

## **Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat dan Sekolah (Studi Kasus di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan)**

**Novi Ariyanti<sup>1\*</sup>, Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Institut Agama Islam Darullughah Wadda'wah Bangil, Pasuruan Jawa Timur,

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe

*email:* noviarianti@gmail.com; anggung@iainlhokseumawe.ac.id

**DOI: 10.47766/idarrah.v5i2.133**

---

### **ABSTRACT**

---

**Key Words:**

*Public  
Relations;  
Educational  
Evaluation;  
Institution  
Effectiveness*

The purpose of this research is to determine the Humas implementation model on the MIN Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan. Descriptive qualitative survey research includes the principal, teacher, and educated labor are the informant sources. According to the study's findings, public relations evaluations include activities aimed at improving the quality of learners, public relations coaching, and supervision provided by both formal and informal principals. Parents and all school personnel conduct informal surveillance. Individual nonformal and formal evaluations are conducted in plenary or joint meetings at the mid and end of each semester, as well as at the end of the school year. The use of an operational approach is an important approach made in evaluation mechanisms. Less clear communication goals; transparent and professional communication channels; less supportive communication skills; less supportive follow-up; and less structured and continuous supervision are some of the most commonly encountered constraints. Substantive and relational outcomes are related in a positive way, implying the importance of effective public relations management practices.

---

**ABSTRAK**

Hubungan  
Masyarakat;  
Evaluasi  
Pendidikan;  
Efektivitas  
Lembaga;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model implementasi Humas pada MIN Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan. Penelitian berjenis kualitatif survey deskriptif. Sumber Informan adalah kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi humas meliputi aktivitas peningkatan kualitas peserta didik, pembinaan hubungan masyarakat, dan pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah baik formal maupun non formal. Pengawasan non formal oleh orangtua dan semua personil sekolah. Evaluasi dilakukan secara individual nonformal dan formal dalam pleno atau rapat bersama pada tengah dan akhir semester serta akhir tahun ajaran. Salah satu pendekatan penting yang dilakukan dalam mekanisme evaluasi adalah dengan menggunakan pendekatan operasional. Sedangkan mengenai kendala yang dihadapi secara umum dilapangan antara lain; tujuan komunikasi yang kurang jelas; saluran komunikasi yang transparan dan profesional; keterampilan komunikasi yang kurang mendukung; tindak lanjut yang kurang mendukung dan pengawasan kurang terstruktur dan berkesinambungan. Hasil substantif dan relasional berhubungan positif sehingga berimplikasi untuk praktek manajemen hubungan masyarakat yang efektif.

**PENDAHULUAN**

Masyarakat semakin maju dan berkembang menjadikan besarnya tuntutan masyarakat terhadap perkembangan lembaga pendidikan, sehingga tidak menutup kemungkinan bagi lembaga pendidikan yang tidak mampu mengakomodasi tuntutan masyarakat tersebut berdampak buruk terhadap lembaga tersebut. Sekolah merupakan lembaga pendidikan humanis yang tidak terlepas dari aspek atau pun elemen elemen pendukung seperti: kurikulum, pembiayaan, tenaga pendidikan, sarana prasarana dan masyarakat sebagai *stake holder*. Peningkatan mutu sekolah melibatkan lima faktor yang dominan kepemimpinan; peserta didik; sumber daya manusia; kurikulum dan jaringan kKerjasama (hubungan sekolah dengan masyarakat) (Hallahan, 1999; Wulandari, 2012).

Fokus prioritas penelitian ini adalah faktor kelima mengenai jaringan kerjasama (hubungan masyarakat). Kepala sekolah dan guru harus menjadi kesatuan yang utuh yang saling membutuhkan dan melengkapi kekurangan yang ada, sehingga target (*goals*) akan tercapai dengan baik (Fullan, 2012). Guna mewujudkan misi dan tujuan sekolah perlu dirancang strategi dan langkah teknis dengan melibatkan seluruh elemen yang terkait dengan sekolah (Arar & Nasra, 2020). Keberhasilan sekolah tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang memiliki komitmen dan kesadaran dalam mencerdaskan kehidupan bangsa baik secara kognitif, afektif dan psikomotor (Demir, 2020; Kantavong, 2018).

Langkah langkah teknis tersebut merupakan adopsi dari konsep dan fungsi manajemen. Evaluasi sebagai elemen terakhir yang harus dilakukan oleh Kepala Sekolah dalam melaksanakan manajemen hubungan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat adalah Kepala sekolah mengevaluasi berbagai program dan kegiatan manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat (pemerintah, swasta, *stake holders* maupun masyarakat secara umum). Hal ini agar terlihat system organisasi yang terdiri dari komponen organisasi berjalan efektif (Istikomah, Masriani, & Prasetyo, 2020). Selain itu kinerja yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang dipimpinnya dalam membina hubungan dengan masyarakat dalam rangka pencarian dukungan, ide, sumber belajar, dan pembiayaan sekolah (Sonedi, Jamalie, & Majeri, 2017).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilaksanakan dengan dewan guru dan kepala sekolah di MI Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan menunjukkan bahwa manajemen hubungan masyarakat belum berjalan dengan optimal. Berdasarkan penuturan waka humas bapak Imron Rosyadi bahwa dalam mempublikasikan dan melaksanakan program kehumasan banyak menghadapi tantangan diantaranya adalah komunikasi yang belum bisa dibangun secara produktif dan efektif dengan wali murid dan tokoh masyarakat setempat. Hal ini memang perlu disadari mengingat masyarakat memiliki karakteristik dan latar belakang budaya, pendidikan dan mata pencaharaan yang berbeda beda.

Data yang sempat diperoleh dari sekolah yang bersangkutan menunjukkan latar belakang pendidikan wali murid di MI Miftahul Falah adalah 60% lulusan SMP/MTS dan sisanya adalah lulusan SMA, sedangkan hampir 75% berprofesi sebagai pegawai di Pabrik atau swasta dan sisanya adalah petani dan guru. Dengan kondisi semacam ini bukannya tidak mungkin bahwa kehadiran wali murid dalam undangan rapat komite dan pembagian rapat belum maksimal.

Tantangan lainnya adalah bahwa dengan diberlakukannya BOS yakni bantuan operasional sekolah, masyarakat menganggap bahwa sekolah tidak memungut biaya atau gratis. Sehingga dengan anggapan demikian menyebabkan masyarakat tidak terlibat secara material / finansial dalam pengembangan sekolah. Kurangnya sosialisasi dan lemahnya sarana informasi sekolah menyebabkan banyak kesalahpahaman mengenai program pendidikan yang dicanangkan pemerintah.

Fokus penelitian evaluasi manajemen humas di MI Miftahul Falah Pasuruan berkaitan dengan fungsi manajerial perencanaannya. Yang menjadi alasan adalah bahwa untuk menjalankan sebuah program dibutuhkan sebuah perencanaan yang lengkap, tepat dan matang dengan mendapat dukungan dari berbagai elemen dari sekolah baik secara internal maupun eksternal. Di samping itu dengan menetapkan beberapa langkah langkah strategis dan komponen perencanaan maka akan semakin memperjelas target maupun

sasaran dalam melaksanakan perencanaan atau program sekolah. Sederhananya jika perencanaan tepat maka pelaksanaannya juga tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam ruang lingkup manajemen evaluasi humas yang mencakup pengertian, bentuk, fungsi dan tujuan, dan dampak evaluasi manajemen hubungan masyarakat. Penelitian ini juga untuk mengetahui analisis evaluasi manajemen hubungan masyarakat pada beberapa program humas yang telah disusun Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan. Jenis penelitian deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail. Metode deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya tanpa bermaksud mengkomparasikan atau membandingkan. Dalam penelitian ini yang akan menjadi sumber data adalah kepala sekolah. Teknik pengumpulan yaitu observasi; wawancara dan dokumentasi dalam penulisan ini, penulis memerlukan berbagai dokumen, di antaranya adalah Sarana prasarana, jumlah guru dan stakeholder, santri dan santriwati.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ruang Lingkup Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat**

Menurut Rex Harlow bahwa hubungan masyarakat dalam dunia pendidikan merupakan suatu fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya terutama menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama (Harlow, 1975); melibatkan manajemen dalam persoalan permasalahan, membantu manajemen menanggapi opini masyarakat (Harlow, 1977); mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan mempergunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. Ruang Lingkup yang akan dibahas mencakup pengertian, evaluator, prinsip, fungsi dan tujuan, teknik, bentuk, dan dampak evaluasi manajemen hubungan masyarakat (Cernicova-Buca, 2016; Pinter, 2019).

## **Pengertian Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat**

Evaluasi berasal dari *evaluation* (bahasa Inggris). Kegiatan evaluasi harus dilakukan secara hati-hati, bertanggung jawab, menggunakan strategi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain istilah evaluasi, terdapat pula istilah lainnya yang hampir berdekatan, yaitu pengukuran dan penilaian (Sudjono, 2009). Sementara orang lebih cenderung mengartikan ketiga kata tersebut sebagai suatu pengertian yang sama. Dan untuk memahami apa perbedaan, persamaan, ataupun hubungan antara ketiganya, menurut Suharsini Arikunto (Arikunto, 2019) *mengukur* adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran, pengukuran bersifat kuantitatif. *Menilai* adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk. Penilaian bersifat kualitatif. Mengadakan *evaluasi* meliputi kedua langkah diatas, yakni mengukur dan menilai (Kellaghan & Stufflebeam, 2012).

Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut TR Morisson ada tiga factor penting dalam konsep evaluasi, yaitu pertimbangan (*judgemen*), deskripsi objek penilaian, dan kriteria yang bertanggung jawab (*defensible criteria*). Aspek keputusan itu yang membedakan evaluasi sebagai suatu kegiatan dan konsep dari kegiatan dan konsep lainnya, seperti pengukuran (*measurement*). Dalam hubungannya dengan manajemen pendidikan, tujuan evaluasi antara lain (Rowe & Frewer, 2000; Secolsky & Denison, 2017):

- a. Untuk memperoleh dasar bagi pertimbangan akhir suatu periode kerja, apa yang telah dicapai, apa yang belum dicapai, dan apa yang perlu mendapat perhatian khusus.
- b. Untuk menjamin cara kerja yang efektif dan efisien yang membawa organisasi kepada penggunaan sumber daya pendidikan (manusia/ tenaga, sarana/ prasarana, biaya) secara efisiensi ekonomis.
- c. Untuk memperoleh fakta tentang kesulitan, hambatan, penyimpangan, dilihat dari aspek tertentu, misalnya program tahunan, kemajuan belajar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Pengkajian tentang evaluasi disini lebih terfokus pada evaluasi program karena dikaitkan dengan kepentingan pimpinan/ manajer. Kepala Sekolah mengevaluasi berbagai program dan kegiatan manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat (pemerintah, swasta, stake holders maupun masyarakat secara umum). Hal ini dimaksudkan agar terlihat kinerja yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang dipimpinnya dalam membina hubungan dengan masyarakat dalam rangka pencarian dukungan, ide, sumber belajar, dan pembiayaan sekolah.

Adapun “program” jika langsung dikaitkan dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang, dalam kaitannya dengan manajemen humas maka sekelompok orang itu biasanya dibentuk dalam sebuah komite. Tiga hal perlu ditekankan dalam menentukan program, yaitu: (1) realisasi atau implementasi suatu kebijakan, (2) terjadi dalam waktu relatif lama-bukan kegiatan tunggal tetapi jamak-berkesinambungan, dan (3) terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang (Jr. & Hoover, 2010).

Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program dapat berlangsung dalam kurun waktu relative lama. Pengertian program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan maka program merupakan sebuah sistem, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan bukan hanya satu kali tapi berkesinambungan. Pelaksanaan program selalu terjadi di dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang (Posavac, 2010).

### **Evaluator Program Hubungan Masyarakat**

Siapakah yang melakukan evaluasi program? Pertanyaan tersebut tidak lain diajukan untuk menyebutkan siapa yang menjadi evaluator program. Apakah semua orang berhak menjadi evaluator program? Tentu saja tidak. Untuk dapat menjadi evaluator, seseorang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. *Mampu melaksanakan*, persyaratan pertama yang harus dipenuhi oleh evaluator adalah bahwa mereka harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan evaluasi yang didukung oleh teori dan keterampilan praktik.
- b. *Cermat*, dapat melihat celah-celah dan detail dari program, serta bagian program yang akan dievaluasi.
- c. *Objektif*, tidak mudah dipengaruhi oleh keinginan pribadi, agar dapat mengumpulkan data sesuai keadaannya, selanjutnya dapat mengambil kesimpulan.
- d. *Sabar dan tekun*, melaksanakan tugas dimulai dari membuat rancangan kegiatan dalam bentuk menyusun proposal, menyusun instrument, mengumpulkan data, menyusun laporan, tidak gegabah dan tergesa-gesa.
- e. *Hati-hati dan bertanggung jawab*, yaitu melakukan pekerjaan evaluasi dengan penuh pertimbangan, namun apabila masih ada kekeliruan yang diperbuat, berani menanggung resiko atas segala kesalahannya (Cornali, 2012; Patton, 1990; Ruslan, 2009).

Berdasarkan persyaratan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua orang dapat menjadi evaluator. Namun bagi seorang pimpinan/ manajer harus memenuhi lima persyaratan tersebut dalam melakukan evaluasi, karena dia

adalah pemegang tali kendali, maka dia harus mengontrol sikapnya supaya tujuan evaluasi segera tercapai (Gil, Carrillo, & Fonseca-Pedrero, 2019). Hal-hal yang harus dipelajari oleh seorang evaluator meliputi tujuan program, komponen program, siapa pelaksananya, dan pihak-pihak mana yang terlibat, kegiatan apa saja yang sudah dilaksanakan, dan gambaran singkat tentang sejauh mana tujuan program sudah tercapai.

Prinsip-prinsip Evaluasi; Evaluasi adalah penilaian tentang suatu aspek yang dihubungkan dengan situasi aspek lainnya. Sehingga diperoleh gambaran menyeluruh yang ditinjau dari beberapa segi. Sehubungan dengan itu, dalam pelaksanaan evaluasi harus diperhatikan prinsip-prinsip berikut (Kellaghan & Stufflebeam, 2012):

- a. Prinsip kesinambungan (kontinuitas), Evaluasi tidak hanya dilakukan setahun sekali, atau per-semester, tetapi dilakukan secara terus menerus.
- b. Prinsip menyeluruh (komperhensif), Prinsip yang melihat semua aspek program yang dilakukan oleh hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat.
- c. Prinsip objektivitas, Dalam mengevaluasi berdasarkan kenyataan yang sebenarnya, tidak boleh dipengaruhi hal-hal yang bersifat emosional dan irrasional (Sundler, Lindberg, Nilsson, & Palmér, 2019).

### **Fungsi Evaluasi dalam Pelaksanaan Program Humas**

Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi (Effendy, 2007). Dalam beberapa hal, evaluasi memiliki karakteristik pengukuran dan penilaian, apakah kuantitatif atau kualitatif. Evaluasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu pengukuran (*measurement*) atau penilaian (*evaluation*) terhadap suatu perencanaan yang telah dilakukan oleh organisasi yang biasa dilakukan pada pertengahan, akhir bulan atau tahun. Terdapat suatu perbedaan antara pengukuran dan penilaian dalam suatu obyek dilakukan dalam suatu evaluasi.

Pengukuran (*measurement*) adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran, dan pengukuran ini bersifat kuantitatif. Sedangkan penilaian (*evaluation*) adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk, dan penilaian bersifat kualitatif. Mengadakan penilaian meliputi dua langkah tersebut, yaitu mengukur dan menilai (Kizlik, 2012; Lewy, 1977). Adapun unsur-unsur pokok dalam suatu evaluasi yaitu adanya obyek yang mau dievaluasi, adanya tujuan pelaksanaan evaluasi, adanya alat pengukuran (standar pengukuran/ perbandingan), adanya hasil evaluasi apakah bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Kualitatif artinya, hasil tersebut tidak bisa diukur secara statistic, melainkan diukur melalui pengalaman dan perbandingan nyata. Sedangkan kuantitatif maksudnya adalah hasil dalam suatu pelaksanaan evaluasi dapat diukur berdasarkan angka-angka atau statistic (Safari, 2019; Sudjono, 2009).

Evaluasi pelaksanaan program humas dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui implikasi suatu lembaga pendidikan terhadap khalayak dalam berbagai hal (L'Etang, McKie, Snow, & Xifra, 2015). Sedangkan fungsi dari evaluasi dalam pelaksanaan program humas di berbagai lembaga Pendidikan. Pertama, *evaluasi berfungsi selektif*; dengan cara mengadakan evaluasi dalam pelaksanaan program humas, sekolah mempunyai cara untuk mengadakan seleksi terhadap berbagai kinerjanya, apakah itu tetap dilaksanakan, dimodifikasi, atau ditinggalkan. Kedua, *evaluasi berfungsi diagnostik*; apabila alat yang digunakan dalam evaluasi cukup memenuhi persyaratan, maka dengan melihat hasilnya, sekolah akan mengetahui berbagai kelemahan dari apa yang selama ini telah dilaksanakan. Ketika sekolah telah menemukan kelemahan dalam pelaksanaan evaluasi ini di lembaganya, maka dengan mudah sekolah akan mencari suatu jalan alternative dalam pemecahan problematika yang dialami melalui berbagai cara, tergantung kepada tingkat kelemahannya dan kebutuhan sekolah dan masyarakat;

Ketiga, *evaluasi berfungsi sebagai pengukuran keberhasilan*; fungsi dari pengukuran dan evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu program berhasil diterapkan untuk kemudian ditindak lanjuti dengan pengembangan program jika memungkinkan. Keberhasilan program ditentukan oleh beberapa factor, guru, siswa, kurikulum, sarana dan lain sebagainya. Evaluasi dalam pelaksanaan program humas di lembaga pendidikan dilaksanakan untuk (Heath, 2010):

- a. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas serta keefektivan belajar siswa dan pengembangan sekolah.
- b. Memperoleh bahan *feed back*.
- c. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses pembelajaran di sekolah.
- d. Memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperbaiki, menyempurnakan serta mengembangkan program.
- e. Mengetahui kesukaran-kesukaran apa yang dialami siswa selama belajar dan bagaimana mencari jalan keluarnya (Theaker, 2020).

Disamping itu evaluasi pelaksanaan program humas dapat pula mengusulkan penambahan untuk meningkatkan prestasi yang diharapkan pada gilirannya dapat membawa ke arah modifikasi program humas yang ada pada suatu lembaga Pendidikan (Rowe & Frewer, 2000).

Dari beberapa fungsi evaluasi tersebut di atas, maka suatu evaluasi akan tercapai apabila dilaksanakan secara obyektif dan tercipta suasana yang terbuka, harmonis serta menerima terhadap berbagai kritikan yang diarahkan kepada upaya pengembangan sekolah. Faktor inilah yang nantinya akan menjadikan sekolah bisa berkembang dan sesuai dengan tuntutan dari pendidik, peserta didik, masyarakat dan lain sebagainya. Asumsi ini mengantarkan kepada tentang betapa pentingnya suatu evaluasi dilaksanakan dalam suatu lembaga pendidikan yang berkaitan dengan humas yang selama



ini banyak mengalami problematika yang cukup serius untuk mengembangkan sistem yang ada di dalamnya (Kriyantono & Sos, 2015).

Evaluasi dalam proses pengembangan sistem ini dimaksudkan untuk perbaikan sistem, pertanggung jawaban kepada pemerintah dan masyarakat serta penentuan tindak lanjut hasil pengembangan:

a. Perbaikan sistem

Dalam konteks tujuan ini, peranan evaluasi lebih bersifat konstruktif, karena hasil penilaian dijadikan input bagi perbaikan-perbaikan yang diperlukan di dalam program pelaksanaan humas di lembaga pendidikan yang sedang dikembangkan. Di sini evaluasi lebih merupakan kebutuhan yang datang dari dalam sistem itu sendiri, karena evaluasi itu sendiri dipandang sebagai faktor yang memungkinkan dicapainya hasil pengembangan yang optimal dari sistem yang bersangkutan. Kebutuhan akan system informasi dalam peningkatan sebuah organisasi menjadi sangat urgen sebagaimana penelitian Ilham dan Zulkhairi (Ilham, Islami, Abdurrahman, & Suryadi, 2021; Zulkhairi, 2020)

b. Pertanggung jawaban kepada pemerintah dan masyarakat

Selama dan terutama pada akhir fase pelaksanaan pengembangan program humas dalam lembaga pendidikan, perlu adanya semacam pertanggung jawaban (*accountability*) dari pihak pelaksana kepada pihak yang berkepentingan. Pihak-pihak yang dimaksud mencakup baik pihak yang mensponsori kegiatan pengembangan sistem tersebut, maupun pihak yang akan menjadi konsumen dari sistem yang telah dikembangkan. Dengan kata lain, pihak-pihak tersebut mencakup pemerintah, masyarakat, orang tua, petugas-petugas pendidikan dan pihak-pihak lainnya yang ikut mensponsori kegiatan pengembangan sistem yang bersangkutan dalam sekolah.

c. Penentuan tindak lanjut hasil pengembangan

Tindak lanjut hasil pengembangan sistem pendidikan dapat berbentuk jawaban atas dua kemungkinan pertanyaan *pertama*, apakah sistem baru tersebut akan atau tidak akan disebarluaskan? *kedua*, dalam kondisi yang bagaimana dan dengan cara yang bagaimana pula sistem baru tersebut akan disebarluaskan?

### **Teknik Evaluasi Humas**

Untuk melihat keefektifan suatu program, maka dapat dilihat melalui evaluasi atau penilaian, karena melalui cara tersebut, akan dapat diketahui kelemahan dan kekuatan dari pelaksanaan program humas tersebut. Dengan demikian, dapatlah pimpinan dan anggota staff untuk memperbaiki perencanaan dan pelaksanaan program. Pelaksanaan penilaian yang valid, reliable dan obyektif, harus memperhatikan penggunaan metode yang tepat,

membanding-bandingkan dengan hasil penilaian-penilaian dari aspek-aspek yang dinilai dan selanjutnya dilihat kemanfaatan program yang paling pokok, yang dilihat dari segi filsafat yang dianutnya oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan (Macharis, Verbeke, & De Brucker, 2004; Prasetyo & Anwar, 2021).

Prosedur dalam pengadaan evaluasi dapat dibagi atas beberapa langkah. Mengenai pembagian langkah-langkah evaluasi ini, Muchtar Buckhori mengatakan bahwa; langkah-langkah pokok dalam evaluasi terdiri dari perencanaan yang berkaitan dengan tujuan dari evaluasi, pengumpulan data, analisa data dan penafsiran data (Guba & Lincoln, 1982; Syahrul, 2013).

Masalah pertama yang harus dilakukan dalam pelaksanaan adalah merumuskan tujuan evaluasi yang hendak dilaksanakan dalam proses pelaksanaan program humas berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam program tersebut. Langkah pengumpulan data dapat dibagi atas beberapa sub langkah, yaitu pelaksanaan evaluasi, memeriksa hasil-hasil evaluasi dan memberi kode atau skor. Data yang kita peroleh dalam pengumpulan data masih merupakan data mentah yang belum dapat memeberikan gambaran yang jelas kepada kita. Agar kita mendapatkan gambaran yang jelas, maka kode atau skor yang diperoleh harus dianalisa lebih lanjut. Sehubungan dengan ini, maka kita mengenal teknik-tekhnik mengolah data. Teknik pengolahan data atau analisa data biasanya diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu pengolahan secara statistik (*statistical analysis*) dan pengolahan bukan secara statistik (*non stactical analysis*) (Bungin, 2018).

Memberikan interpretasi atau menafsirkan data maksudnya adalah merupakan suatu pernyataan (*statement*) tentang hasil pengolahan data. Interpretasi terhadap suatu hasil evaluasi didasarkan atas kriteria tertentu yang disebut norma. Norma ini dapat ditetapkan atau disiapkan terlebih dahulu secara rasional sebelum evaluasi dilaksanakan, tetapi dapat pula dibuat berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan evaluasi.

Disamping hal tersebut di atas, terdapat beberapa metode penilaian guna menilai suatu pelaksanaan program humas yang dilaksanakan pada suatu lembaga pendidikan, diantaranya yaitu *Observasi, perekaman, penelitian melalui telepon, panel, daftar cek, skala penilaian dan pol pendapat*:

Observasi; penilaian melalui obesrvasi ini membutuhkan pedoman karena dilakukan secara tak formal untuk melihat pengaruh-pengaruh program. Pengukuran melalui program ini memang sulit, tapi dapat dilihat antara lain dari perubahan sikap guru-guru, pegawai, wali murid, masyarakat sekitar sekolah, sikap murid, hubungan kemanusiaan mereka, adanya minat dari guru untuk memikirkan kesejahteraan murid-murid dan lain sebagainya. Guru-guru berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat, kesediaan orang tua siswa atau pimpinan masyarakat untuk mendiskusikan masalah pendidikan dengan pimpinan sekolah atau guru-guru, pendapat-pendapat umum dari masyarakat tentang sekolah tersebut dan sebagainya.

Perekaman; merekam komentar-komentar, saran-saran, opini warga masyarakat, baik dari anggota staff murid maupun dari orang tua murid dan tokoh masyarakat merupakan metode yang efektif untuk melihat keefektifan program tersebut. Perekaman ini telah banyak dilakukan oleh berbagai lembaga pendidikan yang dilengkapi dengan sarana dan pra sarana yang memadai apakah bersifat tatap muka langsung atau tidak langsung, misalnya melalui tape recorder, stasiun radio dan lain sebagainya. Contoh dalam metode perekaman ini adalah dengan pemanfaatan stasiun radio yang berada pada lembaga pendidikan dengan cara membuka *on-line* saran dan kritik terhadap lembaga pendidikan yang ada melalui acara khusus yang disiarkan langsung oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan dengan melibatkan unsur-unsur pendidikan yang ada.

Penelitian melalui telepon; melalui penelitian atau pelacakan menggunakan telepon untuk melihat bagaimana pendapat orang tua murid atau masyarakat mengenai program sekolah, program TV sekolah atau artikel-artikel atau cerita-cerita dalam suart kabar sekolah/majalah sekolah dan sebagainya. Pengambilan sample dalam pelacakan ini dilakukan secara random.

Panel; metode ini sering dilakukan oleh berbagai lembaga pendidikan dalam upaya untuk memecahkan berbagai problematika yang melilit di sekolah untuk kemudian didiskusikan dengan para wali murid, alumni dan masyarakat dalam upaya mencari penyelesaian masalah. Melalui metode ini dapat diperoleh pendalaman pendapat dari pengikut panel tentang keefektifan program yang telah dilakukan oleh sekolah.

Kuesioner; metode ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada wali murid, masyarakat dalam kaitannya dengan berbagai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan sekolah atau berupa penawaran kegiatan yang akan dilaksanakan. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari sekolah selama ini. Kuesioner dibuat yang praktis yang mudah diisi oleh mereka, sehingga mereka cepat mengisinya. Kuesioner ini diberikan kepada orang-orang tua murid atau masyarakat yang hadir pada suatu kegiatan-kegiatan khusus diadakan oleh sekolah.

Daftar cek; items yang disusun dalam daftar cek ini hendaknya kena atau tajam, mudah dipahami dan disusun secara sistematis. Dari satu item dapat diberi beberapa jawaban yang akan dipilih oleh responden (3 sampai dengan 10 kemungkinan jawaban, yang akan dipilih adalah satu jawaban yang berkenan menurut responden). Maksud daftar cek ini untuk melihat sikap, opini mereka tentang program hubungan sekolah dengan masyarakat.

Pol Pendapat; pelaksanaan metode ini dengan melalui wawancara langsung kepada para responden dari suatu sample yang diambil secara random. Metode ini sangat baik, karena mereka akan terbuka untuk memberi opini tentang pelaksanaan program tersebut. Sebaiknya wawancara ini sudah dipersiapkan dengan pedoman wawancaranya. Skala penilaian; skala penilaian

untuk mengukur sikap dan opini masyarakat, biasanya dengan 3 skala atau 4 skala. Mereka dapat menentukan salah satu skala menurut penilaian mereka (Mustafa, 2009; Sugiyono, 2002).

### **Bentuk Evaluasi Hubungan Masyarakat**

Evaluasi humas dengan keberhasilannya bukan sekedar menilai mekanisme kegiatan kerja humas (tahapan penelitian perencanaan, penyusunan program, komunikasi dan evaluasi). Tetapi evaluasi secara manajerial humas dalam rangka proses fungsi manajemen pengawasan hasil kegiatan melalui standar tertentu. Ada dua macam evaluasi hasil humas.

*Evaluasi kualitatif* adalah dengan cara observasi dan perbandingan perkembangannya. Minimal terdapat 3 standar yang harus dipertahankan yaitu standar kualitatif citranya terhadap organisasi dalam jasa pelayanan produk, kredibilitas, dan perubahan sikap.

Evaluasi *kuantitatif* menggunakan statistik, perkembangan pada interval tertentu dan perbandingan naik/turunnya. Disamping itu secara manajerial menilai terlebih dahulu mengetahui kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, sejauh mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi.

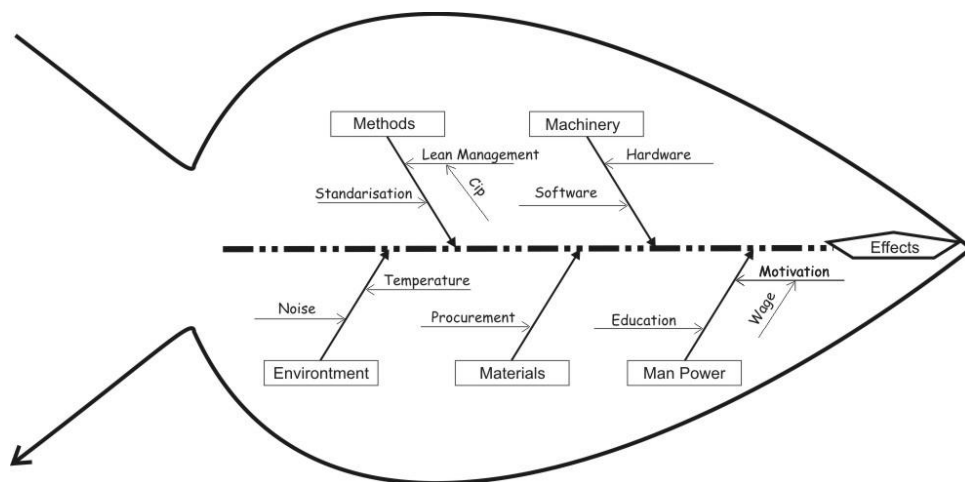
Metode pengukuran dan penelitian dilalui melalui beberapa tahapan pertama, evaluasi berdasarkan sumber; kedua, pengumpulan pendapat dan sikap melalui wawancara sampel responden; ketiga, segmen publik (riset pemaasan, pendapat umum); keempat, penelitian/opini publik, menurut perkembangan grafik persentase publik yang memahami. Bentuk standar evaluasinya: cara statistik, umpan balik media, peningkatan pemahaman, dan riset sendiri (Kizlik, 2012; Secolsky & Denison, 2017).

Evaluasi Umum tentang keberhasilan humas evaluasi umum diadakan setelah dipahami struktur dan tujuan manajerial humas, dengan cara meneliti sumber, sasaran dan metode penelitian dan pengukurannya sendiri. Program evaluasi humas dalam hal ini diukur dengan cara menjawab tiga pertanyaan, antara lain apakah program dirancang, jangka waktu dan siapakah sasaran public (Huan, Liang, Li, & Zhang, 2021). Oleh karena itu dalam proses ini ditekankan pentingnya menggunakan metode manajemen berdasarkan sasaran atau *Management By Objective* (MBO) yang tidak terbatas hanya pada tujuan memperoleh saling pengertian antara organisasi dan publik, tetapi memahami tujuan-tujuan spesifik mengenai penanggulangan masalah perubahan sikap (negatif menjadi positif) (Ahmad, 2012).

### **Evaluasi Fishbone**

Di samping itu terdapat pula bentuk evaluasi milik Ishikawa yang diadopsi dari konsep manajemen bisnis yakni fishborn. *Tool* Ishikawa yang menjadi sangat populer serta digunakan di seluruh dunia adalah diagram sebab akibat (*Ishikawa Cause and Effect Diagram*). Sering kali disebut sebagai *fishbone diagram* dikarenakan bentuknya yang menyerupai tulang ikan. Dalam

penerapannya diagram ini digunakan untuk melakukan identifikasi terhadap faktor yang menjadi penyebab masalah. *Fishbone diagram* tergolong praktis dan memandu setiap tim untuk terus berpikir menemukan penyebab utama suatu permasalahan.



Gambar 1 Diagram Evaluasi Fishborn

Penggunaannya dapat dilihat pada gambar di atas. Misalnya, ada masalah utama berupa peningkatan produksi (bagian kepala). Kemudian ada beberapa faktor masalah yang dapat diidentifikasi sebagai tulang besar, yaitu manajemen, material/bahan baku, sumber daya manusia (*manpower*), mesin dan metode. Selanjutnya, berdasarkan faktor masalah pada tulang besar itu dicari penyebab-penyebab (tulang kecil) yang mempengaruhi peningkatan produksi (kepala) dari masing-masing sisi (tulang besar).

Dengan menerapkan diagram *Fishbone* ini dapat menolong kita untuk dapat menemukan akar “penyebab” terjadinya masalah, khususnya di industri manufaktur atau organisasi pendidikan dimana prosesnya terkenal dengan banyaknya ragam variabel yang berpotensi menyebabkan munculnya permasalahan. Apabila “masalah” dan “penyebab” sudah diketahui secara pasti, maka tindakan dan langkah perbaikan akan lebih mudah dilakukan. Dengan diagram ini, semuanya menjadi lebih jelas dan memungkinkan kita untuk dapat melihat semua kemungkinan “penyebab” dan mencari “akar” permasalahan sebenarnya. Melalui diagram ini Ishikawa mengajarkan kita untuk melihat “ke dalam” dengan bertanya tentang permasalahan yang sedang terjadi dan menemukan solusinya dari dalam juga (Luco, Mori, Funahashi, Allin Cornell, & Nakashima, 2003).

Penyelesaian masalah melalui *fishbone* dapat dilakukan secara individu top manajemen maupun dengan kerja tim. Seperti dengan cara mengumpulkan beberapa orang yang mempunyai pengalaman dan keahlian memadai menyangkut problem yang terjadi. Semua anggota tim memberikan pandangan dan pendapat dalam mengidentifikasi semua pertimbangan mengapa masalah tersebut terjadi. Kebersamaan sangat diperlukan di sini, juga kebebasan memberikan pendapat dan pandangan setiap individu. Ini tentu bisa

dimaklumi, manusia mempunyai keterbatasan dan untuk mencapai hasil maksimal diperlukan kerjasama kelompok yang tangguh.

Frank Jefkins mengemukakan lebih kurang sembilan tujuan humas yang tentunya berbeda bagi tiap-tiap organisasi. Pangkal tolak evaluasi dapat menggunakan sumber lingkup definisi humas oleh Frank Jefkins. Solusi instan yang hanya mampu memandangi sampai tingkat gejala, tidak akan efektif. Masalah mungkin akan teratasi sesaat, namun cepat atau lambat akan datang kembali. Kaoru Ishikawa yang juga penggagas konsep *implementation of quality circles* ini sangat percaya pentingnya dukungan dan kepemimpinan dari manajemen puncak (*top management*) dalam suatu organisasi/perusahaan didukung oleh kerjasama tim (*teamwork*) yang solid sangat berperan dalam pembuatan produk unggul dan berkualitas (Astini, 2017; Ershadi & Eskandari Dehdazzi, 2019).

### **Dampak Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat**

Beberapa dampak evaluasi manajemen hubungan masyarakat antara lain: (1) sekolah dapat meningkatkan komunikasi yang produktif dengan stake holder; (2) sekolah dapat memperoleh *feed back* yang proporsional dalam membaca sebuah kendala atau kegagalan maupun sebaliknya dalam mengimplemtnataikan program sekolah; (3) sekolah lebih mudah dalam mengadakan perbaikan program dan misi pendidikan karena kegiatan refleksi program humas melibatkan banyak pihak; (4) evaluasi model *fishbone* dapat mengakomodir segala kendala yang muncul dalam pendidikan sebab bersifat obyektif dengan menampung semua pendapat dan saran berbagai pihak (Luco et al., 2003; Wiyono et al., 2019) .

Pesan dan korelasi dengan hubungan masyarakat dalam dunia pendidikan Pesan yang dimunculkan ayat-ayat diatas secara umum dapat dianalisis sebagai berikut; pada hakikatnya kegiatan evaluasi menerapkan prinsip-prinsip qur'ani terutama dalam mengevaluasi kegiatan pendidikan, hubungan masyarakat khususnya, rumusan dari prinsip tersebut antara lain:

- (1) Proses pembelajaran/ diklat mendahului evaluasi; berarti sebelum melaksanakan manajemen humas pada umumnya sekolah harus belajar mengamati, menganalisa lingkungan masyarakat sehingga pendekatan tidak dilakukan satu arah melainkan timbal balik, tetapi sekolah juga harus aktif melakukan pendekatan terhadap masyarakat
- (2) Materi evaluasi harus sesuai dengan materi ajar; berarti dalam mengevaluasi prorgam dilakukan secara berkala yang terbagi menjadi evaluasi program jangka pendek, evaluasi program jangka panjang, sehingga penilaian dan kalaupun harus melakukan re-plan relevan dengan program kerja yang disusun.
- (3) Materi yang diujikan adalah yang dianggap urgen, konsisten, relevan, keterpakaiannya; tidak jauh berbeda dengan analisa nomor dua, bahwa pihak sekolah dalam melakukan evaluasi membagi bahan evaluasi lewat skala

- prioritas, (a) penting mendesak; (b) penting tidak mendesak; (c) tidak penting mendesak; (d) tidak penting dan tidak mendesak.
- (4) Sasaran evaluasi mencakup ketiga ranah: kognitif, afektif dan psikomotor, Dalam melakukan evaluasi sekolah harus menggunakan bentuk pendekatan yang paling efektif sesuai dengan keadaan masyarakat.
  - (5) Evaluasi hasil boleh dilakukan pihak lain. Dalam hal ini berarti evaluasi yang berjalan harus melibatkan kedua masyarakat, baik masyarakat internal sekolah sebagai pelaku aktif dan masyarakat eksternal sekolah.

### **Analisa Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap Beberapa Program Humas yang Disusun oleh Pihak Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah**

Kegiatan evaluasi manajemen humas dilaksanakan ketika rapat dewan guru atau rapat komite yang focus evaluasinya kurang representatif atau komprehensif. Mengapa demikian karena sebelum rapat dilaksanakan rancangan atau draft yang dibahas dalam rapat kurang mendalam dan menyeluruh sehingga aspek aspek lainnya belum sempat dibahas. Kenyataan lainnya adalah komite sekolah kurang berpartisipasi secara aktif dalam mengkomunikasikan ide, kritik atau saran yang produktif dari berbagai kegiatan yang telah dan belum dilaksanakan. Akibatnya kegiatan kehumasan berikutnya kurang mendapat respon maupun target yang memuaskan.

Waka humas yang ditangani oleh bapak Imron Rosyadi tidak henti hentinya menampung aspirasi masyarakat yang biasanya disampaikan dalam kesempatan majlis taklim maupun lewat pesan singkat. Namun dari informasi tersebut belum dievaluasi dan ditindaklanjuti dengan cukup maksimal. Hal ini dikarenakan tidak semua guru mampu memahami keluhan dan respon masyarakat atau jika ingin dikaitkan dengan konsep manajemen secara umum, makna kepuasan pelanggan belum menjadi fokus utama.

Kelemahan lainnya adalah latar belakang masyarakat sekitar yang cukup konservatif, meski secara finansial mereka tergolong masyarakat yang mampu, namun ketika dalam berbagai kegiatan sengaja dilibatkan oleh sekolah tidak banyak dari mereka yang dapat berkontribusi secara produktif. Menurut pemaparan waka Humas hal ini sudah lazim terjadi mengingat belum sepenuhnya kesadaran masyarakat tentang peran pendidikan bagi putra putri mereka. Kondisi ini menggambarkan bahwa kepala sekolah perlu mendesain langkah startegis berdasarkan kondisi, kultur sekolah sehingga tantangan dan kendala dalam menghumaskan lembaga pendidikan Islam (MI Miftahul Falah) dapat berjalan efektif dan optimal.

Dengan demikian dibutuhkan sebuah evaluasi yang dapat mengakomodir segala hambatan maupun keberhasilan yang telah dicapai yang berguna sebagai barometer terlaksananya sebuah misi dan program pendidikan. Evaluasi yang dimaksud adalah evaluasi pada fungsi manajemen yakni

perencanaan atau program sekolah. Evaluasi tersebut merupakan evaluasi yang diidentifikasi melalui hal-hal yang menjadi objek dan fokus utama dalam menjalankan manajemen hubungan masyarakat serta disepakati oleh pelaku pendidikan atau bersifat obyektif. Beberapa bentuk evaluasi akan dibahas dalam makalah ini yang intinya untuk mencapai tujuan manajemen humas itu sendiri. Dari beberapa fungsi manajemen humas, pembahasan pada kesempatan kali ini lebih ditekankan kepada evaluasi manajemen hubungan masyarakat pada fungsi perencanaannya.

Penerapan konsep evaluasi teknik hubungan masyarakat yang diaplikasikan pada sekolah Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah yang mencakup empat bidang evaluasi dan penyempurnaan kerjasama dan pelayanan masyarakat, antara lain kerjasama sekolah dengan orang tua; kerjasama sekolah dengan industri dan perusahaan; kerjasama sekolah dengan lembaga pemerintah swasta dan masyarakat; kegiatan pelayanan pada masyarakat.

Dari keempat ruang lingkup tersebut dapat kami jadikan panduan dalam menganalisa hasil evaluasi teknik hubungan masyarakat antara pihak Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah dengan masyarakat adalah sebagaimana berikut:

**Bentuk kerjasama antara sekolah dengan orang tua/ masyarakat** dalam aktualisasi program kerja antara lain pengadaan sosialisasi penerimaan siswa baru dengan membentuk pendelegasian wali murid untuk setiap wilayah, dalam hal ini terbagi menjadi 5 wilayah. Pengadaan program sekolah dalam memberikan pemahaman tingkat lanjut melalui rapat komite. Pengadaan program berkala pertemuan bulanan antara sekolah wali murid untuk memberikan pemahaman kepada wali murid dalam usaha sekolah menjalin kerja sama untuk memahami materi yang disampaikan di sekolah. Pengadaan acara perlombaan mengaji, diba', menggambar, PORSENI (pekan olahraga dan seni) bertempat di MI. Miftahul Falah. Pengutusan perwakilan guru untuk menghadiri berbagai undangan tokoh masyarakat daerah setempat seperti pengajian massal, tabligh akbar dll. Pelaksanaan strategi pemasaran mengenai kualifikasi lulusan MI. Miftahul Falah yang melanjutkan studi ke SMP atau MTS favorit.

Kendala yang dihadapi sekolah dalam pelaksanaan program humas antara lain. Kurang berjalan optimal karena minimnya waktu wali murid yang sibuk dengan urusan pribadi mereka; (a) mayoritas wali murid tidak memiliki kualifikasi pendidikan yang tinggi sehingga cenderung mempasrahkan anaknya sepenuhnya ke sekolah dalam pembinaan intelektual anak; (b) mayoritas wali murid tidak menindaklanjuti materi yang belum sepenuhnya dipahami anak.

Kurang berjalan optimal karena minimnya waktu luang orang tua, dan juga paradigma yang berkembang dalam masyarakat selama ini bahwa pertemuan dengan sekolah penting waktu pembagian raport tiap semester.



Belum sempat terlaksana karena minimnya dana anggaran. Sementara ini berjalan normal hanya guru yang diutus sangat terbatas. Belum terdokumentasikannya data lulusan yang melanjutkan ke SMP atau MTS favorit.

Hasil evaluative dari pelaksanaan humas dengan orang tua dan masyarakat antara lain (1) mencoba membentuk ulang dengan bentuk pendelegasian melalui guru TK. Alasannya lebih efektif karena mereka memang guru TK yang merupakan sasaran bagi penerimaan MI. (2) mengadakan kerjasama dengan wali murid yang merupakan alumni dari MI Miftahul Falah karena memiliki pemahaman yang baik tentang latar belakang sekolah, (b) menggunakan buku penghubung sebagai media komunikasi guru dan wali murid dalam memantau dan membimbing prestasi belajar siswa. Merubah pertemuan wali murid dari acara formal ke acara non formal melalui kunjungan rumah atau *home visit*. (3) mencoba menggalang dana lewat proposal ke instansi-instansi terkait juga kepada wali murid yang kecukupan. (4) menambah penanggung jawab dari pihak guru untuk mendokumentasikan lulusan MI. Al-Falah

#### **Bentuk kerjasama antara sekolah dengan industri dan perusahaan.**

Program Kerja pada aspek ini adalah peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana lewat proposal dana yang diberikan kepada instansi perusahaan. Kendala untuk beberapa perusahaan memberikan bantuan dalam skala kecil sesuai dengan kapasitas sekolah. Evaluasi sekolah mencoba meningkatkan mutu sehingga dapat meyakinkan pihak perusahaan untuk berinvestasi dalam dunia pendidikan lewat MI. Miftahul Falah.

#### **Bentuk kerjasama antara sekolah dengan lembaga pemerintah.**

Program Kerja: peningkatan kesejahteraan guru, untuk itu sekolah berusaha seoptimal mungkin membangun komunikasi harmonis dengan Kemenag dan Kemendiknas dalam hal yang bersifat teknis administratif seperti kepengurusan pangkat dan sertifikasi guru. Pengiriman murid yang berprestasi dari MI. Miftahul Falah untuk mengikuti segala perlombaan yang diadakan Kemenag dan Kemendiknas yang disesuaikan dengan kapasitas sekolah. Kendala masih menghadapi kendala umum seperti lambannya sosialisasi Kemenag dan Kemendiknas ke sekolah dan sebagian guru kurang aktif mencari informasi terkait masalah tersebut.

Hasil perlombaan belum begitu maksimal mengingat belum optimalnya pembinaan dan persiapan murid yang menjadi utusan. Evaluasi mengusahakan strategi untuk percepatan informasi baik informasi yang bersumber dari dinas dll. Seperti pembuatan papan informasi yang diperbanyak yang diletakkan di setiap ruang guru serta memanfaatkan layanan internet sebagai media dalam mempublikasikan kegiatan Kemenag dan Kemendiknas. Memberikan pengarahan dan pelatihan intensif kepada murid sebelum perlombaan sehingga dapat bersaing dengan sekolah lain dengan

membentuk club competition yang diprakarsai oleh KKG (kelompok kerja guru).

**Bentuk pelayanan sekolah dengan masyarakat;** Program Kerja dalam aspek bentuk layanan sekolah dengan masyarakat adalah (1) bakti sosial dengan bentuk kegiatan santunan anak yatim dan kaum dhuafa' di sekitar wilayah madrasah; (2) mengadakan kegiatan jumat bersih dengan memungut sampah non organic dan membersihkan selokan di sekitar madrasah dan pemukiman penduduk; (3) meningkatkan kepedulian sekolah terhadap kondisi lingkungan di sekitar madrasah, misalnya: takziah, silaturahmi dengan guru guru SD maupun tokoh masyarakat. (4) melibatkan masyarakat dalam hal ini ibu bidan dan saka taruna bumi (PRAMUKA) dalam meningkatkan kesadaran untuk hidup bersih dan disiplin.

Kendala yang dihadapi adalah beberapa siswa menyadari tujuan dan manfaat kegiatan tersebut. Kurangnya penanggungjawab dalam hal ini (koordinators pramuka), serta terbatasnya waktu bidang setempat. Evaluasi yang dapat dilakukan antara lain Memberikan reward and punishment serta memberi contoh kepada siswa dengan pelibatan guru guru pada kegiatan tersebut. Melibatkan siswa MA untuk ikut serta membina MI dan pembiasaan hidup bersih yang dipantau oleh wali kelas masing masing.

Kenyataan di lapangan membuktikan bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat mengalami kendala yang cukup berarti diantaranya; 1) tujuan komunikasi yang kurang jelas; 2) saluran komunikasi yang belum transparan dan profesional; 3) keterampilan komunikasi yang kurang mendukung; 4) tindak lanjut yang kurang mendukung dan pengawasan kurang terstruktur dan berkesinambungan.

Namun di samping kendala kendala yang telah dikemukakan tersebut, masih ada beberapa kemudahan yang dapat digali secara optimal oleh sekolah adalah (1) komitmen para tenaga pendidik dan personel sekolah dalam berupaya mengatasi kendala yang terjadi sehingga menimbulkan iklim kerja yang kooperatif dan menyenangkan; (2) kepala sekolah dan waka humas yang cukup tanggap dan cakap dalam membaca masalah sehingga dapat menentukan langkah strategis dalam memanfaatkan segala sumber dan aspek aspek sekolah secara potensial dan optimal; (3) pelibatan alumni dalam mempublikasikan dan mensukseskan program sekolah yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak mengetahui karakteristik dan sepek terjang sekolah tersebut dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Evaluasi dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya untuk mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan perkembangan, kemajuan, kemunduran suatu organisasi, guna ditindak lanjuti sebagai langkah improvisasi organisasi menuju ke arah yang lebih baik dan maju. Termasuk salah satu bentuk evaluasi dalam dunia pendidikan adalah evaluasi hubungan masyarakat (Grunig, 2006).

Bertindak sebagai evaluator tidak ditentukan dalam aturan khusus, melainkan bisa dari masyarakat internal sekolah (kepala sekolah, guru senior) atau masyarakat eksternal sekolah (petugas dinas, tokoh masyarakat) dengan syarat yang lima, 1) mampu melaksanakan; 2) cermat; 3) objektif; 4) sabar dan tekun; 5) hati-hati dan bertanggung jawab.

Elemen terakhir dari komponen manajemen adalah evaluasi, penilaian dalam bahasa arab *al-taqwîm* . Berhasil tidaknya suatu cara/ teknik hubungan masyarakat dalam dunia pendidikan dapat dilihat setelah dilakukan evaluasi terhadap hasil (produk) dan proses humas. Jika produk yang dihasilkan dan yang masuk sesuai harapan yang telah ditetapkan maka bentuk hubungan masyarakat tersebut berhasil, jika sebaliknya maka disebut gagal.

Evaluasi hubungan masyarakat sendiri memiliki beberapa tujuan dan fungsi, antara lain:

- (1) Untuk memberikan umpan balik (feedback) kepada sekolah dalam hubungannya dengan masyarakat eksternal sekolah dan juga sebagai dasar untuk memperbaiki proses pelayanan.
- (2) Untuk menentukan angka kemampuan/hasil program yang antara lain diperlukan untuk meningkatkan kualitas peserta didik.
- (3) Untuk menentukan murid dalam situasi belajar mengajar yang tepat, sesuai dengan tingkat kemampuan.
- (4) Untuk mengenal latar belakang (psikologi fisik dan lingkungan) dalam hubungannya dengan sekolah.
- (5) Sebagai sarana pembentukan akhlak dan moral yang mana tidak mampu dilaksanakan oleh sekolah secara tunggal.
- (6) Sebagai sarana pembentukan akhlak dan moral yang mana tidak mampu dilaksanakan oleh sekolah secara tunggal (Mu'ammah & Rosyidatul, 2018; Prasetyo, 2021; Theaker, 2020).

Sedangkan tujuan dan fungsi evaluasi sesuai dengan nilai-nilai Islam tidak hanya ditekankan pada aspek kognitif akan tetapi meliputi ketiga ranah tersebut (kognitif, afektif dan psikomotorik). Yang mempunyai tiga prinsip yaitu prinsip keseimbangan (*al-tawāzun*), menyeluruh (*al-syāmilah*) dan obyektif. Dalam kegiatan evaluasi tersebut sistem yang dipakai harus mengacu pada isyarat-isyarat al-Qur'an sebagai prinsip penjabaran dan operasionalisasinya.

Teknik evaluasi humas dapat dilaksanakan melalui, observasi; perekaman; penelitian melalui telepon; panel; kuisisioner; daftar cek; pol pendapat; skala penilaian. Sedangkan bentuk-bentuk evaluasi humas kurang lebih ada empat yaitu, evaluasi kualitatif; evaluasi kuantitatif; evaluasi umum; evaluasi Fishborn. Untuk dampak evaluasi manajemen humas kurang lebih; (1) sekolah dapat meningkatkan komunikasi yang produktif dengan stake holder; (2) sekolah dapat memperoleh feed back yang proporsional dalam membaca sebuah kendala atau kegagalan maupun sebaliknya dalam mengimplementasikan program sekolah; (3) sekolah lebih muda dalam

mengadakan perbaikan program dan misi pendidikan karena kegiatan refleksi program humas melibatkan banyak pihak; (4) evaluasi model fish born dapat mengakomodir segala kendala yang muncul dalam pendidikan sebab bersifat obyektif dengan menampung semua pendapat dan saran berbagai pihak.

Proses pembelajaran/ diklat mendahului evaluasi; berarti sebelum melaksanakan manajemen humas pada umumnya sekolah harus belajar mengamati, menganalisa lingkungan masyarakat sehingga pendekatan tidak dilakukan satu arah melainkan timbal balik, tetapi sekolah juga harus aktif melakukan pendekatan terhadap masyarakat, sebagaimana penelitian Iskandar dan Tunsiah bahwa pelaksanaan Diklat dapat meningkatkan kinerja dan kualitas individu pada sebuah organisasi (Iskandar, 2019; Tunsiah, 2017).

Materi evaluasi harus sesuai dengan materi ajar; berarti dalam mengevaluasi program dilakukan secara berkala yang terbagi menjadi evaluasi program jangka pendek, evaluasi program jangka panjang, sehingga penilaian dan kalaupun harus melakukan re-plan relevan dengan program kerja yang disusun. Materi yang diujikan adalah yang dianggap urgen, konsisten, relevan, keterpakaian; tidak jauh berbeda dengan analisa nomor dua, bahwa pihak sekolah dalam melakukan evaluasi membagi bahan evaluasi lewat skala prioritas, (1) penting mendesak; (2) penting tidak mendesak; (3) tidak penting mendesak; (4) tidak penting dan tidak mendesak. Skala piroritas menjadi kebutuhan primer dalam kerangka perencanaan strategis dimana tingkat efektivitas adalah sejauhmana program yang dicangkan tercapai (Abdulkadir, 2018; Ford & Ihrke, 2021).

Sasaran evaluasi mencangkup ketiga ranah: kognitif, afektif dan psikomotor (Secolsky & Denison, 2017); berarti dalam melakukan evaluasi sekolah harus mengetahui bagaimana keadaan intelektual masyarakat, bagaimana bentuk pendekatan yang efektif. Evaluasi hasil boleh dilakukan pihak lain, dalam hal ini pelaksanaan evaluasi pada MI Al Falah melibatkan kedua masyarakat, baik masyarakat internal sekolah sebagai pelaku aktif dan masyarakat eksternal sekolah.

Selian itu evaluasi hubungan masyarakat bertujuan dalam merumuskan salaurankomunikasi yang dapat dipergunakan bak oleh sekolah maupun oleh masyarakat yang selama ini notabene padahal hal ini yang selama ini menyebabkan hubungan sekolah dan masyarakat kurang harmonis. Saran bagi Madrasah Ibtidaiyah diantaranya: (1) rutin melaksanakan evaluasi humas karena itu sebagai ukuran dalam menyusun ulang program ke arah yang lebih baik; (2) dalam peningkatan layanan terhadap masyarakat pihak sekolah jangan melupakan perbaikan kualitas pembinaan siswa, karena siswa merupakan parameter keberhasilan sekolah itu sendiri; (3) dalam melaksanakan proses evaluasi humas ada baiknya bagi pembahasan menggunakan skala prioritas agar permasalahan apat terselesaikan secara efektif (4) dan terakhir kegiatan evaluasi manajemen humas bebas dilakukan oleh siapa saja, asalkan memenuhi syarat evaluator dan diharapkan pihak sekolah yang lebih aktif dalam menjalin hubungan kepada masyarakat.

Penelitian ini berimplikasi pada pengembangan konseptual tema manajemen hubungan masyarakat. Penelitian tentang evaluasi humas dengan berbagai bentuk evaluasi humas (kualitatif, kuantitatif, umum dan fishbone) dapat dijadikan bahan referensi untuk madrasah maupun pesantren lain dalam mengkaji dan menilai kegiatan dalam memasarkan program sekolah. Penelitian dapat dijadikan sebagai bahan deskripsi awal tentang kemudahan, kendala bahkan karakteristik evaluasi humas pada sebuah madrasah dengan dipadukan berdasarkan teori yang relevan, sehingga diharapkan dapat dilanjutkan pada penelitian berikutnya yakni tahap tesis maupun penelitian tindakan pada instansi formal oleh kepala sekolah maupun supervisor.

## KESIMPULAN

Evaluasi humas dalam kasus di MI. Miftahul Falah meliputi aktivitas peningkatan kualitas peserta didik, pembinaan hubungan masyarakat, dan pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah baik formal maupun non formal. Pengawasan non formal oleh orangtua dan semua personil sekolah. Evaluasi dilakukan secara individual nonformal dan formal dalam pleno atau rapat bersama pada tengah dan akhir semester serta akhir tahun ajaran. Salah satu pendekatan penting yang dilakukan dalam mekanisme evaluasi adalah dengan menggunakan pendekatan operasional. Sedangkan mengenai kendala yang dihadapi secara umum dilapangan antara lain; tujuan komunikasi yang kurang jelas; saluran komunikasi yang transparan dan profesional; keterampilan komunikasi yang kurang mendukung; tindak lanjut yang kurang mendukung dan pengawasan kurang terstruktur dan berkesinambungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. T. (2018). *Principals' Conflict Resolution Strategies on Secondary School Teachers' Effectiveness in Ilorin West Local Government Area of Kwara State*. Kwara State University (Nigeria).
- Ahmad, S. (2012). Crisis: Strategic Management in Public Relation. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2(4), 174–194.
- Arar, K., & Nasra, M. A. (2020). Linking School-Based Management and School Effectiveness: The Influence of Self-Based Management, Motivation and Effectiveness in the Arab Education System in Israel. *Educational Management Administration & Leadership*, 48(1), 186–204. <https://doi.org/10.1177/1741143218775428>
- Arikunto, S. (2019). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (3rd ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Astini, R. (2017). Evaluation of Social Marketing through Education Campaigns, Lifestyle, and Environment. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(2).

- Bungin, M. B. (2018). *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Cernicova-Buca, M. (2016). Redefining “Public Relations” in the 21st Century. *Professional Communication and Translation Studies*, (9), 3–6. Retrieved from <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=330111>
- Cornali, F. (2012). Effectiveness and Efficiency of Educational Measures: Evaluation Practices, Indicators and Rhetoric. *Sociology Mind*, 02(03), 255–260. <https://doi.org/10.4236/sm.2012.23034>
- Demir, S. (2020). The Role of Self-Efficacy in Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Job Involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 85, 205–224.
- Effendy, O. U. (2007). *Komunikasi, Teori dan Praktek (Cet ke-21)*. Bandung: Rosda Karya.
- Ershadi, M. J., & Eskandari Dehdazzi, R. (2019). Investigating the Role of Strategic Thinking in Establishing Organizational Excellence Model. *The TQM Journal*, 31(4), 620–640. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2018-0062>
- Ford, M. R., & Ihrke, D. M. (2021). Determinants of Priority Conflict on City School Boards. *Urban Education*, 56(10), 1815–1835. <https://doi.org/10.1177/0042085918770713>
- Fullan, M. (2012). *Leadership & Sustainability. System Thinkers in Action*. Thousand Oaks: Corwin Publisher.
- Gil, A. J., Carrillo, F. J., & Fonseca-Pedrero, E. (2019). Assessing a Learning Organization Model: A teacher’s Perspective. *SAGE Journals*, 33(1), 21–31. <https://doi.org/10.1177/0892020618783815>
- Grunig, J. E. (2006). Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations As a Strategic Management Function. *Journal of Public Relations Research*, 18(2), 151–176. [https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1802\\_5](https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1802_5)
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and Methodological bases of Naturalistic Inquiry. *ECTJ*, 30(4), 233–252.
- Hallahan, K. (1999). Seven Models of Framing: Implications for Public Relations. *Journal of Public Relations Research*, 11(3), 205–242. [https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1103\\_02](https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1103_02)
- Harlow, R. F. (1975). Management, Public Relations, and the Social Sciences. *Public Relations Review*, 1(1), 5–13. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(75\)80012-9](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(75)80012-9)
- Harlow, R. F. (1977). Public Relations Definitions through the Years. *Public Relations Review*.
- Heath, R. L. (2010). *The SAGE Handbook of Public Relations*. Sage.
- Huan, Y., Liang, T., Li, H., & Zhang, C. (2021). A Systematic Method for Assessing Progress of Achieving Sustainable Development Goals: A Case Study of 15 Countries. *Science of The Total Environment*, 752, 141875. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.141875>
- Ilham, M., Islami, N., Abdurrahman, F., & Suryadi, S. (2021). E-aedes Framework based on Geographical Information System: Stakeholder Perceptions. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(6), 453–456.

- Iskandar, A. (2019). Evaluasi Diklat ASN Model Kirkpatrick (Studi Kasus Pelatihan Effective Negotiation Skill Balai Diklat Keuangan Makassar). *Jurnal Pendidikan*, 20, 18–39.
- Istikomah, I. I., Masriani, M., & Prasetyo, M. A. M. (2020). Pengaruh Sistem Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Guru Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Di Provinsi Jambi. *NUR EL-ISLAM: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, 7(1), 121–143.
- Jr., J. N., & Hoover, L. A. (2010). *Teacher Supervision and Evaluation 3rd Edition*. New Jersey: Jossey Bass Publishers.
- Kantavong, P. (2018). Understanding Inclusive Education Practices in Schools under Local Government Jurisdiction: a Study of Khon Kaen Municipality in Thailand. *International Journal of Inclusive Education*, 22(7), 767–786. <https://doi.org/10.1080/13603116.2017.1412509>
- Kellaghan, T., & Stufflebeam, D. L. (2012). *International Handbook of Educational Evaluation: Part One: Perspectives/Part Two: Practice* (Vol. 9). Springer Science & Business Media.
- Kizlik, B. (2012). Measurement, Assessment, and Evaluation in Education. Retrieved October, 10, 2015.
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Kencana.
- L'Etang, J., McKie, D., Snow, N., & Xifra, J. (2015). *The Routledge Handbook of Critical Public Relations*. Routledge.
- Lewy, A. (1977). *Handbook of Curriculum Evaluation*.
- Luco, N., Mori, Y., Funahashi, Y., Allin Cornell, C., & Nakashima, M. (2003). Evaluation of Predictors of Non-Linear Seismic Demands Using ?Fishbone? Models of SMRF Buildings. *Earthquake Engineering & Structural Dynamics*, 32(14), 2267–2288. <https://doi.org/10.1002/eqe.331>
- Macharis, C., Verbeke, A., & De Brucker, K. (2004). The Strategic Evaluation of New Technologies through Multicriteria Analysis: the ADVISORS case. *Research in Transportation Economics*, 8, 443–462.
- Mu'ammah, & Rosyidatul, N. L. (2018). Pendidikan Berbasis Stake Holders Teori dan Implikasinya pada Manajemen Perguruan Tinggi. *JMPI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v3i1.6249>
- Mustafa, Z. (2009). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. SAGE Publications, inc.
- Pinter, E. (2019). *Public Relations in Non-Profit Organizations*. University of Zagreb.
- Posavac, E. J. (2010). *Program Evaluation: Methods and Case Studies*. London: Routledge.
- Prasetyo, M. A. M. (2021). The Effects of Organizational Climate and Transformative Leadership on Islamic Boarding School Teacher Performance. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 6(2), 214. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v6i2.5595>

- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Assessing Organizational Culture: An Important Step for Enhancing the Implementation of Junior. *AL-Ishlah*, 13(1), 646–659. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v13i1.461>
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2000). Public Participation Methods: A Framework for Evaluation. *Science, Technology, & Human Values*, 25(1), 3–29. <https://doi.org/10.1177/016224390002500101>
- Ruslan, R. (2009). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Safari. (2019). *Evaluasi Pendidikan: Penyusunan Kisi-Kisi, Penulisan, dan Analisis Butir Soal*. Jakarta: Esensi.
- Secolsky, C., & Denison, D. B. (2017). *Handbook on Measurement, Assessment, and Evaluation in Higher Education*. London: Routledge.
- Sonedi, S., Jamalie, Z., & Majeri, M. (2017). Manajemen Pembiayaan Pendidikan Bersumber dari Masyarakat. *Fenomena*, 9(1), 25. <https://doi.org/10.21093/fj.v9i1.702>
- Sudjono, A. (2009). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono, D. R. (2002). Metode Penelitian Administrasi. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sundler, A. J., Lindberg, E., Nilsson, C., & Palmér, L. (2019). Qualitative Thematic Analysis Based on Descriptive Phenomenology. *Nursing Open*, nop2.275. <https://doi.org/10.1002/nop2.275>
- Syahrul, S. (2013). Penelitian sebagai Instrumen Perbaikan Kualitas Kinerja Organisasi Pendidikan secara Berkelanjutan (Continuous Improvement). *Al-Ta'dib*, 6(1), 150–163.
- Theaker, A. (2020). *The Public Relations Handbook*. Routledge.
- Tunsiah, S. (2017). Evaluasi Peran Komite Penjamin Mutu (KPM) Dalam Manajemen Kualitas Mutu Penyelenggaraan Diklat Prajabatan dan Kepemimpinan. *Jurnal Analis Kebijakan*, 1(2).
- Wiyono, B. B., Kusumaningrum, D. E., Triwiyanto, T., Sumarsono, R. B., Valdez, A. V., & Gunawan, I. (2019). The Comparative Analysis of Using Communication Technology and Direct Techniques in Building School Public Relation. *2019 5th International Conference on Education and Technology (ICET)*, 81–86. <https://doi.org/10.1109/ICET48172.2019.8987220>
- Wulandari, D. Y. (2012). *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kinerja Mengajar Guru*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Zulkhairi, Z. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 4(1), 73–88. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v4i1.839>