

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan analisis dan sebagai hasil peneliti sekaligus sebagai jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Telah dijelaskan pada bagian bab pertama, bahwa untuk menganalisis data yang sudah terkumpul baik itu data observasi, dokumentasi, dan wawancara yang peneliti lakukan maka peneliti atau penulis melakukan analisis dengan deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan penulis.

Untuk menganalisis hasil penelitian ini penulis akan menghubungkan dengan hasil wawancara yang didapatkan dari hasil lapangan yaitu Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, sedangkan yang menjadi informan penelitian adalah Bapak AA Wakil Kepala Madrasah dalam Program Pengembangan Madrasah dan Humas, Ibu EN selaku Koordinator Humas dan Pembina ekstrakurikuler jurnalistik, dan MR selaku anggota humas dan ketua ekstrakurikuler jurnalistik.

Dalam bab ini juga akan dikemukakan tentang uraian hasil yang penulis peroleh dari penelitian dilapangan. Selanjutnya data yang diperoleh akan dilakukan analisis, sehingga dengan adanya analisis tersebut dapat menjawab permasalahan-permasalahan penelitian yang dilakukan dalam Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

## **A. Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang**

### **1. *Strategi of Publicity***

*Strategy of Publicity* dengan melakukan kampanye untuk penyebaran pesan (*message*) melalui proses publikasi suatu berita dan melalui kerjasama dengan berbagai media massa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AA selaku wakil kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengenai *Strategy of Publicity* dengan melakukan penyebaran berita melalui berbagai media massa sebagai berikut:<sup>1</sup>

”Salah satu cara atau strategi kami dalam menyebarkan informasi sekaligus untuk membentuk citra madrasah, kami perlu menjalin hubungan yang baik dengan pers dan bukan hanya menjalin hubungan kami juga mengadakan kerjasama dengan pers seperti Tribun Sumsel, Sumeks, dan Slipo, melalui kerjasama dengan pers kami menginformasikan dan memberitahukan kepada khalayak tentang prestasi-prestasi Madrasah sehingga dapat memberikan kesan positif dari masyarakat terhadap Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang”

Selain wawancara dengan waka humas, peneliti juga wawancarai dengan koordinator humas Ibu EN mengenai beliau menyatakan:<sup>2</sup>

“Dalam membentuk citra Madrasah, humas menjalin hubungan baik dan kerjasama dengan pers atau media massa seperti Slivo, Sumeks, Palembang post, Tribun Sumsek mengenai berbagai kegiatan-kegiatan yang Madrasah Aliyah Negeri 1 lakukan baik itu prestasi-prestasi yang diperoleh oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang”

---

<sup>1</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>2</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

Seperti juga yang dikatakan oleh MR selaku anggota sekaligus ketua jurnalis sebagai berikut:<sup>3</sup>

“Kalau dalam penyebaran informasi kami banyak kak menggunakan media salah satu media yang kami gunakan ialah media massa yang terdiri dari surat kabar, buku kumpulan berita madrasah yang di dalamnya mencakup berita-berita tentang kegiatan-kegiatan madrasah kak, untuk surat kabar atau koran kami melakukan kerjasama dengan instansi media massa seperti slipo, sumeks, tribun sumsel kak dalam peyebaran informasi kepada masyarakat.”



Gambar 1. 1 Kumplan Berita Mansapa & Kumpulan Berita Koran tentang Mansapa

Hal ini juga diungkapkan dengan pernyataan dari MR selaku anggota humas sekaligus ketua jurnalistik berikut ini penyataannya:<sup>4</sup>

“Ya kak, utuk mempublikasikan masdrasah media massa seperti slipo, palembang post, sumeks, tribun sumsel dan lain-lainnya, kami diwajibkan mengumpulkan lima berita setiap hari nya, agar kami terus dapat mengupdate informasi terbaru kepada publik setiap harinya mengenai berbagai aktivitas kegiatan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembangkami selalu memberikan informasi-informasi

<sup>3</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>4</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

terbaru mengenai prestasi dan kegiatan madrasah melalui media online dan media massa yang kami gunakan”.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa untuk penyebaran informasi melalui proses publikasi humas madrasah melakukan kerjasama dengan media massa seperti slipo, tribun sumsel, sumkes, Palembang post, dan lainnya.

Pada tanggal 22 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam kegiatan penyebaran informasi melalui proses publikasi dilakukan oleh humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang adalah dengan mengadakan kerjasama dengan pers seperti tribun sumsel, sumeks, slipo, dan Palembang post. Selain itu humas juga menggunakan media online sebagai salah satu cara penyampaian informasi kepada publik. Strategi humas dengan mengadakan kerjasama dengan media massa adalah untuk membentuk dan memberikan kognisi (keyakinan) publik kepada madrasah.<sup>5</sup> Untuk memperkuat hal tersebut maka peneliti juga melihat dokumen mengenai kegiatan penyebran informasi melalui proses publikasi dengan menggunakan media berupa koran dan web.(lihat lampiran 1).<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa humas dalam penyebaran informasi dengan nmelakukan kerjasama dengan media massa agar dapat membantu dan mednukung kegiatan humas dalam penyebaran informasi melalu proses publikasi lewat media massa, informasi mengenai

---

<sup>5</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>6</sup> Dokumentasi foto kegiatan humas dalam penyebaran informasi melalui media massa.

kegiatan dan prestasi-prestasi yang didapat oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dapat diketahui oleh publik sehingga persepsi dan kognisi (keyakinan) publik terhadap Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang .

## **2. Strategi of Persuation**

*Strategi of Persuation adalah* membujuk atau menggalang khalayak melalui teknik sugesti atau persuasi untuk mengubah opini *public* dengan mengangkat segi emosional dari suatu cerita, artikel atau *features* berlandaskan *humanity interest*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AA selaku wakil kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengenai *Strategy of Persuation* untuk mengubah opini masyarakat sebagai berikut:<sup>7</sup>

“Cara saya untuk mengubah opini publik dengan melakukan kunjungan kesekolah-sekolah sebagai salah bentuk usaha untuk memperkenalkan madrasah kepada siswa dan melakukan kunjungan ke rumah siswa.”

Selain wawancara itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu EN selaku koordinator humas mengenai strategi mengubah opini masyarakat berikut ini:<sup>8</sup>

“ Sesuai dengan arahan dan perintah waka humas untuk mengubah opini publik, starategi humas kami mengadakan kunjungan kesekolah-sekolah dan kunjungan kerumah peserta didik selain itu juga kami memberikan pelayanan kepada publik melalui Program Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang di bantu ekstrakurikuler jurnalistik sebagai Team Media Canter (TMC).”

---

<sup>7</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>8</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

Ditambahkan pula oleh Bapak AA selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas sebagai berikut<sup>9</sup>

“ Salah satu strategi humas yang lainnya ialah pelayanan publik yang diberikan humas adalah dengan mengadakan program yang disebut PTSP yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu” yang dikelola oleh Eskul Jurnalistik”

MR menambahkan bahwa:<sup>10</sup>

“Untuk mengubah opini publik waka humas membuat sebuah program yang diberi nama Program Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan dibentuknya Team Media Canter (TMC) yang dikelola oleh kami kak, waka humas juga sering melakukan kunjungan kesekolah-sekolah.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa humas madrasah untuk membujuk publik dalam mengubah opini dengan melakukan kunjungan kerumah-rumah, dan kesekolah-sekolah serta memberikan pelayanan kepada publik melalui Program Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan humas madrasah membentuk Team Media Center (TMC) yang dikelola oleh ekstrakurikuler jurnalistik dalam membantu humas untuk memperkenalkan dan membentuk persepsi positif bagi Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

Pada tanggal 22 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam membujuk masyarakat untuk mengubah opini humas Madrasah Aliyah Negeri 1

---

<sup>9</sup>AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>10</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

Palembang dengan melakukan kunjungan kesekolah, kunjungan kerumah-rumah, dan memberikan pelayanan kepada publik melalui Program Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikelola oleh ekstrakurikuler jurnalistik dengan dibentuknya Team Media Canter (TMC). Kunjungan kesekolah-sekolah yang dilakukan humas bertujuan untuk memperkenalkan madrasah kepada publik, dan humas membentuk Program Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP).<sup>11</sup> Untuk memperkuat hal tersebut maka peneliti juga melihat dokumen mengenai kegiatan madrasah dalam melakukan kunjungan kesekolah dan ke pondok rehabilitasi..(lihat lampiran 2)<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan humaas madsrah untuk mengubah opini masyarakat adalah dengan mengadakan kunjungan kesekolah, kunjungan kerumah dan memberikan pelayanan kepada publik yang diberi nama Program Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan dibentuk Team Media Canter (TMC) yang dikelola oleh ekstrakurikuler jurnalistik dengan tujuan agar dapat membantu kegiatan humas, selain membantu kegiatan humas juga bertujuan untuk meciptakan kognisi (keyakinan)publik.

### **3. *Strategy of Argumantion***

Strategi *public relation* untuk mengantisipasi berita negatif yang kurang menguntungkan (negative news), kemudian dibentuk berita tandingan yang

---

<sup>11</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>12</sup> Dokumentasi foto kegiatan humas dalam melakukan kunjungan kesekolah dan kepanti rehabilitas.

mengemukakan argumen yang rasional agar *public relations* tetap dalam posisi yang menguntungkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AA selaku wakil kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengenai *Strategy of Argumentation* yang dilakukan untuk mengantisipasi berita negatif sebagai berikut:<sup>13</sup>

“ Untuk mengantisipasi agar tidak terjadi berita negatif yang berkembang di masyarakat kami rutin mengadakan kegiatan sosialisasi yang diadakan setiap 2 minggu sekali dengan pihak-pihak terkait seperti masyarakat dan wali murid agar dapat menyampaikan informasi-informasi baru sehingga pihak-pihak terkait tidak ketinggalan informasi mengenai Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang”

Selain wawancara itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu EN selaku koordinator humas mengenai strategi untuk mengantisipasi berita negatif humas berikut ini:<sup>14</sup>

“ Untuk mengantisipasi isu-isu negatif humas memiliki program kegiatan sosialisasi yang dilakukan untuk mengantisipasi isu-isu negatif yang berkembang di masyarakat, dan untuk menghindari isu negatif yang berkembang, bukan hanya itu melalui kegiatan seperti mengadakan rapat dengan orang tua siswa dan mengikuti lomba-lomba yang sering diadakan baik itu dari antar sekolah maupun dari pemerintah/kemenag merupakan salah satu bentuk strategi humas dalam membentuk citra berupa kesan positif Madrasah melalui media langsung berupa mengikuti lomba-lomba”

AA juga menambahkan bahwa:

“Selain mengadakan sosialisasi kami juga mengadakan rapat dengan orang tua, untuk mengantisipasi isu negatif dan juga melibatkan orang tua, karena jika isu negatif yang berkembang di masyarakat dapat

---

<sup>13</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>14</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap madrasah kak, maka dari itu kakantisipasi perlu dilakukan oleh humas.”

Adapun ditambahkan oleh MR beliau mengatakan terkait strategi humas dalam mengatasi isu negatif bahwa:<sup>15</sup>

“Strategi humas selain mengadakan sosialisasi humas juga mengadakan rapat dengan orang tua murid dan melibatkan orang tua murid dalam setiap kegiatan, rapat humas mengadakannya setiap satu bulan sekali, kegiatan rapat ini diadakan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh madrasah dalam menjalin hubungan yang baik dengan orang tua murid dan mengantisipasi isu negatif. Dengan itu orang tua murid merasa dilibatkan dalam perkembangan anaknya.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dalam menghindari atau mengantisipasi berbagai berita negatif yang berkembang dimasyarakat humas mengadakan kegiatan sosialisasi, mengadakan rapat dengan orang tua atau wali murid, dan mengikuti berbagai lomba-lomba yang sering diadakan oleh antar sekolah sebagai salah satu bentuk humas untuk memperkenalkan madrasah kepada publik .

Pada tanggal 22 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam mengantisipasi berita negatif humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengadakan kegiatan sosialisasi setiap 2 minggu sekali, mengadakan rapat dengan orang tua setiap 1 bulan sekali, dan dengan mengikuti lomba-lomba yang diadakan oleh antar sekolah. Dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan humas dikumpulkan di gedung auditorium madrasah yang dilakukan setiap 2 minggu sekali untuk mengantisipasi berita negatif tentang madrasah, dan mengikuti

---

<sup>15</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

setiap lomba-lomba yang diadakan oleh sekolah dan seperti yang dilihat setiap hari senin humas mengumumkan prestasi yang diperoleh siswa.<sup>16</sup> Untuk memperkuat hal tersebut maka peneliti juga melihat dokumen mengenai kegiatan hunas dalam sosialisasi dan rapat dengan orang tua siswa (lihat lampiran 3)<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa humaas dalam mengantisipasi berita negatif dengan melalui kegiatan-kegiatan seperti sosialisasi, mengadakan rapat dan mengikuti lomba-lomba untuk menginformasikan kepada masyarakat sehubungan dengan adanya informasi baru sehingga tidak terjadinya keterlambatan penyampaian informasi terbaru kepada publik. Selain untuk menyampaikan informasi-informasi terbaru yang diharapkan dapat lebih menambah kesan baik dan kognisi untuk Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang melalui kegiatan dan program-program yang dilaksanakan oleh madrasah.

#### **4. *Strategy of Image***

*Publik relations* menciptakan publikasi non komersil dengan menampilkan kepedulian terhadap lingkungan sosial dan menciptakan citra yang menguntungkan bagi lembaga atau organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AA selaku wakil kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengenai *Strategy of*

---

<sup>16</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>17</sup> Dokumentasi foto kegiatan humas dalam mengadakan sosialisasi dan rapat dengan orang tua.

*Image* dengan melakukan penyebaran berita melalui berbagai media massa sebagai berikut:<sup>18</sup>

“ Salah satu strategi humas dalam menampilkan keperdulian lingkungan yang mengarah tujuan humas adalah dengan memberikan keadaan lingkungan Madrasah yang nyaman dan tentram melabagi guru, siswa, dll sebagai salah satu strategi humas sehingga dapat meningkatkan kinerja guru dan tata usaha dalam membantu kegiatan-kegiatan madrasah untuk membentuk kesan madrasah, dan bukan hanya itu kepala Madrasah memberikan kepercayaan kepada humas dalam meningkatkan kinerja guru”

AA juga mengatakan bahwa:<sup>19</sup>

“Agar madrasah memiliki citra yang baik di masyarakat, maka saya ingin membangun sistem yang baik sehingga siapapun nanti yang akan menjadi manajer humas selanjutnya, citra madrasah tidak akan terpengaruh oleh *figure* dari manajer humas itu sendiri karena sistem yang baik telah terbangun. Diantaranya menjalin kerjasama antara sesama guru dan menjaga hubungan baik antara guru, siswa dan wali murid serta masyarakat pada umumnya melalui kegiatan-kegiatan seperti perayaan hari besar islam yang digelar secara terbuka untuk umum serta sangat diperlukan juga menjalin kerjasama dengan Pers atau media massa. Disamping itu peningkatan prestasi siswa akademik dan non akademik juga terus dilakukan guna membangun serta meningkatkan citra madrasah. Inilah salah satu contoh proses perbaikan secara non fisik dalam membangun citra madrasah.“

Selain itu dalam wawancara bersama Ibu EN Selaku Koordinator

Humas, beliau juga menjelaskan bahwa:<sup>20</sup>

“Ya mbk, madrasah sekitar berapa bulan yang lalu baru saja memperbaiki gedung untuk menambah kelas serta merenovasi gedung

---

<sup>18</sup>AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>19</sup>AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>20</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

dan halaman dengan menanam tanaman di sekitar halaman lapangan dan ruang kelas, perbaiki-perbaiki yang dilakukan madrasah baik secara fisik maupun nonfisik bertujuan untuk memberikan kenyamanan pihak internal madrasah, dan sekarang gedung baru madrasah sudah bisa ditepati oleh siswa dan siswi.”

Hal ini juga diungkapkan dengan pernyataan oleh MR selaku ketua jurnalistik terkait berikut ini pernyataannya:<sup>21</sup>

“Salah satu bentuk kepedulian kami terhadap lingkungan kak, madrasah memberikan jadwal piket kepada siswa untuk membersihkan lingkungan madrasah baik didalam lingkungan sekolah maupun dilingkungan sekitar masyarakat.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dalam menciptakan publikasi dengan menampilkan kepedulian lingkungan melakukan perbaikan-perbaikan atau renovasi lingkungan madrasah baik itu non fisik maupun fisik madrasah, seperti yang dikatakan oleh Bapak AA, Ibu En dan Saudara MR yang mengatakan madrasah baru-baru ini melakukan renovasi gedung, dan kelas dan membuat jadwal piket siswa.

Pada tanggal 22 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam menampilkan kepedulian terhadap lingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang melakukan renovasi madrasah, memperbaiki kondisi fisik dan non fisik sekolah, dan membuat jadwal piket siswa untuk membersihkan lingkungan madrasah setiap harinya. Seperti yang terlihat Pada saat sebelum jam pelajaran dimulai siswa yang piket melakukan kegiatan bersih-bersih di halaman sekolah

---

<sup>21</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

dan dibantu dengan siswa-siswi yang terlambat sebagai hukuman bagi mereka karena terlambat.<sup>22</sup> Untuk memperkuat hal tersebut maka peneliti juga melihat dokumen mengenai kegiatan menampilkan kerpedulian lingkungan melalui kegiatan membersihkan lingkungan madrasah. (lihat lampiran 4).<sup>23</sup>

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa strategi humas yaitu menciptakan pubilikasi dengan menampilkan kepedulian terhadap lingkungan dan salah satunya dengan melakukan melakukan renovasi madrasah, memperbaiki kondisi fisik dan non fisik sekolah, dan membuat jadwal piket siswa untuk membersihkan lingkungan madrasah maupun lingkungan disekitar masyarakat.

## **B. Faktor yang mempengaruhi Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi bagi humas madrasah dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang antara lain:

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a) Komunikasi**

Komunikasi sangat diperlukan dalam sebuah lembaga atau organisasi, sangat diperlukannya menjaga komunikasi agar tidak terjadi kesenjangan yang dapat melahirkan konflik antar kelompok yang ada didalam lembaga. Bapak

---

<sup>22</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>23</sup> Dokumentasi foto kegiatan humas dalam kegiatan perduli lingkungan.

AA selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas sebagai berikut:<sup>24</sup>

“Komunikasi yang efektif antara saya dengan koordinator serta anggota, yang mempermudah kami dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang ada, kegiatan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi diantarra kami, kami sangat menjaga komunikasi satu sama lain, agar tidak ada kesenjangan komunikasi.”

Selain wawancara dengan waka humas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu EN selaku koordinator humas mengenai kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan humas berikut ini:<sup>25</sup>

“Untuk menjaga komunikasi agar dapat berjalan dengan baik kami sering mengadakan rapat untuk membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan, selain itu untuk menjaga komunikasi dengan para anggota kami membuat group menggunakan salah satu aplikasi sebagai salah satu cara saya menjaga komunikasi dengan anggota humas karena komunikasi itukan penting dalam sebuah lembaga.”

Hal ini juga diungkapkan dengan pernyataan dari MR selaku ketua jurnalistik berikut ini pernyataannya:<sup>26</sup>

“Untuk menjaga komunikasi antra kami anggota humas demgam koordinator dan waka humas kami membuat group khusus disalah satu aplikasi yaitu “ Whatshap”, agar memudahkan kami untuk betukar informasi dan berkomunikasi.”

---

<sup>24</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>25</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>26</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dalam melaksanakan tugas humas komunikasi sangat diperlukan agar tidak terjadinya missskomunikasi, oleh karena itu untuk menjaga komunikasi agar tetap terjaga humas membuat group disalah satu aplikasi yang bertujuan mempermudah antar anggota untuk bertukar informasi satu sama lain. Untuk komunikasi secara langsung humas mengadakan rapat.

Pada tanggal 24 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam menjaga komunikasi humas koordinator Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang membuat sebuah group melalui salah satu aplikasi, dan antar anggota humas saling bertukar informasi mengenai berita-berita yang ada didalam lingkungan madrasah, dengan komunikasi yang efektif satu sama lain mereka diwajibkan menyertorkan minimal 5 berita setiap hari.<sup>27</sup>

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor yang mendukung strategi humas yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang adalah komunikasi yang efektif dan terus menerus antara wakil kepala madrasah bagian humas dengan koordinator dan para anggota humas.

#### **b) Kesadaran Pentingnya Tanggung Jawab Sosial**

Dalam melaksanakan kegiatan kesadaran akan tanggung jawab menjadi salah satu hal yang perlu disadari dalam diri. Pentingnya kesadaran akan tanggung jawab dan tugas menjadi salah faktor yang mendukung dalam diri.

---

<sup>27</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

Seperti yang dijelaskan Ibu EN mengenai kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan humas berikut ini:<sup>28</sup>

“Untuk merangsang para anggotanya humas memberikan kewajiban kepada anggota untuk menyetorkan berita inimal 5 berita setiap hari dan Dalam melaksanakan tugas kerja kami berpendoman pada lima nilai budaya kerja madrasah, sehingga dalam setiap melaksanakan tugas dan tanggung jawab kami menjunjung dan berpegangan pada kelima nilai tersebut”

Waka humas Bapak AA menyatakan bahwa:<sup>29</sup>

“Kalau saya, untuk merangsang kesadaran anggota dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan mewajibkan kepada anggota humas menyetorkan 5 berita setiap hari sehingga menjadi keseharian mereka dan menerapkan 5 nilai budaya kerja sesuai dengan acuan budaya kerja yang ada di madrasah, oleh karena itu kami ingat akan tanggung jawab kami sebagai humas yang memeberikan informasi kepada publik untuk mempermudah kami melaksanakan tugas kami melakukan pembagian tugas yang sesuai dengan kegiatan yang ada.”

Adapun ditambahkan oleh MR selaku anggota humas, beliau mengatakan terkait kesadaran peningnya tanggung jawab ialah:

“ Untuk merangsang kesadaran para anggota humas akan tanggung jawab, waka humas dan koordinator mengharuskan kami mendapatkan minimal 5 berita baik iitu dari segi prestasi akademik ataupun non akademik, da yang dapat dijadikan informasi atau berita yang dapat dikonsumsi publik sehingga dapat menguntungkan bagi madrasah untuk membuat persepsi yang positif terhadap madrasah.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dalam merangsang kesadran anggota akan tanggung jawabnya mengacu

---

<sup>28</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>29</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

padapenerapan 5 nilai budaya kerja yang menjadi rantai atau acuan kerja humas maupun stakeholder yang ada di madrasah.

Pada tanggal 22 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam dalam melaksanakan tanggung jawabnya humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang menerapkan 5 nilai budaya kerja yang terdiri dari integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan Keteladanan.<sup>30</sup>

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti didapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kesadaran tugas dan tanggung jawab humas di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang sudah cukup baik, mereka melakukan pembagian tugas sesuai dengan kegiatan yang ada, dan mereka sadar akan tanggung jawab mereka sebagai humas dalam mencari dan menyebarkan informasi kepada publik yang dapat membuat citra madrasah menjadi lebih baik dimata publik.

### **c) Perkembangan Media Komunikasi**

Perkembangan teknologi khususnya media online sangat membantu humas dalam membentuk citra positif madrasah. Seperti yang dijelaskan Bapak AA selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas sebagai berikut:<sup>31</sup>

“Ya seperti yang kita ketahui perkembangan komunikasi yang berkembang merupakan salah satu faktor yang mendukung kegiatan-

---

<sup>30</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>31</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

kegiatan humas dalam memberikan informasi mengenai prestasi-prestasi dan kegiatan-kegiatan yang ada dimadrasah sehingga sangat membantu kami dalam penyebaran informasi sehingga dapat memberikan kesan baik bagi masyarakat dimata khalayak.”

Selain wawancara dengan waka humas, peneliti juga melakukan wawancara dengan koordinator humas Ibu EN mengenai kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan humas berikut ini:<sup>32</sup>

“Ya dengan adanya perkembangan media komunikasi ini dapat membantu kegiatan humas dalam menyebarkan informasi mengenai prestasi-prestasi yang mansapa peroleh, karena sudah kita ketahui Medsos sekarang sudah banyak digunakan oleh publik sehingga dengan itu humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang menggunakan medsos dalam penyampaian informasi kepada publik diantara medsos yang digunakan mansapa Instagram, Website, Facebook, tidak hanya itu Mansapa juga menggunakan Youtube sabagi salah satu tempat memperkenalkan Mansapa kepada publik.”

Adapun ditambahkan oleh MR beliau mengatakan terkait minimnya pengetahuan masyarakat ialah:<sup>33</sup>

“Perkembangan media komunikasi yang sangat menguntungkan kak bagi humas yang memudahkan humas dalam menyebarkan informasi, oleh karena itu kak humas sangat memanfaatkan perkembangan media komunikasi sebagai media yang sangat penting dalam membantu humas untuk menyebarkan informasi mengenai prestasi madrasah baik itu prestasi akademik maupun non akademik kak, perkembangan ini kak yang sangat mendukung humas dalam membentuk pandangan positif terhadap madrasah.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa media komunikasi yang semakin lama berkembang sangat dimanfaatkan humas dalam

---

<sup>32</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>33</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

melakukan penyebaran informasi dan membentuk persepsi serta kognisi (keyakinan) masyarakat terhadap madrasah. Perkembangan media komunikasi yang dirasa sangat menguntungkan bagi humas dalam memperkenalkan madrasah kepada publik melalui medio sosial mengenai prestasi-prestasi yang diperoleh madrasah.

Pada tanggal 24 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam penyebaran informasi kepada publik madrasah sangat memanfaatkan perkembangan media dengan menggunakan media sosial sebagai tempat untuk memantuk persepsi positif madrasah melalui prestasi-prestasi madrasah dan memperkenalkan madrasah kepada publik. Seperti yang di lihat juga madrasah memanfaatkan media social seperti youtube, facebook, instagram dan lain-lainnya.<sup>34</sup> Untuk memperkuat hal tersebut maka peneliti juga melihat dokumen mengenai pemanfaatan perkembangan media komunikasi melalui media sosial berupa youtube, facebook, instagram dan web. (lihat lampiran 5)<sup>35</sup>

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa teknologi yang berkembang sangat membantu humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dalam menyebarkan berbagai kegiatan dan prestasi-prestasi yang diperoleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang ke media Online sehingga dapat memberikan kesan dan citra yang baik dimata publik.

---

<sup>34</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

<sup>35</sup> Dokumentasi foto kegiatan humas dalam pemanfaatan perkembangan media komunikasi.

## 2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dapat dikemukakan bahwa faktor penghambat dalam Strategi Manajaemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palaembang sebagai berikut:

### a) Kurangnya pengetahuan masyarakat

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi dan kurangnya pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur program kemasyarakatan. Masyarakat dengan penghasilan rendah dan latar belakang sebagai kelompok minoritas sering kali tidak menyadari informasi-informasi yang berkembang. Seperti yang dikatakan oleh Ibu EN sebagai berikut:<sup>36</sup>

“Latar belakang masyarakat minoritas tidak mampu membuat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang informasi-informasi melalui media yang sekarang sudah berkembang setiap tahunnya, dan kurangnya pengetahuan masyarakat yang menghambat dalam menerima informasi, hal ini salah satu yang menghambat masyarakat minoritas dalam menerima informasi mengenai eksistensi dan perkembangan madrasah.”

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak AA selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas sebagai berikut:<sup>37</sup>

“Masyarakat merupakan salah satu sasaran humas dalam penyampaian informasi-informasi mengenai prestasi-prestasi yang diraih oleh madrasah, persepsi masyarakat sangat penting bagi humas, semakin bagus persepsi masyarakat terhadap madrasah berdampak ak pada citra madrasah yang semakin positif di mata masyarakat, minimnya

---

<sup>36</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>37</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

pengetahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi yang menghambat sampainya informasi kepada masyarakat.”

Adapun ditambahkan oleh MR, selaku anggota humas dan ketua ekstrakurikuler jurnalistik, beliau mengatakan terkait minimnya pengetahuan masyarakat ialah:<sup>38</sup>

“Cara humas dalam menyampaikan informasi kepada publik yang memanfaatkan perkembangan teknologi, sedangkan yang kita tau kan kak tidak semua masyarakat paham akan perkembangan teknologi apalagi kebanyakan kami menggunakan media sosial seperti instagram, youtube, web dan sebagainya, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan media sosial yang menghambat humas untuk menyampaikan informasi mengenai prestasi madrasah kak.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa untuk penyebaran informasi melalui proses publikasi humas madrasah melakukan kerjasama dengan media massa seperti slipo, tribun sumsel, sumkes, Palembang post, dan lainnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dapat diketahui kurangnya pengetahuan masyarakat yang didasarkan pada latar belakang sebagian kelompok minoritas, yang mengakibatkan sulitnya masyarakat dalam menerima informasi mengenai prestasi madrasah, sedangkan yang menjadi sasaran humas dalam penyebaran informasi adalah masyarakat, semakin bagus persepsi

---

<sup>38</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

masyarakat terhadap madrasah maka semakin positif citra madrasah dimata masyarakat.

**b) Kurangnya aspiratif pimpinan sekolah dalam mewakili pandangan masyarakat**

Dalam konteks pimpinan sekolah, kepala madrasah seharusnya juga mewakili pendapat masyarakat, seorang pimpinan harus menerima masukan pendapat, dapat mengayomi semua stakeholder yang ada dimadrasah. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Bapak AA selaku wakil kepala madrasah bagian humas sebagai berikut:<sup>39</sup>

“ Kepala sekolah kurang aktif dalam melakukan pengawasan dan evaluasi, kepala sekolah sangat mendukung apapun kegiatan yang dilakukan tapi kepala madrasah kurang aspiratif dalam mewakili pandangan-pandangan masyarakat terhadap isu-isu negatif yang berkembang, untuk itu kami sering mengadakan sosialisasi sebagai salah satu bentuk aspiratif kami menyaring pandangan masyarakat.”

Seperti juga yang dikatakan oleh Koordinator Humas Ibuk EN sebagai berikut:<sup>40</sup>

“Ya, Kalau untuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan madrasah kepala madrasah sangat mendukung, namun kalau untuk menanggapi aspirasi masyarakat beliau kurang aktif, gini mbk kepala madrasah itu nyerahin dan percayain humas baik itu untuk meningkatkan kinerja guru dan staf lain melalui kegiatan humas dan bagaimana cara humas untuk membentuk pandangan baik masyarakat terhadap madrasah.”,

---

<sup>39</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>40</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

Seperti juga yang dikatakan oleh MR selaku ketua jurnalis sebagai berikut:<sup>41</sup>

“Kalau untuk berpartisipasi dalam kegiatan humas kepala madrasah kurang aspiratif kak untuk menanggapi pandangan masyarakat kepala sekola yang kurang telibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan humas, tapi kalau untuk mendukung kegiatan yang ada kepala madrasah sangat mendukung, kepala sekolah sangat mendukung setiap kegiatan kami yang menyakut akademik maupun non akademik.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa kurangnya aspirataif pimpinan sekolah mewakili pandangan masyarakat mengenai madrasah dan berita-berita negatif dan kurang aktifnya kepala sekolah dalam me

Pada tanggal 24 September 2018 peneliti mengamati bahwa dalam mewakili pandangan masyarakat pimpinan Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang kurang aspiratif atau aktifnya untuk mewakili setiap pandangan masyarakat terhadap madrasah. Kepala sekolah yang tidak aktif terlibat dalam membantu kegiatan humas akan tetapi kepala sangat mendukung berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan seperti siswa yang mengikuti lomba-lomba, kegiatan untuk memperingati hari besar agama islam.<sup>42</sup>

Dari hasil wawancara, dan observasi yang dilakukan peneliti dapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kepala madrasah

---

<sup>41</sup> MR, Anggota Humas sekaligus Ketua Jurnalistik Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 24 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>42</sup> Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tanggal 22 September 2018.

sangat mendukung semua kegiatan dan program-program humas akan tetapi kepala madrasah kurang aspiratif dalam mewakili pandangan masyarakat terhadap madrasah yang dapat menjadikan citra madrasah buruk dimata masyarakat. Oleh karena itu untuk menanggapi aspirasi masyarakat humas mengadakan sosialisasi.

### **c) Kurangnya Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia sangat di perlukan dalam membantu berbagai kegiatan-kegiatan didalam sebuah organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak AA selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas sebagai berikut:<sup>43</sup>

“Adanya keterbatasan jumlah anggota huma mengakibatkan semua warga dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan dalam membentuk citra positif, humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang diantaranya melibatkan siswa dan khususnya humas bekerjasama dengan ekstrakurikuler jurnalistik dalam membantu berbagai kegiatan humas untuk membentuk citra madrasah dan membantu dalam penyebaran informasi kepada publik.”

Selain itu wawancara dengan waka humas, peneliti juga melakukan wawancara dengan koordinator humas Ibu EN yang menyatakan bahwa:<sup>44</sup>

“Kurang aktifnya keterlibatan guru dalam membantu kegiatan madrasah khususnya kegiatan humas, yang menjadi faktor penghambat kami mbk dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang sudah diprogramkan madrasah, kami butuhkan sumber daya manusia (Stakeholder) yang khusus membantu kegiatan humas, karena kami disini dibantu siswa

---

<sup>43</sup> AA, Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

<sup>44</sup> EN, Koordinator Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Wawancara tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

dalam menyebarkan informasi atas prestasi madrasah baik akademik maupun non akademik, yang kami harapkan dengan adanya stakeholder yang profesional dapat membantu humas dalam mendapatkan persepsi yang baik dimata masyarakat.”

MR selaku anggota humas dan ketua ekstrakurikuler jurnalistik, beliau mengatakan terkait stakeholder (sdm) yang ada dimadrasah ialah:

“Kalau untuk Stakeholder (sdm) humas tidak banyak kak memiliki anggota, oleh karena itu kak humas bekerjasama dan melibatkan anggota ekstrakurikuler jurnalistik dalam membantu kegiatan-kegiatan humas yang berkaitan dengan madrasah terutama membantu humas dalam mencari dan menyebarkan informasi mengenai prestasi madrasah.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan dilapangan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keterbatasan jumlah anggota humas dan kurang terlibatnya guru dalam membantu kegiatan madrasah, sehingga humas melibatkan ekstrakurikuler jurnalistik dalam berbagai kegiatannya mulai dari mencari informasi dan menyebarkannya. Sumber daya manusia yang kurang memadai membuat kegiatan sering terhambat dan kurang partisipasinya guru dalam kegiatan humas untuk membantu humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang yang menjadi penghambat Strategi Manajemen Humas