

## Komunikasi Humas Dalam Membangun Citra Lembaga Di SD Islam Cendikia Faiha Palembang

Rian Akmal<sup>1</sup>✉, Kris Setyaningsih<sup>2</sup>, Asep Rohman<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia<sup>(1,2,3)</sup>

E-mail: [riyanakmal88999@gmail.com](mailto:riyanakmal88999@gmail.com)<sup>1</sup>, [krissetyaningsih\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:krissetyaningsih_uin@radenfatah.ac.id)<sup>2</sup>,  
[aseprohman\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:aseprohman_uin@radenfatah.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi humas dalam membangun citra lembaga dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi humas dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian Waka Humas, Kepala Sekolah dan Tim Humas. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan komunikasi yang jelas menjadi landasan penting dalam setiap aktivitas humas, seperti meningkatkan pemahaman publik, membangun citra positif, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Komunikasi humas di sekolah ini tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga sebagai strategi untuk menciptakan reputasi unggul sebagai lembaga pendidikan Islami. Faktor pendukung keberhasilan komunikasi meliputi perencanaan yang terstruktur, penggunaan media yang efektif, serta pembagian tugas yang jelas dalam tim humas. Namun, kendala yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi humas yang efektif, dengan tujuan yang spesifik dan terukur, berkontribusi langsung pada peningkatan citra positif sekolah di mata masyarakat.

**Kata Kunci:** Komunikasi Humas, Citra Lembaga, SD Islam Cendikia Faiha Palembang

### Abstract

This study aims to analyze the role of public relations (PR) communication in building the institution's image and to identify the supporting and inhibiting factors of PR communication in shaping the institution's image at SD Islam Cendikia Faiha Palembang. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Vice Principal of Public Relations, the Principal, and the PR Team. The techniques used in data analysis include data reduction, data presentation, data verification, and drawing conclusions. Data validity techniques include prolonged observation, increased diligence, and triangulation. The research findings show that clear communication objectives serve as a vital foundation for all PR activities, such as enhancing public understanding, building a positive image, and strengthening community relations. PR communication at this school functions not only as a promotional tool but also as a strategic approach to creating an excellent reputation as an Islamic educational institution. Supporting factors for successful communication include structured planning, effective use of media, and clear task distribution within the PR team.

However, challenges faced include limited human resources, which lead to an imbalance in workload. This study concludes that effective PR communication, with specific and measurable objectives, directly contributes to improving the school's positive image in the eyes of the community.

**Keywords:** Public Relations Communication, Institutional Image, SD Islam Cendikia Faiha Palembang

Copyright (c) 2025 Rian Akmal, Kris Setyaningsing, Asep Rohman.

✉ Corresponding author: Rian Akmal

Email Address: riyanakmal88999@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan aktivitas sekolah, partisipasi masyarakat sangatlah penting dalam memberikan kontribusi dan pandangan untuk kemajuan sekolah. Masyarakat merupakan sekelompok individu yang terhubung erat oleh sistem, tradisi, norma, serta hukum yang sama, yang mengarah pada kehidupan bersama. Masyarakat di sini merujuk kepada orang-orang di sekitar sekolah yang mampu memberikan dampak positif terhadap kemajuan institusi tersebut. Dengan adanya dukungan masyarakat ini, seorang petugas humas perlu mampu menjalin komunikasi dua arah, berfungsi sebagai penyedia informasi sekaligus jalur untuk menyampaikan informasi (Yaqien, 2012).

Manajemen sentral di sekolah terdapat manajemen hubungan masyarakat (Humas), karena sekolah merupakan pusat masyarakat dan terlibat dalam kerjasama yang bermanfaat secara pendidikan dan sosial. Pendekatan terhadap kegiatan kehumasan berbeda-beda tergantung lembaga atau organisasi yang mengembangkannya. Humas pada dasarnya berkaitan dengan upaya membangun pemahaman melalui informasi, dengan harapan menciptakan dampak positif melalui kegiatan-kegiatan dan strategi sekolah dalam komunikasi humas (Diana et al., 2023; Erlin et al., 2024).

Komunikasi secara umum adalah proses di mana seseorang atau sekelompok orang saling bertukar informasi, ide, pikiran, atau pesan dengan tujuan menciptakan pemahaman bersama (Milyane et al., 2022; Muspawi et al., 2024). Proses ini melibatkan beberapa elemen dasar, yaitu pengirim, pesan, saluran atau medium, penerima, dan umpan balik. Sehingga menjaga kepercayaan dan citra baik di mata masyarakat memerlukan perencanaan yang strategis. Dengan cara ini, permasalahan yang muncul dapat dicegah agar tidak berubah menjadi permasalahan permanen. Dalam hal ini humas mutlak diperlukan karena merupakan sarana komunikasi dalam perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Humas harus mampu menjalin hubungan baik dengan masyarakat guna menjaga dan mengembangkan citra positif (Syah, 2016).

Komunikasi humas saja tidak cukup dalam membangun kepercayaan masyarakat, namun akan mengubah persepsi masyarakat terhadap institusi dengan memproyeksikan citra yang baik. Oleh karena itu peran dan tanggung jawab humas sangat penting dalam membangun citra suatu organisasi. Kehadiran humas memegang peranan penting dalam proses komunikasi. Humas merupakan seni berkomunikasi dengan masyarakat untuk menjalin hubungan baik, menghindari kesalah pahaman dan sekaligus menciptakan citra baik bagi perusahaan atau institusi (Rozi, 2017). Menciptakan citra yang baik bukanlah hal yang mudah, mengingat banyaknya media pemberi informasi dan banyaknya permasalahan media pemberi informasi palsu, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mencari informasi terkini dalam mencari informasi yang terpercaya dan dapat dipercaya (Mardiana et al., 2017).

Humas pada dasarnya merupakan alat komunikasi perusahaan yang bertujuan untuk menjalin dan memelihara hubungan yang baik dan efektif antara organisasi dengan pihak-pihak yang mempengaruhi keberhasilan atau umur panjang perusahaan. Berperan sebagai

pionir dalam membangun hubungan dengan masyarakat untuk menyebarkan informasi, menjaga hubungan baik, dan menciptakan citra positif bagi perusahaan (Widjaja, 2017).

Peran humas sangat penting bagi semua jenis organisasi atau perusahaan, perusahaan atau perusahaan, perusahaan industri, organisasi budaya-budaya dan pemerintah. Secara umum, humas merupakan salah satu pilar utama organisasi. Humas sangat penting bagi suatu organisasi untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan atau menyampaikan visi, tujuan, sasaran dan program organisasi kepada publik.

Perencanaan matang diperlukan untuk mempertahankan kebaikan dan kepercayaan masyarakat (Mukhtar, 2017). Dengan cara ini, masalah dapat dicegah menjadi masalah permanen. Humas sangat penting dalam hal ini karena mereka membantu perusahaan berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Untuk mempertahankan dan mengembangkan citra positif, humas harus dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat (Nabilah & Nurhanifah, 2023). Orang-orang saat ini membutuhkan informasi melalui media, jadi banyak kegiatan komunikasi menggunakan media. Media massa dapat bermanfaat untuk pemasaran bisnis. Selain itu, ini dapat digunakan untuk melacak hal-hal penting yang berkaitan dengan bisnis, seperti informasi perusahaan, lamaran acara, dan program lainnya. Dengan mengundang media untuk hadir di acara tersebut, hubungan baik dengan media tetap terjaga, yang berarti citra yang baik tetap ada.

Banyak lembaga pendidikan dasar tumbuh di masyarakat seiring dengan perkembangan zaman. Setiap lembaga bersaing satu sama lain untuk menarik perhatian publik melalui program unggulannya. Hal ini berdampak pada masyarakat, yang memiliki banyak pilihan sekolah terbaik untuk anak-anak mereka. Bagaimana masyarakat menilai institusi pendidikan adalah salah satu faktor yang memengaruhi pilihan mereka. Peran kepala sekolah dalam membangun dan meningkatkan reputasi lembaga untuk menarik perhatian masyarakat sangat penting (Lestari, 2017).

Menciptakan dan menjaga nama baik suatu institusi bukanlah proses yang instan, hal ini memerlukan penerapan strategi yang efektif dan keterlibatan dalam aktivitas yang berkontribusi dalam membangun citra positif (Muksin et al., 2024). Anggoro (2005) menekankan bahwa pengembangan strategi pencitraan merupakan bentuk manajemen yang dilakukan secara bertahap dan tidak manufaktur. Penting untuk dicatat bahwa sebuah institusi tidak bisa begitu saja membeli citra yang disukai; itu harus diperoleh. Salah satu cara untuk menumbuhkan citra positif adalah dengan meningkatkan daya saing. SD Islam Cendekia Faiha merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan memberikan pendidikan berkualitas dengan prinsip-prinsip Islam. Dalam konteks pemasaran humas, sekolah ini perlu memperhatikan bagaimana mereka berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk orangtua siswa, calon siswa, dan masyarakat umum (Sumendap, 2021).

Pentingnya komunikasi humas bagi SD Islam Cendekia Faiha terletak pada upaya memperkuat citra dan reputasi sekolah, meningkatkan daya tarik bagi calon siswa dan orangtua, serta memperkuat hubungan dengan masyarakat sekitar. Dengan adanya komunikasi humas yang efektif, sekolah dapat lebih mudah menyampaikan informasi mengenai visi, misi, dan keunggulan pendidikan Islam yang mereka tawarkan. Selain itu, melalui komunikasi yang baik, sekolah dapat memperkuat hubungan dengan orangtua siswa, menciptakan keterlibatan yang lebih baik dalam proses pendidikan, dan membangun kepercayaan dari masyarakat luas.

SD Islam Cendekia Faiha sudah cukup baik dalam melaksanakan kegiatan humas disekolah namun ada kekurangan dari Tim Humas SD Islam Cendekia Faiha dimana tim humas belum cukup baik dalam pembagian tugas dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan tim humas sekolah *overload* (berlebihan) dalam berkerja dan adanya ketidakseimbangan dalam beban kerja. Hal ini berpotensi menurunkan efektivitas kinerja tim humas, karena tidak semua tugas dapat diselesaikan dengan maksimal dan tepat waktu. Contohnya saat menyelenggarakan acara sekolah yang dimana humas harus

mempublikasikan informasi ke media sosial, beberapa anggota tim yang lain harus mengurus semua persiapan, dokumentasi, dan komunikasi eksternal secara bersamaan. Akibatnya, beberapa tugas penting tidak mendapat perhatian yang cukup, dan kualitas kerja tim humas bisa menurun karena adanya kelelahan pada anggota tim yang overload.

Penelitian ini bertujuan untuk mengobservasi peran Humas SD Islam Cendikia Faiha dalam meningkatkan komunikasi hubungan masyarakat dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang. Fokus utama penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, mengevaluasi kinerja humas saat ini, dan mengembangkan komunikasi humas untuk memperbaiki dan mengoptimalkan komunikasi humas demi kepuasan dan kesejahteraan semua pihak yang terlibat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi humas dan faktor-faktornya dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di SD Islam Cendekia Faiha yang berlokasi di Jl. Perindustrian II Komplek Sukarami Gardena Blok D No. 7/9, Km. 9, RT. 64 RW. 01, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan komunikasi humas di lingkungan sekolah. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh data non-numerik dan memahami secara menyeluruh makna dari interaksi sosial yang terjadi antara pihak humas dan stakeholders sekolah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung dengan melibatkan peneliti dalam kegiatan sehari-hari sekolah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik komunikasi humas. Wawancara dilakukan kepada informan kunci, yaitu Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas, serta informan pendukung, yaitu Kepala Sekolah dan Tim Humas, untuk memperoleh data yang relevan terkait tujuan, kendala, dan faktor pendukung komunikasi humas. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan menghimpun foto-foto kegiatan, arsip, dan dokumen lainnya sebagai data pelengkap. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi penting dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diringkas kemudian disajikan secara sistematis dan dianalisis untuk diinterpretasikan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Pendekatan ini diyakini mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai komunikasi humas di SD Islam Cendekia Faiha Palembang.

## PEMBAHASAN

Peneliti menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan sebagai jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, dengan menganalisis data melalui penghubungan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dilakukan secara sistematis, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Fokus penelitian ini adalah pada komunikasi humas dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, yang mencakup sebagaimana bentuk komunikasi humas tersebut serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam upaya membentuk citra positif lembaga.

**Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Lembaga Di SD Islam Cendikia Faiha Palembang**

Komunikasi humas adalah proses penyampaian informasi, ide, atau pesan dari organisasi atau individu kepada publik melalui berbagai saluran media dengan tujuan membangun, mempertahankan, dan mengelola citra serta hubungan baik dengan masyarakat (Bairizki, 2021). Dalam konteks ini, komunikasi humas berfungsi sebagai jembatan antara organisasi dan publik untuk menciptakan pemahaman dan saling pengertian yang harmonis, meliputi perencanaan strategis, penggunaan media, serta evaluasi dampak pesan terhadap audiens yang dituju. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan (Waka Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas), peneliti menggunakan beberapa indikator untuk meneliti komunikasi humas dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, yaitu:

### **Tujuan Komunikasi yang Jelas**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi yang jelas memegang peranan penting dalam keberhasilan komunikasi humas di lembaga pendidikan tersebut. Waka Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas secara konsisten menyatakan bahwa tujuan utama komunikasi humas adalah membangun dan menjaga citra positif sekolah di mata masyarakat. Citra positif ini sangat krusial untuk membentuk persepsi masyarakat, khususnya orang tua dan calon siswa, agar sekolah dipandang sebagai pilihan utama yang berkualitas dan mengedepankan nilai-nilai Islam serta inovasi pembelajaran. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya sekadar media promosi, tetapi juga berfungsi untuk menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak terkait, seperti orang tua, komite sekolah, dan komunitas sekitar. Hal ini penting agar terbangun kepercayaan dan rasa bangga terhadap sekolah sehingga mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SD Islam Cendikia Faiha.

Selain dari hasil wawancara, dokumentasi rapat koordinasi seluruh guru di sekolah tersebut juga menunjukkan bahwa komunikasi yang terarah dan tujuan yang jelas menjadi fondasi utama dalam merancang strategi komunikasi. Dalam rapat koordinasi bulanan, kepala sekolah secara langsung memberikan arahan kepada seluruh guru mengenai tujuan komunikasi humas yang hendak dicapai. Langkah ini menunjukkan bahwa penetapan tujuan komunikasi bukan hanya bersifat formalitas, tetapi diimplementasikan secara nyata dalam proses kerja tim humas. Dengan tujuan yang spesifik, tim humas dapat merancang program komunikasi yang tepat sasaran dan efisien, serta dapat mengukur keberhasilan berdasarkan indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

Tujuan komunikasi yang jelas memungkinkan tim humas untuk menentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi sekolah. Hal ini juga mempermudah pengalokasian sumber daya dan memastikan program komunikasi berjalan efektif serta berdampak signifikan (Wakhidah & Oktarina, 2024). Sebagai contoh, jika tujuan komunikasi adalah meningkatkan kesadaran masyarakat, tujuan tersebut dapat dipecah menjadi target-target kecil yang lebih terukur. Dengan demikian, program komunikasi di SD Islam Cendikia Faiha berjalan tidak hanya sebagai alat promosi, tetapi juga sebagai strategi penguatan reputasi dan peningkatan kepercayaan publik.

Kesimpulannya, SD Islam Cendikia Faiha Palembang telah menjalankan komunikasi humas dengan tujuan yang jelas dan terencana dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dan dokumentasi yang menunjukkan koordinasi yang rutin dan terarah. Komunikasi yang efektif tersebut berkontribusi besar dalam membangun citra positif sekolah, menarik minat calon siswa, memperkuat kepercayaan orang tua, serta membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat sekitar (Khorotunniswah et al., 2020). Dengan demikian, komunikasi humas di sekolah ini menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mengembangkan dan mempertahankan reputasi sekolah sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

## **Pembagian Tugas yang Jelas**

Berdasarkan hasil penelitian di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, pembagian tugas yang jelas dalam tim Humas menjadi faktor penting dalam kelancaran komunikasi sekolah. Waka Humas, Bapak S, menjelaskan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab telah dilakukan sesuai dengan keahlian masing-masing anggota tim, mulai dari pengelolaan media sosial, publikasi cetak, komunikasi internal, hingga hubungan dengan media atau masyarakat luar. Pembagian yang rata ini bertujuan agar setiap anggota memiliki peran spesifik yang dapat mendukung kelancaran operasional komunikasi. Kepala Sekolah, Ibu SN, menambahkan bahwa tim Humas bertanggung jawab mengelola berbagai platform media sosial dan memproduksi konten promosi yang merefleksikan nilai-nilai dan prestasi sekolah. Pembuatan materi seperti brosur, banner, dan video juga menjadi bagian dari tugas mereka untuk membangun citra positif sekolah secara digital dan cetak.

Namun, wawancara dengan anggota tim Humas, Ibu N, mengungkapkan kendala yang muncul akibat keterbatasan jumlah anggota. Dengan hanya dua orang dalam tim, mereka kerap mengalami overload tugas, terutama saat mengelola acara sekolah yang menuntut koordinasi pengelolaan media sosial, dokumentasi, dan komunikasi eksternal secara bersamaan. Kondisi ini menyebabkan beberapa tugas tidak mendapat perhatian optimal dan berdampak pada penurunan kualitas kerja akibat kelelahan. Kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun pembagian tugas sudah jelas dan terstruktur, keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan komunikasi yang efektif.

Hasil dokumentasi berupa rapat pengarahan yang melibatkan Kepala Sekolah, Waka Humas, dan Tim Humas juga menegaskan pentingnya rapat koordinasi sebagai sarana menghindari tumpang tindih tugas dan memastikan pembagian kerja yang adil. Rapat ini menjadi wadah untuk memperjelas peran setiap anggota sehingga strategi komunikasi dapat dijalankan secara lebih terorganisir dan efisien. Pembagian tugas yang jelas tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menunjukkan profesionalisme dalam pengelolaan komunikasi sekolah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pembagian tugas yang jelas dan terstruktur sangat penting dalam mendukung kelancaran program komunikasi di SD Islam Cendikia Faiha Palembang. Namun, keterbatasan jumlah anggota tim menjadi kendala signifikan yang dapat menurunkan efektivitas kerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja tim Humas dan menjaga kualitas komunikasi, disarankan adanya penambahan anggota atau alokasi sumber daya yang lebih memadai. Hal ini akan membantu distribusi beban kerja yang lebih seimbang dan memastikan setiap tugas dapat terlaksana dengan optimal.

## **Penggunaan Media Secara Efektif**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh gambaran bahwa penggunaan media secara efektif berperan penting dalam membangun komunikasi yang kuat antara pihak sekolah dengan masyarakat maupun wali siswa. SD Islam Cendikia Faiha Palembang merupakan salah satu sekolah yang telah memanfaatkan media secara maksimal untuk memperkuat citra positif dan reputasi institusinya. Wawancara yang dilakukan dengan Wakil Kepala Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas sekolah menunjukkan bahwa media sosial seperti Instagram, WhatsApp, YouTube, serta website sekolah digunakan secara strategis untuk menyampaikan berbagai informasi penting. Konten yang dipublikasikan mencakup kegiatan harian, prestasi siswa, hingga dokumentasi acara resmi sekolah, yang bertujuan memperkenalkan sekolah kepada masyarakat secara luas.

Wakil Kepala Humas menyampaikan bahwa media sosial, khususnya Instagram, dimanfaatkan sebagai sarana untuk mempublikasikan berbagai aktivitas sekolah, sehingga masyarakat mengetahui bahwa SD Islam Cendikia Faiha adalah sekolah Islam yang aktif dan

berkualitas di Palembang. Senada dengan hal tersebut, Kepala Sekolah menegaskan bahwa media sosial menjadi sarana promosi utama yang efektif dan mudah dijangkau oleh orang tua dalam era digital saat ini. Media menjadi pacuan utama dalam pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah terbaik bagi anak mereka. Tim Humas pun menjelaskan bahwa pemilihan media sosial sebagai alat komunikasi didasari oleh efektivitas dan efisiensi dalam menjangkau audiens yang diinginkan. Tim ini secara aktif memproduksi konten yang kreatif dan relevan untuk menjaga keterlibatan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh sekolah.

Penguatan data wawancara diperoleh dari dokumentasi yang menunjukkan adanya pengelolaan media sosial sekolah secara aktif. Dokumentasi kegiatan seperti Apel Pramuka yang dilakukan setiap hari Kamis menjadi bukti bahwa Tim Humas sigap dalam melakukan dokumentasi untuk kemudian diposting sebagai konten media sosial. Hal ini tidak hanya menunjukkan keteraturan dalam publikasi informasi, tetapi juga menggambarkan konsistensi dan keseriusan sekolah dalam membangun reputasi. Hasil observasi awal pada 14 November 2024 juga membuktikan bahwa penggunaan media sosial telah diintegrasikan dengan baik dalam aktivitas sekolah sehari-hari, dan konten yang dihasilkan menjadi rujukan utama bagi masyarakat dalam menilai kualitas pendidikan yang ditawarkan.

Dengan pemilihan media yang tepat dan strategi komunikasi yang terencana, SD Islam Cendikia Faiha mampu menyampaikan pesan secara lebih efektif kepada target audiens. Media sosial, yang sesuai dengan karakteristik masyarakat modern, dipilih untuk menjangkau audiens muda dan orang tua yang aktif dalam dunia digital. Strategi ini terbukti berhasil karena mampu meningkatkan partisipasi dan perhatian masyarakat terhadap sekolah. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan media oleh SD Islam Cendikia Faiha berkontribusi besar dalam membentuk komunikasi yang kuat, membangun citra positif, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sekolah sebagai lembaga pendidikan Islam berkualitas di Palembang.

### **Perbaikan Berkelanjutan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, perbaikan berkelanjutan dalam komunikasi Humas merupakan aspek krusial dalam membangun dan mempertahankan citra positif lembaga. Waka Humas, Kepala Sekolah, dan tim Humas secara konsisten menyatakan pentingnya evaluasi rutin yang dilakukan setiap minggu, khususnya melalui rapat evaluasi yang diadakan pada hari Jumat. Dalam rapat tersebut, seluruh guru, tim Humas, dan pihak terkait berkumpul untuk membahas kendala dan hambatan yang ditemui selama proses komunikasi dan operasional sekolah, serta mencari solusi agar masalah yang sama tidak terulang kembali. Hal ini menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari seluruh unsur sekolah untuk terus memperbaiki strategi komunikasi demi meningkatkan kepercayaan publik.

Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti efektivitas media yang digunakan dan kualitas konten, tetapi juga menitikberatkan pada kesesuaian pesan dengan visi, misi, dan tujuan sekolah dalam membangun citra yang positif. Waka Humas menekankan bahwa evaluasi dilakukan dengan melibatkan analisis data, feedback dari publik, serta diskusi intensif antar anggota tim, sehingga perbaikan yang dilakukan benar-benar berdasarkan data dan kebutuhan aktual. Hambatan seperti keterbatasan waktu, sumber daya, anggaran, dan tantangan mengikuti tren media yang cepat berubah menjadi tantangan nyata yang harus dihadapi, namun tidak menjadi penghalang untuk melakukan inovasi dan penyesuaian strategi secara berkelanjutan.

Kepala Sekolah SD Islam Cendikia Faiha juga mengungkapkan bahwa evaluasi komunikasi tidak hanya terfokus pada Humas, melainkan juga mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan proses pembelajaran dan manajemen sekolah. Dengan mengadakan rapat

mingguan, seluruh guru diberikan ruang untuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi sehingga perbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh dan sistematis. Ini menjadi bukti bahwa proses perbaikan bukan sekadar formalitas, melainkan langkah nyata untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah secara keseluruhan.

Dari hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 15 November 2024, terlihat bahwa rutinitas rapat evaluasi mingguan benar-benar dilaksanakan secara disiplin dan menjadi wadah efektif untuk merumuskan solusi atas berbagai kendala komunikasi dan operasional. Tim Humas secara khusus fokus pada penggunaan media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan website sekolah untuk menjangkau audiens dengan lebih efektif. Evaluasi konten dan keterlibatan audiens menjadi fokus utama agar pesan yang disampaikan tetap relevan dan menarik, sehingga citra positif sekolah dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, perbaikan berkelanjutan dalam komunikasi Humas di SD Islam Cendikia Faiha merupakan cerminan sikap responsif dan adaptif lembaga terhadap dinamika komunikasi dan kebutuhan publik. Melalui proses evaluasi yang melibatkan seluruh pihak terkait, sekolah mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi komunikasi serta melakukan penyesuaian yang diperlukan. Dengan demikian, strategi komunikasi yang diterapkan tidak hanya meningkatkan reputasi sekolah, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dan kredibilitas SD Islam Cendikia Faiha sebagai lembaga pendidikan Islam yang profesional dan terpercaya. Perbaikan berkelanjutan ini menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan dan kemajuan institusi di tengah tantangan perkembangan media dan teknologi komunikasi.

### **Faktor-faktor Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Lembaga**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi Humas dalam membangun citra lembaga di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung utama yang sangat berpengaruh dalam membentuk citra positif sekolah. Faktor pertama adalah komunikasi yang efektif. Dari hasil wawancara dengan berbagai pihak seperti Waka Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas, diketahui bahwa komunikasi dijadikan sebagai pilar utama dalam menjalin hubungan harmonis antara sekolah dengan orang tua siswa maupun masyarakat luas. Melalui komunikasi yang terencana dan terbuka, pihak sekolah dapat menyampaikan informasi terkait visi, misi, program unggulan, serta perkembangan siswa secara jelas dan tepat sasaran. Komunikasi dua arah ini juga memungkinkan pihak sekolah menerima berbagai masukan yang konstruktif dari masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Hal ini diperkuat dengan dokumentasi berupa foto kegiatan bersama antara guru dan wali murid, yang menunjukkan adanya komunikasi yang erat dan harmonis, sehingga mendukung terciptanya citra lembaga yang positif di mata publik.

Faktor pendukung kedua adalah kesadaran akan pentingnya tanggung jawab sosial. Waka Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas secara konsisten menekankan bahwa tanggung jawab sosial bukan hanya menjadi bagian dari strategi komunikasi, tetapi juga menjadi bagian dari identitas sekolah. SD Islam Cendikia Faiha aktif menyelenggarakan kegiatan sosial seperti bakti sosial, santunan anak yatim, serta program kebersihan lingkungan yang tidak hanya melibatkan siswa, tetapi juga keluarga besar sekolah. Dokumentasi berupa foto kegiatan berbagi sembako kepada warga sekitar menunjukkan adanya kepedulian nyata sekolah terhadap masyarakat. Komitmen sosial ini disebarluaskan melalui berbagai media, termasuk media sosial, sehingga masyarakat mendapatkan gambaran bahwa sekolah ini tidak hanya berorientasi pada prestasi akademik, tetapi juga memiliki peran aktif dalam mendukung kesejahteraan sosial. Hal ini turut memperkuat kepercayaan publik terhadap sekolah dan memperkuat citra positifnya sebagai lembaga pendidikan Islam yang peduli terhadap nilai-nilai sosial.

Faktor ketiga yang menjadi pendukung signifikan adalah perkembangan media komunikasi. Waka Humas, Kepala Sekolah, dan Tim Humas menyatakan bahwa pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp sangat membantu dalam mempercepat penyebaran informasi dan memperluas jangkauan komunikasi. Sekolah kini tidak lagi hanya mengandalkan media cetak atau komunikasi lisan, tetapi telah memanfaatkan media digital secara optimal untuk menjangkau orang tua siswa dan masyarakat luas secara real-time. Orang tua dapat mengikuti perkembangan anak-anak mereka secara langsung melalui unggahan visual kegiatan sekolah. Media komunikasi ini juga menjadi sarana publikasi berbagai prestasi dan program sekolah, sehingga masyarakat memiliki akses informasi yang lengkap dan menarik. Ketiga faktor tersebut—komunikasi yang efektif, tanggung jawab sosial, dan pemanfaatan media komunikasi modern—saling bersinergi dalam memperkuat peran Humas SD Islam Cendikia Faiha Palembang dalam membangun citra lembaga yang unggul, terpercaya, dan berorientasi pada nilai-nilai keislaman serta sosial kemasyarakatan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SD Islam Cendikia Faiha Palembang, dapat disimpulkan bahwa komunikasi humas memiliki peran strategis dalam membangun citra positif lembaga pendidikan. Komunikasi tersebut dijalankan secara sistematis dan terarah, dengan tujuan yang jelas untuk membentuk persepsi positif masyarakat terhadap sekolah. Keberhasilan komunikasi humas di sekolah ini ditunjang oleh pembagian tugas yang jelas dalam tim humas, penggunaan media secara efektif, serta komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Setiap anggota tim humas memiliki peran spesifik yang mendukung kelancaran operasional komunikasi, meskipun keterbatasan jumlah personel masih menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui penambahan sumber daya. Di sisi lain, pemanfaatan media sosial seperti Instagram, YouTube, dan website sekolah terbukti sangat efektif dalam menyampaikan informasi, memperluas jangkauan audiens, dan membangun keterlibatan masyarakat. Strategi komunikasi yang dijalankan juga selalu dievaluasi secara berkala melalui rapat rutin, yang menjadi wadah untuk menemukan solusi dari hambatan yang dihadapi. Secara keseluruhan, praktik komunikasi humas di SD Islam Cendikia Faiha Palembang telah berkontribusi besar dalam meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat hubungan dengan berbagai pihak, serta menempatkan sekolah sebagai institusi pendidikan Islam yang unggul, inovatif, dan terpercaya di Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bairizki, A. (2021). *Manajemen Public Relations (Teori dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi)*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Diana, E., Solehah, S. R., Nadifah, S., & Rohmah, N. (2023). Pengelolaan Digital Public Relation dalam Membangun Citra Positif Madrasah. *Semantik : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Budaya*, 1(4), 192–202. <https://doi.org/10.61132/semantik.v1i4.158>
- Erlin, Andriani, L., Andriani, D., Nurmaya, Wahyuningsih, A., Febrianti, I., & Burhan, M. R. (2024). Peran Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Di Lembaga Pendidikan. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i1.1504>
- Khorotunniswah, L., Ma'arif, S., & Huda, M. N. (2020). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Lembaga. *Jurnal Kependidikan Islam*, 10(2), 176–189. <https://doi.org/10.15642/jkpi.2020.10.2.176-189>
- Lestari, D. E. (2017). *Peran Strategis Hubungan Masyarakat pada Sekolah Unggul Berorientasi Stakeholder: Studi kasus di Sekolah Menengah Kejuruan Sunan Drajat Lamongan*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Mardiana, W., Hamim, H., & Widiyanto, K. (2017). Strategi Komunikasi Public Relations

- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk Meningkatkan Citra di Mata Publik. *Jurnal Representamen*, 3(2), 1–6.
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, Akib, S., & Daud, R. F. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Mukhtar, M. (2017). Pemasaran Dan Upaya Dalam Mempengaruhi Harapan Stakeholder Dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Tarbawi : Jurnal Pendidikan Islam*, 14(2), 161–178.  
<https://doi.org/10.34001/tarbawi.v14i2.621>
- Muksin, N. N., Affatia, D., & Lubis, A. (2024). *Public Relations dan Kehumasan: Penerapan di Lembaga Publik, Kesehatan, dan Industri*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Muspawi, M., Vilanti, F. A., & Ekayani, P. (2024). Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 395.  
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4069>
- Nabilah, N., & Nurhanifah. (2023). Strategi Humas Pondok Pesantren Ar-Raudlatul Hasanah Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Masyarakat Sumatera Utara. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(2), 540–551.  
<https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.352>
- Rozi, M. A. F. (2017). Strategi Hubungan Masyarakat dalam Pendidikan Islam. *EDUKASI: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 131–144.
- Sumendap, R. (2021). Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Tondano. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1435–1442.  
<https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1435-1442.2021>
- Syah, M. (2016). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wakhidah, U. S., & Oktarina, N. (2024). Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah. *Business and Accounting Education Journal*, 5(2), 325–340.  
<https://doi.org/10.15294/baej.v5i2.12967>
- Widjaja, B. (2017). *Manajemen Humas: Konsep, Strategi, Dan Aplikasi Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yaqien, N. (2012). Membangun Kepercayaan Masyarakat Pada Madrasah Melalui Pameran Pendidikan. *Madrasah: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Dasar*, 2(2), 192–206.  
<https://doi.org/10.18860/jt.v2i2.1827>