitas tertentu dan pengelolaan kanal komunikasi digital sekolah yang belum optimal muncul sebagai hambatan yang dinilai memengaruhi jangkauan publikasi sekolah, padahal citra juga dipengaruhi kemampuan lembaga mengelola informasi secara konsisten (Sutojo, 2010).

Tabel 1. Ringkasan Temuan Citra Sekolah di SMP Negeri 2 Towuti

Aspek Citra	Indikator Temuan	Sumber Data Utama	Catatan Hambatan
Karakter sekolah	Disiplin, religius, tertib	Wawancara kepala sekolah, waka humas, guru/staf	Fasilitas pendukung prestasi masih terbatas
Relasi sosial	Keterlibatan kegiatan sosial; kedekatan dengan masyarakat	Wawancara kepala sekolah, guru/staf	Koordinasi kegiatan masyarakat masih perlu diperkuat pada momen tertentu
Layanan dan etika	Pelayanan ramah; administrasi lebih tertib; penerimaan tamu/ortu	Wawancara guru/staf	Standarisasi layanan digital belum tampak
Publikasi	Informasi dibuka	Wawancara	Kanal media sosial sekolah

Aspek Citra	Indikator Temuan	Sumber Data Utama	Catatan Hambatan
informasi	kepada publik; publikasi prestasi belum merata	guru/staf dan waka humas	belum dikelola resmi/optimal

Temuan pada aspek citra menunjukkan adanya persepsi positif yang cukup kuat di internal sekolah, sementara ruang perbaikan mengarah pada penguatan fasilitas prestasi dan pengelolaan komunikasi digital agar persepsi publik terbentuk lebih luas dan konsisten (Ardianto, 2011; Sutojo, 2010).

Manajemen Humas dalam Meningkatkan SMP Negeri 2 Towuti

Manajemen humas dijalankan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahapan tersebut selaras dengan proses manajerial yang menekankan pentingnya perencanaan dan koordinasi kerja agar program berjalan efektif (Griffin, 2016). Perencanaan program disusun berbasis kalender akademik dan momen sekolah, dengan penyesuaian pada ketersediaan dana, waktu, dan sumber daya. Pengorganisasian menunjukkan pembentukan tim humas yang lebih terstruktur serta alur koordinasi yang lebih tertata. Pelaksanaan menonjol pada kegiatan sosial dan komunikasi terbuka dengan warga sekolah serta masyarakat. Evaluasi dilakukan melalui rapat setelah kegiatan, memuat masukan internal dan umpan balik masyarakat, lalu ditindaklanjuti sebagai perbaikan kegiatan berikutnya. Pola tersebut konsisten dengan fungsi humas sebagai jembatan komunikasi organisasi–publik untuk membangun pemahaman dan dukungan (Cutlip, Center, & Broom, 2012).

Tabel 2. Ringkasan Tahap Manajemen Humas di SMP Negeri 2 Towuti

Tahap Manajemen	Praktik yang Ditemukan	Aktor Kunci	Hambatan yang Muncul
Perencanaan	Rapat awal tahun; program berbasis kalender; pemilihan kegiatan sosial & publikasi	Kepala sekolah, waka humas, guru/staf	Keterbatasan dana dan waktu; perubahan jadwal
Pengorganisasian	Pembentukan tim humas; alur koordinasi lebih jelas; tugas lebih tidak tumpang tindih	Kepala sekolah, tim humas, guru/staf	SDM humas terbatas; ketergantungan pada personel tertentu
Pelaksanaan	Kerja bakti, bakti sosial, kegiatan hari besar, komunikasi terbuka dengan orang tua/masyarakat	Tim humas, guru/staf, siswa	Fasilitas dan tenaga pelaksana terbatas
Evaluasi	Rapat evaluasi pascakegiatan; serap	Kepala sekolah, tim	Publikasi digital belum stabil; sebaran

Tahap Manajemen	Praktik yang Ditemukan	Aktor Kunci	Hambatan yang Muncul
	masukan internal–eksternal; perbaikan penyebaran informasi	humas, guru/staf	informasi belum merata

Hasil pada aspek manajemen humas memperlihatkan kerja yang relatif sistematis dan kolaboratif, sementara hambatan dominan mengarah pada keterbatasan sumber daya dan penguatan kanal publikasi digital agar program humas menjangkau publik lebih efektif (Cutlip et al., 2012; Griffin, 2016).

Pembahasan

Citra SMP Negeri 2 Towuti tampak relatif positif karena informan internal menegaskan karakter disiplin, religius, tertib, serta adanya kedekatan sosial sekolah dengan masyarakat. Konsep citra organisasi menempatkan pengalaman layanan dan informasi yang diterima publik sebagai sumber utama pembentukan persepsi, sehingga keterbukaan komunikasi dan keterlibatan sosial sekolah dapat dipahami sebagai faktor yang memperkuat kepercayaan masyarakat (Ardianto, 2011; Sutojo, 2010). Temuan ini juga sejalan dengan bukti empiris bahwa variabel nonakademik seperti reputasi, karakter sekolah, dan fasilitas ikut memengaruhi citra sekolah serta minat calon siswa (Budiyatmo & Iriani, 2022). Partisipasi sekolah dalam aktivitas sosial memperkuat relasi eksternal dan mempertegas citra sekolah sebagai institusi yang responsif terhadap lingkungan sosial (Hakim & Rozi, 2023).

Praktik manajemen humas berkontribusi pada penguatan citra melalui kerja komunikasi yang terencana dan berkelanjutan. Fungsi humas sebagai penghubung organisasi dengan publik menuntut komunikasi dua arah, pemeliharaan hubungan, serta pengelolaan informasi agar terbentuk pemahaman dan dukungan sosial (Cutlip, Center, & Broom, 2012). Tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang ditemukan pada SMP Negeri 2 Towuti memperlihatkan adanya proses manajerial yang diarahkan untuk memastikan program berjalan efektif melalui pembagian peran, koordinasi, dan pengendalian kerja (Griffin, 2016). Keterlibatan kepala sekolah sebagai pengarah kebijakan dan humas sebagai pelaksana strategi komunikasi juga menunjukkan penguatan tata kelola yang mendukung konsistensi program.

Aspek perencanaan dan pelaksanaan humas memperlihatkan orientasi program pada kedekatan sosial, transparansi informasi, serta pelibatan warga sekolah dan masyarakat, sehingga sekolah tidak hanya dipersepsikan berprestasi, tetapi juga memiliki kepekaan sosial. Pola ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya perencanaan berbasis pemetaan kegiatan, sasaran publik, media informasi, serta penyesuaian sumber daya (Fahreza et al., 2023; Mustika, 2023). Partisipasi warga sekolah dan kerja sama dengan masyarakat eksternal juga konsisten dengan temuan bahwa keterlibatan internal–eksternal menjadi kunci penguatan mutu dan kepercayaan publik terhadap sekolah (Ainurrohmah, 2023). Keterbukaan sekolah dalam menerima masukan turut memperkuat relasi sosial yang menjadi basis citra positif.

Ruang pengembangan masih tampak pada keterbatasan fasilitas pendukung prestasi dan pengelolaan komunikasi digital sekolah yang belum optimal. Keterbatasan promosi dan dukungan sarana berpotensi membatasi jangkauan reputasi sekolah, sehingga konsistensi citra menjadi kurang kuat pada publik yang tidak terjangkau oleh komunikasi langsung (Sutojo, 2010). Evaluasi rutin yang dilakukan sekolah sudah berfungsi sebagai mekanisme umpan balik, sehingga dapat diarahkan untuk membangun pembelajaran organisasi dan perbaikan berkelanjutan, terutama pada strategi publikasi dan koordinasi dengan stakeholder (Marpaung et al., 2023; Oktasari, 2025). Penguatan kanal komunikasi resmi sekolah berpotensi meningkatkan konsistensi informasi, memperluas jangkauan publikasi, serta memperkuat citra sekolah melalui eksposur yang lebih terukur (Cutlip et al., 2012).

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa citra SMP Negeri 2 Towuti dipersepsikan positif oleh informan internal sekolah. Kedisiplinan, religiusitas, ketertiban lingkungan, peningkatan prestasi siswa, serta keterlibatan sekolah dalam kegiatan sosial menjadi ciri utama yang menguatkan kepercayaan masyarakat. Relasi komunikasi yang terbuka dengan orang tua dan masyarakat turut mempertegas citra sekolah sebagai lembaga pendidikan yang tertib, responsif, dan berjiwa sosial.

Penerapan manajemen humas di SMP Negeri 2 Towuti berjalan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang melibatkan berbagai unsur sekolah. Perencanaan program berbasis kalender akademik, pembentukan tim humas yang lebih terstruktur, pelaksanaan kegiatan sosial dan komunikasi publik, serta evaluasi rutin berkontribusi pada penguatan citra sekolah. Penguatan fasilitas pendukung prestasi dan pengelolaan kanal komunikasi digital sekolah masih diperlukan agar publikasi program serta capaian sekolah menjangkau masyarakat lebih luas dan citra positif sekolah semakin berkelanjutan.

Referensi

- Ardianto, E. (2011). *Handbook of public relations: Pengantar komprehensif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Astuti, Y. T., Diana, N., Hadiati, E., & Maulidin, S. (2024). Manajemen humas dalam membangun citra sekolah: Studi multikasus di SD Muhammadiyah Pringsewu dan SD IT Cahaya Madani Pringsewu. *DIMAR: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(1), 12–26. <https://doi.org/10.58577/dimar.v6i1.246>
- Budiyatmo, A., & Iriani, A. (2022). Citra sekolah dan minat calon siswa (variabel nonakademik: reputasi, fasilitas, karakter sekolah). *[Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan]*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2012). *Cutlip and Center's effective public relations* (11th ed.). Pearson.
- Fahreza, dkk. (2023). Strategi manajemen humas di sekolah (studi pada SDN 040447 Kabanjahe). *[Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan]*.
- Griffin, R. W. (2016). *Fundamentals of management* (8th ed.). Cengage Learning.

- Hakim, M. N. (2014). Manajemen hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah (studi kasus). [*Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan*].
- Hakim, & Rozi. (2023). Keterlibatan stakeholder eksternal dan partisipasi masyarakat dalam penguatan citra sekolah melalui manajemen humas. [*Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan*].
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mustika. (2023). Perencanaan manajemen humas sekolah pada awal tahun ajaran (pengelompokan program berdasarkan jangka waktu). [*Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan*].
- Ningsih, I. (2022). Strategi manajemen humas dalam meningkatkan citra sekolah di SMPN 1 Tellu Siattinge. *Jurnal Mappesona*, 5(1), 11–21.
- Oktasari. (2025). Evaluasi manajemen humas sekolah berbasis umpan balik pemangku kepentingan. [*Detail jurnal/volume belum dicantumkan dalam percakapan*].
- Rusyanti, T., Arafat, Y., & Destiniar. (2021). Manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra sekolah (studi kasus di SMK Negeri 1 Belitang III). *Jurnal Educatio*, 7(3), 753–762
- Sutojo, S. (2004). *Membangun citra perusahaan (Building the corporate image)*. Damar Mulia Pustaka.