

Pengelolaan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Komunikasi Aktif kepada Masyarakat di Madrasah Tsanawiyah Al-Muttaqin Pekanbaru

Sonia Rusyanti, Yundri Akhyar, Yuriyan Dinata

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia
Email: soniarusyanti5@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini merupakan kajian tentang pengelolaan hubungan masyarakat (Humas) dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, dan bagaimana kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Humas untuk membangun komunikasi aktif kepada Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat, serta mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan tersebut. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Humas di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru melibatkan serangkaian kegiatan, yaitu perencanaan, implementasi yang menekankan pada kontrol pesan dan konten, analisis respons masyarakat, analisis faktor pendukung dan penghambat, serta mengevaluasi. Hasil evaluasi digunakan untuk membuat keputusan dan melakukan pengelolaan berkelanjutan, menciptakan siklus pembelajaran efektif. Meskipun menghadapi berbagai faktor penghambat, fokus utama tetap pada peningkatan komunikasi aktif kepada masyarakat, dengan tingkat keberhasilan yang secara signifikan lebih tinggi daripada tingkat kegagalan. Sementara, kendala utama melibatkan faktor-faktor penghambat seperti missskomunikasi, kesalahan pengertian, perbedaan pemahaman, pengaruh psikologis, kecerdasan dan ilmu pengetahuan, penggunaan bahasa tubuh yang kurang teratur, dialek dan logat, serta ketidakjelasan dalam nada, ritme, dan artikulasi saat berbicara.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Komunikasi, Pengelolaan.

Abstract: This research is a study of public relations management in building active communication with the community. The research questions for this research are: how is the management of public relations in building active communication with the community at Islamic Junior High School of Al-Muttaqin Pekanbaru, and what are the obstacles faced in managing public relations to build active communication to the community. This research aimed at describing the process of managing public relations in building active communication with the community, and finding out the obstacles faced in this management. It was qualitative research with a descriptive approach, and data were obtained through in-depth interviews. The research findings showed that public relations management at Islamic Junior High School of Al-Muttaqin Pekanbaru involved a series of activities, namely planning, implementation emphasizing message and content control, analysis of community responses, analysis of supporting and obstructing factors, and evaluation. Evaluation results were used to make decisions, carry out sustainable management, and create an effective learning cycle. Despite facing various obstructing factors, the main focus was on increasing active communication to the community, with the success level was significantly higher than the failure level. Meanwhile, the main obstacles involved obstructing factors such as miscommunication, misunderstandings, differences in understanding, psychological influence, intelligence and knowledge, irregular use of body language, dialect and accent, unclear tone, rhythm, and articulation when speaking.

Keywords: Public Relations, Communication, Management.

Pendahuluan

Pendidikan adalah domain yang tidak pernah terlepas dari perubahan. Sebagai entitas pendidikan, sekolah senantiasa mengalami perkembangan yang berpotensi menginduksi transformasi di berbagai aspek, termasuk budaya sekolah, iklim organisasi, komunikasi, kinerja pendidik, dan peraturan internal.¹ Kendati perubahan ini membawa potensi, mereka juga membawa tantangan tersendiri. Sekolah memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan informasi yang transparan kepada masyarakat mengenai program-program dan kegiatan yang tengah berlangsung. Keandalan dalam mengelola komunikasi di tengah perubahan menjadi kunci. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi aktif yang dilakukan oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang (Wakabid) Humas agar sekolah dapat mempertahankan tingkat transparansi dan efektivitas komunikasi dengan masyarakatnya dalam konteks perubahan yang tak pernah berhenti.

Tantangan dalam dinamika komunikasi organisasi, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal, seringkali menghasilkan gangguan dalam aliran informasi yang dikenal sebagai miss-komunikasi. Faktor-faktor seperti ketidakpahaman, aspek psikologis seperti egoisme, kurangnya keterbukaan di antara anggota organisasi, dan dampak dari tekanan psikologis merupakan pemicu utama dari tantangan-tantangan ini. Konsekuensinya, komunikasi yang terjalin menjadi tidak efektif, dan hal ini berdampak negatif pada upaya mencapai tujuan organisasi atau lembaga pendidikan.² Fungsi Humas dalam konteks pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk interaksi yang aktif antara sekolah dan masyarakat. Dalam sebuah organisasi, Humas dianggap sebagai komponen krusial. Keberadaannya menjadi vital karena membantu menjaga hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan dan memfasilitasi komunikasi mengenai visi, misi, tujuan, serta program organisasi kepada khalayak umum.³ Konsep ini memiliki aplikasi yang khusus dalam konteks pendidikan, di mana menjaga komunikasi dan hubungan yang harmonis dengan masyarakat memiliki dampak positif pada peningkatan kinerja sekolah. Dukungan yang diberikan oleh masyarakat berperan penting dalam membantu sekolah melaksanakan tugas dan tanggungjawab pendidikannya secara lebih efektif.⁴

¹ Hatari Marwina Siagian, dkk, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Medan: Al-Maksum Langkat Press, 2022), 1.

² Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish/CV. Budi Utama, 2018), 224.

³ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2013), 27. Lihat juga Valentine Joseph Owan, Michael Ekpenyong Asuquo, dan Eno Etudo-Eyor, "Leadership styles, public relation skills and School-community collaboration: A quantitative analysis of the perception of stakeholders," *International Journal of Leadership in Education* (2022): 1-23.

⁴ Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, 27.

Peran *public relations* (Humas) dalam manajemen pendidikan memiliki signifikansi yang sangat penting dalam konteks ini, meskipun masih dianggap sebelah mata oleh beberapa pihak. Fungsi utama dari hubungan masyarakat dalam manajemen pendidikan adalah mampu memikat perhatian masyarakat umum, sehingga dapat meningkatkan hubungan dan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tertentu, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan bagi lembaga pendidikan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁵ Tanpa dukungan dari masyarakat, program-program sekolah tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, kita harus memahami dan menghargai peran yang krusial ini dalam memastikan kelancaran operasi pendidikan dan mencapai kesuksesan yang diharapkan oleh lembaga-lembaga pendidikan.⁶ Penting untuk memahami bahwa konsep pendidikan berbasis masyarakat menawarkan sebuah solusi potensial terhadap beragam permasalahan dalam dunia pendidikan. Pendekatan ini menekankan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pendidikan, yang secara inheren lebih inklusif. Namun, untuk menjalankan pendekatan ini secara efektif, langkah awal yang penting adalah mensosialisasikan setiap tindakan pendidikan, khususnya yang mengandung elemen inovatif, kepada masyarakat dan orang tua.⁷ Melalui upaya penyampaian informasi yang komprehensif mengenai program-program pendidikan dan tantangan-tantangan yang dihadapi oleh sekolah, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai situasi pendidikan tersebut. Dampaknya, akan terjadi peningkatan rasa empati dan partisipasi masyarakat dalam mendukung perkembangan pendidikan yang lebih baik.

Keterlibatan masyarakat memiliki peran sentral dalam kesuksesan suatu lembaga pendidikan. Hubungan harmonis antara lembaga tersebut dengan masyarakat setempat merupakan prioritas utama dalam upaya mencapai tujuan bersama. Pentingnya menjaga kerjasama yang erat tidak boleh diabaikan, karena interaksi yang harmonis ini saling menguntungkan. Di dalam konteks ini, peran Humas menjadi sangat penting sebagai perantara antara masyarakat dan lembaga. Tugas utamanya adalah menyediakan informasi yang transparan, jelas, sederhana, dan bebas dari rekayasa.⁸ Dukungan yang aktif dari masyarakat juga memainkan peran penting, sehingga pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan dan program-program

⁵ Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017), 141.

⁶ Ibid.

⁷ Muwahid Sulhan dan Soim, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Teras, 2013), 89-91; Muhammad Sahid, "Penggunaan Media Sosial Dalam Peningkatan Pendaftar Mahasiswa Baru," *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 8 (2023): 7417-7428.

⁸ Nur Izza Afkarina, "Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan Nur Izza Afkarina," *Jurnal Idaarah* 2, no. 1 (2018): 50-63; Bunga Aditi, Septa Nabell, Arifin Djakasaputra, Septi Haryani, and Nasib Nasib, "The Trigger For Falling Loyalty Originating From Public Relations And Customer Values And Satisfaction," *International Journal Of Artificial Intelligence Research* 6, no. 1.1 (2022).

sekolah dapat terwujud melalui komunikasi yang efektif antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, memahami peran kunci Humas dalam menjaga dan meningkatkan hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga pendidikan dan masyarakat adalah hal urgen yang perlu mendapat perhatian lebih.⁹

Di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, peneliti menemukan sejumlah permasalahan yang mengundang perhatian. Meskipun ada solidaritas dan hubungan yang erat antara pimpinan sekolah dengan masyarakat, tantangantantangan tetap ada. Sekolah ini seringkali mengalami kesulitan dalam memberikan informasi yang memadai mengenai peserta didik, terutama menyangkut masalah yang dihadapi oleh siswa dan tujuan sekolah yang ingin dicapai. Upaya pengelolaan hubungan masyarakat sebagai bagian integral dari manajemen sekolah sepertinya belum sepenuhnya berhasil dalam memfasilitasi aliran balik informasi yang produktif antara sekolah dan masyarakatnya. Akibatnya, kontribusi, partisipasi, dan dukungan aktif dari masyarakat masih belum mencapai tingkat optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan tindakan lebih lanjut untuk meningkatkan tingkat komunikasi yang lebih aktif dan untuk memperkuat kolaborasi antara sekolah dan komunitas setempat. Akhirnya, melihat permasalahan dan gejala dari uraian di atas, maka peneliti tertarik dan terdorong untuk membahas lebih jauh dan dalam mengenai komunikasi yang dilakukan oleh Humas pada judul penelitian “Pengelolaan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Komunikasi Aktif kepada Masyarakat di Madrasah Tsanawiyah Al-Muttaqin Pekanbaru.”

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci. Menurut Saryono dalam Harahap, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu madrasah di bawah naungan Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kecamatan Tampan, yaitu Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Muttaqin Pekanbaru. Informan kunci adalah wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru yang melakukan layanan dan hubungan kepada masyarakat. Sementara, informan tambahan adalah elemen yang diperkirakan memiliki informasi terkait judul penelitian di atas, seperti Kepala Madrasah, Wakil

⁹ Ibid. Lihat juga Medi Trilaksono Dwi Abadi dan Sintia Maharani, “Manajemen Humas Rebranding Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) ‘Aisyiyah Yogyakarta Menjadi Universitas ‘Aisyiyah (UNISA) Yogyakarta,” *Jurnal Komunikasi* 15, no. 1 (2021): 83-98.

Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan dan staf tata usaha. Penulis memilih staf tata usaha dan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan sebagai informan tambahan karena mereka pernah menjabat sebagai Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas. Dalam penelitian kualitatif informan diharapkan memberikan informasi seluas-luasnya, sedalam-dalamnya, dan sedetail mungkin tentang berbagai informasi yang hendak dicapai.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, sedangkan analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Data yang diperoleh diuji keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan waktu, serta *member check*.

Hasil dan Pembahasan

Perencanaan Pengelolaan Humas

Berdasarkan temuan yang diperoleh diketahui bahwa Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memulai kegiatan pengelolaan Humas untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat dengan menggunakan pendekatan evaluasi, yaitu pembelajaran dari pengalaman atau hasil dari kegiatan sebelumnya secara terus-menerus. Pendekatan ini menggambarkan aktivitas yang proaktif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai Humas. Pertama, berpatokan pada hasil sebelumnya yang menunjukkan kecenderungan untuk memanfaatkan pengalaman masa lalu sebagai dasar atas tindakan saat ini. Kedua, orientasi pada perbaikan yang mencerminkan komitmen untuk terus memperbaiki dan mengembangkan strategi atau kegiatan Humas berdasarkan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya. Ketiga, tujuan meningkatkan komunikasi aktif sebagai fokus utama yang menunjukkan kesadaran akan pentingnya interaksi responsif kepada masyarakat. Keempat, pendekatan yang diterapkan ini menciptakan siklus pembelajaran yang efektif, sehingga terlihat kemauan untuk terus berkembang dalam meningkatkan komunikasi aktif.

Setelah itu, membuat perencanaan strategi yang diarahkan untuk mencapai tujuan meningkatkan komunikasi aktif berdasarkan langkah di atas. Hal ini berkesinambungan antara evaluasi, tujuan, dan tindakan selanjutnya yang menunjukkan pengelolaan Humas yang terstruktur. Adapun langkah-langkah pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru terdiri dari beberapa langkah. Pertama, mendefinisikan problem Humas, yaitu dengan menjawab pertanyaan “apa yang sedang terjadi?” yang didasarkan atas hasil evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya identifikasi masalah dan tantangan yang akan dihadapi. Selain itu, pada langkah ini juga memperlihatkan keterkaitan pengelolaan Humas dengan kejadian atau situasi terkini dengan menjawab pertanyaan

di atas tadi. Artinya ada tanggungjawab untuk terus memantau dan menanggapi perubahan pada lingkungan atau situasi. Kedua, perencanaan dan pemograman yang berfungsi untuk menanggapi masalah yang telah diidentifikasi tersebut. Ketiga, mengambil tindakan dan berkomunikasi adalah pelaksanaan rencana yang telah dirumuskan dalam merespons masalah Humas. Keempat, mengevaluasi program sebagai bahan dasar dalam melakukan kegiatan berikutnya.

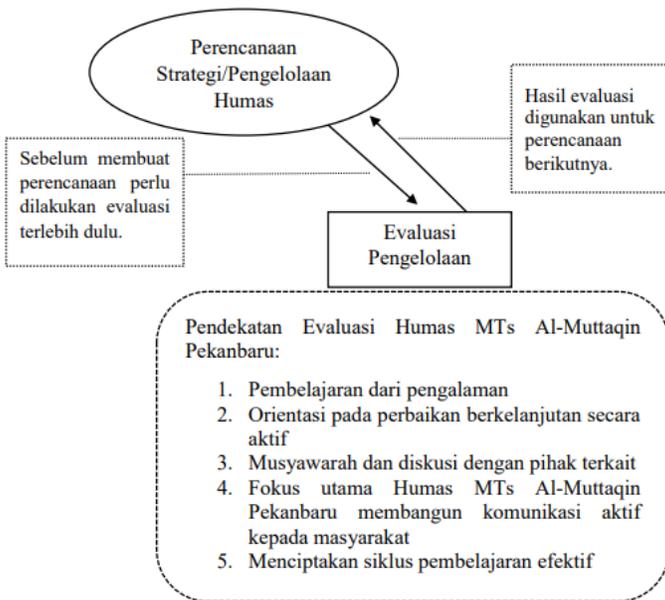
Selain itu, kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menyoroti sikap aktif dan reflektif yang tersusun apik dengan melakukan penilaian dan analisis terhadap kegiatan pengelolaan Humas. Penilaian dan analisis ini disesuaikan dengan rumusan yang telah dibuat, sehingga tampak keseriusan dan perencanaan dalam evaluasi ini. Lebih jauh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru melibatkan penilaian terhadap sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Evaluasi ini juga mencakup identifikasi kendala dan pendukung, sehingga dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan kegiatan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Akhirnya, dari hasil ini dapat dijadikan sebagai landasan untuk perbaikan pada kegiatan berikutnya. Maka, dari rangkaian proses evaluasi ini dapat diketahui bahwa Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memperlihatkan sikap evaluatif yang matang, dengan fokus pada penilaian tujuan, identifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta pemanfaatan hasil evaluasi untuk perbaikan yang berkelanjutan dalam pengelolaan Humas membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Informan juga menyatakan bahwa kegiatan evaluasi sangat penting dalam pengelolaan Humas yang menunjukkan bahwa evaluasi bukan hanya sebagai formalitas saja, tetapi sebagai landasan untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan Humas untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat.

Seluruh rangkaian kegiatan di atas diperkuat dengan melakukan penilaian yang mendalam dan tajam menggunakan teknik diskusi kepada staf dan guru-guru terkait. Ini berarti adanya pendekatan kolaboratif di mana berbagai pandangan dan pengalaman dapat disertakan dalam proses pengelolaan. Diskusi ini juga membahas hasil kegiatan pengelolaan Humas, yang artinya adanya transparansi dan keterbukaan komunikasi. Dengan begitu, umpan balik dan evaluasi akan lebih konstruktif. Setelah diskusi selesai, Wakabid Humas akan memilih dan menilai dengan teliti tentang strategi atau pengelolaan Humas yang seperti apa yang paling efektif dan efisien. Sehingga, dari praktik ini dapat meningkatkan efektivitas, mendorong pertumbuhan berkelanjutan, dan memperkaya perspektif dalam pengelolaan Humas membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Pernyataan ini dikuatkan oleh pendapat staf Humas bahwa Wakabid Humas di madrasah tersebut

memang melakukan aktivitas pengelolaan Humas dan berdiskusi dengan guru-guru terkait.

Penulis memberikan interpretasi dan mengkonstruksi pada perencanaan pengelolaan Humas yang dilaksanakan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Sehingga, berdasarkan hasil penelitian di atas dapat digambarkan struktur pola dalam merancang perencanaan strategi untuk pengelolaan Humas membangun komunikasi aktif kepada masyarakat.

Gambar 1
Struktur Pola dalam Merancang Perencanaan Strategi untuk Pengelolaan Humas Membangun Komunikasi Aktif kepada Masyarakat



Dari struktur pola di atas dapat penulis identifikasikan relasi yang kompleks, menggambarkan suatu sistem yang terstruktur dengan baik yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Penulis akan menjelaskan struktur pola tersebut dalam bentuk lajur. Pertama, evaluasi sebagai dasar pengelolaan Humas, yaitu evaluasi digunakan sebagai titik awal dalam merancang perencanaan pengelolaan Humas berikutnya dan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Evaluasi membantu dalam pembelajaran dari pengalaman masa lalu. Kedua, elemen-elemen evaluasi, yaitu evaluasi dilakukan dengan pendekatan pembelajaran dari pengalaman, menunjukkan penggunaan pengalaman masa lalu sebagai landasan untuk tindakan saat ini. Orientasi pada perbaikan berkelanjutan menekankan komitmen untuk terus meningkatkan dan mengembangkan strategi atau kegiatan Humas, dan musyawarah dan diskusi sebagai

alat untuk mendapatkan keputusan yang tepat. Fokus utama pada membangun komunikasi aktif kepada masyarakat menunjukkan kesadaran akan pentingnya interaksi responsif. Siklus pembelajaran efektif menunjukkan keinginan untuk terus berkembang dalam meningkatkan komunikasi aktif.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa hasil evaluasi menjadi elemen kunci dalam mengarahkan perencanaan dan pengelolaan Humas, dengan fokus pada pembelajaran dari pengalaman untuk mencapai perbaikan berkelanjutan dan komunikasi aktif. Evaluasi juga menjadi dasar untuk menciptakan siklus pembelajaran yang efektif. Hasil interpretasi dan konstruksi penulis di atas ternyata menguatkan teori yang telah ada, yaitu teori dari Cutlip, Center, dan Broom yang mengatakan bahwa perencanaan program Humas harus didasarkan kepada analisis lingkungan situasi dan kondisi yang sedang terjadi.

Ada empat analisis lingkungan situasi dan kondisi yang dinyatakan oleh Cutlip, Center, dan Broom. Pertama, “*a searching look backward, a deep look inside, a wide look around, dan a long long looks ahead. A searching look backward,*” yaitu penelusuran masa lampau atau sejarah organisasi untuk menetapkan faktor-faktor yang memegang peranan penting dalam situasi yang sedang terjadi. kedua, *a deep look inside*, yaitu penelaahan terhadap fakta-fakta dan pendapat yang dipertimbangkan, dipandang dari sudut tujuan organisasi dan kemampuan internal organisasi. Ketiga, *a wide look around*, yaitu melihat kecenderungan-kecenderungan yang ada pada berbagai aspek (politik, sosial, dan ekonomi) di sekeliling kita, serta situasi dan kondisi saat ini untuk rencana mendatang. Keempat, *a long, long looks ahead*, yaitu (jauh memandang ke depan), tujuan dan pelaksanaan program organisasi ditentukan berdasarkan misi organisasi yang cukup realistik dan kemudahan dalam mencapai tujuan, kesesuaian perencanaan dan program Humas, serta prospek organisasi di masa mendatang.¹⁰

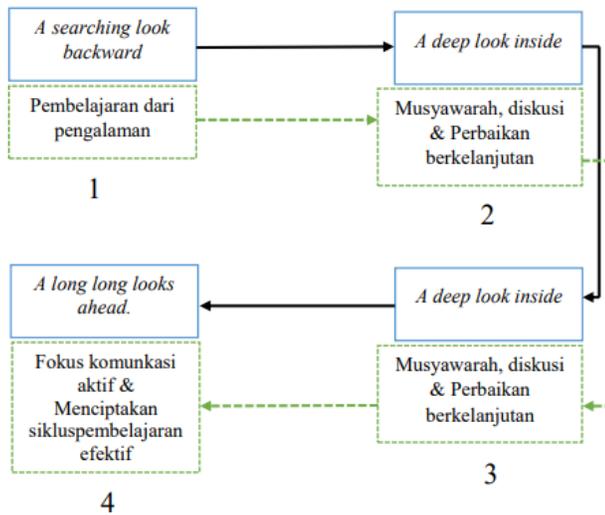
Kegiatan evaluasi dan seluruh elemen-elemen yang ada di dalam evaluasi yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memiliki hubungan terhadap teori yang telah penulis sampaikan tadi. Kegiatan evaluasi tersebut mencakupi proses analisis lingkungan situasi dan kondisi yang terdiri dari empat analisis. Untuk lebih jelasnya lihatlah struktur hubungan kegiatan evaluasi Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dengan teori analisis lingkungan situasi yang telah penulis buat di bawah ini.

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan hubungan teori analisis lingkungan Cutlip, Center, dan Broom, dengan hasil penelitian, yaitu *a searching look backward* berhubungan dengan temuan penelitian, pembelajaran dari pengalaman, di mana Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menggunakan pengalaman sebagai

¹⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 135.

landasan dalam merancang perencanaan Humas. Hal ini sesuai dengan teori tersebut yang menekankan pentingnya penelusuran masa lampau sebagai dasar perencanaan. *A deep look inside* berhubungan dengan temuan penelitian musyawarah dan diskusi, serta perbaikan berkelanjutan, di mana Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru melakukan musyawarah dan diskusi dengan pihak terkait yang mencerminkan pendekatan teori penelaah fakta dan pendapat, termasuk pemikiran dan masukan dari *stakeholder*. Sedangkan pendekatan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru mencerminkan komitmen untuk terus meningkatkan, sesuai dengan teori yang menekankan kemampuan organisasi untuk berkembang.

Gambar 2
Analisis Lingkungan Situasi dan Kondisi



Keterangan: Garis Hitam Tidak Putus : Teori Cutlip, Center, dan Broom
Garis Hijau Putus-Putus : Kegiatan Evaluasi MTs Al-Muttaqin Pekanbaru

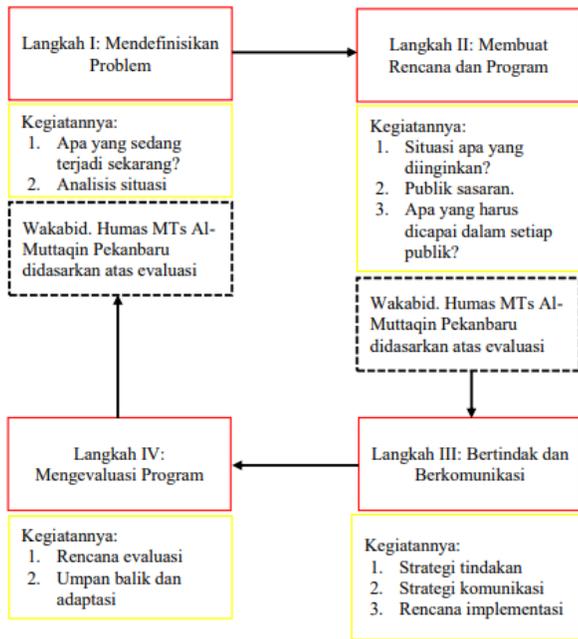
A wide look around berhubungan dengan temuan penelitian musyawarah, diskusi dan perbaikan berkelanjutan, di mana Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru melakukan diskusi dan musyawarah lebih mendalam untuk melihat berbagai aspek yang ada di sekeliling MTs. Sementara perbaikan berkelanjutan sebagai respons terhadap pembelajaran masa lalu yang sesuai dengan teori untuk lebih dalam menganalisis berbagai aspek. *A long, long looks ahead* berhubungan dengan temuan penelitian fokus kepada komunikasi aktif dan menciptakan siklus pembelajaran efektif, di mana Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memfokuskan membangun komunikasi aktif kepada masyarakat sejalan dengan teori yang menyatakan tujuan berdasarkan misi. Sementara menciptakan siklus pembelajaran

efektif mencerminkan langkah jauh memandang masa depan yang sesuai dengan teori, di mana organisasi merencanakan berbagai prospek di masa mendatang.

Dengan begitu, dapat penulis pahami bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru secara konsisten menggambarkan penerapan prinsip-prinsip teori Cutlip, Center, dan Broom dalam merancang perencanaan Humas. Pembelajaran dari pengalaman, orientasi pada perbaikan berkelanjutan, musyawarah dan diskusi, fokus pada komunikasi aktif, serta penciptaan siklus pembelajaran efektif semuanya terstruktur dan terkait erat dengan teori tersebut. Setelah perencanaan dirancang berdasarkan hasil dari evaluasi barulah pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat dimulai kembali. Langkah-langkah dalam pengelolaan Humas yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, yaitu mendefinisikan problem perencanaan dan pemograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, serta mengevaluasi program.

Langkah-langkah pengelolaan Humas yang dilakukan di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memiliki hubungan dengan teori dari Cutlip, Center, dan Broom. Teori dari Cutlip, Center, dan Broom menyatakan bahwa pengelolaan Humas terdiri dari empat tahapan, yaitu tahap I mendefinisikan masalah, tahap II membuat rencana dan program, tahap III bertindak dan berkomunikasi, tahap IV mengevaluasi program. Untuk lebih detail lihat gambar sebagai berikut.

Gambar 3
Pengelolaan Humas Terdiri dari Empat Tahapan



Keterangan: 1. Kotak merah: langkah dari teori dan temuan (langkahnya sama); 2. Kotak kuning: kegiatan dari setiap langkah sesuai dengan teori; 3. Kotak hitam putus-putus: kegiatan yang dilakukan oleh Wakabid. Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru.

Dari struktur hubungan di atas tampak jelas bahwa pengelolaan Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru sama persis dengan pengelolaan Humas yang diusulkan oleh Cutlip, Center, dan Broom. Hanya saja pengelolaan Humas yang dilakukan oleh MTs Al-Muttaqin Pekanbaru pada langkah I dan langkah II mendasarkan program, perencanaan, dan keputusan berdasarkan hasil evaluasi.

Implementasi Pengelolaan Humas

Berdasarkan data yang diperoleh dapat jelaskan bahwa Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru setelah selesai melakukan proses evaluasi dan perencanaan, langkah selanjutnya adalah kegiatan implementasi dari seluruh rancangan rumusan tersebut. Terlihat bahwa implementasi yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menekankan pada pengendalian atau pengontrolan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengontrolan yang dilakukan Wakabid Humas berfokus pada pengendalian konten, interaksi publik, serta penggunaan bahasa dalam konteks pengelolaan Humas.

Adapun kontrol yang dilakukan oleh Wakabid Humas meliputi kontrol sebelum penyebaran konten yang terdiri dari kegiatan evaluasi terhadap kalimat, efektivitas, penggunaan bahasa Indonesia yang benar, serta kualitas visual dan audio pada video dan foto. Pemantauan kontinu setelah penyebaran yang dilakukan oleh Wakabid Humas dengan cara memeriksa dan mengontrol komentar dari orang lain, serta merespons tanggapan dan memastikan interpretasi yang benar. Sehingga, hal ini dapat menjaga citra baik dan komunikasi aktif kepada masyarakat.

Data ini juga menunjukkan efektivitas pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat berdasarkan pengalaman masa lalu tampak tidak konsisten dan selalu berubah. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil komunikasi dalam pengelolaan Humas. Refleksi terhadap persaingan di media juga ikut serta menghambat di mana kesalahan seringkali mendapat perhatian lebih ketimbang aspek positif. Maka hal semacam ini menjadi pemahaman bahwa di lingkungan media, tantangan utamanya adalah melibatkan persepsi dan respons publik yang dapat dipengaruhi oleh bermacam faktor. Oleh karena itu, melihat realistik ini terhadap efektivitas dan tantangan yang terkait dengan komunikasi mendorong daya untuk mengembangkan strategi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika lingkungan yang terus berubah.

Dari segi komunikasi langsung, Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menggunakan bahasa yang sopan, ramah-tamah, dan sesuai dengan norma adab dan etika. Bahasa terkesan lugas dan mudah dipahami, sederhana yang menunjukkan

kesadaran akan peran Humas dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan tanpa kompleksitas yang tidak perlu. Komunikasi ini menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung, khususnya pada sekolah yang berbasis agama. Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru juga memusatkan komunikasi pada peningkatan citra yang positif dengan teknik komunikasi yang terfokus pada pembicaraan hal-hal positif dari MTs tersebut kepada publik. Dengan begitu, efektivitas pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru akan meningkat. Hal ini diperkuat dari pendapat-pendapat staf Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru

Hasil penelitian di atas dapat dikaitkan dengan teori dalam pengelolaan Humas untuk meningkatkan komunikasi aktif kepada masyarakat. Pengontrolan yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru yang terfokus pada pengendalian konten, interaksi publik, dan penggunaan bahasa dapat dihubungkan dengan beberapa teori. Pertama, Menurut teori Cutlip, Center, dan Broom, perencanaan program Humas harus memperhitungkan penelusuran masa lalu atau sejarah organisasi untuk menetapkan faktor-faktor yang memegang peranan penting dalam situasi yang sedang terjadi. Pengendalian konten oleh Wakabid Humas, melalui evaluasi terhadap kalimat, efektivitas, dan penggunaan bahasa, mencerminkan pendekatan analisis sejarah atau pengalaman masa lalu dalam menentukan konten yang sesuai dan efektif.¹¹

Kedua, Teori Edwards dan Phillips menekankan elemen-elemen seperti keterbukaan, pemahaman yang dalam, dan komunikasi dua arah dalam membangun komunikasi aktif. Fokus pada pengendalian interaksi publik mencerminkan upaya untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang positif dan mendukung, sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi dua arah. Menurut Edwards dan Phillips dalam Ainin beberapa elemen penting yang berperan untuk menciptakan interaksi yang saling mendukung di dalam lingkungan pendidikan tersebut, antara lain: 1) keterbukaan dan *responsive*; 2) pemahaman yang dalam; 3) komunikasi dua arah; 4) keterlibatan orang tua; 5) ketepatan konteks pesan yang disampaikan; 6) penggunaan teknologi dengan bijak; 7) mendorong partisipasi; dan 8) diskusi siswa.¹²

Ketiga, Menurut teori Hamdan, pengelolaan Humas perlu memperhatikan karakteristik dan kebutuhan masyarakat, termasuk pemilihan pesan dan media yang tepat. Evaluasi terhadap penggunaan bahasa Indonesia yang benar mencerminkan

¹¹ Ibid.

¹² Dewi Tumatul Ainin, dkk, "Peran Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Dasar," *JRF: Journal of Religion dan Film*, 2, no. 1 (2022), 4; Ajeng Afifah Muhartini, Oman Sahroni, Septi Dwi Rahmawati, Tanti Febrianti, dan Isnaini Mahuda, "Analisis Peramalan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana," *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika dan Ekonometrika* 1, no. 1 (2021): 17-23.

kesadaran akan pentingnya pesan yang sesuai dengan norma bahasa yang berlaku dalam masyarakat.

Keempat, Teori Hamdan juga menekankan pentingnya pengelolaan media dan informasi terkait dengan sekolah, termasuk kemampuan untuk merancang pesan, memilih media yang tepat, dan mengelola respons masyarakat. Kontrol terhadap kualitas visual dan audio pada video dan foto mencerminkan kesadaran akan pentingnya media yang baik dalam menyampaikan pesan dan merespons tanggapan masyarakat.

Hamdan dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Bisnis* menjelaskan bahwa pengelolaan Humas dalam sekolah perlu mengikuti langkah-langkah di bawah ini untuk menciptakan interaksi yang dapat membangun capaian sekolah. Pertama, pengelolaan Humas sekolah perlu memahami karakteristik dan kebutuhan masyarakat yang menjadi target komunikasi. Hal ini akan membantu pengelolaan Humas untuk menentukan pesan dan media yang tepat untuk mengkomunikasikan informasi kepada Masyarakat. Kedua, pengelolaan Humas sekolah perlu memperhatikan konteks sosial, budaya, dan politik dalam komunikasi dengan masyarakat. Pengelolaan Humas sekolah harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat serta tidak menimbulkan kontroversi atau konflik yang merugikan sekolah. Ketiga, pengelolaan Humas sekolah harus memiliki kemampuan untuk mengelola media dan informasi yang terkait dengan sekolah. Hal ini termasuk kemampuan untuk merancang pesan, memilih media yang tepat, dan mengelola respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Keempat, pengelolaan Humas sekolah perlu memiliki kemampuan untuk mengelola krisis dan situasi yang tidak terduga, seperti bencana alam atau tindakan kejahatan. Hal ini akan membantu pengelolaan Humas sekolah untuk merespons dan mengatasi masalah yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan masyarakat.¹³

Dengan demikian, pengontrolan yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, seperti yang diungkapkan dalam hasil penelitian dapat dikaitkan dengan prinsip-prinsip teori yang telah dikemukakan sebelumnya, menciptakan hubungan yang konsisten dengan pendekatan komprehensif dalam pengelolaan Humas. Akhirnya, implementasi yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru mendukung prinsip-prinsip teori pengelolaan Humas dan komunikasi yang efektif, menunjukkan kebutuhan untuk adaptasi, responsivitas, evaluasi terus-menerus, dan pemahaman terhadap konteks dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat

¹³ Hamdan Firmansyah, dkk, *Komunikasi Bisnis: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis* (Bandung: CV. Widina Bhakti Persada, 2022), 111.

Kualitas Pesan dan Konten

Berdasarkan data didapat dipahami bahwa kualitas pesan dan konten bergantung pada implementasi yang melibatkan pengontrolan seperti yang telah dijelaskan pada sub bagian sebelumnya. Maka pesan dan konten yang berkualitas itu adalah pesan yang jelas, mudah dipahami, dan memiliki kekuatan untuk mendorong orang lain melakukan apa yang kita ucapkan. Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menyatakan bahwa pesan dan konten yang berkualitas itu harus jelas, yang berarti klaritas pesan adalah kunci untuk memastikan informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah tanpa kebingungan. Selain itu, pesan juga harus mudah dipahami, yang berarti ada penekanan dalam penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dicerna oleh publik. Pesan juga harus memiliki kekuatan untuk mendorong orang melakukan apa yang kita minta, yang berarti peran pesan sebagai alat persuasif yang dapat memotivasi atau mempengaruhi tindakan publik. Sehingga, pesan dan konten yang berkualitas harus dirancang sesuai dengan tujuan komunikasi tertentu, seperti menyakinkan, menginformasikan, dan mengajak tindakan. Dengan demikian, elemen-elemen seperti yang telah disampaikan oleh Wakabid Humas MTs AlMuttaqin Pekanbaru harus ada untuk meningkatkan efek komunikasi aktif kepada masyarakat, yaitu klaritas, kemudahan pemahaman, serta daya persuasif.

Demi mencapai pesan dan konten yang berkualitas tidak cukup hanya bergantung kepada penggunaan bahasa yang efektif saja. Akan tetapi, diperlukan seorang penyampai pesan yang memang memiliki akhlak yang baik (*attitude*), pengetahuan, dan peka terhadap emosional publik. Artinya kredibilitas si pengirim pesan atau konten mempengaruhi kualitas pesan dan konten. Keterampilan dalam berkomunikasi juga mempengaruhi hal ini, dan terakhir adalah umpan balik dari si penerima pesan dan konten. Maka, dapat dimengerti bahwa pesan dan konten yang berkualitas itu adalah pesan dan konten yang substansinya sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD), kalimatnya jelas, dan mudah dipahami, serta memiliki daya kekuatan persuasif. Di luar dari konteks penggunaan bahasa sebuah pesan dan konten yang berkualitas harus didukung oleh si pengirim pesan yang memiliki akhlak baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat jika ia yang berbicara, keterampilan dalam menyampaikan pesan harus menarik, dan umpan balik dari si penerima yang sesuai dengan harapan. Jika aspek-aspek di atas terpenuhi dengan nilai yang tinggi, maka kualitas pesan dan konten akan tinggi pula. Akhirnya, akan meningkatkan efektivitas komunikasi aktif kepada masyarakat yang akan menumbuhkan citra positif, partisipasi dan tingkat kepercayaan masyarakat yang meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pesan dan konten dapat menjadi kunci dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Implikasinya adalah perlunya memahami dan mengintegrasikan aspek-aspek tersebut dalam strategi komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu, penulis juga akan

menghubungkan hasil penelitian dengan teori dari Aristoteles yang menyatakan bahwa ada tiga elemen yang harus dimiliki oleh seorang Humas untuk mempengaruhi manusia, yaitu *ethos*, *pathos*, dan *logos*. Terlihat jelas hubungan yang erat antara hasil penelitian dengan teori mempengaruhi manusia Aristoteles, dan hubungan ini dijelaskan di bawah ini. Menurut Aristoteles seorang filsuf yang berasal dari Yunani Kuno dalam Jalaluddin Rakhmat mengatakan bahwa ada tiga cara untuk mempengaruhi manusia. Pertama, komunikator harus sanggup menunjukkan pada khalayak bahwa Anda memiliki pengetahuan yang luas, kepribadian yang terpercaya, dan status yang terhormat (*ethos*). Kedua, komunikator harus menyentuh hati khalayak; perasaan, emosi, harapan, kebencian, dan kasih sayang mereka (*pathos*). Ketiga, komunikator menyakinkan khalayak dengan mengajukan bukti atau yang kelihatan sebagai bukti. Di sini komunikator mendekati khalayak lewat otak dan logikanya (*logos*).¹⁴

Konsep kredibilitas dan kepercayaan dalam hasil penelitian dapat dikaitkan dengan konsep *ethos* dari Aristoteles. Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru yang memiliki akhlak baik, pengetahuan, dan keterampilan berkomunikasi menciptakan *ethos* yang membangun kepercayaan. Aspek pesan dan konten yang memiliki kekuatan untuk mendorong orang melakukan apa yang diinginkan, sebagaimana dijelaskan dalam hasil penelitian, mencerminkan pendekatan *pathos*. Membangun pesan yang tidak hanya jelas tetapi juga memahami perasaan, emosi, dan harapan masyarakat sesuai dengan prinsip *pathos*. Kualitas pesan dan konten yang berkualitas dalam hasil penelitian, terutama kejelasan pesan dan penggunaan bahasa yang efektif, mencerminkan aspek *logos*. *Logos* dalam konteks ini mengacu pada kemampuan pesan untuk meyakinkan dan memotivasi melalui bukti dan argumen yang jelas.

Dengan menggabungkan teori Aristoteles dengan hasil penelitian, terlihat bahwa keberhasilan komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dapat diartikan melalui pencapaian *ethos*, *pathos*, dan *logos*. Kredibilitas, pengakuan terhadap emosi dan harapan masyarakat, serta kejelasan dan kekuatan logika dalam pesan semua berperan dalam membangun komunikasi yang efektif.

Penulis juga menghubungkan hasil penelitian dengan teori dari Stephen Covey tentang lima pondasi dalam membangun komunikasi efektif. Pertama, hasil penelitian menyoroti pentingnya pesan yang jelas dan mudah dipahami. Klaritas pesan ini sejalan dengan menghargai waktu dan pemahaman penerima pesan (*respect*). Kedua, ketika Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menekankan pentingnya akhlak baik, pengetahuan, dan kepekaan terhadap emosional publik dalam penyampaian pesan, ini mencerminkan *empathy* terhadap masyarakat. Hal ini juga terkait dengan konsep

¹⁴ Jalaluddin Rakhmat, *Retorika Modern Pendekatan Praktis* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 7.

pathos dari teori Aristoteles. Ketiga, klaritas pesan dan penekanan pada penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dicerna oleh publik mendukung prinsip *audible*. Pesan yang dapat dimengerti dengan baik adalah kunci untuk memastikan efektivitas komunikasi. Keempat, poin Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru tentang kebutuhan akan pesan yang jelas, mudah dipahami, dan memiliki kekuatan untuk mendorong tindakan mencerminkan prinsip kejelasan dalam informasi, seperti yang dijelaskan (*clarity*) oleh Covey. Kelima, ketika Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menyoroti bahwa kredibilitas pengirim pesan mempengaruhi kualitas pesan dan konten. Ini mencerminkan prinsip keseluruhan dari pendekatan *humble* dalam komunikasi. Mempertahankan integritas pribadi adalah bagian dari membangun hubungan yang kuat dan efektif.

Melalui penekanan pada elemen-elemen seperti etika, empati, klaritas, dan integritas dalam penyampaian pesan, hasil penelitian secara implisit mencerminkan prinsip-prinsip yang dijelaskan oleh Covey. Dari Stephen Covey memberikan lima pondasi membangun komunikasi efektif, yaitu: *respect* (menghargai): berusaha benar-benar mengerti orang lain; *empathy* (menempatkan diri kita pada situasi): memenuhi komitmen atau janji; *audible* (dapat dimengerti dengan baik): menjelaskan harapan; *clarity* (kejelasan dari informasi itu sendiri): meminta maaf jika anda melakukan kesalahan; *humble* (rendah hati): memperlihatkan integritas pribadi.¹⁵

Dengan demikian, tampak jelaslah hubungan yang erat antara hasil penelitian dengan teori-teori di atas. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan yang sering diperoleh dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru yang dilakukan oleh Wakabid Humas dapat diartikan melalui pencapaian *ethos*, *pathos*, dan *logos*. Kredibilitas, pengakuan terhadap emosi dan harapan masyarakat, serta kejelasan dan kekuatan logika dalam pesan semua berperan dalam membangun komunikasi yang efektif. Penerapan prinsip-prinsip *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble* juga menciptakan landasan yang kuat untuk memastikan pesan yang efektif dan bermakna.

Respons Masyarakat

Berdasarkan data yang diperoleh dipahami bahwa respons yang diterima oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru terhadap hasil pengelolaan Humas adalah respons yang baik secara keseluruhan dari masyarakat, terutama orang tua siswa. Respons masyarakat terlihat atas partisipasi, kerjasama, dan kepercayaan yang erat kepada MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Respons yang sangat baik ini memberikan gambaran positif terhadap upaya Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat, yang menyatakan diterima baik

¹⁵ Ruslan, *Manajemen Public Relations*.

oleh masyarakat. Selain itu, respons masyarakat ikut serta dalam kegiatan, memberikan sumbangan pikiran menunjukkan tingginya tingkat dukungan dan partisipasi masyarakat. Dalam hal ini dapat diartikan sebagai keberhasilan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Sehingga secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru mampu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat, dukungan yang kuat, membangun kepercayaan yang tinggi.

Dari segi lain, Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menyadari akan adanya realitas bahwa setiap organisasi atau lembaga, termasuk sekolah, dapat terjadi perbedaan pendapat dan pandangan. Namun, kontra yang terjadi tidak berhubungan dengan orang tua siswa, tetapi ada pada sebagian anggota masyarakat secara umum. Kontra yang terjadi tersebut tidak dapat dibebankan kepada khalayak umum. Namun, ada penegasan dari Wakabid Humas bahwa perbedaan pandangan ini tidak mengganggu stabilitas hubungan dengan masyarakat. Hal ini menimbulkan kesan bahwa MTs Al-Muttaqin Pekanbaru memiliki kontrol yang baik terhadap isu-isu yang muncul, dan hubungan antara masyarakat dijaga dengan baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan data, maka dapat dimengerti dan dipahami bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Faktor penghambat dalam komunikasi adalah miskomunikasi, salah pengertian dan pemahaman, pengaruh psikologi pendengar dan penyampai pesan, kecerdasan dan ilmu pengetahuan pendengar dan penyampai pesan, penggunaan bahasa tubuh yang kacau, dialek dan logat, artikulasi, ritme dalam berbicara, serta nada bicara. Sedangkan faktor penghambat dalam komunikasi tidak langsung antara lain adalah jaringan internet, editor yang kurang, serta komentar negatif. Faktor pendukung lain dalam komunikasi antara lain adalah si penyampai pesan memiliki akhlak yang mulia, ilmu yang luas, dan kecerdasan emosional yang dalam terhadap apa yang ingin disampaikan kepada pendengar. Si penyampai pesan memumpuni dalam artikulasi, ritme, dan nada yang jelas, logat dan dialek yang bagus, sesuai dengan masyarakat, serta psikologi penyampai pesan dan pendengar sedang bagus. Selain itu, program-program yang diadakan oleh pihak MTs juga mendukung terjadinya pengelolaan Humas yang baik, yaitu program tahunan musyawarah dengan orang tua siswa dalam 2 kali setahun, membuat grup WhatsApp (WA) antara orang tua siswa dan MTs, serta merespons dengan cepat aduan-aduan dari orang tua siswa.

Evaluasi Pengelolaan Humas

Berdasarkan data yang didapat dijelaskan bahwa setelah pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat selesai, maka langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi dan rekomendasi perbaikan terhadap pengelolaan tersebut. Rekomendasi perbaikan dilakukan di dalam kegiatan evaluasi yang hasilnya memberikan dasar sebagai pengambilan keputusan Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Perbaikan yang sering dilakukan adalah menekankan pentingnya menyampaikan pesan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, akan tercermin kesadaran akan urgensi konsistensi dan kejelasan dalam komunikasi untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat. Rekomendasi perbaikan diperoleh melalui proses evaluasi yang dilakukan secara musyawarah oleh Wakabid Humas dengan stafstafnya dan guru lainnya. Hasil musyawarah ini dijadikan sebagai dasar dalam bertindak dan mengambil keputusan. Perbaikan yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru pada umumnya terkait pada bagaimana cara menyampaikan pesan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, seperti cara berbicara dan bahasa tubuh yang berarti lebih terpusat pada keterampilan dalam berkomunikasi. Akhirnya, kolaboratif dan orientasi pada kualitas pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat, dan dengan memanfaatkan berbagai perspektif, serta memprioritaskan evaluasi sebagai dasar keputusan membuat Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dapat meningkatkan terus efektivitas komunikasi aktif kepada masyarakat.

Dari uraian pembahasan di atas penulis memberikan interpretasi secara luas terhadap pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru membangun komunikasi aktif kepada masyarakat dimulai dengan perencanaan pengelolaan Humas, yang pada tahap ini melibatkan analisis lingkungan situasi dan kondisi dengan berpusat pada kegiatan hasil evaluasi untuk pengelolaan Humas berikutnya, yaitu pembelajaran dari pengalaman, orientasi pada perbaikan berkelanjutan secara aktif, musyawarah dan diskusi dengan pihak terkait, fokus utama Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru membangun komunikasi aktif kepada masyarakat, dan menciptakan siklus pembelajaran efektif. Tahap kedua adalah implementasi pengelolaan Humas yang dalam hal ini Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru lebih menekankan kepada pengendalian atau pengontrolan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengendalian atau pengontrolan berfokus pada pengendalian konten dan pesan, interaksi publik, serta penggunaan bahasa dalam konteks pengelolaan Humas.

Tahap ketiga adalah melihat kualitas pesan dan konten yang dilaksanakan saat implementasi yang melibatkan pengontrolan. Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru menfokuskan pada aspek-aspek ethos, pathos, dan logos untuk

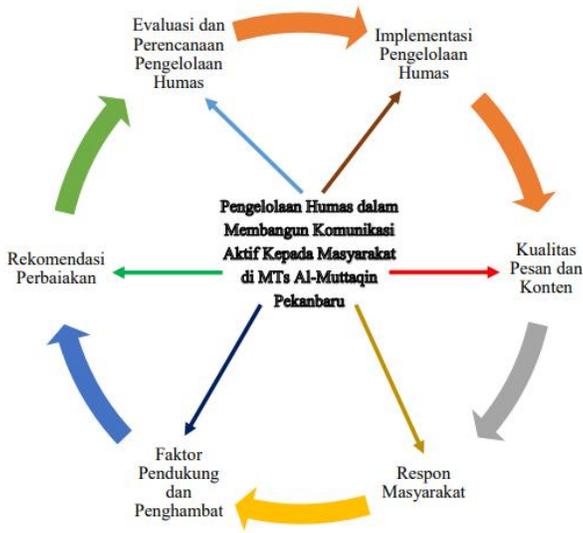
membangun komunikasi aktif kepada masyarakat secara berkelanjutan. Tahap keempat adalah menilai respons masyarakat yang dalam hal ini juga dilaksanakan saat implementasi dan sesudah implementasi. Secara keseluruhan, respons masyarakat baik terhadap pengelolaan Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru di masyarakat, terutama orang tua siswa. Respons masyarakat yang terlihat antara lain; ikut berpartisipasi, kerjasama dan kepercayaan yang tinggi. Akan tetapi, tetap ada masyarakat umum yang berkonflik dengan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru yang tidak sepandangan dan sepaham terhadap pengelolaan Humas yang dilaksanakan di madrasah tersebut. Namun, hal ini tidak mempengaruhi stabilitas komunikasi kepada masyarakat, terutama orang tua siswa.

Tahap kelima adalah menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat pengelolaan Humas yang dalam hal ini sebagian besar disebabkan oleh miskomunikasi, salah pengertian dan beda pemahaman, pengaruh psikologis, kecerdasan dan ilmu pengetahuan, penggunaan bahasa tubuh yang kacau, dialek dan logat, nada, ritme, serta artikulasi dalam berbicara yang tidak jelas. Selain itu, melalui program seperti musyawarah antara madrasah dan orang tua siswa, membuat grup sosial media, dan antusias dalam menangani keluhan masyarakat merupakan faktor pendukung lain dalam pengelolaan Humas di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru.

Tahap keenam adalah evaluasi pengelolaan Humas yang dalam hal ini dilaksanakan pada saat melangsungkan kegiatan evaluasi. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pengelolaan Humas membangun komunikasi aktif kepada masyarakat berlandaskan prinsip keterbukaan, kesesuaian dengan misi dan tujuan, serta musyawarah dan diskusi. Selain itu, rekomendasi yang sering dilaksanakan adalah perbaikan terhadap keterampilan dalam menyampaikan pesan. Walaupun pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru secara keseluruhan terbilang berhasil. Namun, efektivitasnya tidak selalu konsisten kepada arah keberhasilan. Pada lain kesempatan Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru gagal atau mengalami penghambatan yang membuat hasil pengelolaan tidak maksimal.

Akhirnya, penulis memberikan interpretasi kepada proses pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dalam bentuk struktur pola yang telah penulis buat. Struktur ini menggambarkan proses pengelolaan Humas yang logis dan sesuai dengan konsep-konsep komunikasi dan pengelolaan Humas yang telah penulis jelaskan di atas. Pengelolaan Humas untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru terdiri dari evaluasi dan perencanaan pengelolaan Humas, implementasi pengelolaan Humas, kualitas pesan dan konten, respons masyarakat, faktor pendukung dan penghambat, dan rekomendasi perbaikan.

Gambar 4
 Pengelolaan Humas dalam Membangun Komunikasi Aktif kepada Masyarakat



Kesimpulan

Pengelolaan Humas dalam membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dimulai dengan kegiatan perencanaan pengelolaan Humas, implementasi pengelolaan Humas, menilai kualitas pesan dan konten, menganalisis respons masyarakat, menganalisis faktor pendukung dan penghambat, serta mengevaluasi pengelolaan Humas. Pengelolaan yang dilakukan oleh Wakabid Humas MTs Al-Muttaqin Pekanbaru mendasarkan keputusan dan pengelolaan Humas berikutnya dengan melihat hasil evaluasi dari kegiatan sebelumnya, yang dalam hal ini akan menciptakan perbaikan secara berkelanjutan dan siklus pembelajaran yang efektif. Adapun fokus utama pengelolaan Humas di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru adalah meningkatkan komunikasi aktif kepada masyarakat, di mana efektivitas pengelolaan ini tidak selalu berhasil yang disebabkan oleh bermacam-macam faktor penghambat. Akan tetapi, jika tingkat kegagalan dan keberhasilan diukur, maka pengelolaan Humas di MTs Al-Muttaqin jauh lebih tinggi tingkat keberhasilannya daripada tingkat kegagalannya. Dalam pengelolaan Humas untuk membangun komunikasi aktif kepada masyarakat di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, yang menjadi kendalanya adalah faktor penghambat seperti; misskomunikasi, salah pengertian dan beda pemahaman, pengaruh psikologis, kecerdasan dan ilmu pengetahuan, penggunaan bahasa tubuh yang kacau, dialek dan logat, nada, ritme, serta artikulasi dalam berbicara yang terkadang tidak jelas.

Daftar Pustaka

- Abadi, Medi Trilaksono Dwi, dan Sinta Maharani. "Manajemen Humas Rebranding Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) 'Aisyiyah Yogyakarta Menjadi Universitas 'Aisyiyah (UNISA) Yogyakarta." *Jurnal Komunikasi* 15, no. 1 (2021): 83-98.
- Aditi, Bunga, Septa Nabell, Arifin Djakasaputra, Septi Haryani, dan Nasib Nasib. "The Trigger For Falling Loyalty Originating From Public Relations And Customer Values And Satisfaction." *International Journal Of Artificial Intelligence Research* 6, no. 1.1 (2022).
- Afkarina, Nur Izza. "Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan Nur Izza Afkarina." *Jurnal Idaarah* 2, no. 1 (2018): 50-63.
- Ainin, Dewi Tumatul, dkk. "Peran Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Dasar." *JRF: Journal of Religion dan Film*, 2, no. 1 (2022).
- Firmansyah, Anang, dan Budi W. Mahardika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish/CV. Budi Utama, 2018.
- Firmansyah, Hamdan, dkk. *Komunikasi Bisnis: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis*. Bandung: CV. Widina Bhakti Persada, 2022.
- Hidayat, Rahmat, dan Candra Wijaya. *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013.
- Muhartini, Ajeng Afifah, Oman Sahroni, Septi Dwi Rahmawati, Tanti Febrianti, dan Isnaini Mahuda. "Analisis Peramalan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana." *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika dan Ekonometrika* 1, no. 1 (2021): 17-23.
- Owan, Valentine Joseph, Michael Ekpenyong Asuquo, dan Eno Etudo-Eyor. "Leadership styles, public relation skills and School-community collaboration: A quantitative analysis of the perception of stakeholders." *International Journal of Leadership in Education* (2022): 1-23.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Retorika Modern Pendekatan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sahid, Muhammad. "Penggunaan Media Sosial dalam Peningkatan Pendaftar Mahasiswa Baru." *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 8 (2023): 7417-7428.
- Siagian, Hatari Marwina, dkk. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Medan: Al-Maksum Langkat Press, 2022.

Sulhan, Muwahid, dan Soim Soim. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras, 2013.