

**STUDI TENTANG TUGAS WAKIL KEPALA SEKOLAH
BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT (WAKASEK-HUMAS)
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI
KEPADA WALI MURID DI SMAN 1
KEDUNGPRING LAMONGAN**

SKRIPSI

Oleh :

AHMAD ZAINAL ABIDIN
NIM : D03206077



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS TARBIYAH
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
JULI 2011**

Sekolah yang baik adalah sekolah yang bisa mencetak siswa-siswa yang berprestasi tinggi dan dapat memanfaatkan guru-guru yang berkualitas baik serta mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar.

Lembaga pendidikan merupakan suatu sistem yang terbuka. Sebagai sistem terbuka, sekolah pasti akan mengadakan hubungan dengan masyarakat di sekelilingnya. Sekolah yang maju pasti akan banyak mengadakan hubungan dengan masyarakat atau lembaga-lembaga lain di luar sekolah, contohnya dalam hal beasiswa, PHBI, praktek ketenaga-kerjaan dan masih banyak lagi yang lain.

Sekolah adalah didalam, oleh dan untuk masyarakat. Program sekolah hanya dapat berjalan lancar apabila mendapat dukungan masyarakat. Oleh karena itu kepala sekolah perlu terus menerus membina hubungan yang baik antara sekolah dengan masyarakat.

Sekolah perlu banyak memberikan informasi kepada masyarakat tentang program-program serta problem-problem yang dihadapi, agar masyarakat mengetahui dan memahami masalah-masalah yang dihadapi sekolah. Dari pemahaman dan pengertian ini dapat dihadapkan pada umpan balik yang sangat berguna bagi pengembangan program sekolah lebih lanjut.

Pernyataan diatas didasarkan pada indikator-indikator tujuan dari layanan informasi itu sendiri, diantaranya sebagai berikut:

1. Masyarakat/orangtua murid akan mengerti dengan jelas tentang Visi, misi, tujuan dan program kerja sekolah, kemajuan sekolah beserta

kerja sama.² Dengan begitu tugas wakasek humas adalah mengatur hubungan antara lembaga dan masyarakat. Wakasek humas mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan suatu lembaga, karena bagaimanapun juga suatu lembaga tidak mungkin berkembang dengan baik tanpa adanya hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya, apalagi lembaga pendidikan (sekolah).

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menunjang pembangunan masyarakat. Oleh karena itu kegiatan sekolah pada semua bidang harus relevan dengan kegiatan masyarakat, dimana sekolah itu berada. Melalui kegiatan kurikuler atau ekstrakurikuler, sekolah meningkatkan pengetahuan keterampilan dan sikap siswa agar dapat membangun dirinya serta ikut bertanggung jawab atas pembangunan masyarakat dan bangsa, itu berarti sekolah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat.

Maka tidak heran jika permasalahan sekolah menjadi buah bibir masyarakat, disorot media massa, diperdebatkan di berbagai forum hingga diprotes langsung oleh orangtua siswa, politisi dan LSM. Kasus yang hangat adalah maraknya fenomena geng pelajar di berbagai daerah dan sekolah yang melakukan kekerasan kolektif. Belum lagi kekerasan yang melibatkan guru dan siswa, termasuk kasus pelecehan seksual, rokok, narkoba dan miras yang pasang surut meramalkan peredaran berita di media massa.

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa persoalan sekolah selalu menarik perhatian banyak orang sepanjang hayat. Ini mengingat sekolah merupakan

² Frida kusumastuti, *Dasar-dasar Humas*, (Bogor: Ghalia Indonesia 2002), hal. 10

sebagai pelengkap, yang penting ada orangnya. Akibatnya humas tidak memiliki program kerja yang jelas. Mau melakukan tugas dan fungsinya namun dirinya berat untuk melaksanakannya.

Dalam pelaksanaan tugasnya wakasek humas tanpa disadari kurang diberi kewenangan. Banyak tamu berkunjung ke sekolah baik untuk keperluan promo produk atau konfirmasi informasi sekolah kerap langsung ke kepala sekolah. Jika tidak ditangani oleh Wakasek Kesiswaan atau Kurikulum sehingga terkesan tumpah tindih

Disinilah wakasek humas di sekolah sangat dibutuhkan untuk bisa mengerti tugas-tugasnya, sehingga dapat menetralsir persoalan sekolah dengan masyarakat, karena masyarakat dan sekolah mempunyai keterkaitan dan saling berperan satu sama lain. Oleh sebab itulah SMAN 1 Kedungpring Lamongan berusaha memfungsikan wakasek humasnya dengan baik.

Salah satu program wakasek humas adalah mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dengan orang tua/wali, maka dari itulah SMAN 1 Kedungpring berusaha memberikan layanan informasi kepada orangtua / wali murid dengan baik.

Informasi sangat diperlukan bagi masrakat atau orangtua / wali karena dengan informasi dari sekolah orangtua / wali mengetahui program-program yang ada pada sekolah tersebut, dengan informasi wali murid juga akan mengetahui perkembangan anaknya di sekolah tersebut.

- a. Studi: pendidikan; pelajaran; penyelidikan⁴

Pemakaian kata studi bertujuan untuk penyelidikan lebih mendalam mengenai tugas-tugas wakasek humas. Tugas yang dimaksud disini adalah dalam hal pelayanan informasinya.

- b. Tugas Wakil Kepala Sekolah: Tugas Wakil Kepala Sekolah adalah membantu tugas Kepala Sekolah dan dalam hal tertentu mewakili Kepala Sekolah.⁵

Wakil kepala sekolah disini adalah wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat (wakasek-humas) yang membantu kepala sekolah dalam hal menjalin hubungan dengan masyarakat.

- c. Humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik, yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya dan saling membantu / kerja sama.⁶

Jadi yang dimaksud studi tugas wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat (wakasek-humas) adalah mengkaji secara mendalam mengenai tugas-tugas wakasek humas dalam hal pelayanan informasi di sebuah lembaga pendidikan.

2. Layanan Informasi

- a. Layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba).⁷

⁴ M. Dahlan Al Barri. *Kamus Ilmiah Populer*, (Arkola, Surabaya 1994), hal: 728

⁵ <http://www.ditplb.or.id>

⁶ Frida kusumastuti, op.cit., hal: 10

⁷ Ratmintodan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 2009, hal: 2

Layanan dalam skripsi ini adalah layanan yang dilakukan oleh wakasek humas kepada masyarakat yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan lembaga pendidikan (sekolah) atau hal-hal lain yang disediakan oleh sekolah pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan sekolah.

b. Informasi adalah Kabar, Pemberitahuan; keterangan; pengertian, penerangan.⁸

Jadi yang dimaksud layanan informasi disini adalah rangkaian aktifitas bersifat pemberitahuan / memberi pengertian yang dilakukan oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui atau mengerti mengenai hal-hal yang ada di lembaga pendidikan tersebut.

Adapun focus layanan informasi di sini adalah layanan informasi yang menyangkut:

- 1) Informasi mengenai program-program atau prestasi-prestasi sekolah
- 2) Informasi mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi sekolah.
- 3) Informasi mengenai tugas-tugas wakasek humas.

Dengan demikian yang di maksud dalam judul skripsi ini adalah Penyelidikan, atau mengkaji lebih mendalam mengenai tugas wakasek humas sebagai usaha sekolah dalam memberikan layanan informasi terhadap

⁸ M. Dahlan al-Barri, op.cit., h.256

mengirimkan anak-anaknya ke sekolah agar mereka dapat menjadi manusia dewasa yang bermanfaat bagi kehidupannya dan bagi masyarakat secara umum. Secara praktis sering kita dengar para orang tua menginginkan anaknya dapat berprestasi di sekolah (khususnya NEM). Ini berarti kebutuhan masyarakat adalah penyelenggaraan dan pelayanan proses belajar mengajar yang berkualitas dengan output yang berkualitas pula. Hal ini yang akan menjadi beban bagi sekolah, dengan segala keterbatasan yang dimilikinya (tenaga, biaya, waktu dan sebagainya).

Pengertian di atas memberikan isyarat kepada kita bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat lebih banyak menekankan pada pemenuhan akan kebutuhan masyarakat yang terkait dengan lembaga pendidikan. Apabila dicermati pengertian tersebut di atas, nampaknya lebih mengarah pada pola hubungan satu arah, yaitu kemauan sekolah/lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang hal-hal yang berkaitan dengan lembaga pendidikan. Ini berarti pihak sekolah kurang mendapatkan balikan dari pihak masyarakat.

Definisi yang lebih lengkap diungkapkan oleh Bernays seperti dikutip oleh Suriansyah, yang menyatakan bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat adalah:

- a. Information given to the public (memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada masyarakat)
- b. Persuasion directed at the public, to modify attitude and action (melakukan persuasi kepada masyarakat dalam rangka merubah sikap dan tindakan yang perlu mereka lakukan terhadap sekolah)
- c. Effort to integrated attitudes and action of institution with its public and of public with the institution (suatu upaya untuk menyatukan sikap dan tindakan yang dilakukan oleh sekolah dengan sikap dan tindakan yang dilakukan oleh masyarakat secara timbal balik, yaitu dari sekolah ke masyarakat dan dari masyarakat ke sekolah).

Pengertian di atas memberikan gambaran kepada kita apa sebenarnya hakekat hubungan sekolah dan masyarakat. Hal terpenting dari pengertian di atas, adalah adanya informasi yang diberikan kepada masyarakat yang dampaknya dapat merubah sikap dan tindakan masyarakat terhadap pendidikan serta masyarakat memberikan sesuatu untuk perbaikan pendidikan.

Dengan memahami dua pengertian hubungan sekolah dengan masyarakat di atas, kita dapat membuat suatu pengertian sederhana tentang hubungan sekolah dan masyarakat sebagai suatu “proses kegiatan menumbuhkan dan membina saling pengertian kepada masyarakat dan orang tua murid tentang visi

dan misi sekolah, program kerja sekolah, masalah-masalah yang dihadapi serta berbagai aktivitas sekolah lainnya”.

Hubungan masyarakat diupayakan untuk menumbuh kembangkan pemahaman masyarakat akan kebutuhan pendidikan sehingga terbangun minat dan kooperasi dalam peningkatan mutu sekolah. Menurut Frank Jeffkins Humas adalah sesuatu yang terdiri dari semua bentuk komunikasi berencana baik ke dalam maupun ke luar antara organisasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan khusus, yakni pengertian bersama. Humas juga membantu suatu organisasi dan publiknya untuk saling beradaptasi secara menguntungkan. Humas membantu organisasi berinteraksi secara efektif dan berkomunikasi dengan publik utama.

Sedangkan pengertian Humas dalam Pendidikan adalah Rangkaian pengelolaan yang berkaitan dengan kegiatan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat (orang tua murid) yang dimaksudkan untuk menunjang proses belajar mengajar di lembaga pendidikan bersangkutan.

Berdasarkan definisi diatas pengertian humas secara umum adalah fungsi yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan warga di dalam (guru, karyawan, siswa) dan warga dari luar (wali siswa, masyarakat, institusi luar, patner sekolah) Dalam konteks ini jelas bahwa humas atau public relation (PR) adalah termasuk salah satu elemen yang penting dalam suatu organisasi kelompok ataupun secara individu.

Immegart mengungkapkan bahwa Hanya sistem yang terbuka yang memiliki negentropy, yaitu suatu usaha yang terus menerus untuk menghalangi kemungkinan terjadinya entropy (kepunahan).¹⁰

Dalam kenyataan sering kita temui sekolah yang tidak punya nama baik di masyarakat akhirnya akan mati. Hal ini disebabkan karena sekolah itu tidak mampu membuat hubungan yang baik dan harmonis dengan masyarakat pendukungnya. Dengan berbagai alasan masyarakat tidak mau menyekolahkan anaknya di suatu sekolah, yang akhirnya membuat sekolah itu mati dengan sendirinya. Demikian pula sebaliknya sekolah yang bermutu akan dicari bahkan masyarakat akan membayar dengan biaya mahal asalkan anaknya diterima di sekolah tersebut. Adanya sekolah favorit dan tidak favorit ini nampaknya sangat terkait dengan kemampuan kepala sekolah mengadakan pendekatan dan hubungan dengan para pendukungnya di masyarakat, seperti tokoh masyarakat, tokoh pengusaha, tokoh agama dan tokoh politik atau tokoh pemerintahan (*stakeholders*).

Karena itu sejak lama Ki Hajar Dewantara menyatakan bahwa pendidikan itu berlangsung pada tiga lingkungan yaitu lingkungan Keluarga, Sekolah dan Masyarakat. Artinya pendidikan tidak akan berhasil kalau ketiga komponen itu tidak saling bekerjasama secara harmonis. Kaufman menyebutkan patner/mitra

¹⁰Made Pidarta. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 1988), h. 189

pendidikan tidak hanya terdiri dari guru dan siswa saja, tetapi juga para orangtua/masyarakat.

Sekolah pada hakekatnya melaksanakan dan mempunyai fungsi ganda terhadap masyarakat, yaitu memberi layanan dan sebagai agen pembaharuan bagi masyarakat sekitarnya.

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat dan sekolah mempunyai keterkaitan dan saling berpengaruh satu sama lain. Lembaga yang berkualitas baik akan terus berusaha memfungsikan dan mengatur manajemen humasnya dengan melakukan hubungan dengan lembaga-lembaga lain diluar sekolah dalam rangka meningkatkan mutu pendidikannya.

Lembaga pendidikan bukanlah lembaga yang berdiri sendiri dalam membina pertumbuhan dan perkembangan putra-putra bangsa, melainkan ia merupakan suatu bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat yang luas, dan bersama masyarakat membangun dan meningkatkan segala upaya untuk memajukan sekolah. Hal ini dapat tercipta apabila lembaga pendidikan mau membuka diri dan menjelaskan kepada masyarakat tentang apa dan bagaimana masyarakat dapat berperan dalam upaya membantu sekolah/lembaga pendidikan memajukan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan.

setelah mencermati devinisi humas pada pembahasan sebelumnya, dapat diuraikan bahwa ada empat cirri utama humas¹².

a. Kegiatan komunikasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.

Hakikat humas adalah komunikasi. Namun tidak semua komunikasi bisa dikatakan humas. Komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi timbal balik. Ini berarti bahwa pada jalur pertama komunikasi berbentuk penyebaran informasi oleh kepala sekolah kepada masyarakat / wali murid. Pada jalur kedua komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian tanggapan atau opini masyarakat dari pihak masyarakat kepada sekolah. Dengan komunikasi dua arah timbal balik itu berarti bahwa kepala sekolah harus selalu mengkaji, apakah informasi yang disebarkan kepada masyarakat itu bisa diterima dan dimengerti atau tidak. Evaluasi terhadap proses dan efek komunikasinya itu perlu diketahui untuk bahan perencanaan kegiatan berikutnya.

b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan sekolah.

Untuk mencapai suatu tujuan dalam teori manajemen, disebutkan bahwa prosesnya berlangsung melalui tahap-tahap yang terkenal dengan *POAC*, sebagai

¹² Onong Uchjana Efendy. *Hubungan Masyarakat*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006). Hal. 24

singkatan dari *Planing* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Penggiatan), dan *Controlling* (Pengawasan).

Supaya program sekolah dapat terarah dengan baik dan memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan, dalam menjalankan aktifitasnya seorang kepala sekolah / manajer harus bisa menampilkan fungsi-fungsi pokok manajemen, yaitu: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pemimpinan (*Leading*), Pengawasan (*Controlling*).

Hasan langgulung dalam bukunya *Asas-Asas Manajemen* menjelaskan bahwa; Bidang-bidang dan fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengambilan keputusan, Organisasi, koordinasi, pembagian kerja dan kuasa, membimbing pekerja-pekerja, pengawasan dan menilai kerja, mengadakan hubungan umum, melatih pekerja/karyawan.¹³

Secara garis besar, fungsi-fungsi manajemen terdiri dari Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pemimpinan (*Leading*), Pengawasan (*Controlling*). Yang mana dalam pelaksanaannya dapat digambarkan dalam bagan berikut;

¹³Hasan Langgulung. *Asas-Asas Pendidikan Islam*. (Jakarta. PT Al-Husna Zikra, 2000). Hal: 232.

- 4) When : Kapan pekerjaan tersebut dikerjakan
- 5) Where : Dimana pekerjaan itu dilakukan
- 6) How : Bagaimana cara mengerjakannya

Untuk itulah dalam membuat sebuah perencanaan yang baik, seorang pemimpin harus benar-benar tanggap terhadap kondisi lingkungan sekitarnya dan bisa memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul di masa yang akan datang. Lebih lanjut Roger A. Kauffman menjelaskan bahwa Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan serta sumber yang diperlukan untuk seefisien dan seefektif mungkin.

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa dalam membuat perencanaan membutuhkan data dan informasi agar keputusan yang diambil tidak lepas kaitannya dengan masalah yang dihadapi pada masa yang akan datang. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh E. Mc. Farland dalam bukunya *Supervision Management* bahwa; Perencanaan adalah Suatu keaktifan pimpinan untuk meramalkan keadaan yang akan datang dalam mencapai harapan, kondisi dan hasil yang akan datang.¹⁵

Merujuk pada pendapat tersebut, berdasarkan kurun waktunya sering kita kenal dengan perencanaan tahunan atau jangka pendek (*kurang dari 5 tahun*),

¹⁵ Piet A Sahertian. *Dimensi Administrasi Pendidikan*. (Surabaya: Usaha Nasional, 1985). Hal. 301.

rencana jangka menengah/średang (*5-10 tahun*) dan rencana jangka panjang (*diatas 10 tahun*).

Memang benar untuk membuat perencanaan yang baik seorang pemimpin harus mampu memprediksi jauh kedepan, kemungkinan-kemungkinan yang mungkin terjadi, baik itu kesalahan maupun kegagalan sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan harapan. Untuk membuat perencanaan yang baik harus memuat beberapa hal sebagai berikut;

- a) Penjelasan dan perincian kegiatan yang dibutuhkan, sumber daya apa yang harus diperlukan dalam melaksanakan kegiatan tersebut agar apa yang menjadi tujuan bisa dihasilkan.
- b) Penjelasan mengapa rencana itu harus dilakukan atau dikerjakan dan mengapa tujuan tertentu harus dicapai.
- c) Penjelasan tentang lokasi secara fisik dimana dimana rencana tindakan harus dilakukan sehingga tersedia fasilitas sumber daya yang dibutuhkan.
- d) Penjelasan tentang kapan dimulainya tindakan dan kapan kapan selesainya tindakan itu di setiap unit organisasinya dengan menggunakan standar waktu yang telah ditetapkan dalam unitnya.
- e) Penjelasan tentang para petugas yang akan mengerjakan pekerjaannya baik mengenai kualitas dan kuantitas yang dikaitkan dengan standar mutu.

- f) Penjelasan secara rinci tentang teknik-teknik mengerjakan tindakan yang telah ditetapkan, sehingga tindakan yang dimaksud akan dapat dijalankan dengan benar.¹⁶

Sedangkan untuk membuat rencana yang baik, sehingga hasilnya sesuai dengan harapan maka perlu melalui beberapa macam proses perencanaan sebagai berikut;

- (1) Pendekatan Perkembangan yang menguntungkan (*Profitable Growth Approach*).

Seperti yang kita ketahui bahwa masyarakat kita semakin hari semakin berkembang. Dengan perkembangan yang terus menerus tersebut akan terjadi ketidakseimbangan antara sarana dan kebutuhan masyarakat. Untuk itulah diperlukan adanya proses perencanaan yang baik sehingga lembaga bisa terus berkembang dan tetap dipercaya oleh masyarakat.

Proses perencanaan tersebut dapat dilakukan dengan menganalisa sarana dan prasarana yang dimiliki, kemudian menghubungkannya dengan kebutuhan masyarakat sehingga akan diketahui kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul, mencari solusi yang terbaik dan perkembangan yang menguntungkan bagi lembaga pasti akan diperoleh.

¹⁶ Muhammad Bukhori dkk. *Azas-Azas Manajemen*. (Yogyakarta: Aditya Media, 2005). Hal: 36.

- b. Untuk mengevaluasi setiap tujuan-tujuan yang sudah dilakukan sehingga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi sehingga bisa dihindari lebih awal.
- c. Memudahkan pelaksanaan kegiatan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul sehingga sehingga lebih waspada dan dan dapat diselesaikan dengan cepat.
- d. Menghindari pertumbuhan dan perkembangan yang tak terkendali.¹⁷

3. Pengorganisasian

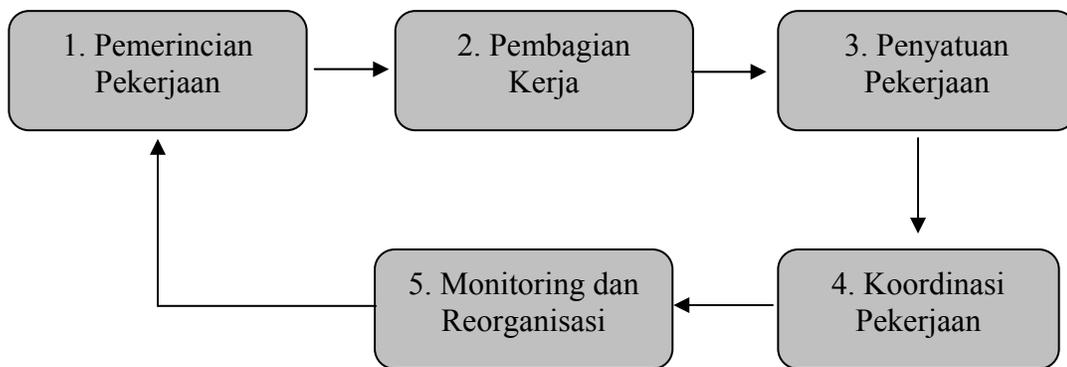
Perkataan organisasi berasal dari kata Yunani “*Organon*” dan istilah Latin “*Organum*” yang berarti alat, bagian, anggota atau badan. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa istilah organisasi setiap ahli mempunyai pengertian yang berbeda-beda. Chester I. Bernard mengemukakan bahwa organisasi adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.¹⁸ Sedangkan Oliver Shelsom, John M. Phiffner, S. Owen Lane mereka sepakat bahwa organisasi adalah penggabungan kerja orang-orang atau sekelompok orang-orang yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas. Nanang Fatah dalam bukunya *Landasan Manajemen Pendidikan* menyebutkan bahwa; Istilah organisasi mempunyai dua pengertian umum. *Pertama*, organisasi diartikan sebagai suatu lembaga atau kelompok fungsional,

¹⁷ ibid. Hal. 39-40.

¹⁸ M. Manullang. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Ghali Indonesia, 1992). Hal. 67.

misalnya sebuah perusahaan, sebuah sekolah, sebuah perkumpulan, badan-badan pemerintahan. *Kedua*, merujuk pada proses pengorganisasian yaitu bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan diantara para anggota, sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai secara efektif.¹⁹

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa pengorganisasian pada intinya merupakan proses pembagian kerja kedalam tugas-tugas yang lebih kecil, membebankan tugas-tugas itu kepada orang yang sesuai dengan kemampuannya, dan mengalokasikan sumber daya, serta mengkoordinasikannya dalam rangka efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Yang mana hal tersebut dapat dituangkan dalam bagan proses pengorganisasian sebagai berikut;



Gambar 3: Proses Pengorganisasian

Dengan demikian diketahui bahwa unsur-unsur dasar pembentuk organisasi ada beberapa yaitu *pertama*, Adanya tujuan bersama, *kedua* adanya dua orang

¹⁹ Nanang Fattah. *Landasan Manajemen Pendidikan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004). Hal. 71

Keterangan

1. Pimpinan membuat keputusan
2. Pimpinan menjual keputusan
3. Pimpinan menyajikan gagasan
4. Pimpinan menawarkan keputusan
5. Pimpinan menerima saran, membuat keputusan
6. Pimpinan minta kelompok untuk membuat keputusan
7. Pimpinan memperbolehkan bawahan berfungsi dalam batas tertentu.²²

Dari beberapa uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa pemimpin mempunyai pengaruh yang cukup besar bagi perkembangan organisasi. Untuk itulah, setiap organisasi harus bisa menemukan pemimpin-pemimpin yang sesuai sehingga visi dan misi organisasi bisa terwujud sesuai dengan harapan.

Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh para psikolog dan para peneliti lainnya telah menemukan beberapa karakteristik pemimpin adalah sebagai berikut; Edwin Ghiselli dalam penelitian ilmiahnya telah menunjukkan sifat-sifat tertentu yang tampaknya penting untuk kepemimpinan efektif. Sifat-sifat adalah sebagai berikut;

- a. Kemampuan dalam kedudukannya sebagai pengawas (Supervisory ability) atau pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, terutama pengarahan dan pengawasan pekerjaan orang lain.
- b. Kebutuhan akan prestasi dalam pekerjaan, mencakup pencarian tanggungjawab dan keinginan sukses.
- c. Kecerdasan, mencakup kebijakan, pemikiran kreatif dan daya pikir.

²² Nanang Fattah. *op.cit.* Hal: 92

- d. Kebutuhan tugas, setiap tugas bawahan juga akan mempengaruhi gaya pemimpin contohnya bawahan yang bekerja pada pengolahan data (*Litbang*) menyukai pengarahannya yang lebih berorientasi kepada tugasnya.
- e. Iklim dan kebijakan organisasi mempengaruhi harapan dan perilaku bawahan. Contohnya, kebijakan dalam pemberian penghargaan terhadap prestasi bawahan akan mempengaruhi motivasi kerja bawahan.
- f. Harapan dan perilaku rekan. Misalnya manajer membentuk persahabatan dengan rekan-rekan dalam organisasi. Sikap rekan mereka tersebut akan mempengaruhi perilaku rekan-rekan yang lain.²⁴

5. Pengawasan

Tak dapat disangkal bahwa pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang sangat penting demi tercapainya tujuan organisasi. Supaya pengawasan yang dilakukan dapat efektif, maka haruslah terkumpul data-data dan fakta-fakta yang bersangkutan. Beberapa cara mengumpulkan fakta tersebut diantaranya;

- a. Peninjauan Pribadi. Dalam hal ini pemimpin mengadakan peninjauan (*melihat sendiri*) kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya.
- b. Interview atau lisan. Ketika bawahan melaporkan hasil kerjanya, pemimpin langsung menanyakan sendiri apa yang ingin diketahuinya.

²⁴ Nanang fattah. loc. cit. Hal: 99-100.

mempercayai (mutual confidence), saling menghargai (mutual appreciation), dan citra baik (good image).

Situasi hubungan yang seperti itulah yang harus dibina humas, baik antara sekolah dengan publik internal maupun dengan publik eksternal. Sedangkan mengenai upaya pencegahan terjadinya rintangan psikologis, kegiatan humas adalah memantau atau mendeteksi gejala-gejala yang timbul, baik pada public intern maupun pada public ekstern. Begitu gejala negatife tampak, segera ditangani untuk mencegah menjadi tindakan fisik yang, apabila dibiarkan, akan menghambat tercapainya tujuan sekolah.

5. Fungsi dan Tujuan Humas di Lembaga Pendidikan

a. Fungsi humas di lembaga pendidikan

Fungsi atau dalam bahasa inggrisnya *function* bersumber dari bahasa latin *functio* yang berarti penampilan, pembuatan pelaksanaan atau kegiatan. Istilah fungsi menunjukkan suatu tahap pekerjaan yang jelas yang dapat dibedakan - bahkan kalau perlu di pisahkan dari pekerjaan lain.²⁷

Berbicara fungsi berarti berarti berbicara masalah kegunaan humas dalam mencapai tujuan lembaga. Djanalis Djanaid, yang didalam bukunya, *Publik Relations: teori dan praktek*, mengemukakan fungsi humas sebagai berikut:

²⁷ Ralph Currier Davis dan Allan C.Filley *Principles of Management*. (Penerbit: Alexander Hamilton Institute. New York. 1973).

dan kepentingan masyarakat. Dilihat dari kepentingan sekolah, pengembangan penyelenggaraan hubungan sekolah dengan masyarakat ini menurut Sianipar bertujuan untuk:

- a) Memelihara kelangsungan sekolah,
- b) Meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan,
- c) Memperlancar proses belajar mengajar, memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah.

Sedangkan dilihat dari kepentingan masyarakat, tujuan hubungan masyarakat dengan sekolah ini menurut Sianipar adalah:

- (1)Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang mental-spiritual.
- (2)Memperoleh bantuan sekolah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
- (3)Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat.
- (4)Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang makin meningkat kemampuannya.

Berbagai upaya peningkatan mutu telah banyak dilakukan, tetapi pendidikan masih dihadapkan kepada berbagai permasalahan antara lain yang paling krusial adalah rendahnya mutu pendidikan. Dari berbagai kajian, ternyata salah satu faktor penyebabnya antara lain adalah: minimnya peran serta

masyarakat dalam menentukan kebijakan sekolah sebagai akibat masyarakat kurang merasa memiliki, kurang tanggung jawab dalam memelihara dan membina sekolah dimana anak-anaknya bersekolah. Padahal apabila dikaji lebih lanjut beberapa komponen penentu peningkatan mutu sekolah antara lain adalah manajemen pemberdayaan masyarakat. Untuk itulah salah satu kebijakan dalam peningkatan manajemen sekolah adalah implementasi manajemen berbasis sekolah. Pendekatan ini sangat memerlukan partisipasi yang tinggi dari masyarakat, baik yang terwadahkan dalam komite sekolah, dewan pendidikan maupun masyarakat secara umum.

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa keterlibatan masyarakat mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan organisasi di masa yang akan datang. Begitu juga dengan sekolah, suatu sekolah bisa dikatakan sukses jika mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Karena bagaimanapun juga pendidikan adalah tanggungjawab bersama antara orang tua, sekolah dan masyarakat.

4. Peran dan Tugas Humas di Lembaga pendidikan

a. Peran Humas di Lembaga Pendidikan.

Peran humas menjadi penting mengingat citra sekolah ditentukan oleh fungsi kehumasan dalam menjalankan fungsi dan tugas-tugasnya. Selain itu, melalui tugas utamanya, humas juga dituntut untuk mampu mengubah dan mengembangkan kesadaran masyarakat agar turut berperan secara aktif terhadap

pelaksanaan kebijakan sekolah. Dalam memasyarakatkan dan menyebarkan informasi kebijakan yang telah, sedang dan akan dilaksanakan, upaya yang ditempuh dalam kegiatan dan tugas-tugas kehumasan adalah melalui berbagai bentuk strategi pendekatan dengan memanfaatkan berbagai jenis saluran informasi dan komunikasi.²⁹

Pera ideal yang harus dimiliki oleh manajemen humas dalam suatu lembaga pendidikan antara lain sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tujuan-tujuan organisasi kepada pihak masyarakatnya. Tugas tersebut akan terpenuhi dengan baik apabila manajemen humas yang bersangkutan lebih memahami atau meyakini informasi yang akan disampaikan.
- 2) Bertindak sebagai radar, tetapi juga harus mampu memperlancar pelaksanaannya jangan sampai informasi tersebut membingungkan atau menghasilkan sesuatu yang kadang-kadang tidak jelas arahnya sehingga informasi menjadi sulit untuk diterima oleh masyarakat.
- 3) Pihak manajemen humas memiliki kemampuan untuk melihat kedepan atau memprediksi suatu secara tepat yang didasarkan kepada pengetahuan akan data atau sumber informasi actual dan factual yang menyangkut kepentingan lembaga pendidikan maupun masyarakatnya

²⁹ Bachtiar Hasibuan, *Peranan Pegawai Humas*, <http://infointermedia.com>, diposting pada tanggal 28/06/2011

Ada hubungan saling memberi dan saling menerima antara lembaga pendidikan dengan masyarakat sekitarnya. Lembaga pendidikan merealisasikan apa yang dicita-citakan oleh warga masyarakat tentang pengembangan putra-putra mereka. Hampir tidak ada orang tua siswa yang mampu membina sendiri putra-putra mereka untuk dapat bertumbuh dan berkembang secara total, integratif dan optimal seperti yang dicita-citakan oleh bangsa Indonesia. Itulah sebabnya lembaga-lembaga pendidikan mengambil alih tugas ini. Lembaga pendidikan memberikan sesuatu yang sangat berharga kepada masyarakat. Lembaga pendidikan sesungguhnya melaksanakan fungsi rangkap terhadap masyarakat yaitu memberi layanan dan sebagai agen pembaharu atau penerang. Dikatakan sebagai fungsi layanan karena ia melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Fungsi layanan itu tidak hanya terbatas kepada pemberian pendidikan dan pengajaran kepada para putra warga masyarakat, tetapi juga melayani aspirasi daerah-daerah setempat. Seperti diketahui bahwa keadaan satu daerah dengan daerah yang lain tidak sama yang membuat masing-masing daerah memiliki kebutuhan sendiri-sendiri. Itulah yang bisa diberikan oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat.

Sebaliknya masyarakat juga memberikan sesuatu yang tidak kalah pentingnya dari pada pemberian lembaga pendidikan kepadanya. Pemberian itu ialah berupa tanggung jawab bersama. Masyarakat yang terbina dengan baik akan merasa bahwa lembaga pendidikan itu juga miliknya yaitu

milik bersama. Yang mereka rasa perlu dipelihara dipertahankan dan dimajukan. Selanjutnya dengan mengadakan kontak hubungan dengan masyarakat memudahkan organisasi pendidikan itu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi lingkungannya. Lembaga pendidikan lebih mudah menempatkan dirinya di masyarakat dalam arti dapat diterima sebagai bagian dari milik warga masyarakat. Lembaga pendidikan dapat mengikuti arus dinamika masyarakat lingkungannya. Hubungan kerja sama lembaga dengan masyarakat, mengikuti perubahan-perubahan lingkungan dengan pendekatan situasional, memungkinkan lembaga itu tetap tegak berdiri. Sebab ia berada dan hidup bersama dengan masyarakat.

Setiap aktifitas pendidikan terutama yang bersifat inovatif, sepatutnya dikomunikasikan terlebih dahulu kepada warga masyarakat/para orang tua. Agar mereka sebagai salah satu penanggung jawab lembaga tahu dan memahami mengapa aktivitas tersebut diadakan. Pemahaman ini akan menghindarkan suasana tegang pada lingkungan belajar, yaitu lembaga pendidikan dan masyarakat sekitarnya. Seperti dilakukan oleh beberapa sekolah dalam menentukan besar sumbangan pembangunan gedung misalnya selalu didahului oleh komunikasi antara sekolah dengan para orang tua siswa disertai dengan deskripsi kegunaannya. Makin luas sebaran produk sekolah di tengah masyarakat dan makin meningkat kualitasnya maka produk sekolah tersebut telah membawa pengaruh positif terhadap perkembangan masyarakat.

Humas mempunyai tugas dan fungsi salah satunya menangani citra dalam sebuah institusi. Saat ini perkembangan humas sebagai salah satu profesi menjadi salah satu personal yang bertugas untuk menjawab permasalahan yang dihadapi tersebut yaitu bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara berbagai institusi dengan masyarakat pengguna demi tercapainya tujuan lembaga.

Wakil kepala sekolah bidang Hubungan Masyarakat mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan menyampaikan ide atau gagasan kepada masyarakat atau pihak-pihak lain yang membutuhkannya.
2. Membantu pemimpin yang karena tugas-tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang memerlukannya.
3. Membantu Kepala Sekolah mempersiapkan bahan-bahan tentang permasalahan dan informasi yang akan disampaikan atau yang menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu.
4. Membantu Kepala Sekolah dalam mengembangkan rencana dan kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelaksanaan kepada masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dengan pihak luar, yang ternyata menumbuhkan harapan untuk penyempurnaan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi.

5. Melaporkan tentang pikiran-pikiran yang berkembang dalam masyarakat tentang masalah pendidikan.
6. Membantu kepala sekolah bagaimana usaha untuk memperoleh bantuan dan kerja sama.
7. Menyusun rencana bagaimana cara-cara memperoleh bantuan.
8. Menunjukkan pergantian keadaan pendapat umum.
9. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Humas secara berkala.

B. LAYANAN INFORMASI DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN

1. Pengertian Layanan Informasi Dalam Lembaga Pendidikan

Menurut Kotler Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan yang melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.³⁰

³⁰ Fina Dewi Hendrayati. *Pengembangan Pelayanan Kepala Sekolah Di SMK Negeri 2 Kediri*, (Tesis, Universitas Negeri Surabaya 2009), hal, 46

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*Service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*Personal Service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.³¹

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.³²

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen / pelanggan dengan karyawan.

Kinnel mengemukakan bahwa layanan yang baik adalah bebas dari kesalahan dan mempunyai cirri antara lain kecermatan, ketepatan waktu, kesempurnaan, dan dapat mengantisipasi kebutuhan pengguna.

Layanan sekolah dapat dikatakan bermutu atau berkualitas jika dibuat secara sederhana tetapi penting dan memenuhi standart. Artinya, produk tersebut harus tepat sesuai dengan tujuan. Pada dasarnya mutu pendidikan dapat dipandang sebagai suatu keadaan, kondisi, penampilan, atau kinerja yang ditunjukkan oleh setiap komponen satuan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³³

³¹ Rambat Lupiyoadi-A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed II, (Jakarta, : Salemba Empat, 2006), 5

³² Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). 3

³³ Sejathi, *Pentingnya SDM di Sekolah*, <http://id.shvoong.com>, 30/06/2011

2. Karakteristik Layanan Informasi dalam Lembaga Pendidikan

Layanan Informasi merupakan penyampaian berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat mengolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya.

Layanan atau jasa informasi pendidikan pada dasarnya adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Literatur Manajemen jasa mengungkapkan bahwa barang dan jasa dibedakan menjadi empat literature yang lebih dikenal dengan istilah IHIP: *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Inseparability*, *Perishability*. Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi sub system lembaga pendidikan).

3. Fungsi dan Tujuan Layanan Informasi Dalam Lembaga pendidikan

Dalam memberikan Informasi Humas harus berusaha agar masyarakat memperoleh informasi secara kontinu sesuai dengan kebutuhan. Untuk itu, informasi lisan dan tertulis dapat dilakukan secara berkala dan pada waktu tertentu. Dengan demikian, masyarakat memiliki gambaran yang lengkap dan

menyeluruh tentang keadaan atau masalah yang dihadapi suatu organisasi atau lembaga.³⁴

Adapun tujuan layanan informasi adalah sebagai berikut:³⁵

- a. Membekali siswa dengan berbagai informasi pengetahuan tentang lingkungan yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi berkenaan dengan lingkungan sekitar, pendidikan, jabatan, maupun sosial budaya.
- b. Memungkinkan siswa dapat menentukan arah hidupnya kemana ia akan pergi, diharapkan dapat membuat rencana-rencana dan keputusan tentang masa depannya serta tanggung jawab atas rencana dan keputusannya tersebut.
- c. Setiap individu adalah unik, sehingga diharapkan dapat menciptakan berbagai kondisi baru yang baik bagi siswa maupun masyarakat, yang keseluruhan tersebut sesuai dengan keinginan siswa dan masyarakat.

4. Faktor-Faktor yang dapat Menghambat dan Mendorong Layanan Informasi di Lembaga Pendidikan.

- a. Faktor-faktor Yang Menghambat Layanan Informasi.

- 1) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Sekolah rendah

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM ialah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai

³⁴ B. Suryo subroto, *Humas Dalam Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta, Mitra Gama Widya, 2001), hal, 24

³⁵ Priyatno dan Ermananti, *Dasar-Dasar bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1999), h.260-261

mahluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.³⁶

Rendahnya SDM di sekolah akan berpengaruh pada kualitas sekolah itu sendiri. SDM dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan sekolah sangat penting artinya, Hal ini mengingat bahwa dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan, dapat maju dan berkembang dengan dukungan dari sumber daya manusia. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan atau organisasi yang ingin berkembang, maka harus memperhatikan sumber daya manusia dan mengelolanya dengan baik, agar tercipta pendidikan yang berkualitas.³⁷

Sebagai suatu lembaga pendidikan formal, dalam pelaksanaan pendidikannya sekolah sangat ditekankan adanya peningkatan kualitas sebagai jawaban terhadap kebutuhan dan dinamika masyarakat yang sedang berkembang, sehingga peningkatan kualitas dapat diwujudkan melalui pelaksanaan pendidikan.

Dalam rangka meningkatkan dan memberikan pelayanan informasi terbaik, biro humas senantiasa memerlukan tenaga pengelola yang handal, memiliki wawasan yang luas dan kemampuan teknis yang memenuhi persyaratan. Sehingga demikian pengelola kehumasan mampu merespon masalah yang ada dengan obyektif dan optimal.

³⁶ http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia, 30/06/2011

³⁷ Sejathi, *Pentingnya SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan*, <http://id.shvoong.com>, 01/07/2011

2) Terbatasnya Alokasi Anggaran Dana

Masalah sekolah menjadi buah bibir masyarakat, disorot media massa, diperdebatkan di berbagai forum hingga diprotes langsung oleh orangtua siswa, politisi dan LSM. Kasus yang hangat adalah maraknya fenomena geng pelajar di berbagai daerah dan sekolah yang melakukan kekerasan kolektif. Belum lagi kekerasan yang melibatkan guru dan siswa, termasuk kasus pelecehan seksual, rokok, narkoba dan miras yang pasang surut meramaikan peredaran berita di media massa.³⁸

Humas mempunyai tugas dan fungsi salah satunya menangani citra dalam sebuah institusi. Saat ini perkembangan humas sebagai salah satu profesi menjadi salah satu personal yang bertugas untuk menjawab permasalahan yang dihadapi tersebut yaitu bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara berbagai institusi dengan masyarakat pengguna demi tercapainya tujuan lembaga.

Namun dalam menjalankan tugas humas tidaklah selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, Minimnya dana yang didapatkan humas dari sekolah menjadi salah satu hambatan bagi wakasek humas dalam menjalankan tugas tersebut. Kurangnya dana anggaran memang bukan persoalan baru tapi sudah menjadi hal yang biasa. Hal tersebut seringkali terjadi karena pengelolaan keuangan sekolah kurang begitu baik.

³⁸ Deni Rochman, *Masalah Sekolah dan Peran Humas*, <http://padenulis.blogspot.com>, 03/07/2011

b. Faktor-faktor Yang Mendorong Layanan Informasi.

1) Sarana dan Prasarana Humas Yang Memadai

Peranan bagian hubungan masyarakat (humas) dalam suatu lembaga pendidikan sangat besar, fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Oleh sebab itu, komponen, personel serta sarana dan prasarana yang dimiliki humas ini harus maksimal dan juga memenuhi standar. Jika beberapa hal tersebut bisa terpenuhi, maka peranan humas ini akan berjalan sesuai harapan dan bisa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.³⁹

Banyak sekali yang bisa dilakukan oleh humas agar kebutuhan masyarakat akan informasi bisa terpenuhi dengan baik, dan salah satunya yaitu dengan lebih meningkatkan kerjasama dengan masyarakat dan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat seperti halnya info beasiswa, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Humas harus mempunyai program atau sarana publikasi yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat luas.

2) Peningkatan Sumber Daya manusia (SDM) Humas

Dinamika yang berkembang di masyarakat menuntut adanya penyesuaian antara kebutuhan atau tuntutan terhadap sumber daya manusia dan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan sesuai tempat, waktu, jumlah dan mutu yang memadai. Oleh karena itu peningkatan SDM dilakukan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Di samping itu, peningkatan SDM juga dilakukan dengan maksud agar

³⁹ Saiful Afandi, *Humas Pemkot Malang*, <http://mediacenter.malangkota.go.id>, 30/06/2011

para pemberi pelayanan dalam lembaga dapat melakukan tugasnya secara optimal, utamanya yang tugas pelayanan bagi masyarakat.⁴⁰

Dalam menjalankan organisasinya, sekolah berupaya memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pendidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan serta sangat erat kaitannya dengan fungsi-fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh pihak sekolah.

Menurut perspektif manajemen, setiap organisasi melaksanakan 2 (dua) hal yakni :

- a. Management Functions atau Fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan kegiatan planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting dan controlling.
- b. Management Resources atau manajemen sumber daya yang meliputi man (manusia), money (uang/dana), machine (mesin/peralatan), methods (metode/teknik-teknik), material dan minutes (waktu).

Efektifitas berkaitan dengan bagaimana sekolah memanfaatkan sumber daya yang ada dan dimilikinya. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan penyusunan rencana dan teknik-teknik yang digunakan sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengembangan SDM humas di SMU adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan informasi secara cermat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan.

⁴⁰Eka Sapti Cahya Ningrum, *Memaksimalkan Peran Humas di Lembaga Pendidikan*, <http://oceannaz.wordpress.com>, diposting pada tanggal 29/06/2011

Suatu lembaga pendidikan akan dapat suatu hasil yang optimal apabila didalamnya terdapat suatu kepemimpinan yang baik dan efektif serta didukung dengan budaya yang baik pula sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan secara otomatis berimbas pula pada peningkatan kinerja organisasi/lembaga.⁴¹

C. PELAKSANAAN TUGAS WAKIL KEPALA SEKOLAH BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT (WAKASEK-HUMAS) DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI.

Hubungan masyarakat dalam hal ini adalah wakasek humas di sekolah, merupakan bidang yang mempunyai ruang lingkup kerja yang cukup luas bukan hanya sekedar melakukan hubungan dengan pihak lain, memperindah penampilan melancarkan propaganda guna mencapai tujuan, kegiatan membangun relasi dengan pers dan sebagai juru bicara serta koordinator lalu lintas informasi dengan pengguna layanannya. Dengan demikian humas seharusnya selalu mengetahui latar belakang dari suatu kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pihak pimpinan.

Wakasek humas dituntut mempunyai kemampuan dalam mengamati dan menganalisa persoalan, berkepribadian menarik dan mampu mempengaruhi pendapat umum, menjalin kerjasama dan dapat dipercaya serta bisa menjalin hubungan baik dengan pihak lain.

⁴¹ Lina widyawati, *Strategi Peningkatan kualitas, dan Pembinaan Sumber Daya Manusia*. <http://etd.eprints.ums.ac.id> diposting pada tanggal 30/06/2011

Wakasek humas mempunyai tugas dan fungsi salah satunya menangani citra dalam sebuah institusi. Saat ini perkembangan humas sebagai salah satu profesi menjadi salah satu personal yang bertugas untuk menjawab permasalahan yang dihadapi tersebut yaitu bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara berbagai institusi dengan masyarakat pengguna demi tercapainya tujuan lembaga.

Tidak sedikit sekolah yang memiliki Wakasek bidang Humas tidak memahami tugas pokoknya. Wilayah tugas Humas lebih kepada kerja-kerja teknis administratif, misalnya menjadi moderator atau notulen rapat sekolah. Tugas lainnya paling mengedarkan undangan rapat atau acara arisan sekolah dan daftar hadir ketika upacara. Ada juga wakasek humas mengerti tupoksinya tetapi dia tidak memiliki kompetensi di bidangnya. Karena dia ditempatkan sebagai humas sebagai pelengkap, yang penting ada orangnya. Akibatnya humas tidak memiliki program kerja yang jelas. Mau melakukan tugas dan fungsinya namun dirinya berat untuk melaksanakannya.

Dalam pelaksanaan tugasnya wakasek humas tanpa disadari kurang diberi kewenangan. Banyak tamu berkunjung ke sekolah baik untuk keperluan promo produk atau konfirmasi informasi sekolah kerap langsung ke kepala sekolah. Jika tidak ditangani oleh Wakasek Kesiswaan atau Kurikulum sehingga terkesan tumpah tindih. Terlebih humas tidak memiliki anggaran mandiri sehingga sulit untuk membiayai program public relationship. Padahal untuk mendukung tugas humas harus ada pengadaan barang seperti kamera, handycame, alat tulis kantor,

komputer, internet dan lainnya termasuk tenaga staf yang membantu dokumentasi dan distribusi informasi. Jadi secara garis besarnya Wakil kepala sekolah bidang Hubungan Masyarakat mempunyai tugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

10. Memberikan informasi dan menyampaikan ide atau gagasan kepada masyarakat atau pihak-pihak lain yang membutuhkannya.
11. Membantu pemimpin yang karena tugas-tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang memerlukannya.
12. Membantu Kepala Sekolah mempersiapkan bahan-bahan tentang permasalahan dan informasi yang akan disampaikan atau yang menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu.
13. Membantu Kepala Sekolah dalam mengembangkan rencana dan kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelaksanaan kepada masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dengan pihak luar, yang ternyata menumbuhkan harapan untuk penyempurnaan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi.
14. Melaporkan tentang pikiran-pikiran yang berkembang dalam masyarakat tentang masalah pendidikan.
15. Membantu kepala sekolah bagaimana usaha untuk memperoleh bantuan dan kerja sama.
16. Menyusun rencana bagaimana cara-cara memperoleh bantuan.

17. Menunjukkan pergantian keadaan pendapat umum.
18. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Humas secara berkala.

1. Sasaran Layanan Informasi

Lingkungan pendidikan adalah segala sesuatu yang ada dan terjadi di sekeliling proses pendidikan itu berlangsung, (Manusia dan lingkungan fisik). Semua keadaan lingkungan tersebut berperan dan memberikan kontribusi terhadap proses peningkatan kualitas pendidikan dan atau kualitas lulusan pendidikan. Perhatian Top Manajemen (Kepala Sekolah) seharusnya berupaya untuk mengintegrasikan sumber-sumber pendidikan dan memanfaatkannya seoptimal mungkin, sehingga semua sumber tersebut memberikan kontribusi terhadap penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Salah satu sumber yang perlu dikelola adalah lingkungan masyarakat atau orang tua murid, termasuk *stakeholders*.

Keberhasilan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pendidikan di sekolah dan tersedianya sarana dan prasarana saja, tetapi juga ditentukan oleh lingkungan keluarga dan atau masyarakat. Karena itu pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah (sekolah), keluarga dan masyarakat. Ini berarti mengisyaratkan bahwa orang tua murid dan masyarakat mempunyai tanggung

jawab untuk berpartisipasi, turut memikirkan dan memberikan bantuan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Partisipasi yang tinggi dari orang tua murid dalam pendidikan di sekolah merupakan salah satu ciri dari pengelolaan sekolah yang baik, artinya sejauhmana masyarakat dapat diberdayakan dalam proses pendidikan di sekolah adalah indicator terhadap manajemen sekolah yang bersangkutan. Pemberdayaan masyarakat dalam pendidikan ini merupakan sesuatu yang esensial bagi penyelenggaraan sekolah yang baik. Tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pendidikan di sekolah ini nampaknya memberikan pengaruh yang besara bagi kemajuan sekolah, kualitas pelayanan pembelajaran di sekolah yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kemajuan dan prestasi belajar anak-anak di sekolah. Hal ini secara tegas dinyatakan oleh Husen dalam penelitiannya bahwa siswa dapat belajar banyak karena dirangsang oleh pekerjaan rumah yang diberikan oleh guru dan akan berhasil dengan baik berkat usaha orang tua mereka dalam memberikan dukungan.⁴²

Di negara-negara maju, sekolah memang dikreasikan oleh masyarakat, sehingga mutu sekolah menjadi pusat perhatian mereka dan selalu mereka upayakan untuk dipertahankan. Hal ini dapat terjadi karena mereka sudah meyakini bahwa sekolah merupakan cara terbaik dan meyakinkan untuk membina perkembangan dan pertumbuhan anak-anak mereka. Mengingat keyakinan yang

⁴² Surya Dharma, *Manajemen Hubungan Sekolah dan Masyarakat Dalam Pemberdayaan masyarakat*, Jakarta:2007

- c. Sekolah akan mengenal secara mendalam latar belakang, keinginan dan harapan-harapan masyarakat terhadap sekolah. Pengenalan harapan masyarakat dan orang tua murid terhadap lembaga pendidikan, khususnya sekolah merupakan unsur penting guna menumbuhkan dukungan yang kuat dari masyarakat. Apabila hal ini tercipta, maka sikap apatis, acuh tak acuh dan masa bodoh masyarakat akan hilang. Yang menjadi pertanyaan adalah, sudahkah sekolah mengenal harapan masyarakat? Atau sekarang justru sekolah memaksakan harapannya kepada masyarakat! Coba kita analisis kondisi tersebut berdasarkan pengalaman dan penglihatan selama ini dalam praktek penyelenggaraan pendidikan di tingkat sekolah dasar. Apabila kita belum melakukan hal tersebut, maka sudah saatnya mulai sekarang sekolah berbenah diri untuk membangun kemitraan dengan masyarakat/ *stakeholders* untuk kemajuan sekolah.

1. Melihat prestasi yang dimiliki oleh SMAN 1 Kedungpring Lamongan, hal tersebut bisa dimanfaatkan untuk memperluas jaringan kerja sama. Misalnya untuk membantu anak-anak dari keluarga tidak mampu tidak hanya lewat Gerakan Orang Tua asuh tetapi juga bisa memperluas jaringan kerja sama dengan badan penyalur beasiswa. Sehingga anak yang berprestasi dan kurang mampu tetap bisa meneruskan usahanya dalam mencapai cita-cita yang mereka harapkan.
2. Karena prinsip dari humas adalah menjalin kerjasama yang baik antara sekolah dengan masyarakat alangkah baiknya jika masyarakat lebih banyak dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan sekolah seperti PHBI, Hari Ulang tahun sekolah dll sehingga masyarakat akan merasa lebih dihargai dan merasa punya andil dalam rangka memajukan sekolah.
3. Untuk meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat alangkah baiknya jika kegiatan sekolah tidak hanya terpusat di sekolah saja. Tetapi juga diadakan di luar sekolah seperti pembentukan amil zakat, peringatan Hari Besar Islam dimana panitia-nya berasal dari kedua belah pihak yaitu sekolah dan masyarakat. Sehingga akan terbangun suatu anggapan bahwa masyarakat dan sekolah adalah sesuatu yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain.
4. Dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat banyak sekali media yang bisa digunakan, seyogjanya SMAN 1 Kedungpring Lamongan lebih memanfaatkan media-media lain selain brosur, undangan, atau internet.

Hasan, Fuad H, 1997. *Dasar-Dasar Kependidikan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Hasibuan, Bachtiar, *Peranan Pegawai Humas*, <http://infointermedia.com>, diposting pada tanggal 28/06/2011

<http://www.ditplb.or.id>

Kusumastuti Frida, *Dasar – Dasar Humas*, (PT. Ghalia Indonesia, Bogor, 2004).

Lupiyoadi Rambat-A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed II, Jakarta: Salemba Empat

Langgulong, Hassan, 2000. *Asas-Asas Pendidikan Islam*. PT Al-Husna Zikra, Jakarta.

Manullang, M, 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghali Indonesia, Jakarta.

Moleong, Lexy J, 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mulyasa, E, 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah. Konsep, Strategi, dan Implementasi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pidarta, Made, 1988. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. PT Bina Aksara, Jakarta.

Priyatno dan Ermananti, *Dasar-Dasar bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1999)

Rochman, Deni *Masalah Sekolah dan Peran Humas*, <http://padenulis.blogspot.com> , diposting pada tanggal, 03/07/2011

Ruslan, Rosady, 2004. *Metode Penelitian. Publik Relation Dan Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sasono, Adi dkk, 1998. *Solusi Islam Atas Problematika Umat (Ekonomi, pendidikan, Da'wah)*, Gema insani Press, Jakarta.

