JOURNAL OF HUMAN AND EDUCATION

E-ISSN: 2776-5857 | P-ISSN: 2776-7876
Website: https://jahe.or.id/index.php/jahe
Vol. 6, No. 6 (2026)

Manajemen Kehumasan Dan Pelayanan Publik Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat di SD IT Al-Malik Prabumulih

Lasni Sutri[1*], Saipul Annur[2], Baharudin[3]
UIN Raden Fatah Palembang
**Email Korespondensi: lasnisutri@guru.sd.belajar.id*

ABSTRAK
Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan lembaga pendidikan. Sekolah tidak hanya dituntut memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang efektif, terbuka, responsif, dan berkelanjutan dengan orang tua serta masyarakat. Dalam konteks tersebut, manajemen kehumasan dan pelayanan publik memiliki peran strategis karena keduanya menjadi bagian penting dalam membangun hubungan antara sekolah dengan *stakeholder*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen kehumasan dan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat di SD IT Al-Malik Prabumulih. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan kepala sekolah, pengelola humas, guru, tenaga kependidikan, dan orang tua peserta didik sebagai sumber informasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen kehumasan dan pelayanan publik memiliki keterkaitan dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, pelayanan yang responsif, keterlibatan orang tua, pemanfaatan media komunikasi, serta penanganan aspirasi dan pengaduan. Kepercayaan masyarakat tidak hanya terbentuk melalui publikasi program dan prestasi sekolah, tetapi terutama melalui pengalaman nyata masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan berinteraksi dengan sekolah. Penelitian ini menunjukkan pentingnya integrasi manajemen kehumasan dan pelayanan publik sebagai strategi penguatan hubungan sekolah dengan masyarakat dalam konteks pendidikan Islam terpadu.
Kata kunci: Manajemen kehumasan, pelayanan publik, kepercayaan masyarakat, sekolah Islam terpadu, SD IT Al-Malik Prabumulih

ABSTRACT
Public trust is a crucial factor in the sustainability of educational institutions. Schools are not only required to provide quality educational services but must also be able to build effective, open, responsive, and continuous communication with parents and the community. In this context, public relations management and public services play a strategic role, as both are essential components in building relationships between the school and its stakeholders. This study aims to analyze public relations management and public services in building public trust at SD IT Al-Malik Prabumulih. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation, involving the principal, public relations staff, teachers, educational personnel, and students' parents as informants. Data analysis was conducted

through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The results indicate that public relations management and public services are interrelated in building public trust through two-way communication, information transparency, responsive services, parental involvement, the use of communication media, as well as the handling of aspirations and complaints. Public trust is formed not only through the publication of school programs and achievements but primarily through the community's actual experiences in receiving services and interacting with the school. This study highlights the importance of integrating public relations management and public services as a strategy to strengthen the relationship between the school and the community within the context of integrated Islamic education.
Keywords: *Public relations management, public service, public trust, integrated Islamic school, SD IT Al-Malik Prabumulih*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki kedudukan strategis dalam kehidupan masyarakat. Sekolah sebagai lembaga pendidikan tidak hanya memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap lembaga pendidikan menyebabkan sekolah perlu membangun hubungan yang lebih terbuka dan komunikatif dengan *stakeholder*. Masyarakat semakin mempertimbangkan berbagai aspek ketika menentukan pilihan pendidikan bagi anak, tidak hanya dari sisi prestasi akademik, tetapi juga kualitas guru, pembinaan karakter, budaya sekolah, kualitas pelayanan, komunikasi dengan orang tua, transparansi, dan kemampuan sekolah dalam memberikan respons terhadap kebutuhan peserta didik. Penelitian mengenai sekolah dasar menunjukkan bahwa pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah berkaitan dengan prestasi peserta didik, kegiatan sekolah, kenyamanan komunikasi dengan guru, serta perhatian sekolah terhadap perkembangan anak (Wahyuni et al., 2025).

Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu modal penting bagi keberlangsungan lembaga pendidikan. Kepercayaan dapat dipahami sebagai keyakinan *stakeholder* bahwa lembaga mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara konsisten dan dapat memenuhi harapan yang telah dibangun. Kepercayaan tidak terbentuk hanya melalui penyampaian informasi atau kegiatan promosi sekolah, tetapi berkembang melalui pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan lembaga. Ketika masyarakat memperoleh informasi yang jelas, pelayanan yang baik, komunikasi yang terbuka, dan merasakan adanya perhatian sekolah terhadap kebutuhan peserta didik, maka kepercayaan dapat berkembang secara positif. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif, pelayanan yang kurang responsif, serta ketidaksesuaian antara informasi dan kenyataan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap sekolah. Penelitian tentang kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah dasar menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan orang tua, terutama melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas pelayanan (Winda, 2025).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aspek kepercayaan masyarakat memperoleh perhatian penting. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan pembangunan kepercayaan masyarakat sebagai salah satu tujuan penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi tersebut juga menegaskan pentingnya pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan (Republik Indonesia, 2009). Prinsip-prinsip tersebut memiliki relevansi dalam pengelolaan lembaga

pendidikan karena sekolah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai bentuk layanan pendidikan.

Pelayanan sekolah mencakup berbagai aktivitas, mulai dari pelayanan administrasi peserta didik, pelayanan informasi, komunikasi mengenai perkembangan belajar, pelayanan kepada orang tua, penerimaan peserta didik, penyampaian program sekolah, hingga penanganan aspirasi dan pengaduan. Kualitas pelayanan tersebut akan memengaruhi pengalaman *stakeholder* ketika berinteraksi dengan sekolah. Oleh karena itu, pelayanan publik dalam pendidikan tidak dapat dipisahkan dari upaya sekolah membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan orang tua terhadap lembaga pendidikan (Marisa et al., 2022).

Selain pelayanan publik, manajemen kehumasan memiliki peran penting dalam mengelola hubungan antara sekolah dan masyarakat. Humas sekolah berfungsi sebagai penghubung yang memungkinkan sekolah menyampaikan informasi sekaligus menerima aspirasi masyarakat. Manajemen kehumasan yang baik membutuhkan perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, komunikasi, dan evaluasi yang sistematis. Humas tidak seharusnya hanya dipahami sebagai kegiatan publikasi, tetapi sebagai proses membangun hubungan yang saling menguntungkan antara sekolah dengan *stakeholder*. Penelitian Azhar et al. (2022) menunjukkan bahwa manajemen humas di SD IT Qur'an Kisaran dilaksanakan melalui fungsi-fungsi manajemen untuk mendukung pengembangan lembaga pendidikan.

Perkembangan teknologi digital turut mengubah pola hubungan sekolah dengan masyarakat. Sekolah dapat memanfaatkan media sosial, grup komunikasi, *website*, dan berbagai platform digital untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan dan program sekolah. Media digital memberikan peluang bagi sekolah untuk menyampaikan informasi secara cepat dan luas. Namun, pemanfaatan media tersebut juga membutuhkan pengelolaan yang bertanggung jawab karena informasi yang disampaikan melalui media digital dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap lembaga. Nurdiansyah (2026) menunjukkan bahwa strategi manajemen humas yang terencana, berbasis pemetaan *stakeholder*, menggunakan komunikasi multisaluran, serta melibatkan publik secara aktif dapat mendukung penguatan kepercayaan *stakeholder* pendidikan.

Penelitian mengenai manajemen humas menunjukkan bahwa pengelolaan hubungan masyarakat dapat berperan dalam pengembangan lembaga pendidikan melalui komunikasi, kerja sama, dan keterlibatan *stakeholder* (Azhar et al., 2022). Penelitian lain menunjukkan bahwa strategi manajemen humas yang dilakukan melalui pemetaan *stakeholder*, komunikasi multisaluran, pelibatan publik, dan evaluasi dapat mendukung penguatan kepercayaan *stakeholder* pendidikan (Nurdiansyah, 2026). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manajemen kehumasan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga dengan proses membangun hubungan yang berkelanjutan.

Dalam konteks sekolah dasar, kepercayaan orang tua juga memiliki keterkaitan dengan pengalaman mereka terhadap kinerja guru, kegiatan sekolah, prestasi peserta didik, komunikasi, dan perhatian sekolah terhadap perkembangan anak. Wahyuni et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman orang tua dalam berinteraksi dengan sekolah menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan terbentuknya kepercayaan terhadap lembaga pendidikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kualitas interaksi yang mereka alami secara langsung.

SD IT Al-Malik Prabumulih sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu berada dalam lingkungan masyarakat yang memiliki harapan terhadap kualitas pendidikan akademik sekaligus pembentukan karakter dan nilai-nilai keislaman peserta didik. Dalam kondisi tersebut, kemampuan sekolah dalam membangun komunikasi dan memberikan pelayanan menjadi bagian penting dalam membentuk hubungan dengan masyarakat. Identitas sekolah sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu juga memberikan karakter tersendiri dalam pengelolaan hubungan dengan *stakeholder*, karena nilai-nilai keislaman tidak hanya menjadi bagian dari proses pembelajaran, tetapi juga dapat tercermin dalam budaya pelayanan dan komunikasi sekolah.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai manajemen kehumasan dan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat di SD IT Al-Malik Prabumulih menjadi penting dilakukan. Kajian ini tidak hanya melihat bagaimana sekolah menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga bagaimana komunikasi tersebut terintegrasi dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh *stakeholder*. Dengan demikian, manajemen kehumasan dan pelayanan publik dipandang sebagai dua aspek yang saling melengkapi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Tinjauan Pustaka

A. Manajemen Kehumasan

Manajemen kehumasan merupakan proses pengelolaan hubungan antara organisasi dengan publik melalui komunikasi yang terencana dan berkelanjutan. Dalam lembaga pendidikan, humas memiliki fungsi sebagai penghubung antara sekolah dengan *stakeholder* internal maupun eksternal. *Stakeholder* internal meliputi kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik, sedangkan *stakeholder* eksternal meliputi orang tua, masyarakat, yayasan, pemerintah, serta berbagai mitra sekolah. Hubungan tersebut membutuhkan komunikasi yang terencana agar tujuan lembaga dapat dipahami dan memperoleh dukungan masyarakat.

Humas dalam lembaga pendidikan memiliki posisi strategis dalam membangun hubungan antara sekolah dengan masyarakat melalui pengelolaan komunikasi dan penyampaian informasi yang mampu membentuk citra positif lembaga. Penelitian Annur dan Audina (2020) menunjukkan bahwa keberadaan humas memiliki peran dalam membangun citra sekolah melalui hubungan dan komunikasi dengan publik sekolah.

Secara manajerial, kegiatan kehumasan dapat dikaitkan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Perencanaan humas berkaitan dengan penentuan tujuan komunikasi, sasaran informasi, pesan, media, serta program hubungan dengan masyarakat. Pengorganisasian berkaitan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab dalam mengelola hubungan dengan *stakeholder*. Pelaksanaan berkaitan dengan kegiatan komunikasi dan hubungan sekolah dengan masyarakat, sedangkan evaluasi digunakan untuk mengetahui efektivitas kegiatan dan menentukan perbaikan berikutnya.

Azhar et al. (2022) menjelaskan bahwa manajemen humas pada lembaga pendidikan dapat menjadi bagian penting dalam pengembangan lembaga melalui pengelolaan komunikasi dan hubungan dengan masyarakat. Dalam praktik pendidikan, humas tidak hanya menjalankan fungsi publikasi, tetapi juga membangun hubungan, menjalin kerja sama, serta memperoleh dukungan dari masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan humas sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga mengelola komunikasi secara konsisten. Perkembangan lingkungan digital menuntut lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya, termasuk kemampuan memanfaatkan teknologi dalam komunikasi dan pengelolaan informasi lembaga (Noor et al., 2026).

Manajemen humas yang efektif juga membutuhkan komunikasi dua arah. Komunikasi satu arah hanya menempatkan masyarakat sebagai penerima informasi, sedangkan komunikasi dua arah memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat, aspirasi, pertanyaan, dan keluhan. Komunikasi dua arah memungkinkan sekolah memperoleh informasi mengenai kebutuhan *stakeholder* sehingga program dan pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi masyarakat.

B. Pelayanan Publik dalam Pendidikan

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Dalam konteks pendidikan, pelayanan publik dapat diwujudkan melalui pelayanan administrasi, pelayanan akademik, pelayanan informasi, pelayanan kepada orang tua, pelayanan peserta didik, serta mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan. Kualitas

pelayanan tersebut menjadi bagian dari pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan lembaga pendidikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus memperhatikan prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Republik Indonesia, 2009). Prinsip tersebut dapat menjadi landasan bagi sekolah dalam mengembangkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

Dalam konteks sekolah, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga oleh perilaku dan sikap pemberi layanan. Keramahan, kesopanan, kemampuan memberikan informasi, respons terhadap pertanyaan, dan kesediaan menerima masukan merupakan bagian dari pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh orang tua. Oleh sebab itu, pelayanan publik perlu dikembangkan sebagai budaya organisasi yang melibatkan seluruh warga sekolah. Pelayanan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan administrasi yang efektif karena administrasi menjadi salah satu instrumen dalam memastikan proses pelayanan berjalan secara sistematis, tertib, dan berorientasi pada peningkatan mutu (Brutu et al., 2024).

C. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan terbentuk melalui proses yang berlangsung secara bertahap. Masyarakat akan membangun persepsi berdasarkan informasi yang mereka terima dan pengalaman ketika berinteraksi dengan sekolah. Kepercayaan dapat diperkuat apabila sekolah menunjukkan konsistensi, keterbukaan, profesionalitas, dan kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik. Wahyuni et al. (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan orang tua terhadap sekolah dasar berkaitan dengan berbagai pengalaman yang mereka rasakan, termasuk komunikasi dengan guru, kinerja guru, kegiatan sekolah, prestasi peserta didik, dan perhatian terhadap anak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh citra lembaga secara umum, tetapi juga oleh pengalaman langsung *stakeholder*.

Kepercayaan juga memiliki hubungan dengan transparansi dan akuntabilitas. Ketika sekolah memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan melaksanakan program sesuai dengan apa yang telah dikomunikasikan, masyarakat memperoleh dasar yang lebih kuat untuk mempercayai lembaga. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara informasi dengan kenyataan dapat menimbulkan keraguan terhadap kredibilitas sekolah.

D. Hubungan Manajemen Kehumasan, Pelayanan Publik dan Kepercayaan

Manajemen kehumasan dan pelayanan publik memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Kehumasan mengelola komunikasi dan hubungan sekolah dengan masyarakat, sedangkan pelayanan publik memberikan pengalaman nyata kepada masyarakat. Komunikasi yang baik dapat menyampaikan informasi mengenai kualitas dan program sekolah, tetapi kepercayaan akan semakin kuat apabila informasi tersebut sesuai dengan pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan.

Nurdiansyah (2026) menunjukkan bahwa komunikasi multisaluran, pemetaan *stakeholder*, pelibatan publik, dan evaluasi merupakan unsur penting dalam strategi manajemen humas untuk membangun kepercayaan *stakeholder*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya dibangun melalui satu aktivitas, melainkan melalui rangkaian proses komunikasi dan hubungan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, penguatan citra tidak hanya berkaitan dengan kegiatan promosi, tetapi juga dengan kemampuan lembaga mengintegrasikan nilai-nilai keislaman, mutu layanan, dan pengelolaan lembaga secara profesional. Integrasi tersebut dapat memperkuat citra sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Listari et al., 2026).

E. Research Gap

Penelitian mengenai hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus. Azhar et al. (2022) mengkaji manajemen hubungan masyarakat dalam pengembangan lembaga pendidikan, sedangkan Nurdiansyah (2026) mengkaji strategi manajemen humas dalam membangun kepercayaan *stakeholder* pendidikan melalui pemetaan *stakeholder*, komunikasi multisaluran, pelibatan publik, dan evaluasi. Penelitian Wahyuni et al. (2025) lebih berfokus pada kepercayaan orang tua di sekolah dasar dengan mengaitkannya dengan kinerja guru, komunikasi, prestasi peserta didik, kegiatan sekolah, dan perhatian terhadap peserta didik. Sementara itu, penelitian mengenai *branding* sekolah juga memperlihatkan bahwa citra dan komunikasi dapat berhubungan dengan terbentuknya kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Rahmanita et al., 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa manajemen humas, komunikasi, kinerja sekolah, citra, *branding*, dan kepercayaan masyarakat telah menjadi objek kajian yang cukup berkembang. Namun, terdapat ruang penelitian yang masih dapat dikembangkan, yaitu kajian yang secara khusus mengintegrasikan manajemen kehumasan dan pelayanan publik sebagai proses yang saling berkaitan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Sebagian kajian lebih menekankan aspek komunikasi dan citra, sementara kajian lain menekankan kualitas kinerja atau pengalaman orang tua. Integrasi antara pengelolaan komunikasi eksternal dengan pengalaman pelayanan masyarakat masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Pelayanan pendidikan dalam lembaga pendidikan Islam memiliki dimensi profesional sekaligus moral. Profesionalisme pelayanan perlu berjalan bersama nilai amanah dan ihsan sehingga interaksi antara sekolah, peserta didik, orang tua, dan masyarakat tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan layanan, tetapi juga mencerminkan etika Islam (Wulan Dari et al., 2026).

Research gap berikutnya berkaitan dengan konteks lembaga pendidikan. Penelitian tentang kehumasan dan kepercayaan *stakeholder* telah dilakukan pada berbagai jenjang pendidikan, tetapi kajian yang secara khusus melihat hubungan manajemen kehumasan dan pelayanan publik pada sekolah dasar Islam terpadu di tingkat lokal masih relatif terbatas. SD IT Al-Malik Prabumulih memiliki karakteristik sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu yang tidak hanya memberikan layanan akademik, tetapi juga mengembangkan pembinaan karakter dan nilai-nilai keislaman. Karakteristik tersebut dapat memengaruhi pola komunikasi, pelayanan, dan ekspektasi masyarakat terhadap sekolah.

Dengan demikian, kebaruan atau kontribusi kajian ini terletak pada upaya menganalisis kepercayaan masyarakat melalui perspektif yang menghubungkan tiga unsur, yaitu manajemen kehumasan, pelayanan publik, dan pengalaman *stakeholder*. Kajian tidak memandang humas semata-mata sebagai aktivitas publikasi dan tidak memandang pelayanan semata-mata sebagai aktivitas administratif, tetapi melihat keduanya sebagai bagian dari proses membangun hubungan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses manajemen kehumasan dan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena berdasarkan perspektif subjek penelitian dan kondisi yang berlangsung secara alamiah.

Penelitian dilaksanakan di SD IT Al-Malik Prabumulih. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan kehumasan dan pelayanan sekolah, seperti kepala sekolah, pengelola humas, guru, tenaga kependidikan, dan orang tua peserta didik. Data sekunder diperoleh melalui

dokumentasi yang berkaitan dengan program sekolah, kegiatan kehumasan, media komunikasi, publikasi kegiatan, serta dokumen pelayanan yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses komunikasi dan pelayanan yang berlangsung di lingkungan sekolah. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dianggap mengetahui dan terlibat dalam pengelolaan kehumasan serta pelayanan sekolah. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, terutama berkaitan dengan program humas, media komunikasi, kegiatan sekolah, dan bentuk interaksi sekolah dengan masyarakat.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dikategorikan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan untuk menemukan pola hubungan antara manajemen kehumasan, pelayanan publik, dan kepercayaan masyarakat. Kesimpulan kemudian ditarik berdasarkan pola dan temuan yang diperoleh dari keseluruhan data penelitian. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan orang tua. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi dimaksudkan untuk meningkatkan kredibilitas data dan memastikan bahwa kesimpulan penelitian didasarkan pada informasi yang konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen kehumasan di sekolah pada dasarnya merupakan proses strategis dalam membangun hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat. Dalam konteks SD IT Al-Malik Prabumulih, manajemen kehumasan dapat diarahkan pada terciptanya komunikasi yang terbuka antara sekolah dengan orang tua dan *stakeholder* lainnya. Perencanaan kehumasan perlu mempertimbangkan kebutuhan informasi masyarakat, karakteristik *stakeholder*, tujuan komunikasi, media yang digunakan, serta mekanisme evaluasi. Perencanaan yang baik akan membantu sekolah menyampaikan informasi secara sistematis dan menghindari komunikasi yang tidak terkoordinasi.

Pelaksanaan kehumasan dapat dilakukan melalui berbagai bentuk komunikasi, baik secara langsung maupun menggunakan media digital. Komunikasi langsung dapat dilakukan melalui pertemuan dengan orang tua, kegiatan sekolah, forum komunikasi, maupun konsultasi mengenai perkembangan peserta didik. Sementara itu, komunikasi digital dapat dilakukan melalui grup komunikasi, media sosial, *website*, dan platform lain yang digunakan sekolah. Penggunaan berbagai saluran komunikasi memungkinkan informasi disampaikan secara lebih cepat, tetapi tetap membutuhkan koordinasi agar informasi yang diberikan konsisten.

Komunikasi dua arah menjadi salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan. Sekolah tidak cukup hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga perlu mendengarkan masyarakat. Orang tua perlu memperoleh ruang untuk menyampaikan pertanyaan, saran, kritik, dan aspirasi. Komunikasi yang memberikan ruang partisipasi dapat memperkuat hubungan emosional dan sosial antara sekolah dengan orang tua. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nurdiansyah (2026) yang menunjukkan bahwa komunikasi dua arah, pelibatan publik, dan pemetaan *stakeholder* merupakan bagian penting dalam strategi manajemen humas untuk membangun kepercayaan *stakeholder*. (*jurnal.umsu.ac.id*)

Pelayanan publik menjadi aspek yang melengkapi fungsi kehumasan. Masyarakat tidak hanya menilai sekolah berdasarkan informasi yang dipublikasikan, tetapi juga berdasarkan pengalaman ketika mendapatkan pelayanan. Orang tua yang datang ke sekolah, menghubungi guru, mengurus administrasi, meminta informasi mengenai perkembangan anak, atau menyampaikan keluhan akan mengalami secara langsung kualitas pelayanan sekolah. Pengalaman tersebut dapat membentuk persepsi terhadap lembaga.

Pelayanan yang baik perlu ditunjukkan melalui keramahan, ketepatan, kejelasan informasi, kecepatan merespons, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Prinsip tersebut sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menempatkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, profesional, dan akuntabel sebagai bagian penting dalam pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Dalam konteks sekolah, prinsip tersebut dapat diterapkan melalui prosedur pelayanan yang jelas dan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan orang tua.

Hubungan antara pelayanan dan kepercayaan terlihat dari pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan sekolah. Ketika orang tua mendapatkan pelayanan yang konsisten dan merasakan bahwa sekolah memberikan perhatian terhadap kebutuhan anak, pengalaman tersebut dapat menjadi dasar kepercayaan. Penelitian Wahyuni et al. (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan orang tua pada sekolah dasar berkaitan dengan berbagai pengalaman mereka terhadap kinerja guru, komunikasi, kegiatan sekolah, prestasi peserta didik, dan perhatian terhadap anak. Dengan demikian, kualitas interaksi antara sekolah dan orang tua merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan.

Transparansi informasi juga menjadi unsur penting dalam hubungan sekolah dengan masyarakat. Orang tua membutuhkan informasi mengenai program sekolah, kegiatan peserta didik, kebijakan, jadwal, serta berbagai hal yang berkaitan dengan pendidikan anak. Sekolah perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Keterbukaan informasi dapat mengurangi kesalahpahaman dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Namun, transparansi juga perlu memperhatikan batasan informasi yang berkaitan dengan privasi peserta didik dan ketentuan yang berlaku.

Pemanfaatan media digital dapat memperkuat fungsi kehumasan dan pelayanan informasi. Sekolah dapat menggunakan media digital untuk mendokumentasikan kegiatan, menyampaikan pengumuman, memperkenalkan program, menyampaikan prestasi peserta didik, dan memberikan informasi pendidikan kepada masyarakat. Namun, media digital perlu dikelola secara profesional. Publikasi sebaiknya tidak hanya berorientasi pada pencitraan, tetapi juga memberikan informasi yang substantif mengenai kegiatan dan layanan sekolah. Dengan demikian, media digital dapat menjadi sarana membangun keterhubungan antara sekolah dan masyarakat.

Sebagai sekolah Islam terpadu, SD IT Al-Malik Prabumulih juga memiliki peluang untuk membangun kepercayaan melalui penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan dan komunikasi. Nilai amanah dapat diwujudkan melalui tanggung jawab terhadap pelayanan dan informasi yang diberikan. Nilai kejujuran dapat diwujudkan melalui penyampaian informasi sesuai kondisi yang sebenarnya. Nilai kesantunan dapat tercermin dalam komunikasi antara guru, tenaga kependidikan, orang tua, dan masyarakat. Nilai kepedulian dapat diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan peserta didik dan keluarga. Dengan demikian, identitas keislaman sekolah dapat tercermin dalam praktik manajemen dan pelayanan sehari-hari.

Pelibatan orang tua juga merupakan bagian penting dari strategi membangun kepercayaan. Orang tua sebaiknya dipandang sebagai mitra pendidikan, bukan hanya sebagai penerima informasi. Keterlibatan dapat dilakukan melalui kegiatan *parenting*, pertemuan orang tua, kegiatan keagamaan, kegiatan sosial, komunikasi perkembangan anak, dan forum penyampaian aspirasi. Ketika orang tua merasa dilibatkan, mereka memiliki kesempatan untuk memahami program sekolah dan memberikan masukan berdasarkan pengalaman mereka.

Penanganan keluhan merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. Keluhan dapat menjadi sumber informasi mengenai bagian pelayanan yang masih membutuhkan perbaikan. Sekolah perlu memiliki mekanisme yang jelas agar orang tua dapat menyampaikan keluhan secara tepat. Setiap keluhan perlu diterima dengan sikap profesional, diklarifikasi, ditindaklanjuti, dan dievaluasi. Respons yang baik terhadap keluhan dapat menunjukkan bahwa sekolah menghargai suara masyarakat dan memiliki komitmen untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Evaluasi manajemen kehumasan dan pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa strategi yang dilaksanakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Evaluasi dapat dilakukan

dengan melihat respons orang tua, tingkat partisipasi masyarakat, jenis pengaduan yang muncul, efektivitas media komunikasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Nurdiansyah (2026) menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam strategi manajemen humas agar komunikasi dan hubungan dengan *stakeholder* dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan evaluasi yang dilakukan secara konsisten, sekolah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan pembahasan tersebut, kepercayaan masyarakat dapat dipahami sebagai hasil dari proses yang kompleks dan berkelanjutan. Manajemen kehumasan memberikan kerangka dalam membangun komunikasi dan hubungan, sedangkan pelayanan publik memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat. Keduanya tidak dapat berjalan secara terpisah. Informasi yang baik perlu didukung pelayanan yang baik, sementara pelayanan yang baik perlu dikomunikasikan secara jelas kepada masyarakat. Integrasi kedua aspek tersebut menjadi penting agar citra sekolah yang terbentuk di masyarakat sesuai dengan kualitas nyata yang diberikan oleh lembaga**.**

SIMPULAN

Manajemen kehumasan dan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap SD IT Al-Malik Prabumulih. Manajemen kehumasan berfungsi mengelola komunikasi dan hubungan sekolah dengan *stakeholder*, sedangkan pelayanan publik menjadi bentuk nyata interaksi sekolah dengan masyarakat. Kepercayaan dapat dibangun melalui komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, pelayanan yang ramah dan responsif, keterlibatan orang tua, pemanfaatan media digital, pengelolaan pengaduan, serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Kepercayaan masyarakat pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sekolah mempublikasikan program dan prestasinya, tetapi juga oleh pengalaman nyata masyarakat ketika menerima pelayanan dan berinteraksi dengan warga sekolah.

Research gap penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian terdahulu telah banyak membahas manajemen humas, citra, *branding*, kinerja guru, dan kepercayaan *stakeholder*, tetapi masih terdapat ruang untuk mengkaji integrasi antara manajemen kehumasan dan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat pada konteks sekolah dasar Islam terpadu. Kajian terhadap SD IT Al-Malik Prabumulih dapat memberikan kontribusi kontekstual mengenai bagaimana komunikasi, pelayanan, transparansi, partisipasi, dan nilai-nilai keislaman dapat dikelola secara terpadu dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, SD IT Al-Malik Prabumulih disarankan untuk terus mengembangkan manajemen kehumasan yang terencana dengan memperkuat komunikasi dua arah dan melibatkan orang tua sebagai mitra pendidikan. Sekolah juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui prosedur pelayanan yang jelas, respons yang cepat, sikap yang ramah, serta mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Pemanfaatan media digital juga perlu dikelola secara konsisten, akurat, edukatif, dan bertanggung jawab dengan tetap memperhatikan privasi peserta didik.

Sekolah juga disarankan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi dapat menjadi dasar untuk memperbaiki strategi komunikasi dan pelayanan. Selain itu, nilai-nilai keislaman seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, kesantunan, dan kepedulian perlu diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari sehingga identitas sekolah Islam terpadu tidak hanya terlihat melalui program pendidikan, tetapi juga melalui kualitas hubungan sekolah dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Annur, S., & Audina, U. (2020). Peran humas dalam membangun citra sekolah berbudaya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang (Studi kasus terhadap peran humas dalam membangun citra di MAN 1 Palembang). *Nuansa, 12*(2), 256–267.

Azhar, A., Hutagaol, A. L., Manurung, S. R. R., Nazri, E., & Amiruddin. (2022). Manajemen hubungan masyarakat dalam mengembangkan lembaga pendidikan. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*.

Brutu, D., Annur, S., & Ibrahim, I. (2024). Transformasi administrasi pendidikan menuju pendidikan berkualitas. *Jambura Journal of Educational Management*, 295–305.

Fajry, F., Annur, S., & Handayani, T. (2024). Strategi promosi Prodi Pendidikan Sendratasik dalam meningkatkan jumlah mahasiswa. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 5*(1), 51–60.

Firmansyah, A., Annur, S., & Hartatiana, H. (2022). Implementasi manajemen pendidikan karakter religius melalui kegiatan ekstrakurikuler dan pembiasaan keagamaan. *Studia Manageria, 4*(1), 17–36.

Fitrianti, E., & Annur, S. (2024). Revolusi Industri 4.0: Inovasi dan tantangan dalam pendidikan di Indonesia. *Journal of Education and Culture, 4*(1), 28–35.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Listari, T., Annur, S., & Baharuddin, B. (2026). Implementasi konsep pendidikan Islam dalam strategi branding lembaga pendidikan. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan, 6*(1), 26–33.

Manafe, M. P., Intifada, A. Y., & Marmoah, S. (2026). Manajemen hubungan sekolah dan masyarakat di sekolah dasar. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 11*(1). https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.44128.

Noor, N., Berlian, Z., & Baharudin, B. (2026). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan Islam era Society 5.0. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang, 12*(2), 219–223.

Nurdiansyah, M. H. D. (2026). Strategi manajemen humas terhadap kepercayaan stakeholder pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT), 7*(1). https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v7i1.26705.

Nurjanah, S., Narimo, S., Fuadi, D., & Minsih. (2025). Bentuk pelayanan unggulan badan usaha milik madrasah (BUMM) sebagai strategi branding school. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 10*(1). https://doi.org/10.23969/jp.v10i01.22160.

Pujiati, H., Widana, I. D. K. K., & Yusnaldi, Y. (2024). Pengaruh citra merek, biaya pendidikan dan kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis, 13*(2).

Rahmanita, T., Khoridatunisa, S., Hazami, M. H., Gunawan, S. N., & Munawwaroh, Z. (2025). Strategi branding sekolah dalam menciptakan loyalitas pelanggan jasa pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT), 6*(4), 544–552. https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v6i4.26165.

Restarie, M. D., Madhakomala, R., & Zulaikha, S. (2025). Strategi branding sekolah berbasis layanan melalui media digital dan interaksi sosial daring. *Proceeding of Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, 3*(1), 654–663.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Rosidah, R., Berlian, Z., & Baharudin, B. (2026). Pengelolaan SDM berbasis knowledge management dalam meningkatkan mutu pendidikan Islam. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang, 12*(2), 150–158.

Rosyidi, U., Nasution, S. D. K., Karnati, N., & Aulia, R. N. (2026). Peningkatan kompetensi manajemen hubungan masyarakat sekolah melalui pelatihan partisipatif bagi kepala sekolah dan guru sekolah dasar di Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. *Jurnal Inovasi Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*. https://doi.org/10.54082/jippm.1440.

Salim, F. T., Yuliana, & Ciamas, E. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepercayaan orang tua murid kelas 1 SD di Sekolah Maitreyawira Cemara Asri, Deli Serdang. *Proceedings Economic, Social Science, Computer, Agriculture and Fisheries (ESCAF), 3*.

Sari, R. (2025). Membangun branding sekolah Islam: Studi komunikasi strategis dalam manajemen pendidikan Islam. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam, 24*(1), 1–13. https://doi.org/10.15408/kordinat.v24i1.46313.

Sumarno. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam. *MUMTAZ: Education Management and Islamic Studies, 1*(1). https://doi.org/10.70936/mumtaz.v1i1.2.

Suranto, D. I., Annur, S., & Alfiyanto, A. (2022). Pentingnya manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Kiprah Pendidikan, 1*(2), 59–66.

Syamsiah, S., Darmawan, A., & Irnawati, I. (2024). Analisa kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di PAUD XYZ dengan model SVM. *REMik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 8*(2), 696–704. https://doi.org/10.33395/remik.v8i2.13895.

Wahyuni, S., Akrim, A., & Nurmadiah, N. (2025). Analisis kinerja guru dalam membangun kepercayaan orang tua di UPTD SD Negeri 010086 Selawan Kecamatan Kisaran Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT), 6*(2).

Widyowaty, E., Novitawati, & Sulaiman. (2024). Analisis ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap layanan PAUD di TK. *Journal of Education Research, 5*(3), 2987–2992. https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1350.

Wulan Dari, W., Berlian, Z., & Baharudin, B. (2026). Dialektika spiritualitas dan profesionalisme dalam manajemen sumber daya manusia. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang, 12*(2), 276–282.