



## Teknik Membangun Hubungan Internal dan Eksternal Lembaga Pendidikan

**Ainun Fadhilah Handayani Putris<sup>1</sup>, Sya'roni Ma'shum<sup>2</sup> Muhammad Taufik BK<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas singaperbangsa Karawang

Email: [ainunfadhilah.handayani@gmail.com](mailto:ainunfadhilah.handayani@gmail.com)<sup>1</sup>, [syaroni.mashum@fai.unsika.ac.id](mailto:syaroni.mashum@fai.unsika.ac.id)<sup>2</sup>,

[muhamad.taufik@fai.unsika.ac.id](mailto:muhamad.taufik@fai.unsika.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Membangun hubungan yang baik antar publik internal dalam lembaga pendidikan maupun dengan pihak-pihak eksternal yang berada diluar lembaga pendidikan perlu dilakukan mengingat pengelolaan hubungan tersebut dapat memajukan sekolah dan meningkatkan citra baik sekolah. Dan dalam membangun hubungan dengan pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan tidak dapat dilakukan dengan begitu saja tanpa adanya teknik yang tepat karena karakteristik masing-masing pihak yang berbeda-beda. Untuk itu, perlu cara dan/atau teknik yang tepat untuk membangun hubungan internal dan eksternal di lembaga pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui definisi hubungan internal dan eksternal itu sendiri, serta untuk mengetahui apa saja cara dan/atau teknik untuk membangun hubungan internal dan eksternal di lembaga pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kepustakaan yang mana penelitian dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), adapun hasil penelitian ini menunjukkan ada beberapa cara dan/atau teknik yang dapat dilakukan untuk membangun hubungan internal dan eksternal di lembaga pendidikan. Diantaranya menciptakan kebijakan yang adil dan transparan, menjalin komunikasi yang aktif dan dinamis, melibatkan publik internal dalam berbagai kegiatan, menjalin komunikasi secara aktif dan dinamis dengan publik, menjalin kemitraan dengan publik, memanfaatkan teknologi dalam rangka membangun citra lembaga pendidikan yang baik dimata publik, dan lain sebagainya.

**Kata kunci:** *hubungan masyarakat, hubungan internal, hubungan eksternal*

### Abstract

Building good relations between the internal public within educational institutions as well as with external parties outside of educational institutions needs to be done considering that managing these relationships can advance the school and improve the school's good image. And in building relationships with internal and external parties, educational institutions cannot be done without the right technique because the characteristics of each party are different. For this reason, appropriate methods and/or techniques are needed to build internal and external relations in educational institutions. This study aims to determine the definition of internal and external relations themselves, as well as to find out what are the ways and/or techniques to build internal and external relationships in educational institutions. The method used in this research is a literature study method where the research is carried out using literature (library), while the results of this study indicate that there are several ways and/or techniques that can be used to build internal and external relationships in educational institutions. These include creating fair and transparent policies, establishing active and dynamic communication, involving the internal public in various activities, establishing active and dynamic communication with the public, establishing partnerships with the public, use technology in order to build a good image of educational institutions in the eyes of the public, and so on.

**Keywords :** *public relation, internal public relation, external public relation*

## **PENDAHULUAN**

Publik mempunyai peranan penting dalam menunjang kesuksesan setiap lembaga, tidak terkecuali lembaga pendidikan. Baik itu internal maupun eksternal. Tujuan lembaga/organisasi akan tercapai apabila ada dukungan dari masing-masing publik. Oleh karenanya, menjaga hubungan baik dengan setiap publik, menjadi sebuah kebutuhan yang harus dilakukan. Masing-masing publik, tentu mempunyai harapan yang berbeda-beda terhadap lembaga/organisasi. Di sinilah seorang humas (public relations) dibutuhkan, untuk dapat mensinergiskan hal itu.

Menurut Rex Harlow, Humas atau public relations adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen menjadi tahu dan tanggap terhadap opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peningatan dini dalam membantu mengatasi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Humas dalam menjalin hubungan dengan publik haruslah mempunyai strategi humas, khususnya dalam menjalin hubungan dengan publik eksternal sekolah. Menjalinkan hubungan dan komunikasi yang baik dengan publik merupakan salah satu peran dan fungsi humas. Hubungan ini harus terbina dengan baik dan harmonis guna pencapaian tujuan bersama, yaitu tujuan lembaga pendidikan. Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu mendengar apa yang menjadi keinginan dan harapan publik, yang mana biasanya dilakukan melalui contact humas maupun surat dari publiknya. Namun, menjalin hubungan yang baik antar publik internal dalam lembaga pendidikan juga tidak kalah pentingnya mengingat hubungan yang baik antar pihak internal juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman dalam lembaga pendidikan.

Pengelolaan hubungan memajukan sekolah. Pengelolaan hubungan sekolah dan masyarakat merupakan sebuah jalinan interaksi yang direncanakan dari sekolah agar dapat diterima di lingkungan masyarakat dan mendapatkan aspirasi serta simpati dari masyarakat tersebut. Pengertian hubungan dengan masyarakat menurut Abdurrachman adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, good will, kepercayaan, penghargaan dari public sesuatu badan khususnya dan masyarakat pada umumnya (Suryosubroto, 2004:155). Pihak sekolah dapat memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat membentuk opini tersendiri terhadap sekolah. Dari tinjauan kepentingan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa masyarakat dapat mengambil manfaat dan menyerap hasil-hasil pemikiran dan perkembangan pengetahuan teknologi yang berguna bagi masyarakat itu sendiri (Mulyono, 2008, hlm. 209). Definisi pengelolaan hubungan sekolah dan masyarakat menurut Zainal Naution (2006, hlm. 9) adalah suatu usaha yang sengaja dilkakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga / institusi dengan masyarakat.

Adanya perbedaan karakteristik dari publik internal dan eksternal tentu memerlukan strategi dan/atau teknik yang berbeda pula dalam menjaga kesinambungan dan hubungan diantara keduanya. Publik internal berada di dalam lembaga dan memiliki keterkaitan dengan lembaga. Sedangkan, publik eksternal berada di luar lembaga dan tidak memiliki keterkaitan secara langsung. Untuk itulah, diperlukan cara dan/atau teknik yang tepat untuk membangun hubungan internal dan eksternal.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah definisi dari hubungan internal dan eksternal? (2) Bagaimanakah teknik membangun hubungan internal? (3) Bagaimanakah teknik membangun hubungan eksternal? Dan tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui definisi dari hubungan internal dan eksternal. (2) Untuk mengetahui apa saja teknik dalam membangun hubungan internal. (3) Untuk mengetahui apa saja teknik dalam membangun hubungan eksternal.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro & Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini berupa *ejournal*, *ebook*, makalah, artikel, dan lain-lain yang relevan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Penelitian Pustaka (*Library Research*). Teknik kepustakaan adalah penelitian kepustakaan yang dilaksanakan dengan cara membaca, menelaah dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok bahasan, kemudian disaring dan dituangkan dalam kerangka pemikiran secara teoritis.

Setelah sumber yang diperoleh dari berbagai data dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang diproses sesuai dengan kode etik penelitian. Pemeriksaan data (*editing*) merupakan kegiatan untuk meneliti kembali rekaman dan/atau catatan yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Apakah hasil rekaman data tersebut cukup baik dan dapat dipersiapkan untuk proses lebih lanjut ataukah perlu dilakukan peninjauan kembali agar dapat dipakai untuk proses lebih lanjut. Setelah itu, data disusun secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan oleh pembaca. Karna penelitian ini menggunakan metode *Library Research*, maka data yang diperiksa adalah data berupa *ejournal*, artikel, makalah, dan lain sebagainya.

Setelah data terkumpul, barulah dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan metode analisis deskriptif. Metode Analisis Deskriptif yaitu usaha untuk mengumpulkan dan menyusun suatu data, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut. Pendapat analisis data deskriptif tersebut adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar bukan dalam bentuk angka-angka, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Selain itu, data dalam penelitian ini juga dianalisis dengan cara *Content Analysis* atau Analisis Isi. Menurut Weber, *Content Analysis* adalah metodologi yang memanfaatkan seperangkat prosedur untuk menarik kesimpulan yang shohih dari sebuah dokumen. Menurut Hostli bahwa *Content Analysis* merupakan teknik apapun yang digunakan untuk menarik kesimpulan melalui usaha untuk menemukan karakteristik pesan, dan dilakukan secara objektif dan sistematis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Definisi Hubungan Internal dan Eksternal**

Menurut John. E. Marston, hubungan masyarakat (PR) adalah kegiatan komunikasi yang terencana dan persuasif untuk mendesain publik-publik yang nyata. PR bukanlah ilmu tradisional yang digunakan untuk menghadapi tujuan sesaat. PR perlu direncanakan dalam suatu pendekatan manajemen kepada targettarget public tertentu. PR juga dapat diartikan sebagai seni untuk

membuat perusahaan Anda disukai dan dihormati oleh para karyawan, konsumen dan para penyalurnya. Kegiatan Public Relations adalah kegiatan yang ditujukan untuk publiknya.

Pada dasarnya humas internal (*internal Public Relations*) itu mempunyai andil yang sama pentingnya dengan humas eksternal. Sebagai suatu gambaran, jika yang menjadi ukurannya itu adalah uang maka humas internal mampu memberi kontribusi profitabilitas perusahaan yang sama besarnya dengan yang diberikan oleh humas eksternal. Kegiatan *Internal Public Relations* merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal lembaga/organisasi. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan lembaga/organisasi (lembaga pendidikan), seperti guru, kepala sekolah, tenaga kependidikan dan lain sebagainya. Melalui kegiatan *Internal Public Relations* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari lembaga/organisasi. Dengan hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam lembaga/organisasi maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu, kegiatan operasional lembaga/organisasi akan berjalan dengan lancar. Secara sederhana, hubungan internal ini tentu merupakan hubungan kedalam dengan pihak yang berada di lingkungan organisasi.

Adapun hubungan dengan publik diluar lembaga/organisasi merupakan keharusan yang mutlak. Karena lembaga/organisasi tersebut tidak mungkin berdiri sendiri tanpa bekerja sama dengan lembaga/organisasi yang lain. Oleh karena itu, lembaga/organisasi harus menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik dan/atau masyarakat baik secara khusus maupun umum. Salah satunya dengan melakukan komunikasi dengan publik ekstern secara informatif dan persuasif. Informasi yang disampaikan hendaknya jujur, teliti dan sempurna berdasarkan fakta yang sebenarnya. Secara persuasif, komunikasi dapat dilakukan atas dasar membangkitkan perhatian komunikan (publik) sehingga timbul rasa tertarik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan eksternal merupakan hubungan dengan pihak-pihak yang berada di lingkungan luar organisasi.

### **Teknik Membangun Hubungan Internal**

Kegiatan Internal Public Relations merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal lembaga/organisasi. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer dan lain sebagainya. Jika disekolah yakni guru, kepala sekolah, tenaga kependidikan dan lain sebagainya. Melalui kegiatan Internal Public Relations diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari lembaga/organisasi. Dengan hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam lembaga/organisasi, maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu, kegiatan operasional lembaga/organisasi akan berjalan dengan lancar.

Adapun tindakan-tindakan yang harus dilakukan sebagai teknik membangun internal public relations adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan kebijakan yang adil dan transparan.
2. Menjalinkan komunikasi yang aktif dan dinamis. Baik komunikasi vertikal maupun horizontal.
3. Melibatkan publik internal dalam berbagai kegiatan.
4. Membantu menciptakan budaya lembaga yang baik dan sesuai dengan visi dan misi.
5. Membantu meningkatkan rasa memiliki terhadap lembaga/organisasi.
6. Memberi ruang agar publik internal dapat menjalin hubungan yang baik

### **Teknik Membangun Hubungan Eksternal**

Bagi suatu organisasi, hubungan dengan publik di luar organisasi merupakan suatu keharusan. Sesuai dengan sifatnya, dalam masyarakat modern tidak akan ada kemungkinan bagi seseorang atau

suatu organisasi bisa hidup menyendiri. Masing-masing akan saling membutuhkan satu sama lain. Hubungan ke luar perlu dibina oleh organisasi seperti dengan pemerintah, pers/media termasuk kepada masyarakat sekitar (*community*).

Menurut Onong U. Effendy (2009:126) bahwa eksternal public relations adalah hubungan masyarakat yang diselenggarakan oleh suatu organisasi dengan publik diluar organisasi, seperti penduduk dengan lingkungan sekitar, instansi pemerintah, pers, pelanggan, konsumen, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan organisasi tersebut dengan kegiatan komunikasi dua arah secara timbal balik dalam rangka membina kerja sama yang akrab demi kepentingan dan keuntungan bersama yang dilandasi azas saling pengertian dan saling mempercayai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan eksternal organisasi merupakan hubungan dengan publik diluar organisasi yang dilakukan dengan kegiatan komunikasi dua arah atau timbal balik untuk mendapatkan keuntungan dan menjalin kerja sama diantara keduanya.

Adapun tindakan-tindakan yang harus dilakukan sebagai teknik membangun hubungan external lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Menjalinkan komunikasi secara aktif dan dinamis dengan publik.
2. Menjalinkan kemitraan dengan publik.
3. Memanfaatkan teknologi dalam rangka membangun citra lembaga pendidikan yang baik dimata publik. Mengadakan koreksi dan saran kepada pimpinan lembaga/organisasi, terutama kegiatan yang mendapat sorotan atau kritikan publik.
4. Mempersiapkan bahan-bahan penjelasan yang jujur dan objektif agar publik tetap memperoleh kejelasan tentang segala aktivitas dan perkembangan perusahaan.
5. Mengadakan penyelidikan atau penelitian tentang kebutuhan dan kepentingan publik.
6. Mengadakan program sekolah sebagai wujud tanggung jawab dan kepedulian sosial.
7. Meningkatkan kekikutsertaan publik agar publik merasa dilibatkan secara aktif dan baik dalam berjalannya lembaga pendidikan.

## **SIMPULAN**

Hubungan internal lembaga pendidikan merupakan hubungan dengan pihak-pihak yang berada dalam lingkungan lembaga pendidikan yang memiliki pengaruh secara langsung terhadap keberhasilan lembaga pendidikan. Seperti tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan lain sebagainya. Sedangkan, hubungan eksternal lembaga pendidikan merupakan hubungan dengan pihak-pihak yang berada diluar lingkungan lembaga pendidikan yang memiliki pengaruh namun tidak secara langsung terhadap keberhasilan lembaga pendidikan. Seperti masyarakat sekitar, media, dan lain sebagainya. Adapun teknik membangun hubungan internal dapat dilakukan dengan menciptakan kebijakan yang adil dan transparan, menjalin komunikasi yang aktif dan dinamis, melibatkan publik internal dalam berbagai kegiatan, membantu menciptakan budaya lembaga yang baik dan sesuai dengan visi dan misi, dan lain sebagainya. Sedangkan, teknik membangun hubungan eksternal dapat dilakukan dengan menjalin komunikasi secara aktif dan dinamis dengan publik, memanfaatkan teknologi dalam rangka membangun citra lembaga pendidikan yang baik dimata publik, mengadakan koreksi dan saran kepada pimpinan lembaga/organisasi terutama kegiatan yang mendapat sorotan atau kritikan publik dan lain sebagainya.

Dalam membangun hubungan internal maupun eksternal yang baik, seseorang yang memiliki tanggung jawab dibidang humas sebaiknya memiliki dan menggunakan teknik yang tepat agar tujuan

dan peran dari humas dapat dirasa berhasil. Dan lembaga pendidikan dapat memiliki citra yang baik dimata publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Yogi Kurniawan Prayetno. 2022. Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Aktif Wali Murid Di Mts. Ihyaul Ulum Bluri Solokuro Lamongan. Jurnal Manajemen Pendidikan. Universitas Islam Darul Ulum (Unisda) Lamongan.
- Refly Sumendap. 2021. Peran Public Relations Antara Sekolah Dan Masyarakat Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar (Studi Kasus Di Sekolah Dasar Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa). Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal. Universitas Negeri Manado.
- Dewi Soyusiawaty, Choirul Fajri. 2016. Strategi Humas Dalam Menjalin Good Relationship Dengan External Stakeholders Uad, Komuniti. Jurnal Universitas Ahmad Dahlan. Vol. Viii, No. 2, September.
- Artis, S. Ag, 2011. Strategi Komunikasi Public Relations, Jurnal Sosial Budaya, Vol. 8 No. 02, Juli-Desember.
- Iqbai Hasan. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*,. Hlm. 5.
- Kartini Kartono. 1998. Pengantar Metodologi Research. Alumni. Bandung. Hlm.78.
- Muhammad Teguh. 2001. Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori Dan Praktek. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada. Hlm. 173-174.
- Winarnosurachman. 1990. Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, Teknik. Bandung: Tarsita. Hlm. 139.
- Lexy J. Moleong. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nurul Hayati Siwala. 2017. Pelaksanaan Fungsi Internal Dan Eksternal Public Relations Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area.