MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA SEKOLAH MODEL PADA ERA DIGITAL DI SMA NEGERI 5 KOTA JAMBI

Kirana Utami Putri[1], Winda lestari[2], Nur aini[3], Muhammad Novrianto[4], Eva Iryani[5]
[1-5]Universitas Jambi
[1]kiranaaautami@gmail.com, [2]winda0101ai@gmail.com, [3]niniknct04@gmail.com,
[4]muhammadnvy26@gmail.com, [5]evairyani@unja.ac.id,

ABSTRACT

This study examines public relations management in building the image of a model school in the digital age at State Senior High School 5 in Jambi City. The study is motivated by the importance of the public relations role in strengthening communication between the school and the community and in building a positive institutional image through digital media. The objective of this study is to analyze the implementation, strategies, and effectiveness of public relations management in enhancing the school's reputation. This study employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of students, teachers, and the Vice Principal for Public Relations. The results of the study indicate that public relations management at State High School 5 in Jambi City has been effective through the use of digital platforms such as Instagram, TikTok, and the school website to publicize various school activities and achievements. Public relations also plays a crucial role in coordinating school programs, establishing partnerships with external agencies, managing public services, and maintaining communication with parents and the community. The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), strategic communication models, and the school's status as one of the "Model Schools" in Jambi Province further strengthen the school's positive image and enhance public trust. Overall, public relations management makes a significant contribution to enhancing the school's reputation and fostering student achievements in the digital age.

Keywords: public relations management, school image, the digital age

ABSTRAK

Penelitian ini membahas manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra sekolah model pada era digital di SMA Negeri 5 Kota Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran humas dalam memperkuat komunikasi antara sekolah dan masyarakat serta membangun citra positif lembaga melalui media digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi, strategi, dan efektivitas manajemen humas dalam meningkatkan reputasi sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas siswa, guru, dan Wakil Kepala Sekolah bidang humas. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa manajemen humas di SMA Negeri 5 Kota Jambi telah berjalan secara efektif melalui pemanfaatan platform digital seperti Instagram, TikTok, dan website sekolah untuk mempublikasikan berbagai kegiatan dan prestasi sekolah. Humas juga berperan penting dalam mengoordinasikan program sekolah, menjalin kerja sama dengan instansi eksternal, mengelola pelayanan publik, serta menjaga komunikasi dengan orang tua dan masyarakat. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), model komunikasi strategis, serta status sekolah sebagai salah satu "Sekolah Model" di Provinsi Jambi semakin memperkuat citra positif sekolah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Secara keseluruhan, manajemen humas memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan reputasi sekolah dan pengembangan prestasi peserta didik pada era digital.

Kata Kunci: Manajemen Humas, Citra Sekolah, Era Digital

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia pendidikan, khususnya dalam pola komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Sekolah tidak hanya dituntut meningkatkan mutu pendidikan, tetapi juga harus mampu membangun citra positif melalui pengelolaan informasi yang efektif dan transparan. Dalam konteks ini, manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) memiliki peran strategis sebagai penghubung antara sekolah dengan masyarakat, orang tua, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya (Febriana, 2022). Pemanfaatan media digital seperti Instagram, TikTok, dan website sekolah menjadi salah satu strategi utama dalam membangun reputasi lembaga pendidikan pada era digital (Budiarto, 2022).

Namun, berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas humas pendidikan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji bagaimana manajemen humas membangun citra sekolah model melalui media digital secara terintegrasi (Ahmad Syarif, 2023). Selain itu, penelitian mengenai efektivitas humas sekolah dalam membentuk kepercayaan masyarakat melalui strategi komunikasi digital masih relatif terbatas, khususnya pada sekolah menengah atas di Provinsi Jambi. Padahal, perkembangan teknologi informasi menuntut sekolah untuk mampu mengelola komunikasi publik secara profesional agar tetap kompetitif di

tengah persaingan lembaga pendidikan yang semakin ketat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih mendalam.

SMA Negeri 5 Kota Jambi sebagai salah satu "Sekolah Model" di Provinsi Jambi menjadi menarik untuk diteliti karena berhasil memanfaatkan media digital sebagai sarana publikasi kegiatan dan prestasi sekolah. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan siswa, guru, serta Wakil Kepala Sekolah bidang Humas, diketahui bahwa humas berperan aktif dalam membangun citra positif sekolah melalui pengelolaan media sosial, pelayanan informasi publik, serta kerja sama dengan berbagai instansi eksternal. Strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan awareness dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah, yang terlihat dari tingginya minat calon peserta didik saat proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pengelolaan humas yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital dalam mendukung reputasi sekolah. Humas tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola citra dan komunikasi publik sekolah secara berkelanjutan.^5 Oleh karena itu, penelitian ini memiliki novelty pada kajian manajemen humas sekolah model yang berfokus pada strategi komunikasi digital dalam membangun citra sekolah di era digital, khususnya di SMA Negeri 5 Kota Jambi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen hubungan masyarakat, strategi komunikasi digital yang digunakan, serta efektivitas humas dalam membangun citra sekolah model pada era digital di SMA Negeri 5 Kota Jambi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen humas pendidikan dan menjadi referensi praktis bagi sekolah dalam mengoptimalkan strategi komunikasi publik berbasis digital.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi manajemen

Hubungan Masyarakat (Humas) dalam membangun citra sekolah model pada era digital di SMA Negeri 5 Kota Jambi (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai strategi, peran, dan efektivitas humas dalam membangun komunikasi dengan masyarakat dan pemangku kepentingan sekolah.

Lokasi penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 5 Kota Jambi yang merupakan salah satu sekolah model di Provinsi Jambi. Subjek penelitian terdiri atas Wakil Kepala Sekolah bidang Humas, guru, dan siswa yang dianggap mengetahui secara langsung pelaksanaan manajemen humas di sekolah tersebut. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (j. Moleong, 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai strategi humas, penggunaan media digital, serta efektivitas humas dalam membangun citra sekolah. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas humas dan kondisi lingkungan sekolah, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, arsip sekolah, dan media publikasi sekolah (Creswell, 2018). Berdasarkan hasil penelitian, humas SMA Negeri 5 Kota Jambi aktif memanfaatkan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan website sekolah sebagai sarana publikasi kegiatan dan prestasi sekolah. Selain itu, humas juga berperan dalam pengelolaan komunikasi publik, pelayanan administrasi, serta koordinasi dengan berbagai instansi eksternal.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, 2018). Data yang diperoleh dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola dan makna yang berkaitan dengan implementasi manajemen humas di sekolah. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan

membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya (Putra, 2021).

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) di SMA Negeri 5 Kota Jambi memiliki peran strategis dalam membangun citra sekolah model pada era digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Raisa Risqullah selaku Ketua Bidang Sekbid 9 Informatika Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), diperoleh informasi bahwa humas dipahami sebagai "jembatan komunikasi" antara sekolah dengan seluruh pihak yang berkaitan dengan dunia pendidikan, baik guru, siswa, orang tua, maupun masyarakat luas. Menurut Raisa Risqullah, "keberadaan humas sangat membantu siswa dalam memperoleh informasi mengenai kegiatan sekolah, program pendidikan, dan berbagai bentuk prestasi yang berhasil dicapai sekolah". Ia juga menjelaskan bahwa "humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga menjadi pihak yang menjaga hubungan harmonis antara sekolah dengan masyarakat sekitar".

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa siswa memiliki persepsi yang positif terhadap keberadaan humas di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi humas sebagai komunikator telah berjalan dengan baik di lingkungan internal sekolah. Menurut (Ruslan, 2021), humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan menciptakan hubungan baik dan saling menguntungkan antara lembaga dengan publik melalui komunikasi yang efektif dan terencana. Dalam konteks SMA Negeri 5 Kota Jambi, fungsi tersebut tercermin melalui kemampuan humas dalam membangun komunikasi yang terbuka dan memberikan pelayanan informasi yang mudah diakses oleh siswa maupun masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi utama humas SMA Negeri 5 Kota Jambi dalam membangun citra sekolah dilakukan melalui pemanfaatan media digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Raisa Risqullah, "media sosial seperti Instagram dan TikTok menjadi platform yang paling aktif digunakan untuk mempublikasikan kegiatan sekolah, prestasi siswa, serta berbagai program unggulan sekolah".

Menurutnya, penggunaan media sosial tersebut sangat efektif karena mampu menjangkau masyarakat luas dengan cepat, khususnya kalangan pelajar dan orang tua siswa. Melalui publikasi yang dilakukan secara rutin, masyarakat menjadi lebih mengenal kualitas dan keunggulan SMA Negeri 5 Kota Jambi dibandingkan sekolah lain.

Pemanfaatan media digital dalam strategi humas tersebut sejalan dengan teori komunikasi digital yang menyatakan bahwa media sosial memiliki kemampuan besar dalam membentuk citra dan branding suatu lembaga karena sifatnya yang cepat, interaktif, dan mudah diakses oleh publik. Strategi publikasi digital yang dilakukan humas SMA Negeri 5 Kota Jambi terbukti efektif dalam meningkatkan awareness masyarakat terhadap sekolah. Hal ini terlihat dari meningkatnya minat masyarakat untuk mendaftarkan putra-putrinya pada saat pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dengan demikian, media digital tidak hanya digunakan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai instrumen pembentukan reputasi sekolah pada era digital.

Selain itu, penerapan strategi pemasaran humas yang baik turut memberikan dampak besar terhadap peningkatan citra SMA Negeri 5 Kota Jambi hingga memperoleh predikat sebagai satu-satunya “Sekolah Model” di Kota Jambi. Predikat tersebut diperoleh karena sekolah mampu menerapkan sistem pelayanan dan penerimaan peserta didik baru secara profesional, transparan, dan sesuai dengan Petunjuk Teknis (Juknis) yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Dalam pelaksanaan PPDB, SMA Negeri 5 Kota Jambi menerapkan tiga jalur penerimaan siswa, yaitu jalur afirmasi, zonasi, dan prestasi. Pelaksanaan ketiga jalur tersebut dilakukan secara objektif dan terbuka sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan sekolah. Strategi humas dalam menyosialisasikan informasi PPDB melalui media sosial, website sekolah, dan komunikasi langsung kepada masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat calon peserta didik untuk mendaftar di SMA Negeri 5 Kota Jambi. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa strategi pemasaran humas tidak hanya

berpengaruh terhadap peningkatan citra sekolah, tetapi juga memperkuat posisi SMA Negeri 5 Kota Jambi sebagai sekolah unggulan dan terpercaya di Kota Jambi.

Hasil wawancara dengan Efferi Rul Indrawan, S. Pd., Gr selaku guru olahraga SMA Negeri 5 Kota Jambi juga menunjukkan bahwa humas memiliki kontribusi besar dalam mendukung berbagai kegiatan sekolah. Menurut beliau, humas berperan dalam mengoordinasikan program-program sekolah seperti kegiatan sosial "Jumat Berbagi", Pentas Seni (Pensi), perlombaan OSIS, dan berbagai kegiatan eksternal lainnya. Humas bertugas memastikan seluruh kegiatan sekolah dapat dipublikasikan dengan baik kepada masyarakat sehingga mampu memberikan citra positif terhadap sekolah. Selain itu, humas juga berperan dalam menjalin komunikasi dengan pihak luar seperti TNI, Polri, mahasiswa, dan instansi pendidikan lainnya yang ingin bekerja sama dengan sekolah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa humas tidak hanya menjalankan fungsi publikasi, tetapi juga menjalankan fungsi manajerial dan sosial dalam mendukung aktivitas sekolah. Menurut (Cutlip, 2020), fungsi humas meliputi kegiatan komunikasi, pengelolaan hubungan sosial, penyampaian informasi publik, serta membangun kerja sama antara organisasi dan masyarakat. Dalam hal ini, humas SMA Negeri 5 Kota Jambi telah mampu menjalankan fungsi tersebut secara optimal melalui koordinasi kegiatan sekolah dan hubungan kemitraan dengan berbagai pihak eksternal.

Selain menjalankan fungsi komunikasi dan publikasi, humas SMA Negeri 5 Kota Jambi juga memiliki peran administratif yang cukup penting. Berdasarkan hasil wawancara dengan Efferi Rul Indrawan, S. Pd., Gr, "humas bertanggung jawab dalam pengelolaan surat-menyurat, pelayanan masyarakat, serta memfasilitasi pihak luar yang ingin melakukan penelitian atau observasi di sekolah". Pelaksanaan tugas humas tersebut didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas yang jelas pada setiap Wakil Kepala Sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen humas di SMA Negeri 5 Kota Jambi telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur.

Dalam aspek sarana dan prasarana, SMA Negeri 5 Kota Jambi juga dinilai memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan humas dan pengembangan citra sekolah. Laboratorium, lapangan serbaguna, serta fasilitas pendukung lainnya menjadi faktor yang memperkuat reputasi sekolah di mata masyarakat. Sebagai salah satu "Sekolah Model" di Provinsi Jambi, SMA Negeri 5 Kota Jambi memiliki daya tarik yang tinggi sehingga setiap tahunnya menerima ribuan pendaftar baru. Kondisi ini menunjukkan bahwa citra positif sekolah berhasil dibangun melalui perpaduan antara kualitas pendidikan, fasilitas sekolah, dan strategi komun ikasi humas yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rezeki Nusa Putra, S.Pd., Gr. selaku Wakil Kepala Sekolah bidang Humas, diperoleh informasi bahwa "humas dipandang sebagai perpanjangan tangan sekolah yang bertugas menjaga hubungan komunikasi antara sekolah dengan masyarakat". Beliau menjelaskan bahwa "humas memiliki tanggung jawab untuk menyosialisasikan visi, misi, dan program sekolah kepada orang tua siswa serta masyarakat luas". Dalam pelaksanaannya, humas memanfaatkan media sosial dan website resmi sekolah sebagai sarana utama publikasi prestasi siswa maupun guru. Menurut beliau, rekam jejak digital yang dibangun melalui media sosial memberikan dampak yang sangat besar terhadap peningkatan citra sekolah dan kepercayaan masyarakat.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa humas SMA Negeri 5 Kota Jambi telah menerapkan strategi komunikasi berbasis digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Menurut (Febriana, 2022), pengelolaan humas berbasis digital dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik karena informasi dapat disampaikan secara cepat, luas, dan transparan kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan media sosial dan website sekolah berhasil memperkuat branding SMA Negeri 5 Kota Jambi sebagai sekolah model yang unggul dan berprestasi.

Selain itu, humas juga memiliki peran penting dalam menangani berbagai masukan dan keluhan masyarakat secara profesional. Rezeki Nusa Putra, S.Pd., Gr.

menjelaskan “bahwa setiap bentuk kritik dan saran dari masyarakat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan”. Humas juga bertugas menyambut tamu kedinasan dan menjalin hubungan kerja sama dengan berbagai lembaga eksternal untuk mendukung program sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa humas memiliki fungsi pelayanan publik yang bertujuan menjaga stabilitas hubungan antara sekolah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen humas di SMA Negeri 5 Kota Jambi telah berjalan secara efektif dalam membangun citra sekolah model pada era digital. Keberhasilan tersebut terlihat dari meningkatnya kepercayaan masyarakat, tingginya minat calon peserta didik, serta semakin luasnya pengakuan masyarakat terhadap kualitas dan reputasi sekolah. Strategi komunikasi berbasis digital yang dilakukan humas mampu menciptakan branding sekolah yang positif sekaligus memperkuat hubungan harmonis antara sekolah dengan masyarakat. Dengan demikian, manajemen humas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan dan reputasi SMA Negeri 5 Kota Jambi pada era digital.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) di SMA Negeri 5 Kota Jambi telah berjalan dengan efektif dalam membangun citra sekolah model pada era digital. Humas berperan sebagai jembatan komunikasi antara sekolah dan masyarakat melalui pemanfaatan media digital seperti Instagram, TikTok, dan website sekolah untuk mempublikasikan kegiatan serta prestasi sekolah. Strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat reputasi sekolah, dan meningkatkan minat peserta didik pada saat PPDB. Selain itu, humas juga berperan dalam pelayanan publik, koordinasi kegiatan sekolah, serta menjalin kerja sama dengan berbagai instansi eksternal.

Keberhasilan manajemen humas di SMA Negeri 5 Kota Jambi didukung oleh penerapan SOP, strategi komunikasi digital yang efektif, serta dukungan fasilitas

sekolah yang memadai. Namun, humas tetap perlu meningkatkan inovasi dalam pengelolaan media digital agar komunikasi dan publikasi sekolah dapat berjalan lebih optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji strategi humas digital pada berbagai sekolah lain untuk memperluas kajian mengenai manajemen humas pendidikan pada era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Syarif, N. (2023). Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah melalui Media Sosial. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.

Budiarto, D. (2022). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Strategi Public Relations Sekolah pada Era Digital. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, *10*.

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches, 4th ed*. Sage Publications.

Cutlip, S. M. (2020). *Effective Public Relations*. Kencana.

Febriana, R. (2022). *Manajemen Humas Pendidikan*. Bumi Aksara.

j. Moleong, L. . (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B. (2018). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.

Putra, N. (2021). *Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*. Kencana.

Ruslan, R. (2021). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.