



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 336- 345

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Publik di Lembaga Pendidikan

Khoirul Alim, Rika Putri Yanti, Iwan Aprianto, Mahdayeni

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Batang Hari, Jambi

khoirulalim2204@gmail.com, rikayanti741@gmail.com, iwanaprianto@gmail.com, laangelina99@gmail.com

Abstrak

Program Hubungan Masyarakat (humas) memiliki peran strategis dalam membangun citra positif dan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan di tengah tuntutan transparansi dan akuntabilitas yang semakin tinggi. Lembaga pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai penyelenggara proses pembelajaran, tetapi juga sebagai institusi publik yang harus mampu menjalin hubungan harmonis dengan berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara konseptual peran program humas dalam membangun citra dan kepercayaan publik di lembaga pendidikan melalui pemahaman konsep dasar, tujuan, serta peran dan fungsi humas. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah studi kepustakaan (library research) dengan menganalisis berbagai sumber ilmiah relevan yang membahas humas dan komunikasi organisasi pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa program humas yang dirancang secara sistematis, berbasis komunikasi dua arah, serta berorientasi pada kepentingan publik mampu meningkatkan citra kelembagaan dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Tujuan utama program humas di lembaga pendidikan tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pembangunan relasi, pengelolaan opini publik, serta penciptaan pemahaman dan dukungan terhadap kebijakan dan program pendidikan. Dengan demikian, humas berfungsi sebagai mediator, fasilitator komunikasi, dan pengelola reputasi lembaga pendidikan. Artikel ini diharapkan dapat menjadi rujukan konseptual bagi pengelola lembaga pendidikan dalam mengoptimalkan program humas sebagai bagian dari strategi manajemen pendidikan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Konsep Dasar Program Humas, Tujuan Program Humas, Peran dan Fungsi Humas, Lembaga Pendidikan.

1. Latar Belakang

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan elemen strategis dalam sebuah lembaga atau organisasi, terutama dalam konteks pendidikan yang menuntut terciptanya komunikasi efektif antara pihak internal dan eksternal. Peran Humas tidak hanya sekadar menjadi penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola citra, penjaga reputasi, dan penghubung yang menguatkan hubungan lembaga dengan masyarakat. Dalam kerangka manajemen modern, Humas berfungsi sebagai instrumen penting yang mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan komunikasi yang terencana, terintegrasi, dan holistik. Keberadaan Humas memastikan seluruh informasi dapat tersampaikan secara tepat, cepat, dan akurat kepada publik.

Program Humas disusun sebagai bentuk implementasi dari fungsi dan tugas Humas yang lebih sistematis. Program tersebut memuat perencanaan kegiatan komunikasi, publikasi, dokumentasi, serta strategi hubungan eksternal yang dilakukan lembaga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat. Pada era digital saat ini, program Humas menjadi semakin krusial karena arus informasi berkembang sangat cepat. Tanpa perencanaan Humas yang baik, lembaga berpotensi menghadapi kesalahpahaman publik, kelemahan citra, dan kurangnya dukungan stakeholder terhadap kegiatan organisasi. Dengan demikian, penyusunan program Humas bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi merupakan langkah strategis untuk memastikan keberlangsungan komunikasi yang konstruktif.

Dalam dunia pendidikan, program Humas memiliki kedudukan yang sangat vital, mengingat lembaga pendidikan berinteraksi dengan berbagai pihak seperti peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, dan mitra kerja. Humas berperan memastikan informasi terkait kebijakan, kegiatan pembelajaran, prosedur layanan, dan capaian lembaga tersampaikan secara jelas kepada masyarakat. Keberhasilan lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas akademik, tetapi juga kemampuan membangun citra positif melalui komunikasi efektif. Humas

menjadi jembatan kepercayaan antara sekolah/madrasah dengan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling mendukung.

Selain fungsi komunikasi, Humas juga menjalankan perannya sebagai media penguatan layanan publik di lembaga pendidikan. Program Humas membantu mengelola layanan informasi, menerima saran dan keluhan, menjembatani kebutuhan masyarakat, dan merespons berbagai dinamika yang muncul dalam interaksi internal maupun eksternal. Dengan demikian, program Humas tidak hanya mengedepankan publikasi kegiatan, tetapi juga manajemen hubungan dan pelayanan informasi yang berorientasi pada kualitas layanan. Peran ini sesuai dengan tuntutan transparansi dan akuntabilitas lembaga pendidikan sebagai institusi pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi menuntut program Humas untuk lebih adaptif dan inovatif. Media sosial, website, dan platform digital telah menjadi alat utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Humas dituntut mampu memanfaatkan teknologi untuk kegiatan branding, publikasi kegiatan, dan interaksi publik secara real time. Pemanfaatan media digital yang tepat akan meningkatkan jangkauan komunikasi lembaga dan memperkuat citra positif di mata masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan media digital juga memerlukan perencanaan matang agar tidak menimbulkan disinformasi yang berdampak pada reputasi lembaga.

Di sisi lain, keberadaan program Humas juga memiliki dimensi manajerial. Program Humas disusun melalui tahapan-tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Tahap perencanaan mencakup analisis kebutuhan komunikasi, identifikasi stakeholder, penentuan pesan, dan pemilihan media. Tahap pelaksanaan berkaitan dengan aktivitas penyampaian informasi, publikasi, dan hubungan eksternal. Tahap evaluasi memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan indikator keberhasilan yang ditentukan. Dengan adanya program yang sistematis, Humas dapat bekerja lebih profesional, terukur, dan efektif.

Program Humas dalam lembaga pendidikan juga berfungsi sebagai sarana membangun jejaring dan kemitraan. Kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, media massa, maupun lembaga sosial dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan. Humas bertindak sebagai penghubung dalam menjalin komunikasi yang memberikan manfaat bagi pengembangan program dan kualitas lembaga. Kemitraan ini sangat penting dalam mendukung peningkatan fasilitas, pembiayaan kegiatan, dan penguatan kompetensi peserta didik maupun tenaga pendidik.

Dengan demikian, penyusunan materi mengenai program Humas menjadi penting untuk dipahami oleh seluruh unsur organisasi, terutama bagi pengelola pendidikan. Pemahaman komprehensif mengenai konsep, fungsi, strategi, dan implementasi program Humas akan membantu lembaga dalam membentuk komunikasi yang sehat, transparan, serta berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Program Humas bukan hanya alat komunikasi, melainkan fondasi pembangun kepercayaan publik yang sangat menentukan keberhasilan sebuah lembaga.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji secara konseptual program hubungan masyarakat (*humas*), meliputi pengertian, tujuan, peran, dan fungsinya dalam organisasi. Data penelitian bersumber dari buku teks, artikel jurnal nasional dan internasional, serta publikasi ilmiah yang relevan dengan kajian *humas* dan manajemen komunikasi, terutama yang terbit setelah tahun 2013.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran database ilmiah seperti Google Scholar dan portal jurnal nasional. Analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan, membandingkan, dan mensintesis temuan-temuan teoritis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai program *humas*. Hasil analisis disajikan secara deskriptif-analitis untuk menjelaskan peran strategis program *humas* dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Konsep Dasar Program Humas

Program hubungan masyarakat (*humas*) dalam lembaga pendidikan merupakan fungsi manajerial strategis yang berperan dalam membangun, memelihara, dan memperkuat hubungan antara institusi pendidikan dengan publik internal maupun eksternal, seperti peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, orang tua, masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya. Humas tidak lagi dipahami sebatas aktivitas penyebaran informasi, tetapi sebagai

bagian dari komunikasi strategis yang mendukung pencapaian tujuan institusi, peningkatan kepercayaan publik, serta penguatan reputasi lembaga pendidikan di tengah tuntutan akuntabilitas dan transparansi publik

Secara konseptual, program humas di lembaga pendidikan berlandaskan pada teori komunikasi dua arah dan teori sistem. Komunikasi dua arah simetris menekankan pentingnya dialog, keterbukaan, dan umpan balik antara lembaga pendidikan dan publiknya, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Sementara itu, teori sistem memandang lembaga pendidikan sebagai sistem terbuka yang senantiasa berinteraksi dengan lingkungan sosial, kebijakan pendidikan, serta dinamika masyarakat. Dalam konteks ini, humas berfungsi sebagai penghubung strategis (*boundary spanner*) yang membantu lembaga pendidikan menyesuaikan diri terhadap perubahan dan tuntutan lingkungan eksternal

Pada tataran implementatif, program humas lembaga pendidikan disusun melalui tahapan yang sistematis, meliputi analisis situasi, perumusan tujuan, identifikasi publik sasaran, penyusunan strategi dan pesan komunikasi, pelaksanaan program, serta evaluasi. Analisis situasi menjadi dasar penting untuk memahami isu-isu pendidikan, persepsi publik, serta peluang dan tantangan yang dihadapi institusi. Tujuan humas dirumuskan secara spesifik dan terukur agar selaras dengan visi dan misi pendidikan. Strategi komunikasi yang diterapkan harus mempertimbangkan nilai-nilai edukatif, etika, serta karakteristik publik pendidikan, sehingga humas tidak hanya berfungsi informatif, tetapi juga edukatif dan persuasif

Dalam era digital, program humas lembaga pendidikan menghadapi tantangan berupa percepatan arus informasi, meningkatnya partisipasi publik, serta risiko krisis reputasi di ruang digital. Media sosial dan platform daring menjadi sarana strategis untuk membangun keterlibatan (*engagement*) dengan publik, namun menuntut pengelolaan komunikasi yang profesional, responsif, dan berbasis data. Oleh karena itu, konsep dasar program humas di lembaga pendidikan perlu dikembangkan secara adaptif dengan mengintegrasikan komunikasi strategis, manajemen hubungan, serta evaluasi berbasis kinerja. Pendekatan ini memungkinkan humas berkontribusi secara signifikan terhadap keberlanjutan lembaga, penguatan kepercayaan publik, dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Program humas dipahami sebagai bagian integral dari fungsi manajemen strategis organisasi yang dirancang untuk mengelola komunikasi dan hubungan jangka panjang dengan publiknya. Tidak sekadar aktivitas teknis komunikasi, program humas menuntut proses perencanaan yang berbasis riset, analisis lingkungan, serta evaluasi berkelanjutan agar organisasi mampu membangun legitimasi sosial dan kepercayaan publik secara berkesinambungan

Wilcox, Cameron, dan Reber menegaskan bahwa program humas merupakan bentuk implementasi dari strategi komunikasi yang disusun secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Program humas yang efektif harus mampu menyelaraskan kepentingan organisasi dengan harapan publik, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan berorientasi jangka panjang, bukan sekadar pencitraan sesaat

Sementara itu, Smith memandang program humas sebagai hasil dari proses *strategic public relations planning* yang dimulai dari riset formatif, penetapan tujuan, penyusunan strategi dan taktik, hingga evaluasi hasil. Dalam perspektif ini, program humas berfungsi sebagai instrumen manajerial yang membantu organisasi mengantisipasi isu, mengelola reputasi, serta merespons dinamika lingkungan komunikasi yang terus berubah

Macnamara menambahkan bahwa program humas modern harus berorientasi pada pencapaian *outcomes* dan *impact*, bukan hanya *outputs*. Artinya, keberhasilan program humas tidak cukup diukur dari banyaknya kegiatan atau publikasi, tetapi dari sejauh mana program tersebut mampu memengaruhi pemahaman, sikap, kepercayaan, dan perilaku publik sasaran. Pendekatan ini menempatkan humas sebagai fungsi strategis yang berkontribusi langsung terhadap kinerja dan keberlanjutan organisasi.

Dalam konteks organisasi publik dan pemerintahan, Umbara dan Swarnawati menjelaskan bahwa program humas merupakan instrumen penting dalam membangun transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Program humas yang dirancang secara sistematis memungkinkan organisasi publik menyampaikan kebijakan secara efektif sekaligus menyerap aspirasi masyarakat sebagai bahan perbaikan kebijakan dan layanan publik

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program humas adalah rangkaian kegiatan komunikasi strategis yang disusun secara terencana, berbasis riset, dan berorientasi pada hubungan jangka panjang antara organisasi dan publiknya. Program humas tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi,

tetapi juga sebagai alat manajerial untuk membangun reputasi, mengelola kepercayaan, serta menjaga keberlanjutan organisasi dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif.

3.2 Tujuan Utama Program Humas

Tujuan utama program hubungan masyarakat (humas) pada dasarnya bermakna sebagai upaya strategis organisasi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan publiknya. Humas tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang memungkinkan terjadinya saling pengertian antara organisasi dan masyarakat. Makna ini menegaskan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh kinerja internal, tetapi juga oleh kualitas hubungan dan kepercayaan yang terbangun dengan publik eksternal maupun internal.

Makna tujuan program humas juga berkaitan erat dengan pembentukan kepercayaan dan kredibilitas organisasi. Melalui komunikasi yang terbuka, jujur, dan konsisten, humas berupaya membangun persepsi positif serta memperkuat legitimasi organisasi di mata publik. Kepercayaan yang tumbuh dari proses komunikasi yang baik akan mendorong dukungan publik terhadap kebijakan dan program organisasi, sekaligus meminimalkan kesalahpahaman dan potensi konflik yang dapat mengganggu stabilitas organisasi.

Selain itu, tujuan utama program humas bermakna sebagai proses pembentukan dan pengelolaan citra serta reputasi organisasi secara berkelanjutan. Citra bukanlah hasil komunikasi sesaat, melainkan akumulasi dari pengalaman, interaksi, dan pesan yang diterima publik dalam jangka panjang. Oleh karena itu, humas berperan memastikan keselarasan antara identitas, nilai, dan tindakan organisasi dengan pesan yang dikomunikasikan kepada publik, sehingga reputasi yang terbentuk mencerminkan kondisi organisasi yang sesungguhnya.

Dalam makna yang lebih luas, tujuan program humas juga mencerminkan peran organisasi dalam menciptakan partisipasi dan keterlibatan publik. Humas mendorong komunikasi dua arah yang memungkinkan publik menyampaikan aspirasi, kritik, dan masukan secara konstruktif. Dengan keterlibatan tersebut, organisasi tidak hanya memperoleh dukungan sosial, tetapi juga masukan strategis untuk perbaikan kebijakan dan keberlanjutan organisasi di masa depan.

Tujuan utama program humas di lembaga pendidikan selanjutnya adalah mendukung terwujudnya tata kelola institusi yang transparan dan akuntabel. Melalui komunikasi yang terbuka dan mudah diakses, humas berperan memastikan bahwa kebijakan, program, serta penggunaan sumber daya lembaga dapat dipahami oleh publik. Transparansi ini bermakna penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan memperkuat legitimasi lembaga pendidikan sebagai institusi publik yang bertanggung jawab.

Program humas juga bertujuan meningkatkan keterlibatan dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pendidikan. Humas mendorong terciptanya komunikasi dua arah yang memungkinkan orang tua, alumni, dan masyarakat berperan aktif dalam memberikan masukan, dukungan, serta pengawasan konstruktif terhadap program pendidikan. Makna tujuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan internal, tetapi juga oleh tingkat partisipasi dan kepedulian publik terhadap proses pendidikan.

Tujuan penting lainnya dari program humas adalah mendukung pengelolaan isu dan krisis secara strategis. Dalam lingkungan pendidikan yang dinamis, berbagai isu sosial, kebijakan, maupun konflik internal dapat muncul dan memengaruhi citra lembaga. Program humas bertujuan mengantisipasi isu sejak dini, mengelola arus informasi secara tepat, serta menyampaikan klarifikasi yang akurat kepada publik. Dengan demikian, humas berfungsi meminimalkan dampak negatif dan menjaga stabilitas serta kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan.

Pada akhirnya, tujuan utama program humas di lembaga pendidikan bermuara pada penguatan keberlanjutan dan pengembangan institusi. Melalui komunikasi strategis, hubungan yang harmonis, serta reputasi yang terjaga, humas mendukung lembaga pendidikan dalam menghadapi tantangan jangka panjang dan perubahan lingkungan eksternal. Tujuan ini menegaskan bahwa humas bukan sekadar fungsi pendukung, melainkan mitra strategis manajemen dalam mewujudkan mutu pendidikan yang berkelanjutan dan berdaya saing. Adapun tujuan utama humas antara lain:

Pertama Membangun dan Memelihara Hubungan Baik dengan Publik Program humas bertujuan utama untuk menjalin dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dengan berbagai kelompok publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Hubungan ini menjadi dasar terciptanya mutual understanding atau pemahaman bersama mengenai tujuan, nilai, serta aktivitas organisasi. Melalui komunikasi dua arah yang dialogis, humas memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan umpan balik sehingga publik merasa dihargai dan organisasi mampu merespons kebutuhan serta harapan publik secara lebih adaptif dan berkelanjutan.

Kedua Menciptakan, Menjaga, dan Meningkatkan Citra Positif Organisasi Tujuan strategis lainnya dari program humas adalah menciptakan, menjaga, dan meningkatkan citra positif organisasi di mata publik. Citra organisasi terbentuk dari persepsi publik terhadap konsistensi sikap, kebijakan, dan komunikasi yang dijalankan organisasi. Program humas berperan dalam membangun goodwill melalui penyampaian informasi yang kredibel, transparan, dan berkesinambungan, serta berfungsi memperbaiki citra ketika muncul isu negatif atau kesalahpahaman di masyarakat. Citra yang positif pada akhirnya menjadi modal sosial yang memperkuat reputasi dan legitimasi organisasi.

Ketiga Mendukung Tujuan Organisasi dan Kepentingan Manajemen Program humas juga bertujuan mendukung pencapaian tujuan organisasi dan kepentingan manajemen secara strategis. Humas tidak hanya menjalankan fungsi teknis komunikasi, tetapi berperan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan manajerial dengan memberikan masukan berbasis analisis publik dan lingkungan organisasi. Melalui perencanaan komunikasi yang terstruktur, program humas membantu menyelaraskan kebijakan, visi, dan misi organisasi dengan kebutuhan publik, sehingga tujuan jangka pendek maupun jangka panjang organisasi dapat dicapai secara efektif dan berkelanjutan.

Dari pengertian di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Program humas memiliki peran strategis sebagai fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya. Tujuan utama program humas tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi lebih jauh diarahkan pada penciptaan *mutual understanding*, peningkatan kepercayaan, serta pembentukan dukungan publik terhadap organisasi. Melalui komunikasi yang terencana dan berkelanjutan, humas menjadi penghubung yang menjembatani kepentingan organisasi dengan harapan publik.

3.3 Peran Humas atau Public Relations dan fungsi humas pada Bidang Pendidikan

Humas di lembaga pendidikan pada dasarnya bermakna sebagai fungsi strategis yang menjembatani hubungan antara institusi pendidikan dan publiknya, baik internal maupun eksternal. Peran humas tidak sekadar menyampaikan informasi administratif, tetapi mengelola komunikasi yang bertujuan membangun pemahaman, kepercayaan, dan dukungan publik terhadap visi, misi, serta kebijakan pendidikan. Dengan peran ini, humas menjadi elemen penting dalam menjaga legitimasi sosial dan keberlanjutan lembaga pendidikan di tengah dinamika tuntutan masyarakat.

Secara konseptual, peran humas di lembaga pendidikan tercermin dalam kemampuannya sebagai fasilitator komunikasi dua arah. Humas berfungsi membuka ruang dialog antara pihak manajemen, pendidik, peserta didik, orang tua, dan masyarakat, sehingga tercipta interaksi yang saling memahami. Makna peran ini menegaskan bahwa humas tidak hanya menyampaikan pesan dari lembaga kepada publik, tetapi juga menyerap aspirasi, kritik, dan masukan publik untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pendidikan.

Dari sisi fungsi, humas di lembaga pendidikan menjalankan fungsi informatif dan edukatif. Fungsi informatif berkaitan dengan penyampaian kebijakan, program, dan capaian lembaga pendidikan secara jelas dan akurat kepada publik. Sementara itu, fungsi edukatif bermakna bahwa setiap aktivitas komunikasi humas harus mengandung nilai pembelajaran, pembinaan, serta pembentukan sikap positif terhadap dunia pendidikan. Dengan fungsi ini, humas turut berkontribusi dalam membangun budaya akademik dan citra lembaga yang bermartabat.

Fungsi humas juga mencakup pembentukan dan pemeliharaan citra serta reputasi lembaga pendidikan. Reputasi dipahami sebagai persepsi kolektif publik yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, dan komunikasi yang berkelanjutan. Humas bertugas memastikan keselarasan antara identitas lembaga, nilai-nilai pendidikan yang dianut, dan pesan yang dikomunikasikan, sehingga citra yang terbentuk mencerminkan kualitas serta integritas lembaga pendidikan secara objektif.

Selain itu, humas memiliki fungsi manajerial dalam pengelolaan isu dan potensi krisis di lingkungan pendidikan. Berbagai isu, seperti konflik internal, kebijakan pendidikan, maupun dinamika sosial di masyarakat, dapat berdampak pada kepercayaan publik. Dalam konteks ini, humas berperan mengantisipasi isu sejak dini, mengelola komunikasi secara profesional, serta meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi lembaga. Fungsi ini menunjukkan bahwa humas merupakan bagian integral dari sistem manajemen risiko dan keberlanjutan lembaga pendidikan.

Pada akhirnya, makna peran dan fungsi humas di lembaga pendidikan bermuara pada penguatan partisipasi dan keterlibatan publik. Humas mendorong terciptanya hubungan kolaboratif antara lembaga pendidikan dan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka dan partisipatif. Dengan keterlibatan publik yang konstruktif, lembaga pendidikan tidak hanya memperoleh dukungan sosial, tetapi juga masukan strategis untuk peningkatan mutu layanan pendidikan dan pencapaian tujuan pendidikan secara berkelanjutan. Selain fungsi komunikasi, humas di lembaga pendidikan juga berperan dalam mendukung pencapaian mutu dan daya saing institusi. Melalui strategi komunikasi yang terencana, humas membantu menyosialisasikan keunggulan program pendidikan, prestasi peserta didik dan pendidik, serta inovasi yang dilakukan lembaga. Peran ini bermakna bahwa humas turut berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat posisi lembaga pendidikan di tengah persaingan antar institusi, baik di tingkat lokal, nasional, maupun global.

Peran humas selanjutnya adalah sebagai pengelola hubungan kelembagaan (*institutional relations*). Humas menjalin kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti instansi pemerintah, dunia usaha, media massa, alumni, dan komunitas masyarakat. Fungsi ini mencerminkan makna humas sebagai penghubung strategis yang membuka peluang kolaborasi dan dukungan eksternal bagi pengembangan lembaga pendidikan. Hubungan yang terkelola dengan baik akan memperluas jaringan, memperkuat legitimasi, serta mendukung keberlanjutan program pendidikan.

Dalam konteks internal, humas memiliki peran penting dalam membangun iklim komunikasi organisasi yang sehat. Humas membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif melalui penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan tepat sasaran kepada pendidik dan tenaga kependidikan. Makna peran ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya berorientasi ke luar, tetapi juga berfungsi sebagai perekat internal yang memperkuat rasa kebersamaan, loyalitas, dan komitmen seluruh warga lembaga pendidikan terhadap tujuan bersama.

Di era digital, peran dan fungsi humas di lembaga pendidikan semakin berkembang seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial. Humas dituntut mampu mengelola komunikasi digital secara profesional untuk membangun keterlibatan publik, menjaga reputasi daring, serta merespons isu secara cepat dan tepat. Perkembangan ini memperluas makna humas dari sekadar pengelola informasi menjadi pengelola relasi dan reputasi berbasis teknologi, yang menuntut kompetensi strategis, etika komunikasi, dan kepekaan terhadap dinamika publik digital.

Peran humas di lembaga pendidikan ke depan antara lain:

Pertama Membina hubungan harmonis kepada public internal (dalam lingkungan lembaga pendidikan, seperti : dosen/guru, tenaga administrasi dan siswa) dan hubungan kepada public eksternal (di luar lembaga pendidikan, seperti : orang tua siswa dan diluar lembaga pendidikan)

Kedua Membina komunikasi dua arah kepada public internal (dosen/guru, karyawan dan mahasiswa/siswa) dan public eksternal (lembaga luar/instansi, masyarakat dan media massa) dengan menyebarkan pesan, informasi dan publikasi hasil penelitian dan berbagai kebijakan-kebijakan yang ditetapkan pimpinan

Ketiga Mengidentifikasi dan menganalisis suatu opini atau berbagai persoalan, baik yang ada di lembaga pendidikan maupun yang ada di masyarakat

Keempat Berkemampuan mendengar keinginan atau aspirasi-aspirasi yang terdapat dalam masyarakat

Kelima Bersikap terampil dalam menterjemahkan kebijakan-kebijakan pimpinan dengan baik.

Humas dalam sebuah lembaga pendidikan berperan untuk memasarkan dan membangun image yang baik, agar masyarakat mampu percaya pada lembaga pendidikan tersebut. Selain itu humas dalam lembaga pendidikan juga

berperan untuk membina dan mengelola hubungan yang baik dengan publik internal seperti antar karyawan karena hubungan yang baik dalam publik internal sangat dibutuhkan untuk membangun dan menjaga lembaga pendidikan itu sendiri. Selain dengan publik internal, humas dalam lembaga pendidikan juga berperan untuk membina dan menjaga hubungan yang baik dengan publik eksternal yaitu dengan masyarakat. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat humas harus mampu menjaga hubungan baik tersebut. Humas juga harus mampu mendengar keinginan dan opini masyarakat. Pada era global dimana segala sesuatunya sudah meningkat lebih cepat baik dalam masalah pendidikan maupun teknologi akan menciptakan perubahan-perubahan pada aspek kehidupan Oleh karena itu lembaga.

pendidikan juga harus mampu menyeimbangi perubahan tersebut. Pada era global lembaga pendidikan juga harus berani menghadapi persoalan global yang mungkin timbul akibat adanya perubahan pada aspek kehidupan masyarakat, khususnya mengantisipasi opini negatif dari masyarakat. Untuk menghadapi persoalan global dan mengantisipasi opini negatif suatu lembaga pendidikan memerlukan humas sebagai fungsi manajemen. Fungsi humas pada lembaga pendidikan antara lain:

Pertama Humas harus mampu menjadi mediator komunikasi dalam sebuah lembaga pendidikan, baik secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (melalui media/pers).

Kedua Menciptakan dan mendukung serta menunjang kegiatan yang dilakukan untuk proses mempublikasikan lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas berfungsi untuk memasarkan atau mempromosikan lembaga pendidikan.

Ketiga Menjaga hubungan baik dengan masyarakat atau publik intern, serta menciptakan image positif pada lembaga pendidikannya. Menjaga hubungan baik dengan masyarakat dilakukan guna untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas yang dimaksud peran dan fungsi humas di lembaga pendidikan ialah sebagai penghubung antara sekolah/madrasah dengan masyarakat. Humas membantu menyampaikan informasi tentang program, prestasi, kebijakan, dan kegiatan sekolah kepada orang tua, peserta didik, serta masyarakat luas. Selain itu, humas juga berperan menyerap aspirasi dan masukan dari masyarakat agar sekolah dapat terus memperbaiki mutu layanan pendidikannya. Sedangkan fungsi humas adalah Fungsi humas di lembaga pendidikan adalah mengelola komunikasi antara pihak sekolah dengan publik internal (guru, tenaga kependidikan, peserta didik) dan publik eksternal (orang tua, masyarakat, media, dan pemerintah). Melalui fungsi ini, humas memastikan informasi sekolah tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.

3.4 Program Humas di Lembaga Pendidikan

Program humas di lembaga pendidikan merupakan *manajemen komunikasi strategis* yang dirancang untuk membangun hubungan harmonis antara sekolah dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, dan mitra kerja. Humas berperan dalam menciptakan komunikasi dua arah yang efektif, bukan sekadar menyebarkan informasi satu arah, sehingga seluruh aktivitas komunikasi menjadi bagian dari strategi pengembangan pendidikan secara menyeluruh. Humas di sekolah mengemban tanggung jawab penting dalam memperkuat keterlibatan publik dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan serta program yang dijalankan lembaga pendidikan.

Program hubungan masyarakat (humas) di lembaga pendidikan pada hakikatnya bermakna sebagai instrumen strategis yang menghubungkan institusi pendidikan dengan realitas sosial di sekitarnya. Lembaga pendidikan tidak berdiri sebagai entitas tertutup, melainkan hidup dan berkembang dalam interaksi yang terus-menerus dengan peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah, dunia usaha, serta lingkungan sosial-budaya. Dalam konteks ini, program humas bukan sekadar rangkaian kegiatan komunikasi formal, tetapi merupakan proses pengelolaan relasi yang berfungsi menjaga keseimbangan antara kepentingan institusi pendidikan dan harapan publik. Makna ini menempatkan humas sebagai wajah dan suara lembaga pendidikan di ruang publik.

Lebih jauh, program humas di lembaga pendidikan bermakna sebagai sarana membangun kepercayaan sosial (*social trust*) terhadap institusi pendidikan. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tidak muncul secara instan, melainkan terbentuk melalui komunikasi yang konsisten, terbuka, dan bertanggung jawab. Program humas berperan memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan, program, capaian akademik, serta nilai-nilai

pendidikan disampaikan secara jujur dan proporsional. Dengan demikian, humas tidak hanya berfungsi informatif, tetapi juga membentuk persepsi publik yang berlandaskan pemahaman, bukan sekadar opini atau asumsi.

Dalam praktiknya, makna program humas di lembaga pendidikan juga berkaitan erat dengan penguatan identitas dan karakter institusi. Setiap lembaga pendidikan memiliki nilai, visi, dan budaya yang membedakannya dari institusi lain. Program humas berfungsi menerjemahkan identitas tersebut ke dalam pesan, simbol, dan narasi yang dapat dipahami oleh publik. Melalui kegiatan publikasi, hubungan media, dan komunikasi kelembagaan, humas membantu membangun citra institusi yang mencerminkan kualitas akademik, integritas moral, serta komitmen sosial lembaga pendidikan. Citra ini bukan sekadar pencitraan, melainkan refleksi dari kinerja dan nilai yang dijalankan institusi secara nyata.

Makna penting lainnya dari program humas di lembaga pendidikan terletak pada perannya dalam memperkuat hubungan internal. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang kompleks, terdiri atas pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan pimpinan dengan latar belakang serta kepentingan yang beragam. Program humas berfungsi menjaga kelancaran arus informasi internal, mengurangi distorsi komunikasi, serta membangun rasa kebersamaan dan identitas kolektif. Dalam makna ini, humas menjadi perekat internal yang mendukung terciptanya iklim akademik yang kondusif dan harmonis.

Program humas di lembaga pendidikan juga bermakna sebagai mekanisme partisipasi publik dalam penyelenggaraan pendidikan. Pendidikan yang berkualitas tidak dapat dilepaskan dari keterlibatan orang tua dan masyarakat. Melalui program humas, lembaga pendidikan membuka ruang dialog, menerima masukan, serta mengakomodasi aspirasi publik secara konstruktif. Makna partisipatif ini menegaskan bahwa humas tidak bekerja secara sepihak, melainkan mendorong kolaborasi antara institusi pendidikan dan masyarakat sebagai mitra strategis dalam proses pendidikan.

Dalam konteks kebijakan dan tata kelola, program humas memiliki makna strategis sebagai pendukung pengambilan keputusan pimpinan lembaga pendidikan. Informasi yang dihimpun humas mengenai opini publik, isu pendidikan, dan dinamika sosial menjadi bahan pertimbangan penting dalam merumuskan kebijakan yang responsif dan adaptif. Dengan demikian, humas berperan sebagai fungsi konsultatif yang menjembatani kepentingan manajemen dan realitas kebutuhan publik. Makna ini menempatkan humas sebagai bagian integral dari sistem manajemen pendidikan, bukan sekadar unit pendukung administratif.

Makna program humas di lembaga pendidikan juga sangat terlihat dalam pengelolaan isu dan krisis. Dunia pendidikan tidak lepas dari potensi konflik, seperti perbedaan persepsi kebijakan, kasus internal, maupun tekanan opini publik. Dalam situasi tersebut, humas berfungsi menjaga stabilitas komunikasi dan kepercayaan publik melalui respons yang cepat, terukur, dan etis. Program humas bermakna sebagai pelindung reputasi lembaga pendidikan, bukan dengan menutupi masalah, melainkan dengan mengelola komunikasi secara bertanggung jawab dan solutif.

Di era digital, makna program humas di lembaga pendidikan mengalami perluasan yang signifikan. Kehadiran media sosial dan platform digital menjadikan lembaga pendidikan berada dalam pengawasan publik yang lebih luas dan intens. Program humas bermakna sebagai pengelola reputasi digital yang memastikan bahwa interaksi daring mencerminkan nilai-nilai edukatif, etika, dan profesionalisme. Humas dituntut mampu membangun keterlibatan publik (*engagement*) sekaligus mengantisipasi dampak negatif informasi yang tidak terverifikasi. Dalam konteks ini, humas tidak hanya mengelola pesan, tetapi juga mengelola relasi dan kepercayaan di ruang digit. Program humas sekolah biasanya mencakup kegiatan seperti:

Pertama publikasi informasi institusi pendidikan, yang bertujuan memperkenalkan visi-misi, prestasi, program unggulan, dan kegiatan rutin sekolah kepada publik internal dan eksternal. Aktivitas ini dapat dilakukan melalui media digital seperti situs web, media sosial, buletin sekolah, maupun teknik komunikasi tradisional seperti pertemuan orang tua siswa dan open house. Publikasi yang konsisten membantu sekolah dalam membangun citra positif dan reputasi yang kuat di mata publik.

Kedua hubungan sekolah dengan orang tua siswa dan masyarakat sekitar. Humas bertugas memfasilitasi dialog dengan orang tua melalui pertemuan rutin, forum diskusi, dan kegiatan partisipatif lainnya agar orang tua merasa dilibatkan dalam proses pendidikan. Hubungan yang baik dengan masyarakat turut mendukung keberhasilan program pendidikan karena orang tua dan masyarakat menjadi bagian dari lingkungan belajar yang sehat dan suportif.

Ketiga pengelola komunikasi internal antara sekolah dengan tenaga pendidik, staf, dan siswa. Komunikasi internal yang baik membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif, menyampaikan kebijakan internal secara efektif, serta memperkuat koordinasi antar unit organisasi. Humas memastikan bahwa semua pihak memahami tujuan lembaga serta berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian visi dan misi pendidikan.

Keempat peran strategis dalam pengembangan citra dan reputasi sekolah. Humas berupaya membangun persepsi positif melalui promosi prestasi siswa, kegiatan sosial, kemitraan dengan stakeholder strategis, serta keterlibatan dalam event-event pendidikan. Strategi ini menjadi bagian dari manajemen reputasi yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Kelima pemilihan media dan teknik komunikasi yang efektif untuk menjangkau audiens yang beragam. Pemanfaatan media digital seperti media sosial, blog, dan platform layanan berbasis web sangat membantu dalam penyebaran informasi secara cepat dan luas. Teknik komunikasi interpersonal seperti seminar, workshop, dan dialog publik juga diperlukan untuk membangun kedekatan emosional dengan orang tua, siswa, dan masyarakat.

Secara keseluruhan, program humas di lembaga pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai alat *promosi*, tetapi juga sebagai *manajemen komunikasi* yang strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, memperkuat hubungan stakeholder, membangun reputasi lembaga, serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan jangka panjang. Implementasi humas yang efektif berkontribusi pada peningkatan partisipasi publik dan pencapaian mutu pendidikan yang berkelanjutan

4. Kesimpulan

Program humas merupakan bagian integral dari manajemen organisasi yang berfungsi mengelola komunikasi dan hubungan antara organisasi dengan publik internal maupun eksternal secara terencana dan berkelanjutan. Tujuan utama program humas adalah menciptakan pemahaman bersama (*mutual understanding*), membangun serta menjaga citra dan reputasi positif organisasi, serta memperoleh kepercayaan dan dukungan publik. Dalam konteks ini, humas tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengelolaan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Peran humas dalam organisasi bersifat strategis, yaitu sebagai penghubung, fasilitator komunikasi dua arah, penasihat manajemen, serta pengelola citra dan reputasi organisasi. Melalui peran tersebut, humas membantu organisasi memahami aspirasi publik, mengantisipasi isu dan konflik, serta merespons dinamika lingkungan secara adaptif. Peran humas menjadi semakin penting dalam menjaga stabilitas komunikasi, khususnya ketika organisasi menghadapi tantangan atau krisis. Adapun fungsi humas mencakup pengelolaan informasi, fasilitasi komunikasi internal dan eksternal, dukungan terhadap pencapaian tujuan organisasi, serta penguatan partisipasi publik. Fungsi ini memastikan bahwa setiap kebijakan dan program organisasi dapat dipahami, diterima, dan didukung oleh publik.

Referensi

1. Ardianto, Dkk., *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014),
2. Cutlip, Dkk., *Hubungan Masyarakat yang Efektif*. Edisi ke-11. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/Prentice Hall, 2013,
3. Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015),
4. Macnamara, J. "Tinjauan Evaluasi Komunikasi Publik: Tantangan dan Arah Masa Depan," *Journal of Communication Management*, 22. (2), 2018,
5. Nasution, Zulkifli. "Peran Humas pada Era Digital dalam Lembaga Pendidikan," *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, Vol. 4, No. 2, 2020,
6. Nurita, F. W., Wibisono, M. I., Utami, L. S., & Husna, D. U. "Manajemen hubungan masyarakat dalam mengembangkan lembaga pendidikan," *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 7, 3, 2023,
7. Pohan, Zakirun. "Peran Humas (Public Relations) Pada Bidang Pendidikan," *Jurnal Sintesa*, Vol.18. No.1, 2018,
8. Rachmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017),
9. Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012),
10. Sari, W. P., & Soegiarto, A. "Fungsi dan Peran Humas di Lembaga Pendidikan," *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7,(1), 2019,
11. Smith, R. D. *Perencanaan Strategis untuk Hubungan Masyarakat (Edisi ke-5)*. Routledge. 2017,
12. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019),
13. Syafitri, L. A., dkk. "Fungsi dan peran humas di lembaga pendidikan. *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*," 2, 12, 2024,
14. Terry, George R. *Principles of Management*. 12th ed. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, 2015,
15. Umbara, A. R., & Swarnawati, A. "Model Perencanaan Program Komunikasi Hubungan Masyarakat," *Jurnal Riset Komunikasi*, 6. (2), 2020,
16. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
17. Wahyudi, I., Yusuf, S., Rustam, R., & Syafaruddin, S. "The role of public relations in building the image of schools," *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*. 11, (2),2025,
18. Wilcox, dkk. *Hubungan Masyarakat: Strategi dan Taktik (Edisi ke-11)*. Pearson Education. 2015,

19. Yani, A. "Manajemen hubungan masyarakat (humas) dan lembaga pendidikan," *Jurnal MUMTAZ*. 3, 2, 2023,
20. Cornelissen, J. (2017). *Komunikasi korporat: Panduan teori dan praktik* (Edisi ke-5). SAGE Publications.
21. Day, C., & Gu, Q. (2014). *Guru yang tangguh, sekolah yang tangguh: Membangun dan mempertahankan mutu di masa penuh tantangan*. Routledge.
22. Edwards, L. (2018). *Memahami hubungan masyarakat: Teori, budaya, dan masyarakat*. SAGE Publications.
23. Gregory, A. (2015). *Perencanaan dan pengelolaan kampanye hubungan masyarakat: Pendekatan strategis* (Edisi ke-4). Kogan Page.
24. Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (2019). *Manajemen hubungan dalam hubungan masyarakat: Dimensi hubungan organisasi-publik*. Routledge.
25. Tench, R., & Yeomans, L. (2017). *Eksplorasi hubungan masyarakat* (Edisi ke-4). Pearson Education.