

**RESPONSIBILITY HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN
DI SMK NEGERI 1 MESJID RAYA ACEH BESAR**

ARTIKEL

Diajukan Oleh :

SITI FARHANIZA

NIM. 160206037

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M/1441 H**

**RESPONSIBILITY HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN
DI SMK NEGERI 1 MESJID RAYA ACEH BESAR**

ARTIKEL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh

SITI FARHANIZA

NIM. 160206037

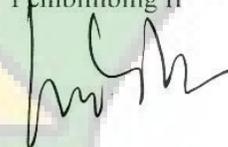
**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Mumtazul Fikri, S.Pd.I, M.A
NIP. 198205302009011007


Lailatussaadah, S.Ag, M.Pd
NIP. 1975122272007012014

**RESPONSIBILITY HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI SMK
NEGERI 1 MESJID RAYA ACEH BESAR**

ARTIKEL

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Progam Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal

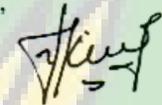
Selasa, 25 Agustus 2020
6 Muharram 1442 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Sekretaris,

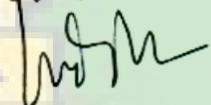

Mumtazu Fikri, S.Pd.I., M.A
NIP. 198205302009011007


Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd
NIP. 196705232014112001

Penguji I,

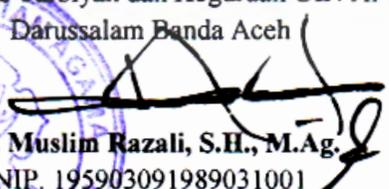
Penguji II,


Muhammad Faisal, S.Ag., M.Ag
NIP. 197108241998031002


Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd
NIP. 1975122272007012014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh


Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag.
NIP. 195903091989031001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Farhaniza
NIM : 160206037
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa artikel saya yang berjudul: **Responsibility Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar** adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Agustus 2020

Saya menyatakan,


METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Siti Farhaniza

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ini dengan baik. Sholawat beriringan salam kita sanjung dan sajikan kepada Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermaknanya dan betapa sejuiknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Peneliti telah selesai menyusun artikel ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Ranirry Banda Aceh dengan judul artikel: “**Responsibility Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar**”.

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam penyusunan artikel ini peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari beberapa pihak, baik dari pihak akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulim Razali, S.H., M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta seluruh staf-stafnya.

2. Mumtazul Fikri, S.Pd.I., M.Pd selaku ketua prodi manajemen pendidikan islam, yang telah mendidik dan memberikan motivasi dalam penyusunan artikel ini.
3. Dra. Jamaliah Hasballah, M.A selaku penasihat akademik yang memberikan motivasi dan mengarahkan saya untuk melanjutkan dan menyelesaikan artikel ini.
4. Mumtazul Fikri, S.Pd.I., M.A selaku pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan artikel ini.
5. Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu tanpa jemu dan meluangkan waktu dan tenaga serta membimbing dari pagi sampai malam, untuk menyelesaikan artikel ini.
6. Kepala SMK Negeri 1 Mesjid Raya, waka humas, dewan guru, peserta didik dan komite sekolah yang telah memberi izin dan membantu untuk mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan artikel ini.
7. Anggota Venos tercinta, Cut Vera Ismadeti, Nurfitri, Nur Raudhatul Jannah, Ema Ramayana, yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu dan pengalaman yang akan selalu terkenang.
8. Dika syahrial, Suhaimi, Mufazzil, Harmali yang telah banyak meluangkan waktu untuk menemani ngopi dalam penyelesaian artikel ini.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2016 Manajemen Pendidikan Islam, yang tidak bisa lagi disebut satu-persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang kalian berikan untuk peneliti.

Dan teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta yang mengerahkan seluruh tenaga, memberikan do'a dan terus mendukung ananda untuk bisa menyelesaikan artikel ini. Serta terkasih kepada abang, adik-adik keluarga yang senantiasa selalu memberikan motivasi dan do'a untuk terus semangat pantang menyerah menyelesaikan artikel ini. Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasi yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapatkan pahala yang setimpal di sisi Allah SWT.

Penyusunan artikel ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan artikel ini di masa yang akan datang, dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik lagi. Dengan harapan artikel ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 25 Agustus 2020
Penulis,

Siti Farhaniza

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBARAN PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	2
A. PENDAHULUAN	3
B. KAJIAN PUSTAKA	7
1. Strategi Humas	7
2. Pemberian Pelayanan	11
C. METODE PENELITIAN	16
D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	17
1. Peran Humas Dalam Pemberian Pelayanan.....	18
a) Terhadap Internal	18
b) Terhadap Eksternal.....	26
2. Kendala Humas Dalam Memberikan Pelayanan.....	38
3. Strategi Humas Dalam Memberikan Pelayanan.....	39
E. SIMPULAN	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Dekan Fakultas
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian *Responsibility* Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMK Negeri 1 Mesjid Raya Aceh Besar
- Lampiran 5 : Foto Penelitian
- Lampiran 6 : Riwayat Hidup Penulis



**RESPONSIBILITY HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN
DI SMK NEGERI 1 MESJID RAYA ACEH BESAR**

Siti Farhaniza

UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Email: 160206037@student.ar-raniry.ac.id

Mumtazul Fikri S.Pd.I, M.A

UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Email: mumtazulfikri@ar-raniry.ac.id

Lailatussaadah S.Ag, M.Pd

UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Email: lailatussaadah@ar-raniry.ac.id

ABSTRACT

Public relations has the responsibility of creating the image building of an organization, including in educational institutions or schools. The purpose of this study was to describe the role of public relations in providing services, to analyze the constraints of public relations in providing services, and to find a public relations strategy in providing services at SMK Negeri 1 Mesjid Raya. This research uses qualitative and descriptive research methods. Data analysis used triangulation with Miles and Hubberman Model. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The research subjects were the principal, vice public relations officer, 2 teachers, the school committee and 2 students. The results of research at SMK Negeri 1 Mesjid Raya illustrate that, a) public relations plays a role as a back up management for public relations seeking information related to scholarships and designing plans and disseminating it to teachers and students, as communicators in building reciprocal communication towards internal and external, directly and indirectly. directly, as a public relations relationship builds and fosters cooperative relations with internals for the achievement of school goals and objectives, fosters cooperative relations with externals, as a good image maker involves all school members in maintaining and increasing achievement and producing quality products, b) PR experiences constraints when acting as a communicator when providing information services directly and as a relationship for fostering external relations, c) the public relations strategy in providing services is when acting as a communicator by working with print and electronic media , make direct visits in providing services to externals. Thus it can be concluded that if public relations have a great sense of responsibility to provide services, it will create image building in the eyes of the public.

Keywords: Responsibility of Public Relations, Role of Public Relations, Public Relations Strategy, Service Providers.

ABSTRAK

Humas memiliki tanggungjawab dalam menciptakan *image building* sebuah organisasi termasuk di lembaga pendidikan atau sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran humas dalam pemberian pelayanan, menganalisis kendala humas dalam pemberian pelayanan, dan menemukan strategi humas dalam pemberian pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif. Analisis data menggunakan triangulasi dengan Model Miles dan Hubberman. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ialah kepala sekolah, waka humas, 2 guru, komite sekolah dan 2 peserta didik. Hasil penelitian di SMK Negeri 1 Masjid Raya menggambarkan bahwa a) humas berperan sebagai *back up management* humas mencari informasi terkait beasiswa dan merancang rencana serta disosialisasikan kepada guru dan siswa, sebagai *communicator* dalam membangun komunikasi timbal balik terhadap internal dan eksternal, secara langsung dan tidak langsung, sebagai *relationship* humas membangun dan membina hubungan kerja sama terhadap internal untuk pencapaian tujuan dan sasaran sekolah, membina hubungan kerja sama terhadap eksternal, sebagai *good image maker* melibatkan seluruh warga sekolah dalam mempertahankan dan meningkatkan prestasi dan menghasilkan produk yang berkualitas, b) humas mengalami kendala ketika berperan sebagai *communicator* saat memberikan layanan informasi secara langsung terhadap eksternal dan *relationship* untuk pembinaan hubungan dengan publik, c) strategi humas dalam memberikan pelayanan ialah saat bertindak sebagai *communicator* terjalin kerja sama dengan media cetak dan elektronik, melakukan kunjungan langsung dalam memberikan layanan terhadap eksternal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika humas memiliki rasa tanggungjawab yang besar untuk memberikan pelayanan maka akan menciptakan *image building* dimata publik.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Humas, Peran Humas, Strategi Humas, Pemberian Pelayanan

A. PENDAHULUAN

Kehumasan merupakan salah satu bagian terpenting dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Terdapat dua poin penting yang harus diterapkan dalam menjalankan suatu organisasi maupun lembaga pendidikan, diantaranya konsolidasi yang merupakan bentuk kegiatan penataan secara internal, dan ekspansi merupakan suatu kegiatan pengembangan yang harus dijalankan humas dalam mencapai tujuan dari organisasi maupun lembaga pendidikan. Hal tersebut menjadi tanggungjawab dari humas sebagai *image building* khususnya di lembaga pendidikan dalam memperbaharui dan mengekspos segala informasi terkait organisasi maupun lembaga pendidikan ke dunia luar hingga tersampaikan kepada masyarakat. Kehumasan menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Muhadjir Effendi setidaknya memiliki kemampuan dalam mewawancarai atau menggali informasi, menulis, dan memotret dengan gaya komunikasi yang baik sehingga dapat memberikan informasi faktual dan menguntungkan organisasi dan lembaga pendidikan.¹

Penelitian mengenai humas dalam pemberian pelayanan telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Dalam penelitian Yulianti Fajar Wulandari, Silvia Mayasari, dan Mareta Puri Rastine yang berjudul Analisis Peran Humas Museum Kehutanan dalam Pelatihan Pelayanan Prima, bahwa humas berperan penting dalam mengelola komunikasi internal agar dapat mengsucceskan dan kepuasan dalam

¹<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2017/02/mendikbud-kehumasan-dan-layanan-informasi-penting-dalam-instansi-pemerintah>. Diakses pada Jumat, 20 Juni 2020, pukul 21:15 WIB.

pelayanan dengan pegawainya. Dalam peningkatan kinerja dari segi pengetahuan, motivasi, dan kebersamaan yang ditempuh melalui pelatihan layanan prima.²

Penelitian yang telah dilakukan M. Ripaldi Yuninda yang berjudul Peranan Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perbankan Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin, bahwa humas sangat berperan dalam perbankan dengan memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendapatkan nasabah yang banyak. Mutu pelayanan di perbankan dilakukan oleh humas/*frontliner*. Humas/*frontliner* harus memberikan *excellent service* seperti profesionalisme dalam melakukan transaksi, pemecah masalah nasabah, memberikan informasi penting bagi nasabah, serta ketanggapan dalam melayani nasabah.³

Salah satu lembaga pendidikan yang telah terkoordinir dan dikelola sesuai dengan bidangnya masing-masing adalah di SMK Negeri 1 Masjid Raya. Sekolah tersebut memiliki humas yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan baik kepada pihak internal maupun eksternal dan mampu memberikan pelayanan secara langsung dan tidak langsung. Humas bekerja sama dan melibatkan seluruh pihak yang berada di sekolah baik kepala sekolah, guru dan staff dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berupa pelayanan untuk memberikan pengajaran dalam proses pembelajaran dan pelayanan administrasi untuk memberikan informasi yang akurat baik kepada peserta didik maupun masyarakat. Pelayanan yang merupakan

² Yulianti Fajar Wulandari, Silvia Mayasari, dan Mareta Puri Rastine. *Analisis Peran dan Fungsi Humas Museum Kehutanan dalam Pelatihan Pelayanan Prima*. (Universitas Bina Sarana Informatika: Kota Jakarta). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. Volume 4, Nomor 1, April 2020: 42-53.

³ <http://repository.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/357> Diakses pada Jumat, 07 Agustus 2020, pukul 10:55 WIB.

suatu kegiatan pemberian dalam bentuk jasa dan terjalin karena adanya interaksi dan komunikasi timbal balik antara pihak yang melakukan menyediakan pelayanan dengan pihak yang menerimalayanan guna untuk memecahkan suatu permasalahan.

Tanggung jawab humas untuk menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap internal dan eksternal, humas setidaknya memiliki 4 kompetensi, diantaranya: 1) *Communicator*, untuk menjadi juru bicara organisasi atau lembaga pendidikan yang baik, humas harus mampu dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media dalam kelompok masyarakat. 2) *Relationship*, seorang humas harus mampu dalam membangun dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak internal dan eksternal. 3) *Back up management*, terciptanya tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok organisasi atau lembaga pendidikan melalui dukungan manajemen seperti bagian pemasaran, teknik, keuangan, dan personalia. 4) *Good image maker*, menciptakan citra organisasi atau lembaga pendidikan yang positif merupakan prestasi, reputasi suatu organisasi atau lembaga pendidikan.⁴

Lembaga pendidikan di Indonesia mengharuskan agar humas bertanggungjawab dalam mensukseskan tercapainya tujuan dari sekolah dan berperan penting sebagai publikator, komunikator, *problem solving*, dan penghubung antara sekolah dengan masyarakat atau publik serta dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

⁴Hannah Mahfuzhah dan Anshari. Media Publikasi Humas dalam Pendidikan. (Universitas Nurul Jadid: PP Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo) *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 2 Nomor 2 2018, hlm 138.

Salah satu tanggungjawab humas ialah menyediakan layanan yang baik kepada pihak internal dan eksternal di lembaga pendidikan. Setiap pihak internal dan eksternal tentu mengharapkan pelayanan yang maksimal dari setiap organisasi atau lembaga pendidikan. Khususnya dengan pihak eksternal, yang mana humas lembaga pendidikan harus membangun kesejahteraan dan kenyamanan serta menjalin hubungan kerja sama yang baik yang mendukung pengembangan pendidikan. Namun, usaha dalam membangun kesejahteraan dan kenyamanan dalam membina hubungan dengan pihak eksternal tidak mudah, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan bernilai positif guna untuk menyakinkan dan membangun ketertarikan eksternal, maka hal tersebut akan berdampak bagi citra sekolah. Begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan bernilai negatif bagi eksternal, maka citra sekolah juga memiliki dampak negatif dan eksternal akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Sehingga humas dapat dikatakan sebagai sarana dalam membina hubungan yang baik antara sekolah dengan warga sekolah yaitu guru, staff, peserta didik maupun dalam terjalin kerjasama dengan instansi lainnya serta masyarakat. Oleh karena itu, jika terjadi kesenjangan antara pihak sekolah dengan publik atau masyarakat yang berdampak buruk bagi sekolah dalam mencapai tujuan dari sekolah, saat inilah humas berperan dalam menjalankan tanggungjawabnya dalam menyediakan pelayanan yang prima dan mengutamakan pelanggan untuk menghubungkan antara pihak sekolah dengan instansi-instansi dan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan sekolah.

Dalam hal ini humas memerlukan strategi yang tepat dan perlu proaktif dalam mencari dan mampu mengolah suatu informasi menjadi bernilai di mata publik. Informasi yang telah dikelola menjadi informasi yang bermutu melalui penelitian atau identifikasi dan inovasi baru lalu disampaikan kepada masyarakat atau publik. Hal tersebut dapat membangun citra suatu organisasi atau lembaga pendidikan dan memiliki nilai saing dengan organisasi atau lembaga lainnya.⁵

Berdasarkan dari latar belakang masalah, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran humas dalam pemberian pelayanan, untuk menganalisis kendala humas dalam pemberian pelayanan, dan untuk menemukan strategi humas dalam pemberian pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. STRATEGI HUMAS

Humas merupakan bagian terpenting lembaga pendidikan dalam menjalankan program sekolah dan menjalin kerja sama sebagai jalur penghubung antara pihak sekolah dengan instansi/lembaga lain. Dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas sekolah humas harus mampu dalam melakukan pengelolaan dan penataan lembaga pendidikan baik internal dan eksternal serta pengembangan lembaga pendidikan dan mendapat kepercayaan masyarakat secara penuh.

⁵ Nesiyatul Eisyiah dan Deviani Setyorini. *Strategi Humas Universitas Sultan Agung Tirtayasa*. (Universitas Sultan Agung Tirtayasa).

Humas (hubungan masyarakat) merupakan hubungan yang terjalin secara timbal balik antara suatu organisasi atau lembaga pendidikan dengan masyarakat yang berperan sebagai penerima layanan atau konsumen.⁶ Humas dalam dunia pendidikan merupakan pengelolaan dalam menata terkait hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat untuk mendukung proses pembelajaran dan pengembangan pendidikan sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas pembelajaran dan menghasilkan produk yang berkualitas dan maju.⁷

Untuk menjalankan tanggungjawabnya, humas membutuhkan beberapa strategi pendekatan agar strategi yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, diantaranya: 1) pendekatan persuasif dan edukatif, humas yang berfungsi sebagai penghubung komunikasi antara suatu organisasi atau lembaga pendidikan dengan masyarakat dan menyampaikan informasi baik yang bersifat mendidik hingga terciptanya saling percaya, saling menghargai, saling mendukung satu sama lain; 2) pendekatan tanggung jawab sosial, humas harus mampu menumbuhkan sikap terhadap hasil atau sasaran yang ingin dicapai sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak dengan memotivasi tanggung jawab sosial; 3) pendekatan kerjasama, pendekatan kerjasama dapat dilakukan dengan melakukan pembinaan hubungan yang harmonis antara pihak internal dan eksternal. Sikap yang positif yang terjalin antara satu sama lain juga dapat mengoptimalkan terciptanya

⁶ Imam Machali dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. (Jakarta: Prenamedia Group, 2016) h 198.

⁷ Nur Izza Afkarina. *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan*. (Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, 2018) *Jurnal Idarah*, Vol 2, No. 1, Juni 2018, h 53.

kerjasama; dan 4) pendekatan koordinatif, humas perlu mengkoordinir agar dapat memperluas kerjasama di masyarakat. Sehingga dengan strategi yang telah ditetapkan memiliki peran dalam berpartisipasi untuk menunjang program pembangunan nasional.⁸

Selain strategi dalam melakukan pendekatan, dibutuhkan juga strategi humas dalam melakukan komunikasi dalam menciptakan hubungan yang baik antara organisasi atau lembaga pendidikan dengan masyarakat. Strategi komunikasi merupakan suatu kegiatan informasi dalam membangun pemahaman masyarakat dan dukungan terhadap suatu ide dan gagasan serta produk atau jasa yang terencana. Beberapa langkah yang dapat dilaksanakan humas dalam melakukan strateginya, yaitu: a) humas memiliki matriks tugas dan wewenang; b) humas memiliki matriks kompetensi untuk tugasnya; dan c) humas memiliki sasaran yang ingin dicapai yang dituangkan dalam dokumentasi yang harus dilaksanakan sesuai periode berlakunya.⁹

Dalam mewujudkan tercapainya tujuan dan sasaran dari suatu organisasi atau lembaga, perlu adanya upaya dalam menjalin suatu hubungan yang baik. Kegiatan dalam menyampaikan suatu berita merupakan salah satu bentuk kegiatan humas yang diharapkan dapat menciptakan kesan positif sekolah sehingga dapat

⁸ Marina Wulandari dan Durinda Puspasari. *Analisis Strategi Humas untuk Meningkatkan Penerimaan Mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi UNESA*. (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya,) h 4.

⁹ Rudy Haryanto dan Sylvia Rozza. *Pengembangan Strategi Pemasaran dan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan*. (Jakarta, Depok: Politeknik Negeri Jakarta dan Kampus Baru UI Depok, 2012) *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 11, No. 1, Juni 2012, h 28.

membangun ketertarikan dalam kalangan masyarakat untuk mendukung proses pendidikan. Keterlibatan masyarakat mempunyai peran penting dalam proses pelaksanaan dan pengembangan pendidikan. Suatu organisasi atau lembaga dapat berjalan sukses dengan adanya kerjasama dan memperoleh kepercayaan masyarakat karena pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara pihak sekolah, masyarakat dan wali murid.¹⁰

Usaha humas dalam membangun dan menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri masyarakat terhadap citra positif suatu organisasi atau lembaga pendidikan, terdapat beberapa tahapan yang harus diterapkan humas untuk menjalankan strateginya, melalui: a) penelitian/*research*, artinya, sebelum humas menjalin suatu hubungan kerja sama dengan masyarakat atau publik, humas harus mengetahui kondisi dan situasi yang akan dihadapi sehingga akan mempermudah humas dalam mencapai sasaran. Hal ini dapat dilakukan dengan cara survey, studi kasus, dan lain sebagainya; b) perencanaan/*planning*, setelah mengetahui kondisi beserta data-data tadi, tahapan selanjutnya ialah membuat suatu rancangan untuk dapat mencapai sasaran; c) kegiatan/*action*, pelaksanaan dari rancangan yang telah ditetapkan secara matang dan disetujui oleh pihak yang mempunyai wewenang, maka hal tersebut dapat dilaksanakan sesuai rencana; d) evaluasi/*evaluation*, menilai dan

¹⁰ Asrul Anam. *Strategi Hubungan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Darut Taqwa. Jurnal Al-Murabbi*, Volume 1, Nomor 1, 2016, h 176.

membandingkan sejauh mana kegiatan dilaksanakan dan sesuai dengan rencana yang diterapkan.¹¹

Dalam upaya humas melakukan pendekatan dengan publik atau masyarakat sering timbul beberapa hambatan yang memberi dampak negatif bagi lembaga pendidikan dan menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Beberapa kendala yang dihadapi humas dalam membangun hubungan antara pihak sekolah dengan masyarakat, 1) motivasi dapat mempengaruhi opini seseorang atau kelompok. Motivasi sangat penting dalam memberi dukungan atau dorongan kepada individu atau sekelompok masyarakat untuk bersikap sesuai dengan kebutuhan dari suatu organisasi atau lembaga pendidikan; 2) *prejudice*/prasangka, apabila suatu kelompok atau individu masyarakat sudah berprasangka terhadap sekolah, maka pandangan kelompok masyarakat terhadap suatu organisasi atau lembaga pendidikan akan mengarah pada sisi negatifnya saja atau citra sekolah dalam pandangan publik atau masyarakat akan semakin memburuk; 3) perbedaan pendapat/pemahaman, hal tersebut sering terjadi dalam proses penyampaian suatu informasi kepada masyarakat serta mengubah opini masyarakat sehingga pada sisi negatif.¹²

2. PEMBERIAN PELAYANAN

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi apabila adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan (yang bersifat tidak dapat diraba) atau hal-hal lain

¹¹ Hannah Mahfuzhah dan Anshari. *Media Publikasi Humas dalam Pendidikan...*, h 140.

¹² Ratminto dan atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006) h 2.

untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen. Suatu tindakan yang pada dasarnya tidak dapat ditawarkan oleh pihak manapun merupakan tindakan yang berwujud jasa.¹³

Suatu organisasi atau lembaga dalam memenuhi pemberian pelayanan yang baik memiliki 3 (tiga) langkah, diantaranya 1) menyusun strategi pelayanan yang baik, 2) berorientasi pada pelanggan, dan 3) sistem pelanggan ramah.¹⁴ Oleh karena itu, dalam menetapkan strategi pelayanan terdapat beberapa keterampilan dasar yang dapat ditempuh humas dalam menyediakan pelayanan yang prima:

- a) Pusatkan perhatian pada pelanggan/konsumen, hal tersebut ialah untuk memfokuskan pandangan dan perhatian yang hanya ditujukan kepada pelanggan/konsumen baik pihak internal dan pihak eksternal suatu organisasi atau lembaga pendidikan.
- b) Memberikan pelayanan yang efisien, ialah dengan menyelesaikan pemberian pelayanan dengan pelanggan/konsumen yang terdahulu dan melanjutkan dengan pelanggan selanjutnya.
- c) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan/konsumen, ialah pihak yang memberikan pelayanan dengan tanggap menanggapi pelanggan/konsumen dan tidak membuat pelanggan menunggu bahkan terabaikan.
- d) Membina hubungan yang baik, ialah langkah yang ditempuh dengan memahami keluhan kesah dari pelanggan/konsumen, bersikap ramah saat

¹³ Kotler dan Keller. *Manajenen Pemasaran*. (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia) 2008, h 83.

¹⁴ Ratminto dan atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan...*

berhadapan dengan pelanggan/konsumen, menunjukkan rasa empati terhadap pelanggan/konsumen.

- e) Menentukan keinginan dari pelanggan/konsumen, ialah mengidentifikasi permasalahan serta keinginan pelanggan/konsumen.
- f) Mengalihkan pelayanan kepada orang lain, ialah langkah terakhir yang dapat ditempuh apabila keinginan pelanggan/konsumen tidak dipahami oleh pihak petugas, maka dengan segera mengalihkan pelanggan kepada orang lain agar pelanggan tidak berpikir negatif terhadap suatu organisasi atau lembaga.¹⁵

Kualitas pelayanan yang diberikan akan muncul apabila suatu lembaga menerapkan konsep, yaitu:

- 1) Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, tidak membiarkan atau mengabaikan pelanggan menunggu lama. Hal tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kemampuan tingkat pemahaman, daya serap petugas saat berhadapan dengan pelanggan.
- 2) Jaminan dan kepastian dalam pemberian suatu pelayanan yang ditentukan dengan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan menjamin pelayanan dengan cepat dan tepat.
- 3) Menyediakan bukti fisik dalam memberikan pelayanan yang nyata dan dapat dilihat.

¹⁵ Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media) 2014, h 77.

4) Memahami keinginan dan memberi perhatian kepada pelanggan.¹⁶

Agar mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Maka dalam memberikan pelayanan tentu memiliki prosuder tersendiri berupa kesederhanaan dalam memberikan pelayanan, kejelasan dan kepastian, kedisiplinan, tanggung jawab, keamanan, keterbukaan, ketepatan, keadilan, ekonomis, dan efisien dalam memberikan dan menyediakan pelayanan.¹⁷

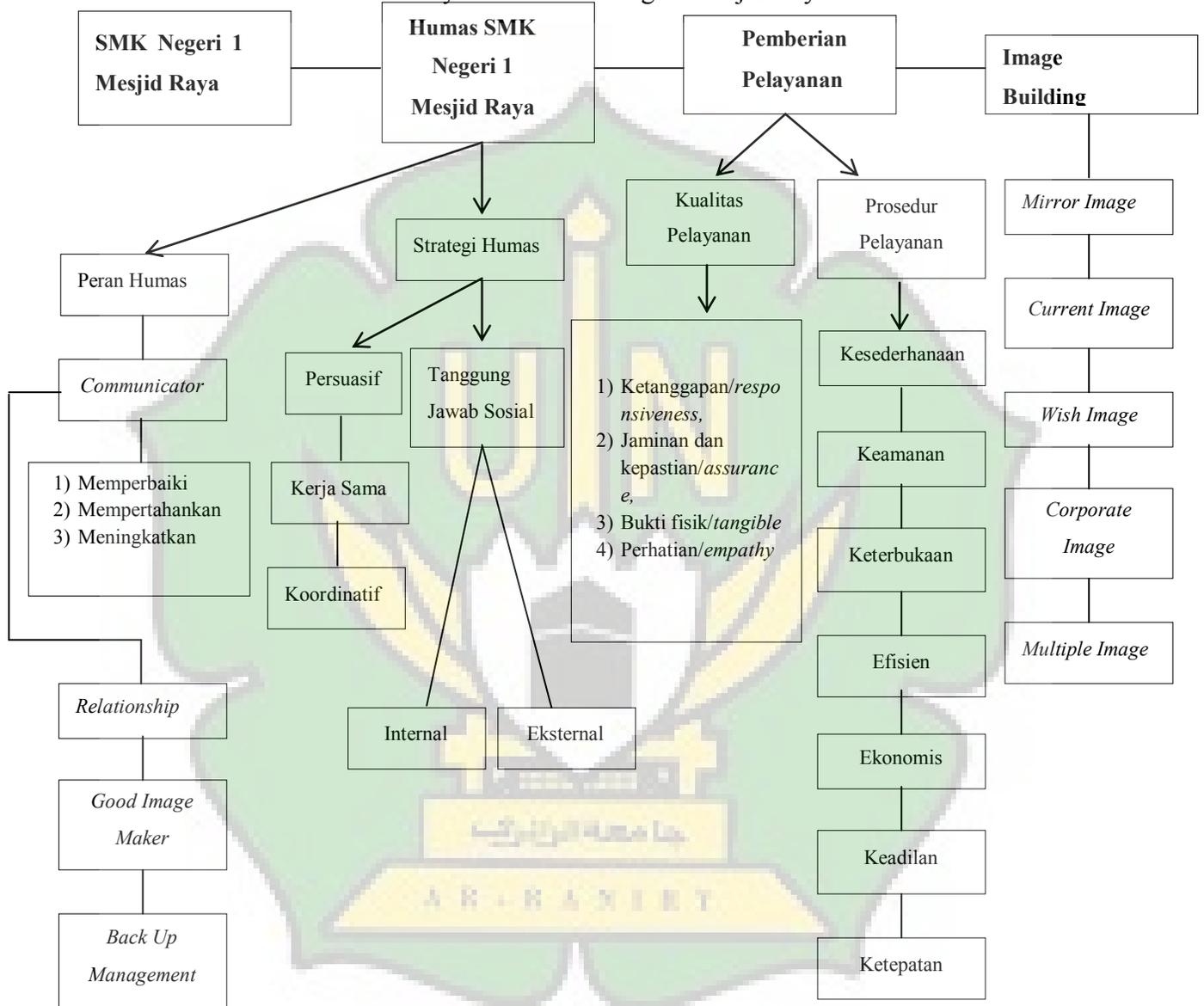
Pemberian pelayanan di suatu organisasi atau lembaga pendidikan dimaksudkan kepada pihak internal dan eksternal. Pihak internal ialah orang yang berada dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan yang membantu pencapaian sasaran dan tujuan bersama. Pihak eksternal ialah orang yang keberadaannya di luar organisasi atau lembaga pendidikan namun mendukung dalam penyelenggaraan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Pihak eksternal yang dimaksudkan dalam lembaga pendidikan ialah orang tua/wali murid, masyarakat dan organisasi luar.

¹⁶ Nur Dwi Jayanti. *Kualitas Pelayanan*. (Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Teknik). *Tugas Akhir Skripsi*. 2016, h 14.

¹⁷Rudi Rinaldi. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. (studi pada biro umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara) Vol. 1, No. 1, Juni 2012, h 27.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat digambarkan bahwa *Responsibility*

Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMK Negeri Mesjid Raya:



C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui pendekatan deskriptif, yang merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis yang logis. Dalam melakukan pengumpulan data saat berada di lapangan, terdapat beberapa teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan observasi. Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar yang terletak di jalan Laksamana Malahayati Km.15 Desa Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. Peneliti melakukan penelitian di sekolah tersebut karena melihat lokasi yang berada di pesisir namun memiliki humas yang bekerja sama dengan seluruh warga sekolah dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak internal dan penerima layanan pendidikan serta masyarakat sebagai pihak eksternal sekitar sekolah yang mendukung penuh dan ikut berpartisipasi dalam keberlangsungan pendidikan. Subjek yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah sebagai *top leader* sekolah dan terlibat dalam seluruh kegiatan yang ada di sekolah, waka humas sebagai tokoh yang berperan penting dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas humas sebagai *image building* sekolah sehingga akan mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, 2 guru, dan 2 peserta didik untuk membenarkan data di SMK Negeri 1 Masjid Raya.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah peneliti lakukan mengenai *responsibility* humas dalam pemberian pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar dengan melibatkan kepala sekolah, waka humas, guru, peserta didik dan komite sekolah menunjukkan bahwa hasil yang peneliti dapatkan tentang strategi humas dalam pemberian pelayanan dan kendala humas dalam pemberian pelayanan kepada internal dan eksternal sebagai berikut:

SMK Negeri 1 Masjid Raya merupakan sekolah yang terletak di Jalan Laksamana Malahayati Km.15 Desa Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. Lokasi sekolah yang berada di pinggir jalan raya dan mudah di jangkau oleh penduduk setempat, dan posisi sekolah terletak di pesisir pantai menambah kondisi lingkungan yang nyaman dan jauh dari keributan perkotaan. Saat ini SMK Negeri 1 Masjid Raya memiliki 5 (lima) program kejuruan diantaranya: Desain dan Produksi Kriya Kayu, Desain dan Produksi Kriya Logam, Desain dan Produksi Kriya Tekstil, Multimedia, dan Program Studi Teknik Kendaraan Ringan. Dengan memiliki 17 rombel sesuai dengan daya tampung masing-masing program studi. Sekolah ini juga menyediakan asrama atau *boarding school* bagi para peserta didik yang berasal dari luar daerah yang dominannya berasal dari Gayo dan Aceh Tengah.¹⁸

Dalam menyelenggarakan suatu lembaga pendidikan, SMK Negeri 1 Masjid Raya memiliki 4 (empat) bidang paling utama, yaitu: Waka Kurikulum, Waka

¹⁸ Hasil Observasi di SMK Negeri 1 Masjid Raya. Selasa, 20 Juni 2020 pukul 10:15 WIB.

Kesiswaan, Waka Sarana dan Prasarana, dan Waka Humas. Sehingga untuk menjadikan lembaga pendidikan yang bermutu dapat ditempuh salah satunya melalui humas. Humas memiliki peran penting dalam terselenggaranya pendidikan. Oleh karena itu, dalam penetapan dan memilih waka humas adalah orang yang dapat menjalankan peran dan tugasnya dengan baik. Termasuk dalam memberikan pelayanan kepada pihak internal dan eksternal.

Maka pembahasan selanjutnya akan menggambarkan humas dalam menciptakan *image building* suatu lembaga pendidikan khususnya di SMK Negeri 1 Masjid Raya meliputi 1) peran humas dalam memberikan pelayanan terhadap internal dan eksternal, 2) kendala yang dihadapi humas dalam memberikan pelayanan, dan 3) strategi humas dalam memberikan pelayanan terhadap internal dan eksternal. Ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. PERAN HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN

Peran humas dalam memberikan pelayanan di suatu lembaga pendidikan memiliki tanggungjawab sosial yaitu a) terhadap internal, dan b) terhadap eksternal yang akan dibahas sebagai berikut:

a) Terhadap Internal

Usaha memberikan pelayanan merupakan tanggungjawab humas yang berperan sebagai *communicator* dalam memberikan pelayanan terhadap internal, sebagai *relationship* dalam memberikan pelayanan terhadap internal, sebagai

good image maker dalam memberikan pelayanan terhadap internal, dan sebagai *back up management* dalam memberikan pelayanan terhadap internal.

1) Sebagai *back up management* dalam memberikan pelayanan terhadap internal

Humas sebagai *back up management* ialah dapat menciptakan tujuan bersama dari organisasi atau lembaga pendidikan melalui dukungan manajemen. Humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya telah mampu menjalankan fungsi manajemen dan menciptakan suasana nyaman dengan seluruh pihak yang berada di sekolah guna untuk mencapai visi dan misi sekolah. dengan menerapkan strategi dalam perencanaan untuk menentukan suatu kebijakan sekolah,

- a. Mencari informasi yang terbaru dalam mengembangkan sekolah seperti dalam penerapan K13;
- b. Melakukan rancangan untuk membina guru untuk menerapkan K13 mulai dari perencanaan pembelajaran, proses pembelajaran, dan penilaian;
- c. Mengundang LPMP Aceh sebagai narasumber dalam workshop pembinaan guru SMK Negeri 1 Masjid Raya agar dapat menerapkan K13.¹⁹

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah...



Gambar 1. Workshop yang diikuti oleh seluruh guru SMK Negeri 1 Mesjid Raya

Hal tersebut sesuai dengan teori humas berperan dalam melakukan pembinaan terhadap pihak internal, melakukan pengumpulan dan pengolahan data untuk dikemas dan disampaikan ke luar, merencanakan dan pengadministrasian, mengawasi dan evaluasi mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan demi tujuan bersama.²⁰

2) Sebagai *communicator* dalam memberikan pelayanan terhadap internal

Humas dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan harus mampu dalam berkomunikasi dengan baik, karena humas di lembaga pendidikan ia berperan menjadi juru bicara dalam menjalin komunikasi dengan kepala sekolah, wakil-wakil sekolah, dan guru/staff. Sehingga antara waka humas SMK Negeri 1 Mesjid Raya dan organisasi yang ada sekolah saling berinteraksi dalam

²⁰ Rudi Silaen. *Kompetensi Humas Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara*. (Magister Ilmu Komunikasi: Universitas Sumatera Utara). *Jurnal Interaksi*. Volume 1. Januari 2017, h 98.

memajukan sekolah. Jika humas memperoleh suatu informasi dari luar dan berkaitan dengan kegiatan sekolah, maka humas:

- a. Mengadakan pertemuan rapat dengan kepala sekolah dan wakil-wakil sekolah untuk menetapkan suatu kebijakan,
- b. Mengadakan pertemuan rapat dengan seluruh guru/stuff untuk menentukan keputusan akhir,
- c. Suatu kebijakan yang diperoleh melalui pertemuan rapat kemudian disosialisasikan kepada seluruh warga yang ada di sekolah untuk dijalankan bersama. Pelaksanaan pertemuan rapat dengan seluruh organisasi sekolah sebagai sarana komunikasi untuk bertukar pendapat dan *sharing* baik mengenai suatu informasi maupun kesulitan yang dihadapi guru dan staff saat bertugas dan bekerja sama dalam mencari solusi.²¹

Humas turut berperan dalam pemilihan tempat yang menjadi lokasi praktik kerja lapangan peserta didik SMK Negeri 1 Masjid Raya sesuai dengan kejuruannya masing-masing dan melakukan komunikasi dengan peserta didik mengenai kehidupan dunia magang dan mencari solusi mengenai kesulitan yang dihadapi peserta didik selama menjalani praktikan.²²

²¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Masjid Raya. Sabtu, 17 Juli 2020, pukul 10:40 WIB.

²² Hasil Wawancara dengan Waka Humas SMK Negeri 1 Masjid Raya. Selasa, 25 Juli 2020, pukul 11:20 WIB.



Gambar 2. Pelepasan siswa PKL yang diwakili oleh Waka Humas

Humas sebagai penghubungan dua arah antara organisasi dengan publik. Proses dalam menghubungkan antara organisasi dengan publik ialah melalui penyampaian pesan-pesan atau suatu informasi dan menciptakan opini.²³

3) Sebagai *relationship* dalam memberikan pelayanan terhadap internal

Untuk memajukan suatu organisasi atau lembaga pendidikan salah satunya ialah dengan membangun relasi yang baik antara sesama pihak yang berada di lembaga itu sendiri.

Salah satu langkah yang ditempuh dalam membangun hubungan ialah dengan menjalin komunikasi yang baik antara kepala sekolah, wakil-wakil, guru dan staff saling mendukung dan bekerja sama dalam mengembangkan serta memajukan sekolah, dan bekerja sama dalam mencari solusi jika terjadi suatu permasalahan. Selain itu, humas juga bekerja sama dengan wali kelas dalam memberikan pengajaran kepada peserta didik dengan menghadirkan guru

²³ Nofita Saraswati, Muslikhah Dwiheartanti. *Peran Public Relations di Kantor Pru Advantage Asuransi Prudential*. (Universitas Yogyakarta: Fakultas Ekonomi), h 337.

produktif sesuai dengan bidang studinya masing-masing yang memudahkan peserta didik dalam proses pembelajaran.²⁴

4) Sebagai *good image maker* dalam memberikan pelayanan terhadap internal

Humas bertanggungjawab sebagai *image building* sekolah harus mampu dalam menciptakan citra positif sekolah dengan mempertahankan eksistensi sekolah yang dapat meningkatkan reputasi sekolah. Dalam menjalankan tugasnya, humas sangat terbuka saat memberikan informasi mengenai kegiatan humas kepada internal sehingga bekerja sama dalam menciptakan *image* sekolah. Hal tersebut dilakukan humas SMK Negeri 1 Mesjid Raya dengan melibatkan seluruh organisasi sekolah untuk bekerja sama dalam meningkatkan dan mempertahankan prestasi yang diraih sekolah serta menghasilkan alumni sekolah yang berkualitas dan mampu bekerja.²⁵

a) Untuk memperbaiki *image building* SMK Negeri 1 Mesjid Raya

Adapun prestasi yang telah diraih SMK Negeri 1 Mesjid Raya ialah :

1. **Pada tahun 2017**, SMK telah meraih prestasi dalam kegiatan LKS (Lomba Kompetensi Siswa) dengan meraih 12 kejuaraan, FLS2N (Festival Lomba Seni Siswa Nasional) dengan meraih 3 kejuaraan, kegiatan Lomba Karnaval 17 Agustus meraih juara 1 bidang karnaval,

²⁴ Hasil Wawancara dengan Guru 1 SMK Negeri 1 Mesjid Raya. Sabtu, 28 Juli 2020, pukul 11:30 WIB.

²⁵ Hasil Wawancara dengan Guru 2 SMK Negeri 1 Mesjid Raya. Sabtu, 29 Juli 2020, pukul 12:05 WIB.

dan dalam kegiatan Cipta dan Baca Puisi baik tingkat Kabupaten, Provinsi bahkan Nasional.

2. **Pada tahun 2018**, SMK telah meraih prestasi dalam kegiatan LKS dengan membawa pulang 10 kejuaraan yang diadakan tingkat Kabupaten dan Provinsi.
3. **Pada tahun 2019**, SMK telah meraih prestasi yang diadakan dalam kegiatan LKS tingkat Kabupaten dan Provinsi dengan membawa pulang 8 kejuaraan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dengan memperoleh prestasi yang diraih dapat menciptakan bahkan membangun ketertarikan publik untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan sekolah.

- b) Untuk mempertahankan *image building* SMK Negeri 1 Masjid Raya

Usaha dalam mempertahankan *image building* suatu lembaga pendidikan termasuk sekolah dapat ditempuh dengan mempertahankan prestasi yang telah diraih sekolah dari tahun sebelumnya. Hal tersebut terbukti bahwa SMK Negeri 1 Masjid Raya telah mampu mempertahankan prestasi-prestasi yang diraih dari tahun 2017, 2018, dan 2019 tingkat Kabupaten, Provinsi dan Nasional.

- c) Untuk meningkatkan *image building* SMK Negeri 1 Masjid Raya

Dalam meningkatkan *image building* suatu lembaga pendidikan atau sekolah dapat ditempuh dengan meningkatkan prestasi-prestasi yang diraih

dari setiap ajang perlombaan yang diikuti. Hal tersebut terbukti dengan adanya prestasi yang diraih setiap tahunnya yaitu 2017, 2018, dan 2019.

Sejalan dengan teori bahwa humas berperan untuk mengkoordinir dan mengatur seluruh kegiatan agar dapat dijalankan dengan baik guna untuk kepentingan bersama. Hal tersebut dapat meningkatkan *image* lembaga baik dikalangan internal maupun eksternal.²⁶

Humas bertanggung jawab untuk berperan sebagai *back up management*, *communicator*, *relationship*, dan *good image maker* dalam memberikan pelayanan terhadap internal di SMK Negeri 1 Masjid Raya telah dijalankan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan dengan sederhana, terjamin, terbuka hingga adanya kualitas pelayanan yang tanggap, adanya bukti fisik. Artinya humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya mampu berperan sebagai *back up management* dalam mencari informasi baru dan mengadakan workshop untuk pembinaan seluruh guru dalam penerapan K13, sebagai *communicator* yang disosialisasikan kepada seluruh guru yang ada di sekolah, sebagai *relationship* yaitu membina dan menjalin komunikasi yang baik dengan kepala sekolah, wakil-wakil, dan seluruh guru serta saling bekerja sama, sebagai *good image maker* dengan bekerja sama untuk mengembangkan sekolah.

²⁶ Rudi Silaen. *Kompetensi Humas Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara*. (Magister Ilmu Komunikasi : Universitas Sumatera Utara) *Jurnal Interaksi*. Volume : 1. Januari 2017, h 98.

b) Terhadap Eksternal

Selain bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terhadap internal, humas juga berperan penting dalam menciptakan *image buiding* suatu lembaga pendidikan dikalangan eksternal. Pihak eksternal yang dimaksudkan ialah orang tua/wali murid, masyarakat sekitar, dan organisasi luar.

1) Sebagai *back up management* dalam memberikan pelayanan terhadap eksternal

Humas dalam melakukan tanggungjawab sebagai *back up management* yang memiliki tujuan dalam menentukan rencana strategi sebagai acuan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada eksternal,

- 1) Mencari fakta atau informasi di lapangan terkait beasiswa yang dapat disalurkan kepada peserta didik;
- 2) Kemudian hasil data yang diperoleh dari lapangan didiskusikan kembali dengan kepala sekolah dan staff serta memperoleh persetujuan dari kepala sekolah,
- 3) Disosialisasikan kepada wali kelas dan disampaikan kepada peserta didik dan orang tua/wali murid untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.²⁷

Sebagai *back up management* humas telah melakukan prosedur pelayanan dengan kesederhanaan, kejelasan, kepastian, dan keterbukaan serta ketepatan

²⁷ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah...

dengan kualitas pelayanan yang tanggap, empati, dan jaminan kepada publik. Terbukti bahwa SMK telah banyak memiliki beasiswa berupa; 1) beasiswa PIP, 2) beasiswa yatim, dan 3) beasiswa miskin.

Hal tersebut menumbuhkan ketertarikan dan kepercayaan antara SMK Negeri 1 Masjid Raya dengan orang tua/wali murid dan masyarakat. Selain mengundang ke sekolah, humas juga melakukan kunjungan tempat dan turun langsung dalam membina dan menjaga hubungan yang baik antara satu sama lain.²⁸

Searah dengan teori bahwa dalam menjalankan perannya, humas harus melakukan penjelasan mengenai informasi yang telah dikelola dan dikemas dengan baik melalui media yang digunakan, peliputan dan pemantauan mengenai informasi yang disampaikan.²⁹

Secara konseptual humas memiliki peran yang dibedakan atas peran manajer dan peran teknisi. Peran manajer terdiri dari peran sebagai penasihat ahli, sebagai fasilitator *problem solving*, dan fasilitator komunikasi. Sedangkan peran humas sebagai teknisi ialah teknisi dalam melakukan komunikasi.³⁰

2) Sebagai *communicator* dalam memberikan pelayanan terhadap eksternal

Upaya humas dalam melakukan komunikasi dengan pihak eksternal yang terdiri dari instansi luar, orang tua/wali murid, dan masyarakat sekitar. Dalam

²⁸ Hasil Wawancara dengan Waka Humas....

²⁹ Rudi Silaen. *Kompetensi Humas Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara....* h 98.

³⁰ Mifrohatul Musyarrofah. *Peran Humas dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi.* (Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo) *Jurnal Idarah.* Vol 2, no 1, Juni 2018.

menjalin komunikasi sekaligus membina hubungan komunikasi dengan instansi luardilakukan melalui bagian-bagian yang bersangkutan, danmenjalin komunikasi dengan orangtua/wali murid baik secara langsung maupun tidak langsung. Upaya menjalin komunikasi secara langsung dilaksanakan dalam bentuk pertemuan rapat, sedangkan secara tidak langsung dilakukan melauai media komunikasi yaitu telepon, SMS, dan surat. Dalam membina menjalin komunikasi dengan masyarakat sekitar ialah 1) mengundang tokoh-tokoh masyarakat dalam pertemuan rapat terbuka, 2) menggunakan media cetak seperti spanduk dan mensosialisasikan kepada masyarakat terkait kegiatan sekolah dan pengembangan sekolah yang melibatkan masyarakat, dan 3) menggunakan *website* dan media sosial dalam menjalin komunikasi dan menyampaikan informasi sekolah mengenai profil sekolah, kejuruan sekolah, dan prestasi yang diperoleh sekolah.³¹

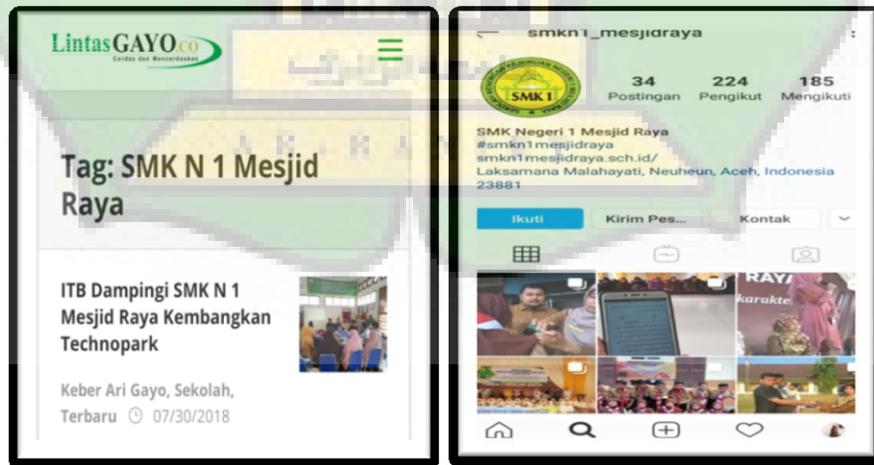
Peran humas sebagai *communicator* yang bertujuan untuk penyampaian suatu informasi baik berupa gagasan ide, informasi aktivitas atau kegiatan tertentu di lembaga pendidikan yang dipublikasikan atau dipromosikan untuk diketahui, dipahami atau dimengerti dan diterima oleh eksternal yaitu orang tua/wali murid, masyarakat sekitar, dan instansi-instansi yang bekerja sama dengan sekolah. Dalam menyampaikan informasi, pesan disampaikan humas yang ditujukan kepada eksternal mengenai profil sekolah, promosi kegiatan sekolah, pamaren hasil produksi peserta didik, dan prestasi yang dicapai sekolah. Karena

³¹ Hasil Wawancara dengan Waka Humas...

keterlibatan eksternal sangat penting dalam pengembangan sekolah dan potensi peserta didik SMK Negeri 1 Mesjid Raya.

Penyampaian suatu informasi atau pesan yang disampaikan oleh humas menggunakan saluran/media. Media yang digunakan humas dalam penyampaian informasi ialah

- 1) Media cetak berupa surat-menyurat biasanya digunakan untuk mengundang orang tua/wali murid dan masyarakat dalam pertemuan sekolah, brosur dan surat kabar biasanya digunakan dalam promosi sekolah.
- 2) Media elektronik berupa televisi lintas gayo, radio siaran, *website* sekolah, facebook, whatsapp dan instagram biasanya digunakan dalam penyampaian pesan.



Gambar 3, 4.Sumber dari *website* sekolah dan media sosial sekolah

Penggunaan media tersebut digunakan untuk penyampaian informasi terkait kegiatan sekolah, promosi sekolah, mensosialisasikan prestasi sekolah, dan

pameran hasil dari produksi peserta didik. Hal tersebut membuktikan bahwa sudah terjalin komunikasi yang baik antara sekolah dengan pihak eksternal.

Tanggung jawab humas dalam memberikan layanan informasi suatu organisasi atau lembaga meliputi:

- a. *Credibility*/kredibilitas, kemudahan pelanggan dalam menerima informasi;
- b. *Contex*/konteks, bersikap partisipatif dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kehidupan sosial publik;
- c. *Content*/isi, sesuai dengan kebutuhan publik dan bermanfaat bagi publik;
- d. *Clarity*/kejelasan, menyampaikan informasi dengan jelas, mudah dipahami, dan memiliki kesamaan pemahaman antara kedua belah pihak;
- e. *Continuity and consistency*/kontinuitas dan konsisten, komunikasi yang terjalin tidak hanya sekali, namun melakukan komunikasi untuk penyampaian informasi yang berbeda-beda;
- f. *Channels*/saluran, penyampaian informasi melalui saluran komunikasi akan mempermudah penyebaran informasi dengan cepat.³²

³² Yulianti Fajar Wulandari, dkk. *Analisis Peran dan Fungsi Humas...*

3) Sebagai *relationship* dalam memberikan pelayanan terhadap eksternal

Tanggungjawab humas yang berperan sebagai *relationship* untuk melakukan pembinaan hubungan yang baik dan harmonis baik dengan pihak internal dan eksternal dalam menempuh keberhasilan di suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Termasuk SMK Negeri 1 Masjid Raya yang menerapkan pembinaan hubungan dengan instansi dalam menjalin kerja sama dengan instansi-instansi yang sesuai dengan kejuruan yang terdapat di sekolah, serta dukungan dari orang tua/wali murid dan masyarakat sekitar.³³

a) Hubungan dengan instansi luar

Hubungan sekolah dengan instansi luar sangat penting dalam keberlangsungan lembaga pendidikan. Menjalinkan hubungan kerja sama dengan organisasi luar merupakan tanggung jawab humas dalam memfasilitasi sekolah guna mendukung program sekolah, SMK Negeri 1 Masjid Raya telah menjalin hubungan kerja sama dengan beberapa instansi dalam kumpulan DUDI (Dunia Usaha dan Dunia Industri), meliputi 1) DEKRANAS (Dewan Kerajinan Nasional), 2) KADIN (Kamar Dagang dan Industri Indonesia), dan DEPNAKER (Departemen Tenaga Kerja).Humas berperan untuk menjalin hubungan dalam mencari link beasiswa terhadap peserta didik.³⁴

³³ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah....

³⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah....

Hubungan kerjasama yang terjalin antara sekolah dengan instansi luar bertujuan selain membantu dalam pengembangan dan kemajuan sekolah, serta bertujuan dalam penempatan peserta didik yang sedang menempuh pendidikan guna untuk pengembangan potensi peserta didik dan merekrut untuk langsung bekerja setelah selesai dari sekolah sesuai dengan bidang studinya. Setiap tahun sekolah mengadakan pembaharuan setiap program sekolah dengan melakukan evaluasi. Pembinaan hubungan yang dilakukan humas dengan instansi luar baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembinaan secara langsung ialah dengan mengadakan workshop dengan instansi yang bersangkutan dan pembinaan secara tidak langsung dengan menggunakan media komunikasi sehingga berjalan dengan baik.³⁵

Sejalan dengan teori bahwa suatu lembaga pendidikan harus menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat atau publik agar dapat menciptakan *image building* lembaga. Namun jika suatu lembaga pendidikan tidak menjalin hubungan yang baik dengan publik, maka hal tersebut akan berdampak negatif terhadap suatu organisasi atau lembaga.³⁶

b) Hubungan dengan orang tua/wali murid dan masyarakat

Suatu organisasi atau lembaga pendidikan akan berjalan dengan baik apabila mendapat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat. Karena antara masyarakat

³⁵ Hasil Wawancara dengan Waka Humas...

³⁶ Muhammad Nur Hakim. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (studi kasus di SMK Negeri 1 Olanggu Mojokerto)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 4 No. 1 Tahun 2019, h 123.

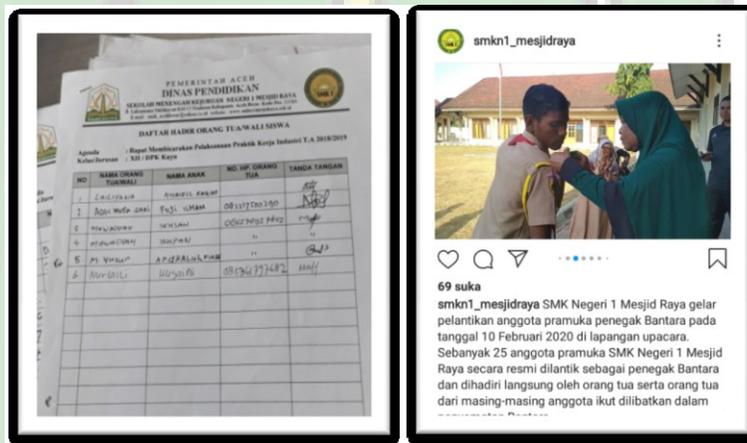
dan lembaga pendidikan saling berkaitan dan membutuhkan satu sama lain. sekolah memerlukan dukungan dari masyarakat agar dapat berjalan sebagaimana mestinya, sedangkan orang tua/wali murid memerlukan lembaga pendidikan untuk dapat mengirim anaknya dan menempuh pendidikan yang dapat berdampak pada kemajuan kehidupan bermasyarakat.

Hubungan kerja sama yang telah terjalin antara sekolah dengan orang tua/wali murid dan masyarakat ialah orang tua/wali murid bekerja sama dengan sekolah dalam pengembangan potensi dan belajar anak, jika di sekolah anak di kirim ke sekolah untuk mengasah bakatnya dan menempuh pendidikan namun saat di rumah anak tidak lepas dari dukungan orang tuanya. Sedangkan hubungan yang telah terjalin antara SMK Negeri 1 Masjid Raya dengan masyarakat sekitar, pihak sekolah mengundang tokoh-tokoh masyarakat dalam kegiatan sekolah yang memang berkaitan dengan masyarakat itu sendiri. Selain itu, sekolah juga menjalin kerja sama dalam unit usaha kecil masyarakat sekitar sekolah seperti usaha bengkel, las logam, dan usaha menjahit yang nantinya menjadi lokasi magang peserta didik yang sesuai dengan bidang-bidangnya. Dalam penyampaian informasi mengenai sekolah kepada publik ialah dengan menggunakan media komunikasi telepon dan menjalin kerja sama dengan pihak radio dan TV serta memanfaatkan media sosial dalam mempromosikan sekolah.³⁷

Setiap kegiatan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan sekolah masyarakat ikut mendukung setiap pelaksanaan sekolah melalui pertemuan rapat

³⁷ Hasil Wawancara dengan Waka Humas....

diskusi yang diadakan di sekolah. Begitu pula pihak dari sekolah yang tanggap dalam membantu masyarakat jika mengalami kesulitan dalam memahami mengenai suatu informasi. Upaya sekolah dalam membina hubungan kerja sama dengan masyarakat, pihak sekolah datang berkunjung ke tempat tokoh masyarakat dan berbincang terkait perkembangan pendidikan sekaligus menjalin silaturahmi dan menjaga hubungan yang baik.³⁸



Gambar 5, 6. Daftar pertemuan dengan orang tua/wali murid dan partisipasi orang tua dalam penyematan Bantara.

Dalam pembinaan hubungan antara sekolah dengan instansi luar dan masyarakat serta orang tua/wali murid, humas sebagai *relationship* melakukan kerja sama untuk mendapatkan *link* beasiswa kepada peserta didik. Hal tersebut di tempuh agar dapat memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang terjalin terhadap eksternal.

a) Memperbaiki hubungan dengan eksternal

³⁸ Hasil Wawancara dengan Komite Sekolah di SMK Negeri 1 Masjid Raya. Senin, 28 Juli 2020, pukul 11:20 WIB.

Upaya dalam memperbaiki hubungan dengan eksternal terbukti dengan adanya pemerolehan beasiswa telah yang didapatkan untuk disalurkan kepada peserta didik SMK Negeri 1 Masjid Raya, beasiswa yang diperoleh berupa:

- 1) Beasiswa PIP (Program Indonesia Pintar), beasiswa ini terbagi menjadi 2, yaitu jalur regular dan jalur politik seperti dari anggota DPR partai Demokrat dan P3;
- 2) Beasiswa yatim yang diperoleh dari kabupaten kota, Kementrian, dan Baitul Mal; dan
- 3) Beasiswa Miskin dari Baitul Mal Provinsi dan Aceh Besar.

b) Mempertahankan hubungan dengan eksternal

Dalam mempertahankan hubungan dengan eksternal humas melakukan pembinaan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung humas melakukan pembinaan hubungan yang baik melalui pertemuan rapat dan kunjungan langsung ke tempat eksternal. Sedangkan secara tidak langsung humas melakukan pembinaan hubungan melalui penggunaan media komunikasi. Selain itu, terbukti dengan perolehan beasiswa yang didapatkan dari *link-link* kemudian diberikan kepada peserta didik dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dan orang tua.

c) Meningkatkan hubungan dengan eksternal

Melalui pembinaan hubungan dan bukti kepastian yang diberikan terhadap eksternal dapat meningkatkan hubungan yang erat antara pihak sekolah dengan

eksternal. Hal ini terbukti dengan adanya beasiswa yang diperoleh SMK dari PIP, anggota DPR, dan Baitul Mal Provinsi serta Kabupaten.

Hal ini merupakan bukti fisik dari ketanggapan, jaminan dan kepastian serta sebagai kualitas pelayanan dan menjalankan prosedur pelayanan dengan kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan, dan ketepatan dalam menyampaikan kepada peserta didik. Humas telah mampu menciptakan dan menjadikan *image building* SMK Negeri 1 Masjid Raya yang *multiple image*.

4) Sebagai *good image maker* dalam memberikan pelayanan terhadap eksternal

Upaya humas dalam menciptakan *image building* suatu organisasi atau lembaga pendidikan sangat diperlukan dalam memajukan lembaga pendidikan itu sendiri. Hal tersebut dilakukan guna untuk menempuh kepercayaan dan partisipasi organisasi luar dan masyarakat sekitar dalam keberlangsungan kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien.

Untuk menciptakan citra positif di SMK Negeri 1 Masjid Raya dengan melakukan beberapa kegiatan yang ditempuh humas. kegiatan yang dilakukan humas dalam menciptakan *image building* sekolah;

1. Mempertahankan dan meningkatkan prestasi sekolah,
2. Menyalurkan beasiswa kepada peserta didik,
3. Mengirim peserta didik yang handal dalam kegiatan PKL (Program Kerja Lapangan),

4. Melakukan promosi terhadap pencapaian sekolah,
5. Mensosialisasikan informasi mengenai sekolah kepada instansi luar dan masyarakat,
6. Penjelasan jika terdapat pihak yang kesulitan dalam memahami suatu pesan yang disampaikan.³⁹

Selain itu, pada tahun 2018 SMK 1 Masjid Raya mendapatkan program bantuan dari Kemendikbud berupa galeri *Technopark*, melalui galeri tersebut diharapkan menjadi wadah bagi peserta didik untuk mengembangkan dan membina calon-calon wirausahawan baru di bidang industri kreatif.⁴⁰

Hal ini membuktikan bahwa humas SMK Negeri 1 Masjid Raya sebagai *good image maker* telah mampu memberikan kualitas layanan yang tanggap dan terjamin dan terbukti melalui perolehan prestasi yang diraih dengan mempertahankan, memperbaiki, dan meningkatkan *image building* SMK.

Humas dalam suatu organisasi atau lembaga untuk menciptakan dan memelihara sikap atau tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan aktivitasnya.⁴¹ Maka tanggungjawab humas dalam menjalankan perannya dapat mempermudah suatu lembaga pendidikan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang salah satunya dengan membangun hubungan kerja sama dengan instansi lain dan memperoleh dukungan dari masyarakat/publik.

³⁹ Hasil Wawancara dengan Waka Humas....

⁴⁰ Sumber dari *website* sekolah yang di akses pada Kamis, 20 Agustus 2020 pukul 13:00 WIB.

⁴¹ Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana,... h 290.

Tanggung jawab humas dalam memberikan layanan informasi suatu organisasi atau lembaga meliputi:

- 1) *Credibility*/kredibilitas, kemudahan pelanggan dalam menerima informasi;
- 2) *Contex*/konteks, bersikap partisipatif dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kehidupan sosial publik;
- 3) *Content*/isi, sesuai dengan kebutuhan publik dan bermanfaat bagi publik;
- 4) *Clarity*/kejelasan, menyampaikan informasi dengan jelas, mudah dipahami, dan memiliki kesamaan pemahaman antara kedua belah pihak;
- 5) *Continuity and consistency*/kontinuitas dan konsisten, komunikasi yang terjalin tidak hanya sekali, namun melakukan komunikasi untuk penyampaian informasi yang berbeda-beda;
- 6) *Channels*/saluran, penyampaian informasi melalui saluran komunikasi akan mempermudah penyebaran informasi dengan cepat.⁴²

2. KENDALA HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN

Upaya humas di SMK Negeri 1 Masjid dalam menjalankan tanggungjawabnya tentu untuk memberikan layanan kepada masyarakat/publik memiliki kendala yang menjadi hambatan. Kendala yang menjadi faktor

⁴² Yulianti Fajar Wulandari, dkk. *Analisis Peran dan Fungsi Humas...*

penghambat humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah saat sekolah mengadakan pertemuan dengan para tokoh masyarakat beberapa diantaranya tidak dapat hadir dikarenakan sebagian yang berprofesi sebagai nelayan dan memiliki usaha sendiri yang tidak memiliki pekerja lain atau karyawan sehingga tidak memungkinkan untuk dapat hadir dalam pertemuan karena harus meninggalkan pekerjaannya. Hal tersebut menyebabkan humas kesulitan untuk memberi arahan dan penjelasan terkait suatu permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu, humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya perlu menerapkan strategi untuk memberikan layanan informasi dan membina hubungan kerja sama dengan cara kunjungan tempat lokasi dan telepon seluler. Dengan begitu, masyarakat yang tadinya tidak dapat hadir dalam pertemuan sekolah akan lebih mudah memperoleh informasi terkait pengembangan pendidikan.

Humas sangat berperan dalam penting dalam mengatasi atau menanggapi jika terjadi suatu permasalahan. Untuk itu, humas memerlukan strategi sehingga dapat mengurangi serta menghindari munculnya prasangka dari publik yang berdampak negatif terhadap lembaga.⁴³

3. STRATEGI HUMAS DALAM PEMBERIAN PELAYANAN

Dalam menyelenggarakan suatu lembaga pendidikan perlu menerapkan suatu strategi dalam perencanaan agar dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang

⁴³ Nofita Saraswati, Muslikhah Dwihartanti. *Peran Public Relations...*h 337.

diharapkan. Hal ini mengharuskan humas dalam menerapkan strategi dalam memberikan pelayanan a) terhadap internal, dan b) terhadap eksternal yang akan dibahas sebagai berikut:

a. Pihak Internal

Humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya berperan dalam menjalankan perannya sebagai *communicator, relationship, good image maker, dan back up management* harus mampu dalam membangun komunikasi dan membina hubungan dalam berinteraksi dengan seluruh pihak yang berada di sekolah yaitu kepala sekolah, wakil sekolah, guru dan staff, serta membangun komunikasi dan relasi antara guru dengan peserta didik.

Dalam pencapaian kinerjanya humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya dalam memberikan pelayanan kepada internal dengan 1) menumbuhkan suasana nyaman antara kepala sekolah dan sesama guru/staff di sekolah, 2) menjaga komunikasi yang baik dengan sesama melalui rapat dan *sharing* antara sesama, 3) menumbuhkan semangat kerja sesama pegawai dan saling memotivasi dalam mencapai tujuan bersama, 4) menyusun perencanaan kegiatan yang melibatkan kepala sekolah, wakil, guru dan staff, 5) melakukan pelaksanaan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan.

Publik internal merupakan pihak yang berada dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan yang berperan dalam membantu tercapainya tujuan organisasi atau lembaga pendidikan. Dengan membangun hubungan kerja sama dengan menjaga komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dalam

suatu lembaga pendidikan dapat membantu pimpinan dalam mencapai sasaran dan tujuan dari lembaga itu sendiri.

b. Pihak Eksternal

Pihak eksternal yang berada di luar sekolah merupakan orang yang menerima pelayanan yang difasilitasi pihak SMK Negeri 1 Masjid Raya. Sekolah tersebut telah membangun hubungan yang baik dan menjalin kerja sama dengan orang tua/wali murid, masyarakat, dan instansi-instansi luar.

Dalam memberikan layanan informasi kepada pihak eksternal, humas menerapkan strategi persuasif dan kerja sama bertindak sebagai *communicator* dengan melakukan beberapa kegiatan:

- 1) Mengadakan seminar dengan instansi yang terlibat,
- 2) Mengundang orang tua/wali murid mengenai peraturan sekolah dan perkembangan peserta didik,
- 3) Mengundang tokoh-tokoh masyarakat sekitar seperti pihak kepolisian dan perangkat desa,
- 4) Kunjungan tempat untuk pembinaan hubungan dan memberi arahan,
- 5) Menggunakan media komunikasi dalam pembinaan hubungan dan pemberian arahan dan penjelasan.

Selain itu, dalam melakukan kegiatan promosi dan sosialisasi mengenai informasi sekolah, humas di SMK Negeri 1 Masjid Raya telah menjalin hubungan kerja sama dengan media TV Lintas Gayo, radio, media sosial

(facebook dan instagram) yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi sekaligus memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.⁴⁴

Humas dalam melakukan perencanaan yang strategis dapat dilihat dengan cara sebagai berikut: 1) menetapkan sasaran dan tujuan dengan membuat suatu keputusan; 2) mengidentifikasi kelompok penentu/*key public*; 3) penetapan kebijakan atau aturan tertentu; dan 3) penetapan strategi yang akan digunakan.⁴⁵

SMK Negeri 1 Masjid Raya memberikan pelayanan yang baik kepada siapa saja yang berkunjung ke sekolah. Hal tersebut terbukti saat berkunjung ke sekolah disambut dengan ramah oleh petugas keamanan sekolah, seluruh pihak internal (guru dan staff) mampu dalam memahami maksud dan keinginan pengunjung, serta pengunjung ditanggapi dengan baik, kemudian pengunjung diarahkan kepada pihak terkait untuk memperoleh kepentingannya, dan jaminan layanan informasi yang diberikan salah satunya ialah humas memberikan kontaknya agar memudahkan pengunjung untuk dalam memperoleh informasi hingga pengunjung yang menerima pelayanan sesuai yang diharapkan.⁴⁶

Hal ini membuktikan bahwa humas bekerja sama dengan pihak internal sekolah dalam memberikan layanan terhadap pihak eksternal. Dan telah menciptakan kualitas pelayanan yang tanggap, terjamin, adanya bukti dengan mengikut sertakan masyarakat dalam acara sekolah seperti maulid.

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Waka Humas....

⁴⁵ Morissan. *Manajemen Public Relation*. (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2010) h 153.

⁴⁶ Pernyataan dari tamu di SMK Negeri 1 Masjid Raya....

Salah satu bagian fungsi dari manajemen adalah kegiatan humas yang terencana dan berkelanjutan dalam memperoleh tujuan dari humas untuk membangun soliditas organisasi, hubungan antara lembaga, dan dukungan serta kepercayaan dari masyarakat.⁴⁷

Oleh karena itu, humas harus mengelola dengan baik setiap kegiatan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Terdapat beberapa kegiatan yang perlu dijalankan humas di lembaga pendidikan ialah 1) mengembangkan dan menyampaikan ide-ide serta informasi kepada pihak internal dan eksternal, 2) membantu kepala sekolah sebagai pimpinan lembaga pendidikan dalam menyebarkan ide dan gagasan kepada masyarakat, 3) membantu pimpinan dalam menyebarkan dan mensosialisasikan informasi agar efektif, 4) menyusun isu-isu yang berkaitan dengan sekolah dalam bentuk laporan secara langsung maupun tidak langsung, 5) membantu kepala sekolah dalam menyusun dan menentukan strategi dalam menjalin hubungan kerja sama dengan pihak luar, dan 6) membantu kepala sekolah dalam menyusun dan menentukan strategi dalam memperoleh bantuan dan dorongan untuk memajukan terlaksananya kegiatan pendidikan.⁴⁸

Suatu organisasi atau lembaga harus memiliki hubungan yang baik dan membangun citra positif lembaga dengan masyarakat. Hubungan positif tersebut

⁴⁷ Rudi Silaen. *Kompetensi Humas Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara*. (Magister Ilmu Komunikasi : Universitas Sumatera Utara) *Jurnal Interaksi*. Volume : 1. Januari 2017. h 100.

⁴⁸ Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Mawirdin Mustafa, Wahyuni Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, Rahman Tanjung, Gracia Rachmi Adiarso. *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. (Bandung : Widina Bhakti Persada, 2020) h 63.

terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu hubungan edukatif, ialah hubungan kerja sama yang terjalin antara guru dan orang tua peserta didik guna untuk perkembangan potensi anak; hubungan kultural, ialah hubungan kerja sama antara pihak lembaga pendidikan dengan masyarakat sekitar; dan hubungan instutisional, ialah hubungan kerja sama yang terjalin dengan pihak instansi swasta maupun pemerintah guna untuk mengembangkan bakat yang dimiliki peserta didik.⁴⁹

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa humas berperan sebagai *back up management* humas mencari informasi terkait beasiswa dan merancang rencana serta disosialisasikan kepada guru dan siswa, sebagai *comunicator* dalam membangun komunikasi timbal balik terhadap internal dan eksternal, secara langsung dan tidak langsung, sebagai *relationship* humas membangun dan membina hubungan kerja sama terhadap internal untuk pencapaian tujuan dan sasaran sekolah, membina hubungan kerja sama terhadap eksternal, sebagai *good image maker* melibatkan seluruh warga sekolah dalam mempertahankan dan meningkatkan prestasi dan menghasilkan produk yang berkualitas,

⁴⁹ Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Mawirdin Mustafa, dkk. *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan....* h 62.

Kendala yang dihadapi humas dalam pemberian layanan informasi terhadap eksternal untuk diberi arahan dan penjelasan karena tidak dapat ikut dalam pertemuan sekolah. Humas mengambil tindakan untuk memberikan pelayanan secara langsung dengan mendatangi ke lokasi pihak terkait.

Strategi yang diterapkan humas saat bertindak sebagai *communicator* dan *relationship* ialah menerapkan strategi komunikasi dalam pemberian layanan yang baik. Pemberian layanan dilakukan secara langsung dengan mengadakan pertemuan dan kunjungan tempat, pemberian layanan secara tidak langsung dengan menggunakan media komunikasi dan cetak. Humas SMK Negeri 1 Masjid Raya melakukan kunjungan tempat dalam memberikan arahan dan penjelasan terhadap orang tua/wali murid, masyarakat dan instansi.

Usaha humas menjalankan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan baik kepada pihak internal dan eksternal di SMK Negeri 1 Masjid Raya ialah 1) selalu memperbaharui hubungan kerja sama sekolah dengan instansi-instansi yang memenuhi standar nasional, 2) melahirkan alumni yang dapat bekerja dan meningkatkan prestasi-prestasi sekolah, 3) bekerja sama dengan seluruh warga di sekolah untuk *respect* dengan siapa saja yang memiliki kepentingan terhadap sekolah dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrul Anam. 2016. *Strategi Hubungan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Darut Taqwa*. *Jurnal Al-Murabbi*. Volume 1, Nomor 1.
- Hannah Mahfuzhah dan Anshari. 2018. *Media Publikasi Humas dalam Pendidikan*. Universitas Nurul Jadid: PP Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 2 Nomor 2.
- <http://repository.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/357> Diakses pada Jumat, 07 Agustus 2020, pukul 10:55 WIB.
- <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2017/02/mendikbud-kehumasan-dan-layanan-informasi-penting-dalam-instansi-pemerintah>. Diakses pada Jumat, 10 Juli 2020, pukul 21:15 WIB.
- Imam Machali dan Ara Hidayat. 2016. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Mawirdin Mustafa, Wahyuni Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, Rahman Tanjung, Gracia Rachmi Adiarsi. 2020. *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Mifrohatul Musyarrofah. 2018. *Peran Humas dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi*. Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Idarah*, Vol 2, No. 1.
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Nur Hakim. 2019. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan. Studi kasus di SMK Negeri 1 Olanggu Mojokerto*. *Jurnal Mananjemen Pendidikan Islam*. Vol. 4 No. 1.
- Nesyiatul Eisyiah dan Deviani Setyorini. *Strategi Humas Universitas Sultan Agung Tirtayasa*. Universitas Sultan Agung Tirtayasa.
- Nofita Saraswati, Muslikhah Dwihartanti. *Peran Public Relations di Kantor Pru Advantage Asuransi Prudential*. Universitas Yogyakarta: Fakultas Ekonomi.

- Nur Izza Afkarina. 2018. *Strategi Komunikasi Hu8mas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan*. Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Idarah*, Vol 2, No. 1.
- Qoimah. 2018. *Membangun Pelayanan Publik yang Prima: Strategi Manajemen Humas dalam Penyampaian Program Unggulan di Lembaga Pendidikan*. Bogor: Stai alhidayah, *Islamic Management*, Vol: 01/ No. 02.
- Ratminto dan atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rudi Rinaldi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Studi pada biro umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Vol. 1, No. 1.
- Rudi Silaen. 2017. *Kompetensi Humas Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara*. Magister Ilmu Komunikasi : Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Interaksi*. Volume : 1.
- Rudy Haryanto dan Sylvia Rozza. 2012. *Pengembangan Strategi Pemasaran dan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan*. Jakarta, Depok: Politeknik Negeri Jakarta dan Kampus Baru UI Depok. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 11, No. 1.
- Yulianti Fajar Wulandari, Silvia Mayasari, dan Mareta Puri Rastine. 2020. *Analisis Peran dan Fungsi Humas Museum Kehutanan dalam Pelatihan Pelayanan Prima*. Universitas Bina Sarana Informatika: Kota Jakarta. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. Volume 4, Nomor
- Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relation*. Bandung: Pustaka Setia.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-16939 /Ua.08/FTK/KP.07.6/11/2019

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 1 November 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Mumtazul Fikri sebagai Pembimbing Pertama
2. Lailatussaadah sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi:
Nama : Siti Farhaniza
NIM : 160 206 037
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Responsibility Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMKN 1 Mesjid Raya Aceh Besar
- KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2019/2020
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 November 2019
An. Rektor
Dekan,

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;


Muslim Razali



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-6874/Un.08/FTK.1/TL.00/07/2020

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SITI FARHANIZA / 160206037**

Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam

Alamat sekarang : Jl.Rawa Sakti Barat III Gampoeng Jeulingke No. 69. Kec. Syiah Kuala
Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Responsibility Humas dalam Memberikan Pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 17 Juli 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 17 Juli 2021

M. Chalis, M.Ag.



**PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
NEGERI 1 MESJID RAYA**

*Jl. Laksamana Malahayati KM. 15 Neuheun – Aceh Besar Kode Pos 23381
e-mail : smik_acehbesar@yahoo.com*



SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 247 / 2020

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B-6874 / Un.08/FTK.1/TL.00/07/2020 tanggal, 17 Juli 2020 perihal Penelitian Ilmiah dalam rangka Menyusun Skripsi, maka Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Mesjid Raya Kabupaten Aceh Besar, dengan ini menerangkan bahwa :

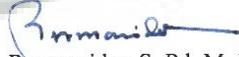
Nama : Siti Farhaniza
NIM : 160206037
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam

Yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian dan pengumpulan data di SMKN 1 Mesjid Raya Kabupaten Aceh Besar dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul :

“Responsibility Humas dalam Memberikan Pelayanan
di SMK Negeri 1 Mesjid Raya Aceh Besar”

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Aceh Besar, 6 Agustus 2020
Kepala Sekolah.


Rosmanidar, S. Pd, M. Pd
Pembina
NIP. 19690817 199801 2 003

Kisi-kisi Instrumen Pertanyaan *Responsibility* Humas dalam Pemberian Pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya Aceh Besar

NO	Ruusan Masalah	Indikator	Sumber Data	Pertanyaan
1.	Bagaimana strategi humas dalam memberikan pelayanan di SMK Negeri 1 Masjid Raya?	1. Persuasif <ul style="list-style-type: none"> - Mendidik - Saling menghargai - Saling percaya - Saling mendukung. 2. Tanggungjawab sosial <ul style="list-style-type: none"> - Menumbuhkan sikap positif - Memotivasi. 3. Kerjasama <ul style="list-style-type: none"> - Pembinaan hubungan 	Kepala Sekolah	1. Sejauh ini, apakah antara sekolah dengan masyarakat sudah terjalin hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan untuk pengembangan pendidikan? 2. Bagaimana cara sekolah dalam menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat dan hubungan dengan organisasi luar? 3. Apakah humas turut membantu dalam pencapaian tujuan dan pengembangan sekolah? 4. Apakah waka humas telah melakukan tanggungjawabnya dalam menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat? 5. Apakah waka humas mampu dalam membangun komunikasi antara sekolah dengan masyarakat? 6. Bagaimanakah waka humas dalam membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat sehingga masyarakat mendukung setiap kegiatan sekolah? 7. Apakah waka humas berperan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah? 8. Apakah waka humas memberikan arahan terkait informasi sekolah kepada masyarakat? 9. Apakah masyarakat mendukung setiap kegiatan dalam melakukan pengembangan sekolah? 10. Apakah humas turut membantu dalam mencapai visi dan misi sekolah?

		an 4. Koordinatif Memperluas peran dan ikut berpartisipasi.		<p>11. Adakah kendala yang dihadapi sekolah saat membangun hubungan dengan masyarakat dan organisasi luar?</p> <p>12. Jika terjadi kesalahpahaman antara sekolah dengan masyarakat maupun organisasi luar, bagaimana cara sekolah dalam menghadapi hal tersebut?</p>
			Waka Humas	<p>1. Bagaimanakah kebijakan yang bpk lakukan dalam pemberian pelayanan baik kepada pihak internal maupun eksternal?</p> <p>2. Adakah langkah-langkah yang bpk lakukan dalam proses pengambilan suatu keputusan? Jika ada apakah guru/staff ikut dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan?</p> <p>3. Apakah hasil dari pengambilan keputusan ikut diberitahukan kepada guru dan penduduk yang ada di sekolah?</p> <p>4. Apakah setiap kebijakan yang diputuskan melibatkan guru dan staff?</p> <p>5. Bagaimana cara bpk dalam membangun komunikasi dengan peserta didik dan publik?</p> <p>6. Apakah bpk ikut berpartisipasi dalam menyediakan pelayanan pengajaran dan administrasi bagi peserta didik di sekolah?</p> <p>7. Apakah antara guru, peserta didik dan pihak sekolah dengan publik sudah terjalin sikap saling menghargai, saling percaya, dan saling mendukung? Jika iya, bagaimana cara bpk/ibu lakukan dalam menumbuhkan sikap-sikap tersebut?</p> <p>8. Bagaimana langkah bpk/ibu lakukan dalam menumbuhkan sikap positif (ikut berpartisipasi dalam kegiatan sekolah, ikut mendukung setiap kebijakan sekolah dan ikut berperan dalam mengembangkan pendidikan) masyarakat terhadap sekolah?</p> <p>9. Apakah bpk mendapat kendala dalam membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat?</p>

				10. Jika terjadi kesalahpahaman antara sekolah dengan masyarakat, bagaimana cara bpk dalam mengatasi hal tersebut?
			Guru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bpk/ibu antara pihak sekolah dengan masyarakat apakah sudah terjalin hubungan yang baik? 2. Apakah masyarakat mendukung setiap program yang dijalankan sekolah? 3. Apakah masyarakat turut berpartisipasi dalam membantu pengembangan sekolah? 4. Apakah orang tua murid mendukung setiap kegiatan peserta didik di sekolah? 5. Apakah orang tua berpartisipasi dalam pengembangan potensi peserta didik? 6. Apakah wakahumas turut membantu dalam mengatasi jika terjadi kesalahpahaman dengan orang tua murid? 7. Apakah waka humas telah membangun hubungan yang baik antara sekolah dengan masyarakat? 8. Apakah waka humas melibatkan guru dalam membangun komunikasi dan hubungan yang baik antara sekolah dengan masyarakat? 9. Apakah waka humas melibatkan guru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? 10. Apakah humas mengikutsertakan guru dalam proses pengambilan keputusan? 11. Apakah waka humas melibatkan masyarakat dalam kegiatan sekolah? 12. Menurut bpk/ibu apakah waka humas telah berperan sebagai publikator, komunikator, penghubung, dan penasehat ahli dalam mengembangkan hubungan sekolah dengan organisasi

				luar?
			Stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika sekolah mengadakan suatu kegiatan, apakah bpk/ibu ikut berpartisipasi dalam menjaankannya? 2. Apakah bpk/ibu mendukung setiap kegiatan yang ditetapkan di sekolah? 3. Apakah bpk/ibu mengikuti setiap aturan yang diterapkan di sekolah? 4. Apakah pihak sekolah turut mengikut sertakan masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan di sekolah? 5. Jika bpk/ibu mendapat kesulitan dalam memahami suatu informasi, apakah pihak sekolah turut membantu dalam memberikan penjelasan? 6. Jika bpk/ibu mengalami suatu kesulitan apakah pihak sekolah ikut membantu dalam menyelesaikannya?
			Peserta didik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah orang tua mendukung setiap kegiatan yang dilaksanakan di sekolah? 2. Apakah orang tua ikut berpartisipasi saat sekolah mengadakan pertemuan (seperti saat pengambilan raport dan sebagainya)? 3. Saat mendapati suatu permasalahan, apakah pihak sekolah turut membantu menyelesaikan permasalahan tersebut? 4. Apakah sekolah menanggapi jika anda mengalami suatu kesulitan?
2.	Adakah kendala humas dalam memberikan pelayanan di SMK			<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakah kendala yang bpk/ibu hadapi dalam memberikan pelayanan pendidikan maupun pelayanan administrasi? 2. Bagaimana cara bpk/ibu lakukan dalam mengatasi kendala

	Negeri 1 Mesjid Raya?			tersebut?
--	-----------------------	--	--	-----------



Lampiran Dokumentasi



Tampilan depan gedung utama SMK Negeri 1 Masjid Raya



Wawancara dengan Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Masjid Raya



Wawancara dengan Guru SMK Negeri 1 Mesjid Raya


PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 MESJID RAYA
 Jl. Laksamana Malahayati KM 15 Neuhun Kabupaten Aceh Besar Kode Pos. 23381
 E-mail : smk_acehbesar@yahoo.co.id website : www.smkn1mesjidraya.sch.id



DAFTAR HADIR ORANG TUA/WALI SISWA

Agenda : Rapat Membicarakan Pelaksanaan Praktik Kerja Industri T.A 2018/2019
 Kelas/Jurusan : XII / DPK Kayu

NO	NAMA ORANG TUA/WALI	NAMA ANAK	NO. HP. ORANG TUA	TANDA TANGAN
1	LAILIYANA	HAKIKIL AMKUR		
2	AGUS MUTIA SARI	FUJI ILHAM	082217500290	
3	MHWADDAH	IKHSAN	085270927602	
4	MHWADDAH	IKHSAN	"	"
5	M. Yusuf	AFDHALULFIKR	"	
6	NurLaili	HUSAINI	085361797682	

Daftar Pertemuan dengan Orang Tua/Wali Murid