

## PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI SMPN 156 JAKARTA PUSAT

Shafa Syawalina<sup>1</sup>, Sofyan Wijaya<sup>2</sup>, M. Ramadhan Fadillah<sup>3</sup>, Adistiawati<sup>4</sup>, Najwa Faarihatusyifa<sup>5</sup>, Atep Iman<sup>6</sup>

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
[aaashaffaww@gmail.com](mailto:aaashaffaww@gmail.com)

---

### Abstract

*This research aims to determine the implementation of public relations management and the quality of academic services at SMPN 156 Central Jakarta. The descriptive qualitative method is the method used in this research. Meanwhile, for data collection techniques, researchers chose observation, interview and questionnaire techniques. The results of the research show that public relations management and the quality of academic services at SMPN 156 Jakarta are important things and must be improved every year. The school has good relationships with parents, alumni and the community. Then, the public relations management program at SMPN 156 Central Jakarta has contributed well to improving the quality of academic services in the last three years. The data shows that the school has provided satisfactory academic services, where the academic officers display professionalism and thoroughness. Program planning at SMPN 156 Central Jakarta is well structured and organized every year.*

### Article History

Submitted: 7 Juni 2024  
Accepted: 13 Juni 2024  
Published: 14 Juni 2024

### Key Words

Management, Public Relations, Academic Services.

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen hubungan masyarakat dan kualitas pelayanan akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat. Metode kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan, untuk teknik pengumpulan datanya peneliti memilih teknik observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manajemen hubungan masyarakat dan kualitas pelayanan akademik di SMPN 156 Jakarta adalah suatu hal yang penting dan harus dibenahi setiap tahunnya. Pihak sekolah mempunyai hubungan yang baik dengan para orang tua, alumni, ataupun masyarakat. Kemudian, program manajemen hubungan masyarakat di SMPN 156 Jakarta Pusat telah berkontribusi secara baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik dalam tiga tahun terakhir. Data menunjukkan bahwa pihak sekolah telah memberikan layanan akademik yang memuaskan, dimana para petugas akademik menampilkan secara profesionalisme dan ketelitian. Perencanaan program-program di SMPN 156 Jakarta Pusat telah tersusun dengan baik dan terorganisir setiap tahunnya.

---

### Sejarah Artikel

Submitted: 7 Juni 2024  
Accepted: 13 Juni 2024  
Published: 14 Juni 2024

### Kata Kunci

Manajemen, Hubungan Masyarakat, Pelayanan Akademik.

---

## PENDAHULUAN

Globalisasi ialah suatu fenomena yang mengintegrasikan kehidupan global dalam sebuah kerangka waktu dan ruang. Secara esensial, globalisasi menciptakan satu kesatuan di antara semua individu di seluruh dunia yang membentuk masyarakat global dan mempunyai dampak meliputi berbagai aspek kehidupan manusia. Layaknya, dari ekonomi, politik, sosial-budaya, dan terutama pendidikan. Adapun memasuki era globalisasi pada saat ini, peran lembaga pendidikan dinilai menjadi semakin krusial dalam halnya merancang dan memberi layanan dengan profesional sesuai harapan. Sebagaimana kita ketahui bahwasanya dengan bertambahnya minat serta kebutuhan belajar masyarakat mengharuskan lembaga pendidikan agar lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen yang kini memiliki cara berpikir yang penuh dengan perhitungan dalam memilih institusi pendidikan. Oleh karena itulah, yang kemudian menuntut lembaga pendidikan untuk memfokuskan perhatiannya kepada kebutuhan

masyarakat selaku pelanggannya dan secara aktif melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaannya.

Berlanjut kemudian dalam halnya hubungan masyarakat (Humas) sendiri merupakan sebuah upaya terencana serta berkelanjutan, guna menumbuhkan rasa pengertian antara suatu institusi dengan masyarakat yang memiliki tujuan utamanya adalah membangun komunikasi yang baik dengan publik untuk mencegah munculnya kesalahpahaman dan memperbaiki persepsi, serta membentuk citra positif tentang lembaga tersebut (Rohmah, 2022). Adapun dalam menurut pandangan (Maskur, 2018), berkeenaan dengan manajemen hubungan masyarakat (Humas) menjelaskan bahwa manajemen hubungan masyarakat merupakan sebuah kunci dalam mengelola citra dan kualitas lembaga Pendidikan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program. Konsep ini seperti yang dijelaskan oleh Cutlip dan Center (dalam buku Zainal dan Muhibudin, 2015:109), yang menggaris bawahi pentingnya peran public relations (Humas) dalam melakukan komunikasi efektif antara lembaga dan publiknya.

Humas dalam sebuah lembaga pendidikan memiliki peran ganda, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, humas bertanggung jawab untuk menciptakan komunikasi yang efektif dengan berbagai unit dan individu di dalam lembaga suatu tersebut. Sedangkan jika dilihat dari segi eksternal, humas harus mampu menjalankan hubungan yang baik dengan masyarakat dan pemerintahan untuk mendukung proses pendidikan secara keseluruhan. Dukungan dari berbagai pihak ini dinilai sangatlah penting dalam menjaga kualitas Pendidikan, dikarenakan keberhasilan proses pendidikan bergantung juga pada dukungan dari lingkungan eksternal termasuk masyarakat umum dan pemerintah setempat. Tampubolon dalam Sufiyyah (2011:85), menerangkan pelayanan akademik merupakan bagian integral dari layanan pendidikan yang sangat penting. Untuk memastikan kesuksesan proses pendidikan, lembaga pendidikan harus senantiasa memahami dan memenuhi kebutuhan yang beragam dari para peserta didiknya. Maka, dalam sebuah lembaga pendidikan harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar semakin optimal.

Berdasarkan hasil survey lapangan pada tanggal 20 Mei 2024, Sekolah Menengah Pertama Negeri 156 Jakarta Pusat adalah salah satu SMPN yang dapat dikategorikan “Sangat Baik” dengan perolehan akreditasi “A”. Tidak hanya berhenti disitu saja, menurut catatan sejarah berdirinya sekolah ini tepatnya pada tahun 1982, menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam setiap tahunnya. Selain itu sekolah ini telah mengadopsi kurikulum terbaru yakni kurikulum merdeka dengan fokus untuk menciptakan sistem pendidikan yang berbasis menyenangkan dan dapat mengembangkan potensi yang ada pada masing-masing peserta didik. SMPN 156 Jakarta Pusat mempunyai visi “Unggul dan berprestasi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan iman dan taqwa” yang dimana bagi peneliti telah sesuai sebagaimana dibuktikan dengan adanya peraih kejuaraan dalam tingkat nasional baik itu OSN dan O2SN, serta dilibatkannya pembelajaran Agama dan TIK setiap minggunya. Penyebaran informasi seputar sekolah telah dibagikan melalui teknologi modern yakni website dan sosial media. Berikutnya, ketersediaan guru dan tenaga pendidik yang ideal juga menjadi alasan mengapa sekolah ini dikatakan sangat baik. Sehingga, tidak mengherankan jikalau SMPN 156 Jakarta adalah sekolah favorit pilihan para orang tua.

Berkaitan dengan penelitian ini, teori *public relations excellence* menekankan pentingnya menciptakan sebuah hubungan yang dimana keduanya saling menguntungkan, yakni antara instansi dan khalayak umum. Humas dapat menerapkan teori ini dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan akademik di SMP Negeri 156 Jakarta Pusat, mengembangkan program-program Humas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, membangun dialog dan kerjasama yang berkelanjutan dengan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Mengingat bahwa fungsi utama dari lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan pendidikan, maka diperlukan peningkatan manajemen hubungan masyarakat dan kualitas pelayanan

akademiknya. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "Penerapan Manajemen Hubungan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Akademik di SMP Negeri 156 Jakarta Pusat". Adapun tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui penerapan manajemen hubungan masyarakat dan kualitas pelayanan akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif dipilih untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang terjadi di SMPN 156 Jakarta Pusat mengenai manajemen humas dan kualitas pelayanan akademik. Dalam penelitian ini juga menggunakan kombinasi tiga teknik dalam proses pengumpulan data penelitian yaitu observasi, wawancara dan kuesioner. Peneliti dalam hal ini memantau kegiatan humas, pelayanan akademik, interaksi guru dan peserta didik, serta sarana prasarana sekolah. Panduan observasi, wawancara dan kuesioner telah disiapkan sebelumnya untuk mengetahui informasi dan pandangan para informan mengenai manajemen humas dan kualitas layanan akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat. Kuesioner disebarakan kepada sampel kecil yang meliputi salah satu staff sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar. Hasil dari kuesioner tersebut dianalisis untuk melengkapi data kualitatif yang peneliti peroleh dari hasil observasi serta wawancara. Adapun desain penelitian ini adalah sebagai berikut:



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen humas merupakan salah satu tugas lembaga sekolah sebagai pelaksana pendidikan. Humas atau hubungan masyarakat, salah satu komponen yang memiliki peranan sangat penting dalam sebuah lembaga atau instansi. Seperti halnya di SMPN 156 Jakarta Pusat, pihak sekolah selalu merencanakan program-program yang berhubungan dengan masyarakat. Selain itu, hubungan pihak sekolah dengan orang tua, alumni dan masyarakat juga tergolong bagus, dilihat dari adanya keterlibatan orang tua dan komunitas para alumni dalam proses pendidikan. Pertemuan rutin sering kali diadakan untuk membahas tentang perkembangan sekolah, program pendidikan dan kegiatan siswa. Di era digital seperti ini, tak lupa pihak sekolah juga memanfaatkan media sosial guna membagikan informasi seputar kegiatan sekolah, prestasi siswa, beasiswa dan berita terkini. Terkadang pihak sekolah membutuhkan beberapa elemen dimasyarakat untuk mengisi sejumlah sosialisasi di sekolah, misalnya mendatangkan alumni untuk mengisi sosialisasi tentang pentingnya pendidikan lanjut bagi anak sekolah, instansi kepolisian untuk mengisi sosialisasi tentang

bahaya Napza, dan element masyarakat layaknya ustadz untuk mengisi kajian dihari Jum'at dan bulan Ramadhan.

Pihak sekolah menyatakan telah mengupayakan dengan maksimal peran serta masyarakat dalam pendidikan sesuai dengan kebijakan pemerintah yang tertulis dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam membangun komunikasi yang baik, sekolah selalu menerapkan 8 indikator yang sesuai dengan fungsi manajemen humas itu sendiri. Adapun 8 indikator tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengkomunikasian, pelaksanaan, pengawasan, pengevaluasian dan pemodifikasian. Agar hubungan masyarakat semakin meningkat, pihak humas SMP Negeri 156 Jakarta Pusat secara terbuka menerima segala masukan, saran dan kritikan dari orang tua, siswa maupun masyarakat umum. Melalui kotak saran dan website yang tersedia, sekolah dapat memperoleh dan melihat masukan yang berkaitan dengan kelebihan serta kekurangan sekolah yang perlu dibenahi dan melakukan upaya untuk perbaikan tersebut.

Dalam pemberitaan kegiatan sekolah, informasi biasanya disampaikan melalui papan pengumuman secara langsung maupun melalui platform digital seperti website, Instagram, dan YouTube. Namun, dalam hal ini, prioritas utama biasanya diberikan pada penyampaian informasi secara online karena dinilai cepat dan mudah diterima oleh para khalayak. Platform digital memungkinkan informasi disebarluaskan secara luas dan efisien, sehingga orang tua, siswa, dan masyarakat dapat segera mendapatkan informasi terkini mengenai berbagai kegiatan, prestasi, dan pengumuman penting dari sekolah. Pihak sekolah berpendapat bahwa dengan memanfaatkan internet, sekolah dapat mencapai audiens yang lebih luas dan meningkatkan aksesibilitas informasi. Adapun dengan penggunaan situs web sekolah, media sosial seperti Instagram, Tiktok, dan kanal YouTube, sekolah dapat dengan cepat dan efektif mempublikasikan informasi tentang kegiatan, prestasi siswa, dan program-program sekolah lainnya kepada masyarakat luas terutama orang tua wali murid yang berkeinginan menempatkan anak mereka bersekolah disini.

Selain itu, program manajemen hubungan masyarakat di SMPN 156 Jakarta Pusat telah berkontribusi secara baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik dalam tiga tahun terakhir (2021-2023). Terutama terkait program pemberitaan dan forum antara orang tua dan pihak sekolah (guru/tata usaha) telah memperkuat komunikasi secara efektif yang memperkenankan orang tua untuk lebih memahami dan mendukung anak-anak mereka. Pertemuan rutin yang membahas perkembangan akademik dan perilaku siswa menciptakan transparansi dalam proses pendidikan, serta membangun kepercayaan antara orang tua dan sekolah. Selain itu, partisipasi aktif orang tua melalui platform digital dan aplikasi seperti WhatsApp memperlihatkan penyebaran informasi penting secara cepat, sehingga mereka dapat terlibat lebih aktif dalam kegiatan sekolah.

Humas di SMPN 156 Jakarta Pusat berperan sebagai penghubung komunikasi dan membina hubungan pihak sekolah dengan publik, sehingga bisa membangun reputasi yang positif. Kegiatan humas juga menginformasikan sesuatu yang berhubungan dengan akademik maupun non akademik. Fungsi utama lembaga pendidikan adalah memberi suatu pelayanan pendidikan kepada peserta didiknya, artinya setiap lembaga pendidikan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila pelayanan pendidikannya sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan pendidikannya dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Layanan akademik diberikan oleh suatu individu atau organisasi dalam satuan pendidikan untuk membantu pengajaran dan pembelajaran siswa dengan menggunakan berbagai sistem, prosedur, dan metode. Tak hanya manajemen hubungan masyarakat, pihak sekolah SMPN 156 Jakarta Pusat juga terus meningkatkan layanan akademiknya, karena hal tersebut sangat diperlukan terutama dalam konteks hubungan masyarakat. Hubungan yang baik antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat luas merupakan kunci pondasi untuk

menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung.

Dalam memberikan layanan akademik, petugas akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat secara umum telah memberikan layanan yang cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari data dilapangan melalui penyebaran kuesioner dengan sampel kecil, dimana para petugas akademik menampilkan secara profesionalisme dan ketelitian dalam menangani proses registrasi dengan memastikan bahwa semua berkas dan persyaratan terpenuhi dengan baik. Adapun tantangan atau kendala yang pernah terjadi adalah terkait registrasi pada awal tahun ajaran baru atau periode pendaftaran ulang, pihak sekolah terkadang kewalahan ketika volume siswa yang membutuhkan layanan registrasi meningkat secara signifikan. Maka proses pelayanan bisa menjadi kurang optimal dengan waktu tunggu yang lebih lama dan potensi terjadinya kesalahan administrasi. Kendati demikian, pihak sekolah terus berusaha untuk mengatasi tantangan ini dengan menambahkan jumlah para petugas agar layanan tetap berjalan dengan baik.

Untuk memenuhi kebutuhan akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat sendiri terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan tergolong penting. Misalnya sekolah harus memahami kebutuhan siswa secara individual serta secara keseluruhan, untuk menyesuaikan pendekatan pembelajaran yang efektif. Kemudian juga kualitas pengajaran menjadi faktor krusial yang di mana keberadaan guru berkualitas dan terlatih juga merupakan peranan yang cukup penting dalam memberikan suatu pengalaman belajar yang bagus. Selain itu, ketersediaan fasilitas belajar yang memadai, termasuk kenyamanan ruang, kelengkapan perpustakaan, serta sumber daya pendukung seperti teknologi, merupakan hal penting yang harus diperhatikan bersama agar proses pembelajaran berlangsung dengan lancar. Selanjutnya, pentingnya mengadopsi kurikulum yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan siswa, serta mampu menyesuaikan dengan perkembangan zaman agar pembelajaran menjadi lebih efektif dan bermakna. Terakhir, dalam aspek pelayanan dari segi tata usaha, pentingnya terselenggaranya administrasi sekolah dengan baik, pelayanan kepada siswa dan khalayak umum terutama orang tua siswa yang ramah dan efisien, serta pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang transparan juga harus menjadi perhatian utama.

Baik hubungan masyarakat maupun kualitas layanan akademik di SMPN 156 Jakarta Pusat, setiap tahunnya dilakukan evaluasi agar membantu sekolah memahami sejauh mana sistem tersebut berjalan, menemukan kelebihan dan kekurangan, serta mengevaluasi efektivitas program-program yang telah diterapkan. Adapun dengan dilakukannya evaluasi secara rutin, sekolah dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan atau peningkatan, serta menyesuaikan strategi pembelajaran sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan siswa. Evaluasi juga membantu sekolah mengevaluasi kinerja guru dan staf pendidikan, serta merencanakan pelatihan atau pengembangan profesional yang sesuai.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan temuan yang peneliti dapatkan, manajemen hubungan masyarakat dan kualitas pelayanan akademik di SMPN 156 Jakarta adalah suatu hal yang penting dan harus dibenahi setiap tahunnya. Pihak sekolah mempunyai hubungan yang baik dengan para orang tua, alumni, ataupun masyarakat. Elemen masyarakat tersebut bekerja sama dengan pihak sekolah untuk mencapai sebuah tujuan, seperti menjadi pembicara diacara sosialisasi, kajian dan lain sebagainya. Fungsi utama lembaga pendidikan adalah memberikan sebuah pelayanan pendidikan kepada setiap peserta didiknya, artinya setiap lembaga pendidikan perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Data menunjukkan bahwa pihak sekolah telah memberikan layanan akademik yang memuaskan, dimana para petugas akademik menampilkan secara profesionalisme dan ketelitian dalam menangani proses

registrasi dengan memastikan bahwa semua berkas dan persyaratan terpenuhi dengan baik. Kemudian, program manajemen hubungan masyarakat di SMPN 156 Jakarta Pusat telah berkontribusi secara baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik dalam tiga tahun terakhir. Perencanaan program-programnya telah tersusun dengan baik dan terorganisir setiap tahunnya dan mengupayakan dengan maksimal peran serta masyarakat dalam pendidikan sesuai dengan kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aisyatunnadiya, S. (2021). Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat. (Tesis). Institut PTIQ Jakarta
- [2] Dakir. (2018). Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Era Global. Yogyakarta: K-Media
- [3] Farah Zhafirah, E. (2023). Manajemen Peningkatan Mutu Pelayanan Akademik Melalui Pengembangan Sistem Informasi Manajemen di SMKN 2 Probolinggo. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- [4] Hafili, A. (2022). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. (Skripsi). Universitas Achmad Siddiq Jember
- [5] Iriantara, Y. (2013). Manajemen Humas Sekolah. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- [6] Komsiyah, I. (2022). Manajemen Sekolah yang Efektif. Mataram: Sanabil Publish
- [7] Maskur. (2018). Manajemen Humas Pendidikan Islam (Teori dan Aplikasi). Yogyakarta: Deepublish
- [8] Ridhahani. (2020). Metodologi Penelitian Dasar. Banjarmasin: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari.
- [9] Rohmah, S D. (2022). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di SMKN 1 Bandung Tulungagung. (Skripsi)