



Peran Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Positif Madrasah Aliyah Swasta Azzakariyah

Siti Raudhatul Jannah, Atika, Nur Padilah✉
UIN Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi, Indonesia

Abstract

This study examines public relations management in enhancing the image of Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Azzakariyah. The purpose of this research is to analyze how public relations are managed to build a positive institutional image. A qualitative approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research subjects included the principal, vice principal for public relations, teachers, parents, and students. The findings reveal that improving the school's image is essential to increase community satisfaction and create a positive impression, which contributes to students' and alumni's moral development and their integration into social, economic, and political life. Public relations management is carried out through three stages: (1) Planning, by collaborating with parents to establish an effective school image; (2) Implementation, through social engagement and cooperation with the community; (3) Evaluation, by conducting meetings with parents to resolve conflicts. The main factors supporting the enhancement of the school's image are non-physical identity aspects, such as the school's history, the reputation of its leadership, and students' politeness in practicing the knowledge they have acquired.

Keywords: Community Relations, Public Relations Management, School Image.

Abstrak

Penelitian ini membahas manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Azzakariyah. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengelolaan humas dalam membangun citra positif madrasah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi kepala sekolah, wakil kepala humas, guru, wali murid, dan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan citra madrasah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kesan positif yang berdampak pada moral siswa dan alumni dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Pengelolaan hubungan masyarakat dilakukan melalui tiga tahap: (1) Perencanaan, yaitu menjalin kerja sama dengan wali murid untuk membangun citra madrasah yang efektif; (2) Pelaksanaan, berupa keterlibatan madrasah dalam kegiatan sosial dan kerja sama dengan masyarakat; (3) Evaluasi, melalui rapat bersama wali murid untuk menyelesaikan konflik yang muncul. Faktor utama yang mendukung peningkatan citra madrasah adalah identitas nonfisik, seperti sejarah madrasah, reputasi pimpinan, serta sikap sopan santun siswa dalam mengamalkan ilmu yang diperoleh.

Kata Kunci: Citra Madrasah, Hubungan Masyarakat, Manajemen Humas.

Pendahuluan

Citra merupakan penilaian masyarakat terhadap suatu lembaga yang terbentuk melalui tindakan, perilaku, dan etika lembaga tersebut di tengah masyarakat. Citra dapat dipahami sebagai kesan, impresi, atau gambaran publik terhadap suatu organisasi yang muncul dari pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman individu (Ningsih dkk., 2022). Citra tidak dapat diproduksi secara instan, melainkan dibangun melalui konsistensi layanan dan interaksi lembaga dengan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin positif pula citra lembaga di mata publik (Sukinem & Sholihah, 2022).

Kloter menegaskan bahwa citra merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki publik terhadap suatu objek. Keyakinan dan kesan tersebut memengaruhi sikap, perilaku, serta respon masyarakat terhadap lembaga (Indrioko, 2015). Dalam konteks pendidikan, citra sekolah atau madrasah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, reputasi pimpinan, serta perilaku siswa yang mencerminkan nilai-nilai yang diajarkan.

Secara etimologis, istilah hubungan masyarakat (*public relations*) merujuk pada proses komunikasi timbal balik antara organisasi dan masyarakat. Dalam lembaga pendidikan, humas berfungsi menjembatani komunikasi sekolah dengan masyarakat, menanamkan pemahaman tentang kebutuhan pendidikan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memajukan sekolah (Minarti, 2016). Humas sebagai profesi bertanggung jawab membangun citra positif melalui penyampaian informasi, edukasi, persuasi, serta upaya meraih simpati publik (Rahmat, 2016; Ruslan, 2012).

Namun, peran humas di lembaga pendidikan sering kali belum dimanfaatkan secara optimal. Banyak sekolah belum menyadari pentingnya humas sebagai instrumen strategis dalam membangun citra. Padahal, humas memiliki tugas penting baik terhadap publik internal (guru, siswa, tenaga kependidikan) maupun eksternal (orang tua, masyarakat, dinas pendidikan, media massa). Pengelolaan humas yang baik akan memperkuat reputasi lembaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Juhki dkk., 2020; Sandyakala, 2020).

Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Az-zakariyah, yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Az-zakariyah Kabupaten Merangin, dikenal memiliki citra positif di bidang keagamaan. Namun, hasil pengamatan menunjukkan adanya penurunan jumlah siswa dari 500 orang pada tahun 2019 menjadi 311 orang pada tahun 2022. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan citra madrasah. Salah satu penyebabnya adalah kurang optimalnya pemanfaatan media publikasi. Website madrasah kurang diperbarui, sementara penggunaan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube belum maksimal.

Di era digital, media sosial menjadi sarana utama bagi generasi muda dalam memperoleh informasi. Oleh karena itu, humas madrasah dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi agar informasi yang disampaikan tepat sasaran. Peran humas menjadi sangat penting dalam meningkatkan citra madrasah, baik sebagai media sosialisasi maupun sebagai sarana membangun kepercayaan masyarakat terhadap program dan kebijakan madrasah.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena berfokus pada pengungkapan makna, nilai, dan kualitas dari suatu fenomena melalui bahasa dan kata-kata, bukan angka. Menurut Moleong (2011), penelitian

kualitatif bertujuan memahami sikap, pendapat, perasaan, dan perilaku individu maupun kelompok secara mendalam.

Penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Az-zakariyah Kabupaten Merangin, yang berlokasi di Jalan Lintas Bangko–Kerinci, Kelurahan Muaro Panco Timur, Kecamatan Renah Pembarap, Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi. Subjek penelitian adalah individu yang dianggap paling mengetahui dan relevan dengan permasalahan yang diteliti. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti keterlibatan langsung dalam pengelolaan humas dan pemahaman terhadap citra madrasah (Sugiyono, 2007). Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menjamin kredibilitas, keterandalan, dan objektivitas hasil penelitian.

Hasil Penelitian & Pembahasan

Citra madrasah merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Lembaga yang memiliki citra positif akan lebih mudah mendapatkan dukungan publik, baik dalam bentuk kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya maupun dalam partisipasi masyarakat terhadap program-program pendidikan. Di MAS Azzakariyah, peningkatan citra madrasah dipandang sebagai kebutuhan mendesak, karena citra yang baik tidak hanya berpengaruh pada reputasi lembaga, tetapi juga pada kepuasan masyarakat serta pembentukan moral siswa dan alumni. Dengan citra yang positif, alumni dan siswa di masa depan diharapkan mampu berbaur secara lebih baik dalam kehidupan sosial, ekonomi, maupun politik.

Citra madrasah tidak dapat dibentuk secara instan atau direkayasa, melainkan merupakan hasil dari proses panjang yang konsisten. Upaya pencitraan harus dilakukan melalui strategi yang terencana, berkesinambungan, dan berbasis pada komunikasi terbuka antara lembaga dengan masyarakat. Komunikasi yang baik, keterbukaan informasi, serta pelayanan prima menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan pencitraan.

Dalam konteks pengelolaan hubungan masyarakat, MAS Azzakariyah menerapkan tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, pihak madrasah menjalin kerja sama dengan wali murid dan masyarakat untuk membangun citra yang efektif, terutama dengan menyesuaikan program sekolah dengan kebutuhan masyarakat yang berorientasi pada nilai-nilai agama. Penyebaran informasi mengenai program dan kebijakan sekolah juga dilakukan agar masyarakat semakin berminat menyekolahkan anak-anak mereka di madrasah ini.

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui komunikasi aktif dan kerja sama dengan orang tua serta masyarakat. Madrasah tidak hanya berfokus pada kegiatan internal, tetapi juga terlibat dalam kegiatan sosial, seperti memberikan bantuan kepada warga yang berduka atau membutuhkan. Kegiatan sosial ini memperkuat hubungan harmonis antara sekolah dan masyarakat, sekaligus membangun kesan positif bahwa madrasah peduli terhadap lingkungan sosialnya.

Tahap evaluasi dilakukan secara rutin melalui rapat bersama wali murid dan pengurus madrasah. Evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan, konflik, serta kekurangan dalam pelaksanaan program humas. Hasil evaluasi kemudian dijadikan tolok ukur keberhasilan sekaligus dasar perbaikan untuk kegiatan berikutnya. Dengan adanya

evaluasi yang terstruktur, madrasah dapat memastikan bahwa program humas berjalan optimal dan sesuai dengan tujuan peningkatan citra.

Faktor utama yang menentukan citra madrasah di MAS Azzakariyah dapat dilihat dari tiga aspek. Pertama, identitas fisik, seperti nama madrasah, gedung yang kokoh, serta simbol visual dan audio yang digunakan dalam kegiatan sekolah. Kedua, identitas nonfisik, yang mencakup sejarah madrasah, reputasi pimpinan, budaya, serta sikap sopan santun siswa dalam mengamalkan ilmu yang diperoleh. Identitas nonfisik ini terbukti menjadi faktor dominan, karena masyarakat menilai madrasah tidak hanya dari fasilitas fisiknya, tetapi juga dari nilai-nilai moral yang ditanamkan. Ketiga, mutu dan pelayanan, yang mencerminkan kualitas manajemen madrasah. Pelayanan prima kepada siswa dan orang tua menjadi indikator penting yang menentukan citra lembaga di mata publik.

Penelitian sebelumnya mengenai citra lembaga pendidikan umumnya lebih menekankan pada aspek branding sekolah secara umum atau peran kepala sekolah dalam membangun reputasi. Kajian yang secara khusus menyoroti peran humas madrasah dalam era digital, terutama pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, masih terbatas. Padahal, di era digital saat ini, media sosial menjadi saluran utama bagi generasi muda dalam memperoleh informasi. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menekankan pentingnya strategi humas berbasis digital dalam membangun citra madrasah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis pengelolaan humas madrasah melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang terintegrasi dengan kegiatan sosial masyarakat. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penentu citra madrasah yang tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga identitas nonfisik seperti reputasi pimpinan dan sikap sopan santun siswa. Selain itu, penelitian ini menyoroti tantangan era digital, yaitu kurang optimalnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi, yang berdampak pada penurunan jumlah siswa. Perspektif ini memberikan kebaruan bahwa citra madrasah tidak hanya dibangun melalui interaksi langsung dengan masyarakat, tetapi juga melalui komunikasi digital yang tepat sasaran.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Azzakariyah, dapat disimpulkan bahwa citra madrasah merupakan faktor strategis yang menentukan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Citra yang positif tidak hanya berdampak pada reputasi madrasah, tetapi juga pada kepuasan masyarakat, pembentukan moral siswa, serta kesiapan alumni untuk berperan aktif dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik.

Pengelolaan humas di MAS Azzakariyah dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Perencanaan dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan wali murid dan masyarakat untuk membangun citra yang efektif. Pelaksanaan diwujudkan melalui komunikasi aktif, keterlibatan dalam kegiatan sosial, serta kerja sama dengan masyarakat yang memperkuat hubungan harmonis. Evaluasi dilakukan secara rutin melalui rapat bersama wali murid dan pengurus untuk mengidentifikasi hambatan serta memberikan masukan perbaikan.

Faktor utama yang menentukan citra madrasah meliputi identitas fisik, identitas nonfisik, serta mutu dan pelayanan. Identitas fisik berupa nama, gedung, dan simbol visual maupun audio yang melekat pada madrasah. Identitas nonfisik mencakup sejarah, reputasi pimpinan, budaya, serta sikap sopan santun siswa dalam mengamalkan ilmu.

Sementara itu, mutu dan pelayanan menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas manajemen madrasah.

Dengan demikian, peran humas di MAS Azzakariyah sangat penting untuk meningkatkan citra madrasah, baik melalui kegiatan sosial maupun pemanfaatan media digital. Upaya ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan minat pendaftaran siswa, serta menjadikan madrasah sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan berdaya saing.

Referensi

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrioko, A. (2015). *Manajemen Citra Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Juhki, dkk. (2020). Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1), 1–10.
- Minarti, S. (2016). *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, dkk. (2022). Citra Lembaga Pendidikan dalam Perspektif Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Islam*, 14(2), 13–25.
- Rahmat, J. (2016). *Public Relations: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sandyakala, A. (2020). Peran Humas dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 185–196.
- Sukinem, & Sholihah, N. (2022). *Citra dan Layanan Pendidikan*. Surabaya: UINSA Press.