BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori dan Konsep

1. Manajemen Pendidikan Islam

a. Definisi Manajemen Pendidikan Islam

Dalam kamus bahasa Belanda-Indonesia disebutkan bahwa istilah manajemen berasal dari "*administratie*" yang berarti tata usaha. Pengertian lain dari manajemen berasal dari bahasa Inggris "*administration*" sebagai "*the management of executive affairs*". Dengan batasan pengertian seperti ini maka manajemen manajemen disinonimkan dengan "*management*" suatu pengertian dalam lingkup yang lebih luas.[1]

Kata "Manajemen" saat ini sudah banyak dikenal di Indonesia, baik di lingkungan swasta, perusahaan, maupun pendidikan. Banyak penulis yang telah berusaha untuk memberikan definisi atau batasan tentang pengertian manajemen. Beberapa definisi tentang manajemen sebagai berikut:

Marry Papker Follet dalam Hari Handoko, "manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Pengertian ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang

[1]Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008) 2.

memungkinkan diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri.[2]

James A.F. Stroner mengemukakan bahhwa manajemen adalah pross perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisai lainya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[3]

Menurut Nanang Fattah, manajemen merupakan proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.[4]

Sahertian menyebutkan manajemen terkandung dua kegiatan, yaitu fikir (*mind*) dan kegiatan tindak (*action*). Kedua kegiatan ini tampak dalam fungsi-fungsinya seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan dan penilaian. "*getting activities completed with and through other people".*[5]

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka manajemen dapat diartikan sebagasi suatu proses dengan menggunakan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif dan produktif dalam mencapasi suatu tujuan. Sehingga dapat diartikan dengan sederhana bahwa manajemen adalah suatu usaha, merencanakan, mengorganisir, mengarahkan,

[2]Hani Hendoko, *Manajemen edisi 2,* (yogyakarra:BPFE, 2011), 8.
[3]James A.F. Stroner, *Management* (New Yorlc Prentice/Hdl Internationat, Inc, 1982), 8.
[4]Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan, (B*andung: Rosdakarya, 2004), 11.
[5]Husnul Yaqin, *Administrasi dan Manajamen Pendidikan*, (Banjarmasin : IAIN Antasari Press Banjarmasin, 2011), 32

mengkordinir serta mengawasi kegiatan dalam suatu organisasai agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efekif.

Arif Arifudin menyatakan bahwa pendidikan Islam adalah pendidikan yang berdasarkan ajaran Islam atau tuntunan agama Islam dalam usaha membina dan membentuk pribadi muslim yang betakwa kepada Allah SWT.[6] Cinta kasih kepada orang tuanya dan sesama mahluk hidup dan juga tanah airnya sebagai karunia yang diberikan oleh Allah Swt. Maka tugas dan fungsi yang perlu diemban oleh pendidikan Islam adalah pendidikan manusia seutuhnya dan berlangsung sepanjang hayat.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah manajemen yang diterapkan dalam pengembangan pendidikan. Dalam arti, manajemen merupakan seni dan ilmu mengelola sumber daya pendidikan Islam untuk mencapati tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien. Manajemen pendidikan lebih bersifat umum untuk semua aktivitas pendidikan pada umumnya, sedangkan manajemen pendidikan Islam lebih khusus lagi mengarah pada manajemen yang diterapkan dalam pengembangan pendidikan Islam.

b. Fungsi Manajemen Pendidikan Islam

Sejarah menunjukkan bahwa pendidikan merupakan program pokok yang sangat strategis dalam melaksanakan gerakan pembaharuan dalam Islam. Fungsi pendidikan dalam hal ini kiranya bukan hanya untuk

[6]Arif Arifudin, *Pengatar Ilmu pendidikan Islam* (Jakarta: Kultura, 2009), 57.

menghilangkan buta huruf atau membentuk watak suatu masyarakat. Lebih dari itu, melalui pendidikan diharapkan dapat terjadi perubahan-perubahan dalam segala bidang.[7]

Aspek manajemen pendidikan Islam yang berhubungan dengan usaha untuk tujuan tertentu dengan jalan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan Islam dengan cara sebaik mungkin, sebuah upaya dalam melakukan pembaharuan lembaga pendidikan Islam.

Manajemen bukan hanya mengatur tempat melainkan lebih dari itu, yaitu mengatur orang perorang. Dalam mengatur orang, diperlukan seni dengan sebaik-baiknya sehingga kepala sekolah yang baik adalah kepala sekolah yang mampu menjadikan setiap tenaga kependidikan atau non kependidikan yang ada dalam sebuah lembaga pendidikan Islam mampu menikmati pekerjaan mereka. Jika setiap individu mampu menikmati pekerjaannya, hal ini menandakan keberhasilan kepala sekolah dalam hal manajemen lembaga tersebut.[8]

Dalam proses manajemen digambarkan fungsi-fungsi manajemen yang ditampilkan kedalam perangkat organisasi. Para ahli manajemen mengabstraksikan proses manajemen menjadi menjadi 4 proses. Yaitu, *planning*, *organizing*, *actuating,* dan *controlling* (POAC). Empat proses manajemen ini digambarkan dalam bentuk siklus karena adanya saling

[7]Toto Suharto, dkk, *Rekonstruksi dan Modernisasi Lembaga Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Global Pustaka Utama Yogyakarta, 2005), 15.
[8]Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi,* (Yogyakarta: Penerbit TERAS, 2009), 26.

keterkaitan antara proses yang pertama dan berikutnya, begitu juga setelah pelaksanaan *controlling* lazimnya dilanjutkan dengan membuat *planning* baru hingga siklus proses manajemen akan selalu berputar untuk mencapai keadaan yang lebih maju.[9] Seyogyanya, lembaga-lembaga pendidikan Islam menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam mengelola lembaga pendidikannya sesuai dengan semangat Al-Qur'an yang telah menuntunkan permasalahan tersebut sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*) Pendidikan Islam

Perencanaan pada hakikatnya memiliki pengertian sebagai sebuah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif dari beberapa pilihan mengenai sasaran dan cara-cara yang akan direalisasikan dimasa yang akan datang guna mencapai tujuan pendidikan yang dikehendaki agar pelaksanaan dapat berjalan dengan baik, sistematis, tidak tumpang tindih, dan tidak ada yang terlewatkan.[10]

Menurut Husaini Usman perencanaan tidak dapat dipisahkan dari unsur pelaksanaan, pengawasan, pemantauan, penilaian dan pelaporan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan. Pada prinsipnya pengawasan dalam perencanaan dapat dilakukan secara preventif maupun represif. Prefentif merupakan pengawasan yang melekat dengan perencanaan itu sendiri, sedangkan pengawasan represif merupakan pengawasan

[9]*Ibid.*, 27.
[10]Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 61.

fungsional atas pelaksanaan rencana, baik yang dilakukan secara internal maupun secara eksternal oleh aparat pengawas yang ditugasi.[11]

Nilai-nilai manajerial ini juga terdapat dalam al-Quran, kewajiban untuk membuat perencanaan yang teliti sebelum melaksanakan suatu pekerjaan merupakan nilai-nilai moralitas yang terdapat dalam al-Quran ajaran yang dituntunkan. Salah satu tujuan perencanaan adalah untuk mendeteksi hambatan dan kesulitan yang akan ditemui agar dapat menghindari kesalahan-kesalahan yang dimungkinkan akan terjadi dalam menggapai suatu tujuan yang telah dicanangkan.[12]

Salah satu ajaran al-Quran adalah adanya nilai-nilai perencanaan pada aspek manajemen dengan adanya kewajiban untuk bersikap hati-hati dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hal ini diwujudkan dengan mendeteksi hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang dimungkinkan akan terjadi dalam menggapai suatu tujuan.

Proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara sistematis yang kemudian akan melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu yang sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Perbuatan yang tidak bernilai manfaat adalah sama dengan perbuatan yang tidak pernah direncanakan. Jika perbuatan tersebut tidak pernah direncanakan, maka dapat dipastikan dalam pelaksanaannya

---

[11]*Ibid.,*
[12]*Ibid.,* 60.

akan menemui berbagai hambatan dan kesulitan dalam proses penyelesaian masalah tersebut.[13]

Perencanaan merupakan suatu proses berpikir. Allah swt. memberikan akal, ilmu, dan wahyu guna melakukan sebuah ikhtiar, untuk menghindari kerugian dan kegagalan sekaligus sebagai wujud sikap kehati-hatian sebagaimana QS. al-Maidah ayat 92:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَاحْذَرُوا ۚ فَإِنْ تَوَلَّيْتُمْ فَاعْلَمُوا أَنَّمَا عَلَىٰ رَسُولِنَا الْبَلَاغُ الْمُبِينُ

Artinya: "*Dan taatlah kamu kepada Allah dan taatlah kamu kepada Rasul-(Nya) dan berhati-hatilah. Jika kamu berpaling, maka ketahuilah bahwa sesungguhnya kewajiban Rasul Kami, hanyalah menyampaikan (amanat Allah) dengan terang".*[14] (QS. al-Maidah ayat 92)

Ini berarti bahwa semua pekerjaan harus dimulai dengan perencanaan. Ikhtiar di sini adalah sebagai perwujudan dari proses berpikir yang merupakan perwujudan dari suatu perencanaan.

Tujuan perencanaan pendidikan menurut Husaini Usman ada sembilan, yaitu:

a) Standar pengawasan, yaitu mencocokkan pelaksanaan dengan perencanaannya
b) Mengetahuai kapan pelaksanaan dan selesainya suatu kegiatan
c) Mengetahui struktur organisasinya baik kualifikasinya maupun kuantitasnya

[13]Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi,...* 28.
[14]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* 177.

d) Mendapatkan kegiatan yang sisiematis ternasuk biaya dan kualitas kegiatan
e) Meminimalkan kegiatan-kegiatan yang tidak produktif dan dapat menghemat biaya, tenaga, dan waktu
f) Memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kegiatan dalam proses pendidikan
g) Menyerasikan dan memadukan beberapa subkegiatan pendidikan
h) Mendeteksi hambatan kesulitan yang bakal ditemui dalam proses pendidikan
i) Mengarahkan pada pencapaian tujuan pendidikan.[15]

2) Pengorganisasian (*Organizing*) Pendidikan Islam

Pengorganisasian adalah suatu mekanisme atau suatu struktur, yang dengan struktur itu semua subyek, perangkat lunak dan perangkat keras yang kesemuanya dapat bekerja secara efektif, dan dapat dimanfaatkan menurut fungsi dan proporsinya masing-masing. Adanya inisiatif, sikap yang kreatif dan produktif dari semua anggota organisasi pendidikan Islam dari pangkat yang paling rendah sampai yang tertinggi akan menjamin organisasi pendidikan Islam berjalan dengan baik.[16]

Dalam al-Quran terdapat beberapa ayat yang dengan tegas menunjukkan tentang pentingnya memberikan porsi *job description* yang tepat dalam melaksanakan suatu tugas. Nilai-nilai pengorganisasian

[15]Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan,... 60.*
[16]Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi,...* 29.

tersebut terdapat dalam al-Quran surat al-An'am ayat 132 dan surat at-Taubah ayat 105.

وَلِكُلٍّ دَرَجَاتٌ مِمَّا عَمِلُوا وَمَا رَبُّكَ بِغَافِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ

Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat yang seimbang dengan apa yang dikerjakannya; dan Tuhanmu tidak lengah dari apa yang mereka kerjakan. [17] (al-An'am : 132).

وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.[18] (at-Taubah: 105).

Ayat di atas dengan tegas dan jelas menunjukkan bahwa manusia berkarya menurut kecakapan masing-masing. Kecakapan seseorang baik berupa ilmu yang dipunyainya maupun sebagai pengalaman akan menempatkan seseorang pada posisi tertentu sesuai dengan disiplin ilmunya. Pembagian kerja semacam ini pada akhirnya akan menjurus menjadi spesialisasi dan profesionalitas yang diakibatkan adanya perbedaan kecakapan, perbedaan disiplin ilmu, dan keterampilan masing-masing yang menjadi bidang keahliannya.[19]

Aspek profesionalisme yang merujuk pada sifat dari suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis.

[17]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,...* 210.
[18]*Ibid.,* 298.
[19]*Ibid.,* 30.

Profesionalisme dalam artian ini merupakan suatu kebutuhan lembaga pendidikan Islam yang modern yang tidak mungkin dapat dihindari lagi karena era perubahan sekarang menyebabkan terjadinya kompleksitas masalah yang ada baik di dalam maupun di luar lembaga pendidikan Islam yang harus mendapat perhatian secara khusus oleh para pengelola lembaga pendidikan Islam.[20]

3) Penggerakan (*Actuating*) Pendidikan Islam

Actuating (penggerakkan) merupakan kemampuan seseorang untuk memberikan kegairahan, kegiatan, pengertian, sehingga orang lain mau mendukung dan bekerja dengan suka rela untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga pendidikan Islam yang sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya.[21]

Jika seseorang dapat digerakkan dengan suka rela, dan dapat merasakan bahwa pekerjaan itu adalah kewajiban yang harus dikerjakan dengan suka rela seperti pekerjaanya sendiri dengan disertai adanya rasa memiliki (*sense of belonging*), ikut bertanggungjawab, akan timbul perasaan kecewa jika gagal, sebaliknya akan timbul perasaan bahagia jika tujuan berhasil dicapai. Maka berarti fungsi motivasi pemimpin telah berhasil.[22]

Fungsi *actuating* berhubungan erat dengan sumber daya manusia, oleh karena itu seorang pemimpin pada lembaga pendidikan Islam dalam

[20]Winarno Surakhmad, dkk, *Reformasi Pendidikan Muhammadiyah: Suatu Keniscayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Suara Muhammadiyah, 2003), 154.
[21]Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi,...* 31.
[22]*Ibid.,* 32.

membina kerjasama, mengarahkan dan mendorong kegairahan kerja sumber daya manusianya perlu memahami faktor-faktor manusia dan pelakunya. Pada suatu lembaga pendidikan Islam, kepemimpinan efektif hendaknya memberikan arah kepada usaha dari semua sumber daya manusia dalam mencapai tujuan lembaga pendidikan Islam.[23]

Penggerakkan (*actuating*) dilakukan tidak cukup hanya dengan katakata manis dan sekedar basa-basi yang diucapkan kepada orang lain. Lebih dari itu, *actuating* adalah pemahaman mendalam akan berbagai kemampuan, kesanggupan, keadaan, motivasi, dan kebutuhan orang lain. Selanjutnya, menjadikan semua faktor tersebut sebagai sarana penggerak dalam bekerja secara bersama-sama sebagai sebuah kerja tim atau kelompok. Sekaligus berupaya mewujudkan tujuan bersama di dalam situasi yang saling pengertian, saling kerjasama, saling kasih sayang, dan saling mencintai.[24]

Pengembangan manajemen lembaga pendidikan Islam dalam upaya mengoptimalkan aspek *actuating* ini juga dapat ditempuh dengan restrukturisasi dan refungsionalisasi manajemen lembaga untuk memperlancar proses komunikasi dalam semua aspek struktural lembaga pendidikan. Restrukturisasi dan refungsionalisasi ini mengandung makna sebagai usaha untuk merumuskan kembali pola ataupun struktur lembaga dan hubungan antar unit dalam lembaga, serta sistem atau mekanisme di dalam lembaga dengan menciptakan kembali prosedur dan tata kerja

[23]*Ibid.,*
[24]*Ibid.,*

lembaga sedemikian rupa sehingga proses komunikasi antar antar unit kerja, sistem pendelegasian, pemberian wewenang, dan fungsi-fungsi sumber daya manusia dalam lembaga dapat berjalan secara efektif dan efisien.[25]

Dengan demikian, struktur lembaga pendidikan Islam mesti didesain dengan model lingkaran demokrasi yang bersifat pipih dan partisipatif. Dengan model struktur yang makin mendatar diharapkan lembaga pendidikan Islam memiliki rentang kendali yang makin melebar dan tingkat-tingkat hirarki dapat terkurangi, sehingga proses komunikasi antar struktur bisa lebih lancar. Di samping itu, dengan rentang kendali yang makin melebar, unit-unit kerja atau tim kerja fungsional dalam lembaga dapat memiliki otonomi yang lebih luas untuk melakukan kreativitas dan inovasi bersama yang pada gilirannya dapat menjadi pendorong kemajuan lembaga.

4) Pengawasan (*Controlling*) Pendidikan Islam

Fungsi pengawasan yaitu sebagai upaya penyesuaian antara rencana yang telah disusun dengan pelaksanaan atau realitas hasil yang benar-benar tercapai. Untuk mengetahui hasil capaian apakah benarbenar telah sesuai dengan rencana yang telah disusun, diperlukan informasi tentang tingkat pencapaian hasil. Informasi tersebut dapat diproleh melalui komunikasi dengan bawahan, khususnya dari laporan-laporan dari setiap unit-unit kerja ataupun dengan melakukan observasi berkala secara

[25]*Ibid.,*

langsung dan mendadak. Apabila hasil tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan, pimpinan dapat menggali informasi tentang masalah-masalah yang dihadapi. Dengan demikian tindakan perbaikan dapat disesuaikan dengan sumber masalah. Di samping itu, untuk menghindari kesalahpahaman tentang fungsi pengawasan antara pengawas dengan obyek pengawasan, maka perlu dipelihara jalur komunikasi yang efektif, proporsional, obyektif, bebas dari prasangka buruk, berdayaguna, dan berhasilguna.[26]

Beberapa hal yang dapat dilakukan dalam rangka keefektifan pengawasan adalah dengan mengadakan pemetaan. Pemetaan ini berfungsi terutama untuk kepentingan analisis kebijakan secara menyeluruh dan perumusan perencanaan maupun kebijakan baru pengembangan lembaga pendidikan Islam baik yang bersifat menyeluruh maupun persektor unit kerja.

Hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan melihat beberapa aspek dalam lembaga pendidikan untuk dapat mengetahui deskripsi kinerja organisasi secara utuh. Yaitu; aspek produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, profesionalisme, dan akuntabilitas.[27]

Jadi dapat ditarik benang merah, tujuan pengawasan dalam lembaga pendidikan Islam haruslah positif dan konstruktif, yaitu untuk memperbaiki, mengurangi pemborosan waktu, anggaran, material, dan tenaga di lembaga pendidikan Islam. Disamping itu juga bertujuan untuk

[26]*Ibid.*, 33.
[27]Surakhmad, dkk, *Reformasi Pendidikan Muhammadiyah: Suatu Keniscayaan*,...150.

membantu menegakkan agar prosedur, program, standar, dan peraturan dapat berjalan sebagaimana mestinya hingga dapat mencapai efisiensi lembaga pendidikan Islam yang setinggi-tingginya.

2. Manajemen Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Hubungan Masyarakat

Secara bahasa kata manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu dari *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *manager* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya *management* diterjemahakan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.[28]

Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Definisi ini menempatkan Hubungan Masyarakat sebagai suatu fungsi manajemen, yang berarti bahwa manajemen disemua organisasi harus memperhatikan hubungan masyarakat. Definisi ini juga mengedentifikasikan pembentukan dan pemeliharaan hubungan baik

[28]Chusnul Chotimah, *Manajemen Public Relations Intergratif, (*Tulungagung: STAIN Tulungagung Pres, 2013), 67.

yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya sebagai moral dan etis dari profesi humas.[29]

pengertian Public relation menurut para ahli antara lain:

Menurut Rex Harlow dalam Ruslan *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama. Melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif. Bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.[30]

Menurut Cutlip dan Center dalam Effendy *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.[31]

Definisi Public Relations menurut *International Public Relations Association* (IPRA) dalam Rumanti, *Public Relations* merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan

[29]M.Cutlip. *Scott, Public Relations Pearson Education* (Jakarta: 2006), 6.
[30]Rosady Ruslan,. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi,* (Jakarta : Rajawali Pers 2010), 16.
[31]Onong Uchjana Effendy, *Human Relations & Public Relations,* (Bandung : Mandar Maju, 2009), 116.

pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik mereka. Dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih produktif, dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.[32]

Definisi Menurut (*British) Institute of Public Relations* (IPR) dalam Frank Jefkins *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good-will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayak.[33]

Definisi Menurut Frank Jefkins *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.[34]

Menurut Chusnul Chotimah manajemen humas adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilnya.[35]

---

[32]Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relations : Teori dan Praktik,* (Jakarta : Grasindo, 2005), 11.
[33]Frank Jefkins, *Public Relations (*Jakarta : Erlangga, 2003), 9.
[34]*Ibid.,*
[35]Chotimah, *Manajemen public Relation,...* 68-69.

Humas menurut peneliti merupakan satu divisi tersendiri didalam sebuah lembaga pendidikan, yang harus dimiliki oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mengelola berbagai aktivitas lembaga atau organisasi yang berhubungan baik dengan masyarakat, berusaha menanamkan pengertian warga masyarakat internal dan eksternal tentang kebutuhan dari karya pendidikan serta pendorong minat dan tanggung jawab masyarakat dalam usaha memajukan sekolah.

Menurut Ngalim Purwanto, hubungan masyarakat dan digolongkan menjadi tiga jenis:

1) Hubungan Edukatif, Adalah hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat dalam hal mendidik siswa, antara guru di sekolah dan orangtua di dalam keluarga. Hubungan ini dimaksudkan agar tidak adanya keragu-raguan pendidikan dan sikap pada diri peserta didik. Juga, kerja sama dalam berusaha memenuhi fasilitas belajar yang diperlukan untuk belajar disekolah maupun dirumah, dalam memecahkan masalah-masalah yang menyangkut kesulitan belajar maupun kenakalan remaja.
2) Hubungan Kultural, Adalah usaha kerja sama sekolah dan mayarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan sekolah tempat sekolah itu berada. Yang diharapkan adalah sekolah dapat menjadi titik pusat dan sumber tempat terpancarnya norma norma kehidupan yang baik bagi lingkungan masyarakat yang selalu berubah dan maju.

3) Hubungan Institusional, adalah kerjasama antara sekolah dan lembaga atau instansi resmi lainya.[36]

b. Komunikasi Dalam Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan kegiatan melaksanakan hubungan dengan publik di luar dan di dalam organisasi dengan jalan berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan tidak sembarangan, melainkan dengan cara-cara disertai seni-seni komunikasi tertentu yang merupakan objek studi ilmu komunikasi.

F. Rachmadi mencatat bahwa salah satu pengertian *public relations* adalah suatu jenis kegiatan komunikasi.[37] Melalui keseksamaan dalam mendengarkan opini publiknya, dan kepekaan dalam menginterpretasikan setiap kecenderungan kegagalan dalam komunikasi dan mengevaluasi serta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan untuk mengubah sifat, pendekatan atau penekanan pada setiap fase kebikjasanaanya. Melalui komunikasi kepada publik, menajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahakan, atau mempromosikan kebijaksanaanya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan.

Public relations bukan hanya merupakan suatu filsafat sosial yang diungkapkan dalam kebijaksanaan dan tindakan, melainkan juga merupakan badan yang mengkomunikasikan filsafat ini dengan memperhatikan

[36]Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Superisi Pendidikan*, (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2004), 194.
[37]F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek: Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1996), 211.

kepentingan publik. Komunikasi tersebut esensial untuk menciptakan saling pengertian. Yang paling penting, komunikasi ini tidak seharusnya diinterpretasikan dengan pengertian sebagai memuji diri sendiri, tetapi sebaiknya diinterpretasikan sebagai pertukaran gagasan dan konsep.

Demikianlah hubungan antara *public relations* dengan komunikasi tidak bisa dipisahkan. Tidak bisanya *public relations* dipisahkan dari komunikasi karena komunikasi merupakan salah satu unsur dari keempat unsur dasar *public relations*. Empat unsur dasar tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh H. Frazier Moore, adalah:[38]

1) *Public relations* merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial
2) *Public relations* merupakan suatu filsafat sosial yang diungkapkan dalam keputusan kebijaksanaan.
3) *Public relations* adalah tindakan akibat kebijaksanaan
4) *Public relations* merupakan komunikasi dua arah yang menunjang ke arah penciptaan kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mengumumkan, mempertahankan, atau mempromosikan kepada publik sehingga memperoleh saling pengertian dan i'tikad baik.

Berdasarkan pihak-pihak yang berkomunikasi, terdapat dua jenis media komunikasi, yaitu:[39]

1) Media komunikasi antar personal atau media yang digunakan dalam komunikasi antar orang, seperti telepon, surat, telegraf, radiogram, telex, faximile, dan sebagainya.

[38]H. Frazier Moore, *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi, terj. Lilawati Trimo, cet. II,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 6-7.
[39]*Ibid,.* 212.

2) Media komunikasi masa atau media yang digunakan dalam kegiatan kemunikasi masa, seperti surat kabar, radio, televisi, dan film.

Jim Grunig, sebagaimana dijelaskan oleh Rachmat Kriyantono, menjelaskan dalam bukunya "*Manajer Guide of Excellence in Public Relaions and Communication Managemen"* mengidenifikasi empat tipe atau model komunikasi yang diterapkan Humas dalam melaksanakan peran dan fungsinya bagi organisasi. Empat model tersebut adalah:[40]

1) Model *press agentry*

Adalah model komunikasi Humas dimana informasi bergerak satu arah (*one-way communication*) dari organisasi kepada publiknya. Ini adalah bentuk tertua dari public relations. Humas lebih banyak melakukan propaganda atau kampanye melalui komunikasi satu arah untuk tujuan publisitas yang menguntungkan secara sepihak, khususnya menghadapai media masa dan dengan mengabaikan kebenaran informasi sebagai upaya untuk menutupi unsur-unsur negatif dari perusahaan. Model ini sama bersinonim dengan promosi dan publisitas.

2) Model *public information*

Model ini berbeda dengan *press agentry*, karena tujuan utamanya adalah untuk memberi tahu publik dan bukan untuk promosi dan publisitas, namun alur komunikasinya masih tetap satu arah. Sekarang model ini mewakili praktik *public relations* di pemerintahan, lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, dan bahkan di beberapa korporasi. Para

[40]Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Adcertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran, cet. IV,* (Jakarta: Kencana, 2009), 295-297.

praktisi *public relations* yang bekerja dengan model seperti ini sedikit sekali melakukan riset terhadap audiensi mereka dalam rangka menguji kejelasan pesan yang mereka sampaikan.

3) *Model two-way asymatric*

Model ini lebih baik dari model komunikasi yang satu arah. Komunikasi berperan untuk pengumpulan informasi tentang publik untuk pengambilan keputusan manajemen. Walau umpan balik dari publik diperhatikan, namun pesan-pesan komunikasi organisasi lebih banyak berusaha agar publik beradapasi dengan organisasi, bukan sebaliknya.

Malalui model ini Humas membantu organisasi memersuasi publik untuk berfikir dan berperilaku seperti yang kehendaki organisasi. Dalam model ini, Humas menggunakan metode ilmiyah (seperti *polling, interview*) untuk mengukur sikap publik, sehingga organisasi dapat mendesain program yang bisa mendapatkan dukungan publik. Namun informasi dari publik tidak digunakan untuk memodifikasi tujuan, misi, kebijakan, atau prosedur-prosedur yang dilakukan organisasi. Fungsi komunikasi tidak termasuk memersuasi memajemen untuk mengubah pemikiran dan tindakan-tindakannya terhadap kebijakan atau isu-isu tertentu. Sehingga organisasi tetap memosisikan diri di atas publiknya. Dalam istilah teori permainan, organisasi bertindak sebagai "*zero zum game": your arganization "wins"only if the public or publics "lose".* (organisasi merasa "menang" hanya jika publik "kalah"). Di sini terjadi relasi jangka pendek. Praktisi *public relations* dengan model ini

menggunakan survei, wawancara, dan fokus group untuk mengukur serta menilai publik sehingga mereka bisa merancang program *public relations* yang bisa memperoleh dukungan dari publik kunci. Walaupun timbal balik (*feedback*) dari semua itu dipertimbangkan ke dalam proses pembuatan program, namun organisasi dengan model ini masih lebih tertarik mengenai bagaimana publik menyesuaikan diri dengan mereka ketimbang sebaliknya, organisasi yang menyesuaikan dengan kepentingan publik sebagaimana di atas. Pada model *public relations* yang ketiga, yaitu *two way asymetric*, terdapat pengembangan model yang menjelaskan bagaimana *public relations* dilakukan secara lebih efektif, yaitu dengan adanya temuan tentang dua model pengembangan: model prediktor kultural (*the cultural interpreter model*) dan model pengaruh personal (*personal influence model*). Kedua model ini dapat dimasukkan ke dalam kategori asimetris karena kedua model ini memberikan lebih banyak hal untuk dipikirkan dalam memahami *public relations*. Ikhtisar singkat dari kedua model itu adalah sebagai berikut:

a) Model prediktor kultural menggambarkan praktik *public relations* dalam organisasi yang melakukan bisnis di negara lain, "dimana mereka membutuhkan seseorang yang memahami bahasa, budaya, adat-istiadat, dan sistem politik dari negara bersangkutan."
b) Model pengaruh personal menggambarkan praktik *public relations*, dimana praktisinya berusaha membangun hubungan personal dengan tokoh-tokoh kunci "sebagai orang yang dapat dimintai bantuannya".

4) *Model two-way symetris*

Dalam model ini, Humas menerapkan komunikasi dua arah timbal balik, dimana organisasi dan publik berupaya untuk mengadaptasikan dirinya untuk kepentingan bersama. Terbuka untuk proses negosiasi sehingga terjadi relasi jangka panjang. Komunikasi berfungsi sebagai alat negosiasi dan kompromi dalam mewujudkan pemecahan masalah yang "*win-win solution*". Organisasi benar-benar memerhatikan kepentingan publiknya. Lebih khusus, manajer senior mungkin mengubah pengetahuannya. Bagaimana dia merasa, dan cara organisasi bertindak sebagai hasil komunikasi yang simetris. Dalam teori permainan, organisasi menerapkan "*positive sum game": both your organization and publics involved can win result of negotiation and compromise* (organisasi dan publik dapat samasama "menang" sebagai hasil negosiasi dan kompromi).

c. Fungsi dan Peran Humas

Humas memiliki beberapa fungsi, menurut Cutlip & Centre and Canfield dalam Rosady Ruslan humas memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama melalui fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publik yang merupakan khalayak sasaran.

3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publik atau sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.[41]

Menurut Edward L. Bernays dalam Rosady Ruslan ada tiga fungsi utama humas, yaitu:

1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan secara langsung.
3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu organisasi sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.[42]

Adapun fungsi manajemen *public relations* menurut Nasution yang dikutip dari Chusnul Chotimah antara lain:

1) Mampu menjadi mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung dan komunikasi tidak langsung kepada pimpinan lembaga dan *publik intern*.

[41]Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.(*Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 19.
[42]Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 94.

2) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas ertindak sebagai pengelola informasi kepada publik *intern* dan publik *ekstern*, seperti menyampaikan informasi kepada pers dan promosi.
3) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.
4) Membantu mencari solusi dan menyelesaikan masalah antar lembaga pendidikan dengan masyarakat
5) *Public relations* bertindak sebagai mediator untuk membantu kepala sekolah mendengarkan kritikan, saran dan harapan masyarakat, dan sebaliknya *public relations* juga harus mampu menjelaskan informasi dan kebijakan dari kepala sekolah
6) *Public relations* membantu mengatasi permasalahan yang terjadi pada lembaga pendidikan dengan memberikan masukan kepada pimpinan.[43]

Sedangkan peran humas menurut Zulkarnain Nasution adalah sebagai berikut:

1) Mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (komunikasi tatap muka) dan tidak langsung (melalui media pers) kepada pemimpin lembaga dan publik intern (guru, karyawan, dan siswa).
2) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak

[43]Chotimah, *Manajemen Public Relations...*, 51-52.

sebagai pengelola informasi kepada publik *intern* dan publik *ekstern*, seperti: menyampaikan informasi kepada pers, dan promosi.

3) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.[44]

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peranan humas di lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

1) Humas di lembaga pendidikan berperan mengidentifikasi dan menganalisis opini yang berkembang baik di dalam lembaga pendidikan maupun di masyarakat.
2) Humas di lembaga pendidikan berperan sebagai penghubung komunikasi antara pihak sekolah/lembaga pendidikan dengan masyarakat/publik.
3) Humas di lembaga pendidikan berperan membina hubungan yang harmonis antara publik intern, publik ekstern dengan media masa sehingga dapat menciptakan dan membangun citra dan reputasi yang positif.

Pelaksanaan fungsi dan peran humas seperti yang diuraikan diatas dapat dilakukan dengan komunikasi. Dalam melakukan komunikasi, bagian humas pendidikan harus mampu mengkomunikasikan keadaan internal dengan baik kepada pihak eksternal dan ini bisa merupakan bentuk publikasi ataupun promosi untuk mencapai tujuan bersama.

[44]Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan* (Malang: UMM Press, 2008), 23

d. Tujuan Hubungan Masyarakat

Menurut Sianipar dalam Ngalim Purwanto tujuan humas pendidikan yang ada di sekolah dengan masyarakat dapat dilihat dari dua sisi yaitu kepentingan sekolah dan kepentingan masyarakat itu sendiri. Ditinjau dari kepentingan sekolah, pengembangan penyelenggaraan hubungan sekolah dan masyarakat bertujuan untuk:

1) Memelihara kelangsungan hidup sekolah.
2) Meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan.
3) Memperlancar proses belajar mengajar.
4) Memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah.[45]

Menurut Elsbree dan McNally dalam Ngalim Purwanto yang dikutip oleh Chusnul Chotimah menjelaskan bahwa ada tiga tujuan pokok *public relations* di lembaga pendidikan, yaitu:

1) Untuk mengembangkan mutu belajar dan pertumbuhan anak atau mahasiswa.
2) Untuk mempertinggi tujuan-tujuan dan mutu kehidupan masyarakat.
3) Untuk mengembangkan pengertian, antusiasme masyarakat, dalam membantu pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah.[46]

Sedangkan jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat itu sendiri, tujuan hubungan masyarakat dengan sekolah adalah untuk:

---

[45]M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan (*Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007), 189.
[46]Chotimah, *Manajemen Public Relations...,* 57.

1) Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang mental-spiritual.
2) Memperoleh bantuan sekolah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
3) Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat.
4) Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang makin meningkat kemampuannya.[47]

Secara lebih konkret lagi, tujuan diselenggarakannya hubungan sekolah dan masyarakat adalah:

1) Mengenalkan pentingnya sekolah bagi masyarakat.
2) Mendapatkan dukungan dan bantuan moral maupun finansial yang diperlukan bagi perkembangan sekolah.
3) Memberikan informasi kepada masyarakat tentang isi dan pelaksanaan program sekolah.
4) Memperkaya atau memperluas program sekolah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat
5) Mengembangkan kerjasama yang lebih erat antara keluarga dan sekolah dalam memdidik anak-anak.[48]

Tujuan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang esensial, yaitu sebagai berikut:

1) Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat atas kebijakan-kebijakan yang ditempuh lembaga.

---

[47]Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,...*189
[48]*Ibid.,*

2) Untuk menunjukkan transparasi pengelolaan lembaga pendidikan sehingga memiliki akuntabilitas publik yang tinggi.
3) Untuk mendapatkan dukungan rill dari masyarakat terhadap kelangsungan lembaga pendidikan.[49]

Beberapa pemaparan di atas menujukkan bahwa tujuan dari humas adalah apa yang akan dicapai atau dihasilkan oleh humas di suatu lembaga pendidikan.

3. Manajemen Mutu Pendidikan

a. Pengertian Mutu Pendidikan

Menurut W Edward Deming, Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.[50]

Deming melihat bahwa masalah mutu terletak pada masalah manajemen. Masalah utama dalam dunia pendidikan adalah kegagalan manjemen senior dalam menyusun perencanaan ke depan. Biasanya, perencanaan tersebut bukan merupakan serangkaian langkah untuk menerapkan mutu, tapi lebih merupakan desakan serius terhadap manajemen,

[49]Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), 184.
[50]Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 78.

tentang apa yang harus dan tidak boleh dilakukan agar organisasi berhasil dengan baik.

14 poin Deming yang termasyhur merupakan kombinasi filsafat baru tentang mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya. Penedekatan mencegah lebih baik dari pada mengobati, merupakan konstribusi unik Deming dalam memahami berbagai cara menjamin pengembangan mutu. 14 poin tersebut merupakan intisari dari teori manajemennnya, sementara "tujuh penyakit mematikan" adalah konsepnya tentang kendala bagi perbaikan mutu. Dari "tujuh penyakit mematikan" tersebut terdapat lima penyakit yang signifikan dalam konteks pendidikan, antara lain:

1) Kurang konstannya tujuan
2) Pola pikir jangka pendek
3) Evaluasi prestasi individu melalui proses penilaian atau tinjauan kerja tahunan
4) Rotasi kerja yang terlalu tinggi
5) Manajemen yang menggunakan prinsip angka yang tampak.[51]

14 poin Deming yaitu:[52]

1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa, dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan lowongan pekerjaan. Deming percaya bahwa terlalu banyak organisasi yang hanya memiliki tujuan jangka pendek dan tidak melihat apa yang akan terjadi

[51]Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*. (Jogjakarta: IRCiSo, 2010), 98-100
[52]Ibid., 100-101.

pada 20 atau 30 tahun yang akan datang. Mereka harus memiliki rencana jangka panjang yang didasarkan pada Visi masa depan dan inovasi baru. Mereka harus terus menerus berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan mereka.

2) Adaptasi falsafah baru. Sebuah organisasi tidak akan mampu bersaing jika mereka terus mempertahankan penundaan waktu, kesalahan, bahan-bahan cacat dan produk yang jelek. Mereka harus membuat perubahan dan mengadopsi kerja yang baru.
3) Hindari ketergantungan kepada inspeksi massa untuk mencapai mutu. Inspeksi tidak akan meninngkatkan atau menjamin mutu. Anda tidak dapat menginspeksi mutu ke dalam produk. Deming berpendapat bahwa manajemen harus melengkapi staf-staf mereka dengan pelatihan tentang alat-alat statistik dan teknik-teknik yang dibutuhkan mereka untuk mengawasi dan mengembangkan mutu mereka sendiri.
4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga. Menurut Deming harga tidak memiliki arti apa-apa tanpa ukuran mutu yang dijual. Praktek kontrak yang hanya cenderung pada harga yang murah dapat menggiring pada kesalahan yang mahal. Metode yang ditawarkan mutu terpadu adaalah mengembangkan hubungan dekat dan berjangka panjang dengan pensuplai, dan sebaiknya pensuplai tunggal, dan bekerja sama dengan mereka dalam mutu komponen.
5) Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, dan selanjutnya turunkan biaya secara konstan.

Ini merupakan tugas manajemen untuh mengarahkan proses peningkatan dan menjamin bahwa ada proses perbaikan yang berkelanjutan.

6) Lembagakan pelatihan kerja. Pemborosan terbesar dalam sebuah organisasi adalah kekeliruan menggunakan keahlian orang-orangnya secara tepat menggunakan uang untuk pelatihan tenaga kerja adalah penting, namun yang lebih penting lagi adalah melatih dengan standar terbaik dalam kerja. Pelatihan adalah alat kuat dan tepat untuk perbaikan mutu.
7) Lembagakan kepemimpinan. Deming mengatakan bahwa kerja manajemen adalah bukan mengawasi melainkan memimpin. Makna dari hal tersebut adalah berubah dari manajemen tradisional yang selalu memperhatikan hasil (indikator) prestasi, spesifikasi dan penilaian, menjuju peranana kepemimpinan yang mendorong peningkatan proses produksi barang dan jasa yang lebih baik.
8) Hilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif. Keamanan adalah basis motivasi yang dibutuhkan para pegawai. Deming yakin bahwa hakikatnya setiap orang ingin melakukan kerja dengan asalkan mereka bekerja dalam lingkungan yang mampu mendorong semangat mereka.
9) Uraikan kendala-kendala antar departemen. Orang dalam departemen yang berbeda harus bekerjasama sebagai sebuah tim. Organisasi tidak diperkenankan untuk memiliki unit atau departemen yang mendorong pada arah yang berbeda.

10) Hapuskan slogan, desakan dan target, serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja. Tekanan untuk bekerja giat memepresentasikan sebuah pemaksaan kerja oleh seorang manajer. slogan dan target memiliki sedikit dampak praktis terhadap pekerja. Kebanyakan persoalan produksi terletak pada persoalan sistem, dan ini merupakan tanggung jawab manajemen untuk mengatasinya.
11) Hapuskan standar kerja yang menggunakan *quota numerik*. Mutu tidak dapat diukur dengan hanya mengkonsentrasikan pada hasil proses. Bekerja untuk mengejar *quota numerik* sering menyebabkan terjadinya pemotongan dan penyusutan mutu.
12) Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya. Hal ini perlu dilakukan dengan menghilangkan sistem penilaian dan penghitungan jasa. Deming telah berupaya keras menghilangkan sistem penilaian yang man diyakini menempatkan pekerja dalam kompetisi antara satu dengan yang lain dan merusak kerja tim.
13) Lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja. Semakin tahu orang akan semakin semangat bekerja. Staf yang berpendidikan baik adalah mereka yang memiliki semangat untuk meningkatkan mutu.
14) Tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi. Transformasi menuju sebuah kultur mutu adalah tugas setiap orang. Ia juga merupakan tugas terpenting dari manajemen.

Menurut Jhosep Juran, Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.[53]

Untuk membantu manajer dalam merencanakan mutu, Juran telah mengembangkan sebuah pendekatan disebut Manajemen Mutu Strategis (*strategic quality management*). SQM adalah sebuah proses tiga bagian berdasarkan staf pada tingkat berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Manajemen senior memiliki pandangan strategis tentang organisasi, manajer menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu, dan para karyawan memiliki tanggung jawab terhadap *control mutu*.[54]

SQM (*Strategic Quality Management*), cocok diterapkan dalam konteks pendidikan sejalan dengan gagasan *Consultant at Work* oleh John Miller dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. John Miller berpendapat bahwa manajemen senior (Dewan Rektor) perlu menggunakan manajemen mutu strategis dengan cara menyusun visi, rioritas dan kebijakan universitas.[55]

Joseph Juran memperkenalkan tiga proses kualitas atau mutu diantaranya sebagi berikut:

---

[53]Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadutotal Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 5
[54]Sallis, *Total Quality Management in Education*,... 107
[55]Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktek & Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 107

1) Perencanaan mutu (*quality planning*) yang meliputi kualitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, dan meningkatkan kemampuan proses.
2) Pengendalian mutu (*quality control*), terdiri dari memilih dasar pengendalian, memilih jenis pengukuran, menyusun standar kerja, dan mengukur kinerja yang sesungguhnya,
3) Perbaikan dan peningkatan mutu (*quality improvement*), terdiri dari: mengidentifikasi perbaikan khusus, mengorganisasi lembaga untuk mendiagonis kesalahan, menemukan penyebab kesalahan peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan.[56]

Joseph Juran berpendapat bahwa penggunaan sebuah pendekatan untuk meningkatkan mutu pendidikan harus tahap demi tahap sebab semua bentuk peningkatan mutu harus dilakukan dengan cara tahap demi tahap.

Menurut Joseph Juran komponen manajemen mutu diatas secara sistematis menjadi hal-hal dibawah ini:

1) Membangun kesadaran terhadap kebutuhan dan kesempatan untuk pengembangan
2) Menyusun tujuan yang jelas untuk pengembangan
3) Menciptakan susuanan organisasi untuk menjalankan proses pengembangan
4) Menyediakan pelatihan yang sesuai
5) Mengambil pendekatan terhadap penyelesaian masalah

[56]Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 564-565

6) Mengidentipikasi dan melaporkan pelaksanaan.
7) Mengetahui keberhasilan.
8) Mengomunikasikan hasil.
9) Melaporkan perubahan dan
10) Mengembangkan peningkatan tahunan pada seluruh proses pendidikan.[57]

Dalam mengelola mutu pendidikan, seorang pimpinan harus memperhatikan komponen-komponen diatas, selain itu harus mengevaluasi sejauh mana keberhasilan yang telah dilakukan yang berkaitan dengan perencanaan *The Juran Trilogy* tentang mutu (*Quality Planning*), pengendalian mutu (*Quality Control*), dan perbaikan serta peningkatan mutu (*Quality Improvement*).

Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.[58]

Philip B. Crosby selalu diasosiasikan dengan dua ide yang sangat menarik dan sangat kuat dalam mutu. Ide yang pertama adalah ide bahwa mutu itu gratis dan yang kedua adalah ide bahwa kesalahan, kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu, serta semua hal yang tidak bermutu lainnya bisa dihilangkan jika institusi memiliki kemauan untuk ini. Ini adalah

[57]Usman, Manajemen: *Teori, Praktek & Riset Pendidikan*,... 504
[58]Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Penerbit AlfaBeta, 2010), 2

gagasan ‘tanpa cacat’ yang kontroversial. Kedua ide tersebut sangat menarik jika diterapkan dalam dunia pendidikan.

Dua ide Philip Crosby yang sangat menarik dan kuat dalam mutu. Yang pertama adalah bahwa mutu adalah gratis. Terlalu banyak pemborosan dalam sistem saat mengupayakan mutu. Yang kedua adalah ide bahwa kesalahan, kegagalan, pemborosan, dan penundaan waktu serta semua hal yang tidak bermutu lainnya bisa dihilangkan jika institusi memiliki kemauan itu. Ini adalah gagasan tanpa cacat yang kontroversial. Kedua ide tersebut sangat menarik jika diterapkan dalam dunia pendidikan. Gagasan bahwa peningkatan mutu dapat membantu organisasi menghilangkan kegagalan, khususnya kegagalan pelajar yang seringkali diabaikan oleh sebagian besar institusi.

Program peningkatan mutu Philip Crosby adalah salah satu dari bimbingan atau arahan yang paling detail dan praktis, lain halnya dengan W. Edwards Deming yang cendrung lebih filosofis. Pendekatan Philip Crosby dapat diterapkan sebagai rencana kegiatan yang sangat praktis. Philip Crosby berperdapat bahwa sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang lebih baik. Penghematan sebuah institusi akan datang dengan sendirinya ketika institusi tersebut melakukan segala sesuatunya dengan benar. Pemikiran lain Philip Crosby yang utama dan kontroversial tentang mutu adalah tanpa cacat dalam konteks bisnis akan meningkatkan keuntungan dan dengan penghematan biaya.

Philip B. Crosby telah berusaha keras menekankan bahwa ‘tanpa cacat’ adalah sebuah hal yang dapat diwujudkan, meskipun memang sulit. Program peningkatan mutu Crosby adalah salah satu dari bimbingan atau arahan yang paling detail dan praktis. Dalam bukunya, yang berjudul *Quality Is Free*, Crosby menguraikan pendapatnya bahwa sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang baik. Penghematan sebuah institusi akan datang dengan sendirinya ketika institusi tersebut melakukan segala sesuatunya dengan benar.

Tanpa cacat adalah kontribusi pemikiran Crosby yang utama dan controversial tentang mutu. Ide ini adalah sebuah ide yang sangat kuat. Ide ini adalah komitmen untuk selalu sukses dan menghilangkan kegagalan. Bagi dia hanya ada satu standar, dan itu adalah kesempurnaan. Gagasannya adalah pencegahan murni, dan ia yakin bahwa kerja tanpa salah adalah hal yang sangat mungkin. Teoritikus lain seperti Deming dan Juran tidak percaya jika hal tersebut merupakan tujuan yang mudah. Mereka berpendapat bahwa semakin dekat seseorang dengan ‘tanpa cacat’, maka akan semakin sulit ia menghilangkan kesalahan seperti yang dikemukan oleh Juran bahwa titik tertentu tahap penyesuaian diri adalah tahap yang dibutuhkan.

Dalam dunia pendidikan metode tanpa cacat menginginkan agar seluruh pelajar dan murid dapat memperoleh kesuksesan dan mengembangkan potensi mereka. Tugas peningkatan mutu dalam pendidikan adalah membangun system dan struktur yang menjamin terwujudnya metode tersebut, memang ada banyak pihak yang menentang metode tanpa cacat,

terutama sekali ujian *normative* yang memustahilkan tujuan metode tersebut, dan di samping itu, muncul pandangan bahwa standard-standar metode tanpa cacat hanya bisa diperoleh setelah melalui tingkat kegagalan yang tinggi

Cara untuk mencapai mutu dari produk atau jasa, menurut Crosby ada 14 langkah, meliputi:

1) Komitmen pada pimpinan. Inisiatif pencapaian mutu pada umumnya oleh pimpinan dan dikomunikasikan sebagai kebijakan secara jelas dan dimengerti oleh seluruh unsur pelaksana lembaga.
2) Bentuk tim perbaikan mutu yang bertugas merumuskan dan mengendalikan program peningkatan mutu.
3) Buat pengukuran mutu, dengan cara tentukan *baseline* data saat program peningkatan mutu dimulai, dan tentukan standar mutu yang diinginkankan sebagai patokan. Dalam penentuan standard mutu melibatkan pelanggan agar dapat diketahui harapan dan kebutuhan mereka.
4) Menghitung biaya mutu. Setiap mutu dari suatu produk/jasa dihitung termasuk didalamnya antara lain: kalau terjadi pengulangan pekerjaan jika terjadi kesalahan, inspeksi atau *supervise*, dan *test* atau percobaan.
5) Membangkitkan kesadaran akan mutu bagi setiap orang yang terlibat dalam proses produksi atau jasa dalam lembaga.
6) Melakukan tindakan perbaikan. Untuk ini perlu metodologi yang sistematis agar tindakan yang dilakukannya cocok dengan penyelesaian masalah yang dihadapi, dan karenanya perlu dibuat suatu seri tugas-tugas

tim dalam agenda yang cermat. Selama pelaksanaan sebaiknya dilakukan pertemuan reguler agar didapat *feed back* dari mereka.

7) Lakukan perencanaan kerja tanpa cacat (*zero defect planning*) dari pimpinan sampai pada seluruh staf pelaksana.
8) Mengadakan pelatihan pada tingkat pimpinan (*supervisor training*) untuk mengetahui peranan mereka masing-masing dalam proses pencapaian mutu, teristimewa bagi pimpinan tingkat menengah. Lebih lanjut juga bagi pimpinan tingkat bawah dan pelaksanaannya.
9) Mengadakan hari tanpa cacat, untuk menciptakan komitmen dan kesadaran tentang pentingnya pengembangan staf.
10) *Goal setting*. Setiap tim/bagian merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan tepat dan harus dapat diukur keberhasilannya.
11) Berusaha menghilangkan penyebab kesalahan. Ini berarti sekaligus melakukan usaha perbaikan. Salah satu dari usaha ini adalah adanya kesempatan staf mengkomunikasikan kepada atasannya mana diantara pekerjaannya yang sulit dilakukan.
12) Harus ada pengakuan atas prestasi bukan berupa uang tapi misalnya penghargaan atau sertifikat dan lainnya sejenis.
13) Bentuk suatu Komisi Mutu, yang secara profesional akan merencanakan usaha-usaha perbaikan mutu secara berkelanjutan.
14) Melakukan berulangkali, karena program mencapai mutu tak pernah akan berakhir.[59]

[59]Usman, Manajemen: Teori, Praktek & Riset Pendidikan,... 505

Jika diperbandingkan antara studi W Edward Deming, Jhosep Juran dan Philip B Crosby akan ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah :

1) Mereka menganggap bahwa customer baik internal maupun eksternal adalah penting
2) Peranan manajer adalah merupakan tangung jawab utama untuk peningkatan kualitas
3) Mengakui terjadinya krisis kualitas yang segera harus diperbaiki atau ditingkatkan melalui beberapa tindakan
4) Di dalam melihat segi pentingnya kualitas, Philip Crosby mengetengahkan kebiasaan-kebiasaan kualitas pada organisasi, sedangkan W Edward Deming memperlihatkan obsesi kualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada customer dan implikasi lain juga dapat membuat organisasi tetap dalam situasi yang cenderung kompetitif
5) Menyukai tindakan yang konkrit dari pada sekedar dengan menggunakan slogan dan peringatan
6) Training merupakan investasi untuk masa depan
7) Partisipasi aktip dalam usaha-usaha pemecahan masalah
8) Penggunaan teknik dan pengetahuan ilmiah
9) Diklat merupakan suatu yang penting
10) Pentingnya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, W Edward Deming menyebutnya dengan lakukan terus dan selamanya sedangkan Philip Crosby menyebutnya berulang lagi.

11) Perlunya sebuah organisasi pengendali mutu
12) Peranan pimpinan adalah merupakan tanggung jawab utama untuk meningkatkan kualitas.[60]

Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut:

1) W Edward Deming lebih menekankan pada manajemen yang cukup keras dibandingkan dengan Philip Crosby.
2) Pendekatan yang dilakukan W Edward Deming lebih bersifat spesifik dan Philip Crosby lebih bersifat general.
3) W Edward Deming mengusulkan perlunya mencari isu-isu kunci atau pokok yang ditindak lanjuti dengan peningkatan secara kontinu dan dilarikan pada konsep optimisme pada sistem yang menyeluruh , disisi lain Philip Crosby setelah menemukan isu-isu pokok ditindak lanjuti dengan trilogi kualitas yaitu perencanaan, pengawasan, dan perbaikan
4) W Edward Deming lebih memperdulikan pada konsep pendidikan sedangkan Philip Crosby mengutamakan pada membangun bagian-bagian serta merinci pelaksanaan.
5) W Edward Deming lebih memfokuskan pada manajemen dan proses dari pada kelulusan sedangkan Philip Crosby lebih mementingkan pada hasil
6) W Edward Deming percaya penuh bahwa kualitas manajemen dan pertanggung jawaban pada tindakan perbaikan ditujukan pada seluruh karyawan sedangkan Philip Crosby mementingkan pertanggung jawaban kualitas terletak pada manajer menengah.

[60]Kuswara Dani dan Cepti Triatna, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfbeta, 2011), 299

Dari ketiga tokoh ini dapat kita ambil kesimpulan bahwasanya mutu itu suatu kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelanggan sepenuhnya terhadap suatu barang yang di butuhkan atau mutu merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk.

Melihat kebanyakan realitas pendidikan dewasa ini yang dihadapkan kepada berbagai bentuk persaingan, oleh karena itu upaya meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan sangat di utamkan, lebih-lebih lembaga pendidikan Islam.

b. Komponen dan Prinsip- prinsip Mutu Pendidikan

Komponen atau bagian yang harus diperhatikan terkait mutu pendidikan meliputi:

1) Siswa, mengenai motivasi dan kesiapan belajarnya.
2) Guru, meliputi kemampuan professional, moral kerja (kemampuan personal), serta kemampuan untuk bekerjasama/sosial.
3) Kurikulum meliputi relevansi konten atau isi, serta proses operasionalisasi pembelajarannya.
4) Sarana dan prasarana, meliputi kecukupan dan keefektifan dalam mendukung proses pembelajaran.
5) Masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, perguruan tinggi) partisipasi dalam menyelenggarakan pengembangan sekolah.[61]

[61]*Ibid.,* 325

Sekolah yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengembangan dengan memperhatikan mutu fokus yang pertama kali diperhatikan adalah kepemimpinan seorang kepala sekolah. Sebab melalui kebijakannya sekolah akan bergerak kearah yang ditentukannya. Penentuan arah gerak sekolah harus sesuai dengan komponen yang telah disebutkan diatas demi tercapainya mutu lembaga pendidikan. Sekolah sebagai unit lembaga pelayanan jasa harus memperhatikan siapa yang menjadi pelanggannya baik secara internal dan eksternal.[62]

Menurut Umiarso dan Imam Gozali setidaknya ada delapan prinsip yang perlu diperhatiakan dalam tataran manjemen organisasi agar lembaga pendidikan dapat mencapai mutu yang diharapkan. Kedelapan prinsip tersebut adalah:[63]

1) Fokus pada Pelanggan

   Lembaga yang baik adalah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan. Kemampuan menarik, melayani, memenuhi dan memelihara kepercayaan pelangan adalah harga yang sangat mahal untuk mempertahankan mutu sekolah. Namun bukan berarti permintaan pelanggan merupakan orientasi sepenunya.

2) Kepemimpinan

   Pemimpin puncak perlu untuk menyusun tujuan dan arah yang jelas serta konsisten, selain itu juga didukung dengan perencanaan taktis dan

[62]Umiarso & Imam Gojali, Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), 151.
[63]*Ibid.,* 152-156.

strategis. Sehingga bisa dikatakan kesadaran mutu sekolah terletak pada pimpinan tingkat atas, dalam hal ini adalah kepala sekolah. Sedangkan para guru dan staf bertugas untuk berkomitmen dan melaksanakan dan mewujudkan tujuan pimpinan dalam usaha peningkatan mutu tersebut. Maka pemimpin diharapkan memiliki sikap motivator, jujur, integritas, percaya diri, inisiatif, kreatif, fleksibel berpengetahuan luas dan karismatik.

3) Pelibatan Anggota

Anggota adalah komponen yang terpadu dalam setiap berjalannya organisasi. Maka pelibatan anggota dalam setiap perumusan strategi dan tujuan organisasi perlu dilakukan agar timbul rasa tanggung jawab dalam pribadi mereka, sehingga akan memunculkan komitmen bersama didalam tubuh lembaga pendidikan.

4) Pendekatan Proses

Pendekatan proses merupakan pendekatan untuk perencanaan, pengendalian dan peningkatan proses- proses utama dalam sekolah dengan lebih menekankan keinginan pelanggan daripada keinginan fungsional.

5) Pendekatan Sistem pada Manajemen

Sistem merupakan komponen yang memiliki keberagaman fungsi namun menuju pada suatu tujuan yang sama. Pendekatan sistem dengan memandang organisasi sebagai kesatuan utuh daripada bagian-baian yang diekspresikan sebagai holistik.

6) Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan secara berkelanjutan dalam kinerja orgaisasi semestinya dijadikan tujuan tetap organisasi. Sebab proses berkesinambungan dan pembenahan kinerja adalah kebiasaan baik yang dapat menumbuhkan peningkatan mutu lembaga. Komitmen terhadap kulitas diawali dengan dedikasi terhadap visi dan misi yang telah terbentuk. Perbaiakan yang berkesinambungan bergantung pada dua unsur, yaitu pertama, memepalajari proses, alat dan keterampilan yang tepat. Kedua, menerapkan keteramapilan baru pada *small acbievable projects.*

7) Pendekatan Fakta pada Pengambilan Keputusan

Keputusan lebih efektif didasarkan pada analisis data yang terbentuk menjadi informasi. Informasi tanpa data akurat dan lisan hanya akan menimbulkan pemahaman bias. Oleh karena itu dalam pengambilam keputusan diharapkan dengan mengambil dasar informasi dari proses analisis data dan fakta yang sesunguhnya.

8) Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Hubungan pihak sekolah dengan pemasok (masyarakat) yang saling menguntungkan dan bergantung akan menciptakan sebuah nilai yang mengikat keduanya. Lembaga pendidikan akan memberikan jaminan kualitas yang diharakan oleh pemasok dan begitu juga masyarakat akan terus mempercayai lembaga tersebut untuk mengelola pendidikannya.

c. Karakteristik Sekolah Bermutu

Dalam peraturan pemerintah RI nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan pasal tiga yakni : Pengelolaan pendidikan ditujukan untuk menjamin: 1) Akses masyarakat atas pelayanan pendidikan yang mencukupi, merata, dan terjangkau; 2). Mutu dan daya saing pendidikan serta relevansinya dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat; dan 3). Efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan pendidikan[64].

Jika pihak lembaga pendidikan mau merenungi isi yang tertuang dalam PP nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan diatas sudah semestinya sekolah atau lembaga pendidikan merealisasikan apa yang menjadi tujuan lembaga pendidikan yaitu penjaminan mutu pendidikan. Dalam PP RI nomor 19 tahun 2005 pasal 91 ayat 1 juga menyinggung adanya penjaminan mutu dari pihak sekolah, "setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan "[65].

Untuk menyakinkan keraguan masyarakat terhadap lulusan dari pengelola dan penyelenggara pendidikan tentunya sekolah harus berbenah menuju perbaikan secara terus menerus sehingga nantinya mampu mewujudkan tujuan pendidikan. Merujuk pada pendapat Edward Sallis sebagaimana dikutip Sudarwan, sekolah yang bermutu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

---

[64]Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, (Bandung : Fokusmedia, 2010), 9

[65]Standar Nasional Pendidikan (PP. RI. No. 19 Tahun 2005), (Jakarta : Redaksi Sinar Grafika, 2005), 50

1) Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan sekolah itu terdiri dari tiga komponen. *Pertama*, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. *Kedua*, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Pihak-pihak yang termasuk kategori pelanggan sekunder ini anatara lain orang tua siswa, instansi atau penyandang dana atau beasiswa, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, pengelola pendidikan pada lembaga pendidikan yang bersangkutan tenaga akademik, dan tenaga administratif sekolah. *Ketiga*, pelanggang tersier, adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu jasa layanan pendidikan itu karena mereka memanfaatkan hasil jasa layanan.
2) Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
3) Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya.
4) Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
5) Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
6) Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.

7) Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawab.
8) Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
9) Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setipa orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
10) Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
11) Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
12) Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
13) Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus – menerus sebagai suatu keharusan[66].

Sedangkan menurut Jerome S. Arcaro sekolah yang bermutu memiliki 5 karakteristik yaitu [67]: 1) fokus pada kostumer. Secara khusus, kostumer sekolah adalah siswa dan keluarganya. Disamping itu sekolah juga memiliki kostumer internal dan juga kostumer eksternal. Kostumer internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf [68] dan dewan sekolah yang berada di dalam sistem pendidikan. Kostumer eksternal adalah masyarakat,

[66]Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi Kelembagaan Akademik*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), 54-55
[67]Jerome S. Arcaro, *Quality In Education: An Implementation Handbook* penjmh. Yosa Iriantara : *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), 38
[68]Edward Sallis, *Manajemen mutu terpadu pendidikan.* Penerjm. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi, (Jogyakarta : IRCiSod, 2011), 69

perusahaan, keluarga, militer dan perguruan tinggi yang berada diluar organisasi, namun memanfaatkan *output* proses pendidikan [69].

Edwar Sallis membagi pelanggan pendidikan menjadi tiga, *pertama* pelanggan utama yaitu pelajar yang secara langsung menerima jasa. *Pelanggan kedua,* yaitu orang tua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan *Pelanggan ketiga,* pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan[70]. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran 4) komitmen dan 5) perbaikan berkelanjutan[71].

Fungsi sekolah sebagai tempat belajar yang memiliki kewajiban untuk meyelenggarakan pengalaman pembelajaran yang bermutu bagi peserta pendidik. Tempat belajar atau dimaknai sebagai suatu organisasi pendidikan memiliki bidang garapan tertentu, yaitu bidang kesiswaan, keguruan, kurikulum, sarana prasarana, keuangan, hubungan sekolah-masyarakat, pengelolaan kelas, kebijakan, dan pelayanan khusus, seperti bimbingan dan penyuluhan, perpustakaan, laboratorium, ekstrakurikuler, kantin atau koperasi, dan transportasi.

Dengan demikian, sekolah efektif adalah sekolah yang menjalankan fungsinya sebagai tempat belajar yang paling baik yang menyediakan layanan

[69]Arcaro, *Quality In Education: An Implementation Handbook....,* 40
[70]Sallis, *Manajemen mutu terpadu pendidikan ....,* 68
[71]Arcaro, *Quality In Education: An Implementation Handbook....,* 41- 42

pembelajaran yang bermutu bagi siswa [72]. Hasil belajar yang memuaskan bagi semua pihak dengan komprehensifnya hasil belajar yang diperoleh siswa atau sekolah yang menunjukkan tingkat kinerja yang diinginkan dalam penyelenggaraan proses belajar dengan menunjukkan hasil belajar yang bermutu pada peserta didik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sebuah sekolah dianggap mempunyai daya tarik, daya saing, dan daya tahan paling tidak mempunyai syarat-syarat sebagi berikut :

1) Sekolah tersebut proses pembelajarannya bermutu dan hasilnya juga bermutu. Bermutu dalam bidang akademiknya, bermutu dalam pendampingan emosionalnya, dan bermutu dalam bimbingan spiritualnya.
2) Sekolah tersebut biayanya sebanding dengan mutu yang diperlihatkan.
3) Sekolah tersebut memiliki etos kerja tinggi dalam arti komunitas pendidikan tersebut telah mempunyai kebiasaan untuk bekerja keras, mandiri, tertib, disiplin, penuh tanggung jawab, objektif, dan konsisten.
4) Sekolah tersebut dari segi keamanan secara fisik dan psikologis terjamin, dalam arti kompleks sekolah tersebut sungguh-sungguh menanamkan sikap ramah lingkungan untuk hidup tertib, indah, rapi, aman, rindang, nyaman, dan menjadikan orang betah di sekolah.

[72]Aan Komariah dan Cepi Triatna, *Visionary Leadership Menuju sekolah efektif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 34

5) Sekolah tersebut di dalamnya tercipta suasana yang humanis, terpeliharanya budaya dialog, komunikasi, latihan bersama, dan adanya validasi teman sejawat[73].

Tidak semua sekolah memiliki kelengkapan semua komponen sistem dikatakan efektif. Ini sangat tergantung pada tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada masing-masing komponen, terutama bermuara pada ketercapaian *output*, yaitu lulusan yang bermutu sebagai sentral tujuan pendidikan. Ciri-ciri sekolah efektif ditentukan oleh adanya aspek-aspek yang diperlukan dalam menentukan keberhasilan sekolah.

Tabel 2.1
Ciri-ciri Sekolah Efektif [74]

No	Ciri-Ciri	Indikator
1	Tujuan sekolah dinyatakan secara jelas dan spesifik	**Tujuan sekolah:** a. Dinyatakan secara jelas b. Digunakan untuk mengambil keputusan. c. Dipahami oleh guru, staf, dan siswa
2	Pelaksanaan kepemimpinan pendidikan yang kuat oleh Kepala Sekolah	**Kepala sekolah :** a. Bisa dihubungi dengan mudah b. Bersikap responsif kepada guru dan siswa c. Responsif kepada orang tua dan masyarakat d. Melaksanakam kepemimpinan yang berfokus pada pembelajaran e. Menjaga agar rasio antara guru atau siswa sesuai dengan rasio ideal
3	Ekspektasi guru dan staf tinggi	**Guru dan staf :** a. Yakin bahwa semua siswa bisa belajar dan berprestasi b. Menekankan pada hasil akademis c. Memandang guru sebagai penentu terpenting keberhasilan siswa
4	Ada kerja sama kemitraan antara sekolah, orang tua, dan masyarakat	**Sekolah:** a. Komunikasi secara positif denngan orang tua b. Memelihara jaringan serta dukungan orang tua dan masyarakat c. Berbagi tanggung jawab untuk menegakkan disiplin dan mempertahankan keberhasilan

[73]Hasbullah, *Otonomi Pendidikan Kebijakan Otonomi Daerah Dan Implikasinya Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 60-61
[74]Triatna, *Visionary Leadership ...,* 38

		d. Menghadiri acara-acara penting di sekolah
5	Adanya iklim yang positif dan kondusif bagi siswa untuk belajar	**Sekolah:** a. Rapi, bersih, dan aman secara fisik b. Dipelihara secara baik c. Memberi penghargaan kepada yang berprestasi d. Memberi penguatan terhadap perilaku positif siswa-siswa e. Menaati peraturan sekolah dan aturan pemerintah daerah f. Menjalankan tugas atau keawjiban tepat waktu
6	Kemajuan siswa sering dimonitor	**Guru memberi siswa:** a. Tugas yang tepat b. Umpan balik secara cepat atau segera c. Kemampuan berpartisipasi di kelas secara optimal d. Penilaian hasil belajar dari berbagai segi
7	Menekankan kepada keberhasilan siswa dalam mencapai keterampilan aktivitas yang esensial	**Siswa:** a. Melakukan hal terbaik untuk mencapai hasil belajar yang optimal, baik yang bersifat akademis maupun nonakademis b. Memperoleh keterampilan yang esensial **Kepala sekolah:** Menunjukkan komitmen dan mendukung program keterampilan esensial **Guru:** Menerima bahan yang memadai untuk mengajarkan keterampilan esensial
8	Komitmen yang tinggi dari SDM sekolah terhadap program pendidikan	**Guru:** Membantu merumuskan dan melaksanakan tujuan pengembangan sekolah **Staf:** a. Memperkuat dan mendukung kebijakan sekolah dan pemerintah daerah b. Menunjukkan profesionalisme dalam bekerja

Mengutip pendapat dari Tony Bush dan Marianne Coleman menjelaskan bahwa tidak ada karakteristik sekolah efektif yang secara jelas sama namun Bush dan Marianne merangkum dari literatur penelitian British memberikan beberapa faktor kunci yang merupakan kriteria sekolah yang memiliki kualitas diantar lain adalah [75]:

[75]Tony Bush dan Marianne Coleman, *Manajemen Mutu Kepemimpinan Pendidikan*. Penerjm. Fahrurrozi, (Jogjakarta : IRCiSod, 2012), 154-155.

Tabel 2.2
Kriteria Sekolah Berkualitas[76]

No	Ciri-ciri	Indikator
1	Kepemimpinan profesional	Tegas dan memiliki tujuan tertentu pendekatan partisipatif
2	Visi dan tujuan	Kesatuan tujuan
		Konsisten praktek
		Kebersamaan yang akrab dan kolaborasi
3	Lingkungan belajar	Atmosfir yang tertib dan rapi
		Lingkungan kerja yang atraktif
4	Konsentrasi terhadap pengajaran dan pembelajaran	Maksimalisasi waktu belajar
		Penekanan akademik
		Fokus terhadap prestasi
5	Harapan yang tinggi	Harapan yang tinggi dan menyeluruh
		Mengkomunikasikan harapan
		Memberikan tantangan intelektual
6	Penguatan yang positif	Disiplin yang adil dan jelas
		Feedback
7	Memonitor kemajuan	Memonitor performa anak
		Mengevaluasi performa sekolah
8	Hak dan tanggung jawab anak	*Self esterm* (penghargaan diri) anak yang tinggi
		Posisi tanggung jawab kontrol kerja
9	Pengajaran yang memiliki tujuan	Organisasi yang efisien
		Kejelasan tujuan
		Pelajarann yang terstruktur
		Praktek yang adaptif
10	Organisasi belajar	Pengembangan *shool based-staff*
11	Kerjasama sekolah – rumah	Keterlibatan orang tua

Sudarwan Danim mengemukakan bahwa kriteria sekolah yang efektif adalah [77]:

1) Mempunyai standar kerja yang tinggi dan jelas mengenai untuk apa setiap siswa harus mengetahui dan dapat mengerjakan sesuatu.

[76] *Ibid.,*
[77] Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi Kelembagaan Akademik*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), 61 – 62.

2) Mendorong aktifitas, pemahaman multibudaya, kesetaraan gender, dan mengembangkan secara tepat pembelajaran menurut standar potensi yang dimiliki oleh para pelajar.
3) Mengharapkan para siswa untuk mengambil peran tanggung jawab dalam belajar dan perilaku dirinya.
4) Mempunyai instrumen evaluasi dan penilaian prestasi belajar siswa yang terkait dengan standar pelajar (*learner standards*), menentukan umpan balik yang bermakna untuk siswa, keluarga, staf, dan lingkungan tentang pembelajaran siswa.
5) Menggunakan metode pembelajaran yang berakar pada penelitian pendidikan dan suara praktik profesional.
6) Mengorganisasikan sekolah dan kelas untuk mengkreasikan lingkungan yang bersifat memberi dukungan bagi kegiatan pembelajaran.
7) Pembuatan keputusan secara demokratis dan akuntabilitas untuk kesuksesan siswa dan kepuasan pengguna.
8) Menciptakan rasa aman, sifat saling menghargai, dan mengakomodasikan lingkungan secara efektif.
9) Mempunyai harapan yang tinggi kepada semua staf untuk menumbuhkan kemampuan profesional dan meningkatkan keterampilan praktisnya.
10) Secara aktif melibatkan keluarga di dalam membantu siswa untuk mencapai sukses.
11) Bekerjasama atau ber-*partner* dengan masyarakat dan pihak-pihak lain untuk mendukung siswa dan keluarganya.

Husaini Usman memberikan pendapat bahwa karakteristik mutu dalam lembaga pendidikan diantaranya adalah: [78]

1) Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah.
2) Waktu belajar (*timesliness*): selesai dengan waktu yang wajar.
3) Handal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama.
4) Daya tahan (*durability*): tahan banting.
5) Indah (*aestetic*).
6) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.
7) Mudah penggunaannya (*easy of use*): sarana dan prasarana dipakai.
8) Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu.
9) Standar tertentu (*conformance to specification*): memenuhi standar tertentu.
10) Konsistensi (*consistency*): keajegan, konstan, atau stabil.
11) Seragam (*uniformity*): tanpa variasi, tidak tercampur.
12) Mampu melayani (*serviceability*): mampu memberikan pelayanan prima.
13) Ketepatan (*accuracy*): ketepatan dalam pelayanan.

Sementara itu Cece Wijaya berpendapat, karakteristik sekolah yang layak atau efektif mencakup wilayah *pertama* : pengetahuan, sikap, dan perilaku siswa dalam pergaulan sosial disekolah dan diluar sekolah, *kedua:* peran aparat sekolah, orang tua, dan masyarakat dalam program pendidikan

[78]Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik & Riset Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 480-462

remedial, *ketiga:* partisipasi, sikap guru, dan dampak instruksional terhadap pembaharuan pendidikan dan pengajaran, dan, *keempat:* reputasi sekolah[79].

B. Penelitian Terdahulu

Selain teori-teori yang diambil dari berbagai literatur, juga perlu mengkaji hasil penelitian terdahulu yang membahas masalah yang sama atau memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut perlu dilakukan sebagai bahan pijakan untuk menentukan posisi penelitian yang akan dilakukan terhadap penelitian sebelumnya.

Berdasarkan penelitian tentang fokus penelitian ini yang akan dilakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang masih memliki keterkaitan dengan Humas, yaitu:

1. "Tesis". Burhan Nudin, "*Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman"*, tahun 2015. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[80] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.
2. "Tesis". Nurhasanah, *"Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Sekolah Menengah Kejuruan*

[79]Cece Wijaya, *Pendidikan Remedial Sarana Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Rosda karya 2010), 5-21

[80]Burhan Nudin, Tesis. "*Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman".* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015.

(Smk) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang, tahun 2014. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[81] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.

3. "Jurnal", Rudy Haryanto dan Sylvia Rozza, *"Pengembangan Strategi Pemasaran Dan Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan",* dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis tahun 2012. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[82] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.
4. "Tesis", Warini, "*Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo"*, tahun 2016. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[83] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.

---

[81]Nurhasanah, Tesis, *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang,* Universitas Islam Negeri maulana Malik Ibrahim Malang, 2014.

[82]Rudy Haryanto dan Sylvia Rozza, *"Pengembangan Strategi Pemasaran Dan Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan",* dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 11, No. 1, Juni 2012 : 27-34

[83]Warini, tesis, "*Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo",* STAIN Ponorogo, 2016.

5. "Jurnal", Ira Nur Harini, *"Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah Studi Kasus Di Smp Al Hikmah Surabaya",* tahun 2014. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[84] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.
6. "Jurnal", Chusnul Chotimah, *"Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam"* tahun 2012. Persamaan sama-sama meneliti tentang humas pendidikan, menggunakan metode penelitian kualitatif.[85] Perbedaanya terletak pada fokus penelitianya dimana pada penelitian ini fokus penelitian meliputi perencanaan humas, aksi humas dan pihak yang terkait dalam humas.

[84]Ira Nur Harini, *"Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah Studi Kasus Di Smp Al Hikmah Surabaya",* dalam Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol 4, No. 4, 2014

[85]"Jurnal", Chusnul Chotimah, *"Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam"*, dalam jurnal ISLAMICA, Volume 7, Nomor 1, September 2012.

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Jenis Penelitian, Judul dan Instansi	Fokus Penelitian	Temuan penelitian	Metode dan pendekatan	Perbedaan dengan penelitian sekarang
1.	Burhan Nudin, Tesis, *Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman,* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015.	1. Bagaimana Fungsi Manajemen Humas? 2. Bagaimana Bentuk Keberhasilan Manajemen Humas? 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di Sd Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman?	1 Humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka berupa perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi adalah cukup efektif dengan program-program humas seperti; acara pertemuan wali murid, acara pengajian ahad perdana, pengajian akbar syawalan, acara awal dan akhir tahun, *home visit, school visitation,* kunjungan ke sekolah lain, karya wisata, pentas kesenian, buka bersama dan lain sebagainya. 2 bentuk keberhasilan humas di SD Muhammadiyah Kadisoka dapat dilihat dari terlaksananya program humas, prestasi sekolah yang meningkat sehingga menjadi sekolah favorit berbasis agama yang kuat, bertambahnya sarpras, memiliki sekolah cabang di Bayen, bertambahnya jumlah siswa saat ini, nama sekolah semakin dikenal oleh masyarakat luas. 3 Faktor pendukung antara lain dukungan serta partisipasi aktif dari kepala sekolah, pendidik dan seluruh staf, adanya pertanggungjawaban komite sekolah, peran aktif wali murid dan masyarakat. Sedangkan	Pendekatan kualitatif	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi penelitian

			faktor penghambatnya adalah terlalu banyaknya tugas dan wewenang dimana ada guru yang dibebani dengan tugas tambahan lebih dari satu bidang seperti koorbid kesiswaan yang merangkap sebagai koorbid humas sehingga kinerjanya kurang maksimal akan bisa terjadi tumpang tindih; minimnya anggaran meskipun sudah ada BOS dari pemerintah pusat yang dirasa masih kurang sehingga ada beberapa program humas terkait dengan pemberdayaan masyarakat sekitar menjadi tertunda.		
2.	Nurhasanah, Tesis, Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang, Universitas Islam Negeri maulana Malik Ibrahim Malang, 2014.	1. Bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program hubungan masyarakat (Humas) di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen? 2. Bagaimana partisipasi masyarakat untuk masuk SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen?	1. yaitu melalui kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Perencanaan hubungan masyarakat melalui kegiatan: a) Menganalisis keadaan dan kebutuhan masyarakat, b) Menganalisis keadaan ekonomi sosial masyarakat, c) Merancang kegiatan atau program sekolah dan d) merencanakan biaya yang dihabiskan dalam proses merealisasikan kegiatan. 2. Pelaksanaan hubungan masyarakat dengan melakukan beberapa kegiatan yaitu; a) Pelaksanaan promosi, b) Kegiatan belajar mengajar dan c) Kelanjutan karir output yang dihasilkan. Sedangkan kegiatan evaluasi hubungan masyarakat melalui rapat triwulan dan rapat di setiap akhir kegiatan.	Menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi penelitian

3.	Rudy Haryanto dan Sylvia Rozz, Jurnal, Pengembangan Strategi Pemasaran Dan Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan, Politeknik Negeri Jakarta Kampus Baru UI Depok, 2012.	1. Bagaimana strategi dan upaya pemasaran dalam meningkatkan pelanggan layanan pendidikan di PNJ? 2. Bagaimana dukungan manajemen hubungan masyarakat (*public relations management*) PNJ dalam meningkatkan kerjasama dengan lingkungan pemasaran dalam meningkatkan pelanggan?	1. Unit Humas PNJ telah melakukan strategi pemasaran atas jasa pendididkan PNJ dengan melakukan strategi pemasaran eksternal berupa kegiatan-kegiatan antara lain, melakukan promosi dengan mengikuti pameran atau eksibisi secara rutin, melakukan kunjungan ke sekolah calon mahasiswa yang potensial. 2. Unit Humas telah menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi, yang secara spesifik sudah mengeluarkan "Warta Politeknik" yang disebarkan ke seluruh *stakeholder*.	Deskriktif kualitatif	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi penelitian
4.	Warini, Tesis, *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo)*, STAIN Ponorogo, 2016.	1. Bagaimana strategi public relations di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo? 2. Bagaimana implemenasi strategi *public relations* di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo? 3. Bagaimana kontribusi strategi *public relations* dalam mutu lembaga pendidikan di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo?	1. Pola strategi *public relations* di SDIT Qurrota A"yun Ponorogo melalui empat pola,yaitu: mendefinisikan masalah dengan berupaya mewujudkan harapan masyarakat, perencanaan dan pemrograman dengan menentukan program berdasarkan analisis masalah, implementasi program dan komunikasi dengan pelaksanaan strategi. Evaluasi program dilakukan seluruh penanggung jawab kegiatan dan evaluasi melalui umpan balik dari orang tua dilakukan pada saat pengambilan raport,	Deskriktif kualitatif	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi penelitian

			pertemuan wali murid, dan melalui buku penghubung. 2. Implementasi strategi *public relations* di SDIT Qurrota A‟yun Ponorogo melalui beberapa strategi, antara lain: strategi operasional terkait budaya sosial dan nilai yang berlaku dimasyarakat informasi melalui beberapa media masa. Pendekatan edukatif dan persuasif, melalui kajian keluarga assakinah dan pertemuan rutin wali murid. Pendekatan tanggung jawab sosial humas, antara sekolah dan wali murid. Pendekatan kerjasama, dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan melalui kerjasama dengan korda ponorogo, JSIT Jatim, dan Dinas. 3. Kontribusi strategi *public relations* dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan di SDIT Qurrota A‟yun Ponorogo yaitu sebagai salah satu sarana menyampaikan informasi dan promosi sekolah, mengcover kegiatan sekolah, evaluasi dan persiapan akreditasi, serta sebagai khasanah keilmuwan. Kontribusi dari orang tua dalam pembiayaan dan prestasi siswa, dengan hal ini dapat meningkatkan mutu lembaga pendidikan.		
5.	Ira Nur Harini, jurnal, *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan*	1. Bagaimana perencanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan	1. Perencanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al Hikmah Surabaya	Penelititian kualitatif studi kasus	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi

	Pencitraan Sekolah (Studi Kasus Di Smp Al Hikmah Surabaya), Universitas Negeri Surabaya, 2014.	pencitraan sekolah di SMP Al Hikmah Surabaya? 2. Bagaimana Pelaksanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al Hikmah Surabaya? 3. Bagaimana Evaluasi hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al Hikmah Surabaya? 4. Bagaimana Usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya peningkatan hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya?	melibatkan semua pengelola sekolah dengan mengagendakan semua kegiatan humas serta perencanaan yang baik dan rinci melalui rapat program tahunan. 2. Pelaksanaan hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya dilaksanakan sesuai perencanaan dimana tugas humas menginformasikan segala kegiatan di sekolah untuk dapat diketahui masyarakat. 3. Evaluasi hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya dilakukan sesuai standart pelayanan sekolah, evaluasi dilakukan oleh pihak ekternal dan pihak internal sekolah. 4. Usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya peningkatan hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya dengan peningkatan penyampian informasi pada masyarakat, memperbaharui informasi melalui sarana informasi yang dimiliki sekolah seperti majalah sekolah, website sekolah maupun media informasi atau sarana informasi lain.		penelitian
6.	Chusnul Chotimah, Jurnal, *Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam*,	Bagaimana strategi *public relations* Pesantren sidogiri dalam membangun citra lembaga pendidikan islam?	Dalam membangun citra pondok pesantren, strategi *public relations* yang dipilih tidak dilakukan dengan kegiatan publikasi secara terangterangan, karena publikasi lewat cara pengabdian alumni atau	Penelititian kualitatif studi kasus	Perbedaan terletak pada rumusan masalah dan lokasi penelitian

	STAIN Tulungagung, 2012.		khidmah di masyarakat jauh lebih efektif. Melalui pengabdian langsung di masyarakat, pondok pesantren justru telah menunjukkan kepada publik bahwa mereka telah menjalankan proses public relations mulai dari *how to integrate, how to inform, how to perfome, dan how to persuade*, baru kembali lagi *ke how to integrate*. Cara *public relations* seperti ini bersifat circle sehingga terintegrasi. Pelaksanaan *public relations* pondok pesantren salafiyah ini, secara otomatis akan membangun citra positif pondok pesantren di hadapan publik, walaupun tidak bisa dipungkiri citra positif pondok pesantren terbangun tidak terlepas dari tokoh pendirinya. Identitas pondok pesantren dengan budaya dan tradisinya, nilai-nilai salafiyah, kiai karismatik sebagai personal branding, santri, kitab kuning, sarung dan kopyah sebagai brand pondok pesantren salafiyah merupakan daya dukung pesantren tetap bisa bertahan hingga saat ini. Daya dukung dan daya tahan pesantren terimplementasikan dalam integrasi aktivitas pondok pesantren dengan berbagai program yang dibutuhkan masyarakat. Strategi public relations yang by action inilah yang menjadikan		

			pondok pesantren mampu bertahan dan mendapat citra positif dari masyarakat, karena pondok pesantren mampu melakukan pendekatan secara kultural dan dan religius di tengah-tengah masyarakat.		

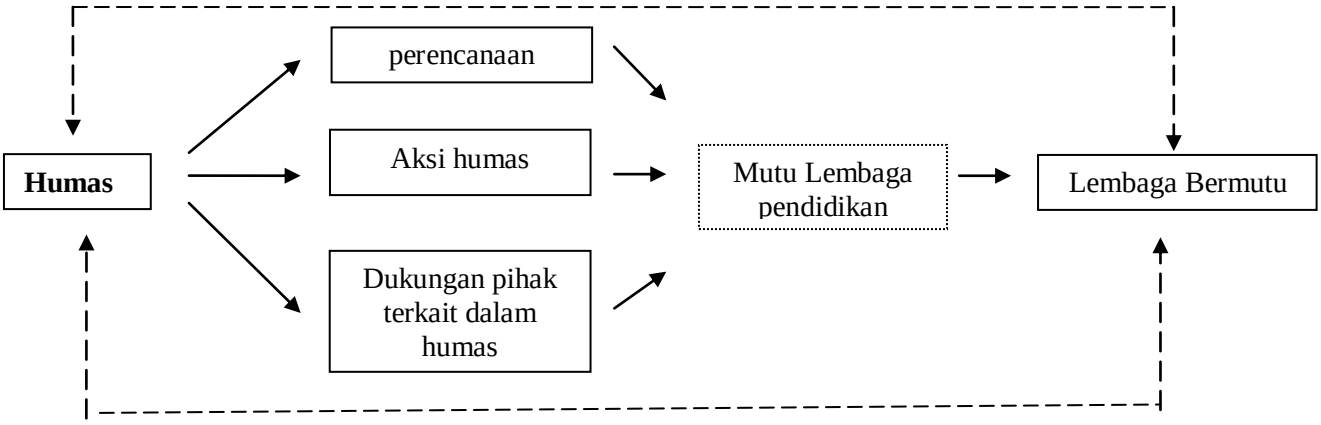
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, untuk memperoleh keorisinilan dalam sebuah penelitian, maka penulis menguraikan sebagai berikut. Dalam penelitian ini yang berjudul manajemen humas dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMPIQu Al Bahjah Tulungagung dan SMP Plus Miftahul Ulum Tulungagung menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan rancangan studi multisitus. Terdapat tiga fokus penelitian yaitu: *pertama*, perencanaan humas dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Kedua,* aksi humas meningkatkan mutu pendidikan, dan *ketiga*, pihak terkait dalam humas untuk meningkatkan mutu pendidikan di SMPIQu Al Bahjah Tulungagung dan SMP Plus Miftahul Ulum Tulungagung

C. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah pijakan untuk membantu peneliti menggali data lapangan agar peneliti tidak membuat presepsi sendiri. Paradigma penelitian berisi skema tentang konsep dan teori yang digunakan sebagai pijakan dalam menggali data di lapangan dan dijelaskan dalam bentuk deskripsi.[86]

[86]Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Tesis dan Makalah Program Pascasarjana Tahun Akademik 2014/2015* (Tulungagung: IAIN Tulungagung , 2014), 15.

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada manajemen humas dalam merencanakan, aksi humas dan dukungan pihak terkait dalam humas. Agar lebih jelasnya digambarkan dalam bagan dibawah ini:



Gambar 2.1: Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini adalah manajemen humas dalam merencanakan. *Planning* atau perencanaan ialah suatu rangkaian persiapan tindakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan pedoman, garis-garis besar atau petunjuk-petunjuk yang harus dituruti untuk mencapai tujuan yang diinginkan.Humas selain merencanakan juga melaksanakan program aksi untuk memeroleh pengertian *public*.

Praktisi humas memiliki berbagai macam tugas untuk membantu perusahaan atau organisasi dalam mencapai sebuah tujuan serta menjalin hubungan yang harmonis kepada pihak yang terkait. Yakni *internal public relations* dan *eksternal public relations.*

Selanjutnya untuk menjadikan mutu pendidikan semakin meningkat. Meningkatnya mutu pendidikanini menjadi sebuah lembaga pendiidkan yang bermutu.