

Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SD Sekolah Alam Pangandaran

Bela Safitri

STITNU Al Farabi Pangandaran ; belasafitri024@gmail.com

JSTAF :

Siddiq, Tabligh, Amanah,
Fathonah

Vol 04 No 1 January 2025

Hal : 68-81

<https://doi.org/10.62515/staf.v4i1.638>

Received: 10 January 2025

Accepted: 22 January 2025

Published: 31 Januari 2025

Publisher's Note: Publisher:
Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat
(LPPM) STITNU Al-Farabi
Pangandaran, Indonesia stays
neutral with regard to
jurisdictional claims in
published maps and
institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the
authors. Submitted for possible
open access publication under
the terms and conditions of the
Creative Commons Attribution
(CC BY) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

Abstract :

Public Relations plays an important role in building effective communication between schools and stakeholders such as students, parents, teachers and the community. Therefore, this study aims to find out the level of customer satisfaction in SD Sekolah Alam Pangandaran. This study uses qualitative research with a descriptive approach that uses data collection techniques including interviews, observations, documentation, and involving the Principal of Alam Pangandaran School to describing public relations management in improving customer satisfaction at Sekolah Alam Pangandaran. The results of the study showed that the public relations division was active in providing information in various communication channels, and actively involved parents in various activities. Customer satisfaction measurement is carried out through complaints and suggestions and the parents of students are very satisfied with Sekolah Alam Pangandaran.

Keywords: Management, Public Relations, Customer Satisfaction

Abstrak ;

Humas memainkan peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara sekolah dengan pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, guru dan masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di SD Sekolah Alam Pangandaran. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi, dokumentasi, serta melibatkan Kepala Sekolah Alam Pangandaran untuk mendeskriptifkan mengenai manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Sekolah Alam Pangandaran. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa divisi hubungan masyarakat aktif dalam memberikan informasi dalam berbagai saluran komunikasi, serta aktif melibatkan orang tua dalam berbagai kegiatan. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan melalui keluhan dan saran dan orang tua siswa merasa sangat puas terhadap Sekolah Alam Pangandaran.

Kata Kunci : *Manajemen, Hubungan Masyarakat, Kepuasan Pelanggan*

Pendahuluan

Manajemen humas dalam konteks pendidikan membantu organisasi membangun hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan, menyampaikan pesan yang jelas dan tepat, mengelola citra yang positif, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program-program pendidikan, memastikan koordinasi internal yang efektif, serta menangani konflik atau kontroversi dengan bijaksana. Dengan adanya manajemen humas, dapat membantu lembaga pendidikan dalam melakukan kegiatan perencanaan, koordinasi dan membangun hubungan baik antara lembaga pendidikan dengan masyarakat yang ada. Karena tanpa adanya manajemen yang dikelola dengan baik maka apa yang telah direncanakan tidak dapat dicapai dengan secara optimal.

George R Terry berpendapat bahwa “Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Syahputra Dwi, et al 2023). Sedangkan Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien (Andi Rasyid, 2017). Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, ketika suatu tindakan, proses ataupun strategi terbilang efektif adalah ketika tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai. sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai dengan jadwal.

George Robert Terry, mengidentifikasi empat fungsi utama dalam manajemen yang dikenal dengan fungsi manajemen. Fungsi-fungsi ini diantaranya adalah (Alvin tessar) :

a. Perencanaan

Mencakup penetapan tujuan, penetapan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan, serta pengembangan rencana tindakan yang efektif. Perencanaan melibatkan pemikiran kedepan, pengorganisasian sumber daya dan penusunan rencana tindakan yang terarah agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian melibatkan pembentukan struktur organisasi yang efisien, alokasi tugas dan tanggung jawab, serta pengaturan otoritas dan hubungan antara betbagai unit dalam organisasi.

c. Pengarahan

Pengarahan efektif membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang psikologi manusia dan interaksi antara individu di dalam organisasi.

d. Pengendalian

Pemantauan kinerja aktual terhadap rencana yang telah ditetapkan. Pengendalian melibatkan pengumpulan data kinerja, pembandingan data tersebut dengan standar yang telah ditetapkan dan mengambil tindakan jika diperlukan. Pengendalian juga membantu dalam mengidentifikasi masalah potensial lebih awal sehingga Tindakan korektif dapat diambil sebelum masalah menjadi lebih besar.

Dalam dunia pendidikan, kepuasan pelanggan yang meliputi siswa, orang tua dan masyarakat menjadi indicator penting keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan mereka bukan hanya sekedar kewajiban, tetapi juga kunci untuk mencapai keunggulan pendidikan. Dalam hal kepuasan pelanggan pendidikan, partisipasi dan dukungan masyarakat dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.

Masyarakat diantaranya adalah orang tua juga memiliki peran penting karena keterlibatan dalam Pendidikan tidak hanya memperkuat komunikasi antara orang tua dan sekolah tetapi juga mendukung perkembangan akademis dan emosional siswa. Ketika orang tua dilibatkan dan dihargai, maka cenderung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kolaborasi antara sekolah dan orang tua akan memungkinkan sekolah untuk lebih peka terhadap kebutuhan siswa dan harapan orang tua untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan harmonis.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Ghovind Surur Hafili dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember pada tahun 2022 dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021/2022” (Ahmad Ghovin, 2022), dan hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan orang tua atau wali siswa sangat penting bagi sebuah sekolah, agar menjadi acuan untuk tetap eksis dan selalu meningkatkan minat peserta didik baru. Dengan menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan juga dapat berfungsi agar masyarakat sekitar tidak memandang sebelah mata. Selain itu sekolah akan tetap menjadi sekolah favorit untuk para orang tua agar menyekolahkan anak-anaknya di sekolah yang terbaik.

Bahan dan Metode

Jenis pendekatan dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi. Metode penelitian deskriptif ini berfokus pada menjelaskan objek penelitian. Peneliti melakukan wawancara dan observasi terhadap pihak objek dari penelitian yang dianggap mampu dan faham mengenai keadaan yang diteliti, selain itu juga mencari informasi dari dokumen yang tersedia. Penelitian menghasilkan informasi dan data yang sesuai dengan adanya. Data

hasil penelitian pendidikan bila dilihat dari sumbernya dapat dibagi menjadi data hasil penelitian lapangan dan data dokumentasi. Data dokumentasi bisa berupa data hasil penelitian yang telah lalu yang dilakukan peneliti sendiri atau orang lain.

Diskusi dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan, sebagai berikut :

- a. Manajemen Humas sangat diperlukan dalam sebuah lembaga pendidikan, humas di Sekolah Alam Pangandaran sangat berperan aktif dalam hal komunikasi baik dengan pihak orang tua siswa ataupun dengan masyarakat. Humas memberikan informasi kepada orang tua dalam setiap kegiatan yang dilakukan sobat alam melalui media komunikasi Whatsapp group orang tua murid, sehingga orang tua dapat melihat kegiatan sobat alam di sekolah dan mengetahui perkembangan anak dalam kegiatan yang anak sukai.
- b. Orang tua siswa menyampaikan bahwa tingkat kepuasan terhadap Sekolah Alam Pangandaran ada pada tahap sangat puas. Karena *progress* yang dialami berdasarkan perkembangan anak menjadi sangat lebih baik terutama dalam adab dan sikap. Disandingkan dengan harapan atau ekspektasi dari orang tua siswa sebelum masuk/menggunakan jasa pendidikan sekolah alam dan sesudah masuk ke sekolah alam, orang tua siswa merasa sangat puas dan melebihi harapan sebelumnya, dengan kenyamanan baik dari komunikasi antar fasilitator dan orang tua ataupun dengan hasil dari proses pembelajaran siswa.
- c. Strategi humas yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah dengan mengadakan kegiatan yang melibatkan siswa dan orang tua, ataupun masyarakat. Program yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kepuasan orang tua diantaranya adalah dalam *Parents Meeting* yang diadakan rutin setiap tiga bulan dan pihak sekolah sudah

bekerja sama dengan tim psikologi (psikologi Keluarga Akhlakul Karimah) untuk melakukan tes psikologi terhadap siswa khususnya setiap pada awal tahun. Kegiatan tersebut berupa konseling perkembangan siswa antara fasilitator kepada orang tua. Fasilitator menyampaikan perkembangan anak khususnya selama tiga bulan itu. Lalu orang tua juga menyampaikan perkembangan yang dirasakan selama berada di rumah.

Dalam lingkungan pendidikan, manajemen humas memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang baik lembaga pendidikan terhadap pelanggan pendidikan atau masyarakat. humas juga berperan penting dalam membangun reputasi, menjaga dan meningkatkan citra positif Lembaga Pendidikan melalui komunikasi efektif dan transparan. Humas yang efektif tidak hanya meningkatkan komunikasi antara sekolah dan pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, guru dan masyarakat sekitar, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan strategi humas yang tepat, sekolah dapat mengkomunikasikan nilai-nilai, pencapaian dan program-program inovatifnya secara efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan komunitas. Lebih dari sekedar mengelola informasi, manajemen humas yang baik membantu menciptakan hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara sekolah dan semua pihak yang terlibat, memastikan bahwa setiap suara di dengar dan setiap kebutuhan terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Alam Pangandaran bahwa humas sangat berperan aktif dalam hal komunikasi baik dengan pihak orang tua siswa ataupun dengan masyarakat. Humas memberikan informasi kepada orang tua dalam setiap kegiatan yang dilakukan sobat alam melalui media komunikasi Whatsapp group orang tua murid, sehingga orang tua dapat melihat kegiatan sobat alam di sekolah dan mengetahui perkembangan anak dalam kegiatan yang anak sukai.

Sedangkan untuk masyarakat, humas memberikan informasi melalui media social baik dari Whatsapp, Instagram maupun Facebook dengan men-

share kegiatan sekolah alam setiap harinya baik dari kegiatan pembelajaran, kegiatan kemasyarakatan maupun kegiatan peringatan lainnya yang diadakan di Sekolah Alam. Humas juga bertugas memberikan informasi-informasi penting yang perlu di sampaikan kepada Kepala Sekolah, atau memberikan informasi sekolah kepada orang tua siswa dan masyarakat. Ini sesuai dengan teori menurut Ivy Lee yang mengemukakan tentang konsep *Declarations of principle* (Devy P. K et al. 2023).

Diantara isi yang tertuang dalam *Declarations of principle* ini adalah menekankan pentingnya transparansi dalam komunikasi, bekerja sama dengan media secara jujur dengan membrikan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, memberikan informasi secara akurat, humas harus menjaga kepentingan publik dalam setiap informasi yang diberikan dan humas harus selalu bertanggung jawab serta integritas di dalam pekerjaan.

Kegiatan manajemen humas yang ada di sekolah alam pangandaran sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh George R Terry mengenai Fungsi manajemen, (Badrudin,2020) yaitu :

1. *Planning* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil wawancara, perencanaan program humas Sekolah Alam Pangandaran dilakukan di awal tahun pada saat proses pembuatan kalender akademik Sekolah Alam yang mengacu pada kalender akademik provinsi. Seluruh program sudah direncanakan di awal tahun dan dicantumkan dalam kalender akademik dan menyusun buku Parent Sent work.

Buku Parent sent work yaitu buku bantu pegangan orang tua, yang mana isinya terdapat visi, misi, dan seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan dalam satu tahun itu, tujuannya agar orang tua punya pegangan dan sudah mengetahui kapan kegiatan-kegiatan dilakukan, kegiatan apa yang akan di lakukan dan kapan orang tua harus berpartisipasi dalam kegiatan tertentu. Biasanya akan dilakukan perencanaan kegiatan yang lebih spesifik ketika kegiatan tersebut sudah mendekati waktu kegiatan dilaksanakan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Berdasarkan hasil wawancara, divisi humas di sekolah alam dipegang oleh Mis Erni Triana Agustin, yang bertugas untuk memberikan informasi kepada orang tua siswa dalam hal pembelajaran sobat alam, men-share kegiatan sekolah alam ke social media (masyarakat umum), serta menjadi jalan bagi seluruh informasi baik dari luar maupun dalam.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Berdasarkan hasil wawancara, dalam proses pelaksanaan sering kali sedikit kesulitan dalam hal partisipasi orang tua. Kesibukan dari orang tua sobat alam yang memiliki profesi yang berbeda-beda sering kali menjadi kendala dalam kegiatan yang mengharuskan partisipasi orang tua. Karena peran orang tua dalam perkembangan anak sangat penting, di beberapa kegiatan ada yang melibatkan partisipasi orang tua diantaranya play date with daddy dan play date with momy.

Tapi banyak juga orang tua siswa yang dapat menyempatkan hadir dalam setiap kegiatan. Kerjasama antara fasilitator dan orang tua sobat alam dalam kegiatan pembelajaran dapat menghasilkan pendekatan yang holistik dalam mendidik anak. Orang tua yang terlibat dapat lebih mudah memantau perkembangan anak dan membantu berkontribusi dalam perbaikan untuk meningkatkan hasil pembelajaran sobat alam.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan atau pengendalian yang paling sering dilakukan adalah dengan cara evaluasi. Biasanya evaluasi secara keseluruhan baik dari pembelajaran sampai evaluasi program yang telah dilaksanakan, dilakukan satu minggu satu kali.

Dengan melakukan evaluasi dan pengecekan secara rutin maka akan terlihat program apa saja yang berjalan dan yang tidak berjalan, lalu kritikan apa saja yang sudah atau sedang diperbaiki dan kekurangan apa saja yang perlu ditangani. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, akan mempermudah fasilitator untuk mengetahui kinerja dan progres sekolah.

2. Pengukuran kepuasan pelanggan di SD Sekolah Alam Pangandaran

Kepuasan pelanggan dalam pendidikan mengacu kepada tingkat kepuasan yang di rasakan oleh berbagai pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam lingkungan pendidikan seperti siswa, orang tua, guru dan masyarakat sekitar. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini orang tua dan siswa, juga dapat dilihat dari tingkat partisipasi dan antusias dalam kegiatan sekolah, serta umpan balik yang diberikan.

Metode yang biasa digunakan di sekolah alam pangandaran adalah sistem keluhan dan saran. Biasanya dilakukan ketika kegiatan *parents meeting*, orang tua diberikan masing-masing kertas untuk menuliskan kritik dan masukan untuk sekolah alam pangandaran. Kegiatan *parents meeting* juga rutin dilakukan selama tiga bulan satu kali. Selain itu juga metode yang digunakan oleh sekolah alam pangandaran adalah dengan survei kepuasan pelanggan, dilakukan setiap akhir semester dengan memberikan pertanyaan seputer kepuasan orang tua untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Dan metode yang terakhir adalah dengan analisis pelanggan yang berhenti menggunakan jasa, diantaranya ketika ada orang tua yang tidak lagi melanjutkan anaknya di sekolah alam, misalkan sobat alam sudah lulus TK sekolah alam tetapi melanjutkan di sekolah lain, itu biasanya akan di analisis dan dihubungi untuk mencari tahu penyebab ataupun kekurangan untuk bisa di evaluasi di kemudian hari untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono mengutip pendapat Kotler mengemukakan tentang metode pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut: (Ni Nyoman, et al, 2007)

- a. Sistem keluhan dan saran, metode ini memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka.
- b. Survei kepuasan pelanggan, metode yang paling umum digunakan yaitu dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

- c. Ghost Shopping, metode dilakukan dengan mengirimkan seseorang yang berpura-pura menjadi pelanggan untuk menilai kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara langsung.
- d. Lost customer analysis, metode ini dilakukan dengan menganalisis pelanggan yang berhenti menggunakan layanan atau jasa, tujuannya untuk memahami alasan mereka meninggalkan perusahaan/lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua dari sobat alam, menyampaikan bahwa tingkat kepuasan terhadap Sekolah Alam Pangandaran ada pada tahap sangat puas. Karena *progress* yang dialami berdasarkan perkembangan anak menjadi sangat lebih baik terutama dalam adab dan sikap. disandingkan dengan harapan atau ekspektasi dari orang tua siswa sebelum masuk/menggunakan jasa pendidikan sekolah alam dan sesudah masuk ke sekolah alam, orang tua siswa merasa sangat puas dan melebihi harapan sebelumnya, dengan kenyamanan baik dari komunikasi antar fasilitator dan orang tua ataupun dengan hasil dari proses pembelajaran siswa.

Terdapat beberapa kegiatan yang melibatkan orang tua diantaranya *Play Date With Daddy* dan diharapkan orang tua mampu meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam kegiatan karena peran penting orang tua dalam perkembangan anak dan membangun rasa kasih sayang dan mempererat hubungan dengan orang tua dengan cara belajar bersama. Partisipasi dalam kegiatan sekolah menunjukan kepedulian orang tua terhadap pendidikan dan perkembangan anak. Hal ini dapat memberikan anak rasa dihargai dan diperhatikan yang dapat meningkatkan motivasi dan semangat belajar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua siswa, penerapan untuk selau merekomendasikan Sekolah Alam kepada teman, keluarga dan orang-orang terdekat sudah diterapkan dalam kurun waktu kurang lebih dua tahun ini. Dengan harapan orang lain juga mau menyekolahkan anak di Sekolah Alam Pangandaran dan mendapatkan hasil pendidikan anak yang

cocok dan memuaskan. Ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Indrasari berkenaan dengan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan (Veronika Masili et al, 2022) sebagai berikut :

- a. Kesesuaian harapan, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan/lembaga.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu dengan menanyakan apakah pelanggan ingin menggunakan kembali jasa perusahaan/lembaga.
- c. Ketersediaan merekomendasikan, kepuasan pelanggan di ukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.

3. Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Sekolah Alam Pangandaran

Manajemen hubungan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Peran humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melibatkan beberapa aspek diantaranya komunikasi, *branding* dan hubungan strategis. Manajemen humas yang efektif membantu menciptakan komunikasi yang lebih baik, membangun reputasi positif dan memastikan hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara sekolah dan para pemangku kepentingan.

Humas sekolah berhubungan baik dengan orang tua siswa maupun masyarakat dengan media *Whatsapp*, *Instagram* dan *Facebook*. Interaksi yang dilakukan oleh humas dengan orang tua siswa diantaranya dengan memberikan informasi terkait pembelajaran di setiap harinya dengan mengirimkan foto atau video pada *whatsapp group* untuk memudahkan orang tua mengetahui kegiatan yang dilakukan siswa.

Strategi humas yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah dengan mengadakan kegiatan yang melibatkan siswa dan orang tua, ataupun masyarakat. Program yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kepuasan orang tua diantaranya adalah dalam *Parents Meeting* yang diadakan rutin setiap tiga bulan dan pihak sekolah sudah

bekerja sama dengan tim psikologi (psikologi Keluarga Akhlakul Karimah) untuk melakukan tes psikologi terhadap siswa khususnya setiap pada awal tahun. Kegiatan tersebut berupa konseling perkembangan siswa antara fasilitator kepada orang tua. Fasilitator menyampaikan perkembangan anak khususnya selama tiga bulan itu. Lalu orang tua juga menyampaikan perkembangan yang dirasakan selama berada di rumah.

Dalam kegiatan tersebut juga orang tua diberikan waktu untuk menyampaikan keluhan atau masukan untuk sekolah. Ini merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan lembaga pendidikan, karena dapat memperkuat hubungan sekolah dan orang tua serta meningkatkan kepuasan orang tua terhadap lembaga. Nantinya setiap masukan dan keluhan akan di diskusikan dan di evaluasi dengan seluruh fasilitator untuk menemukan penyelesaian atau tindak lanjut. Dalam penanganan keluhan, fasilitator juga melakukan diskusi dengan orang tua siswa untuk persetujuan keputusan yang akan diambil.

Contoh kasus yakni pada masukan untuk mengadakan armada antar jemput, pihak sekolah berdiskusi terlebih dahulu dengan fasilitator untuk mengetahui kemampuan dan kesanggupan. Setelah fasilitator menyanggupi selanjutnya mengadakan diskusi bersama orang tua siswa untuk memastikan kesiapan orang tua siswa. Setelah seluruh *stakeholder* siap dan setuju maka di implementasikan armada antar jemput dengan sistem *list order* siapa saja yang akan dijemput dalam setiap harinya.

Keberhasilan program humas dapat dilihat dari dukungan dan antusias orang tua dalam setiap kegiatan sekolah. Bentuk dukungan ini juga berkontribusi secara signifikan dalam pencapaian keberhasilan sekolah. Dukungan orang tua dapat diwujudkan dalam bentuk partisipasi aktif kegiatan sekolah, pengembangan fasilitas sekolah, serta keterlibatan dalam program peningkatan kualitas pendidikan. Antusias orang tua terhadap kegiatan sekolah menunjukkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap kinerja sekolah, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap motivasi dan prestasi siswa. Dengan demikian, dukungan dan antusias orang tua

bukan hanya menjadi indikator keberhasilan program humas, tetapi juga berperan penting dalam mendorong keberhasilan keseluruhan sekolah.

Ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Cutlip, Center dan Broome yang menyatakan bahwa respon publik terhadap program humas termasuk tingkat antusiasme dan partisipasi adalah ukuran keberhasilan penting. Antusiasme publik menunjukkan bahwa program humas mampu menarik perhatian dan minat publik, sedangkan partisipasi publik menunjukkan bahwa mereka terlibat secara aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga. Kedua faktor ini mencerminkan efektivitas komunikasi dan interaksi yang terjalin antara Lembaga dan masyarakat terutama orang tua siswa yang menjadi kunci dalam membangun kepercayaan, reputasi dan dukungan terhadap lembaga Pendidikan.

Kesimpulan

Di Sekolah Alam Pangandaran, humas aktif dalam memberikan informasi melalui berbagai saluran media sosial dan Whatsapp group, sehingga orang tua dapat mengikuti perkembangan dan kegiatan anak-anak mereka di sekolah. Fungsi manajemen humas meliputi perencanaan, dilakukan pada awal tahun dengan menyusun kalender akademik. Pengorganisasian melibatkan pengelompokan kegiatan dan penetapan tugas humas. Pelaksanaan menghadapi tantangan partisipasi orang tua yang berbeda-beda, namun kegiatan play date dengan orang tua menunjukkan pentingnya keterlibatan mereka. Pengawasan dilakukan melalui evaluasi rutin untuk memastikan program berjalan sesuai rencana dan memperbaiki kekurangan.

Pengukuran kepuasan pelanggan di Sekolah Alam Pangandaran dilakukan melalui sistem keluhan dan saran, serta indikator seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali dan kesediaan merekomendasikan. Orang tua umumnya sangat puas dengan perkembangan anak mereka dan merasa bahwa sekolah telah melebihi harapan sebelumnya.

Manajemen humas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan komunikasi yang baik, membangun reputasi positif, dan memastikan hubungan yang saling menguntungkan. Strategi humas mencakup kegiatan yang melibatkan siswa dan orang tua, serta interaksi rutin melalui media sosial. Keberhasilan program humas tercermin dari dukungan dan antusias orang tua dalam setiap kegiatan sekolah, yang juga berdampak positif pada motivasi dan prestasi siswa.

Referensi

- Ahmad Ghovind Surur Hafili, 'Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021/2022', (2022), 87
- Alvin Tessar P, At al, Analisis Penerapan Fungsi Manajemen George Robert Terry di Perpustakaan Pitimoss, *The Light*, Vol.3 No.2 Hal. 92
- Andi Rasyid pananrangi, (2017), 'Manajemen Pendidikan', Celebes Media Perkasa, 978-602-61517-3-5, hal 1
- Badrudin. (2020) Dasar-Dasar Manajemen. Halaman 4
- Devy P.K, et al. (2023). Hubungan Masyarakat. *Getpres Indonesia*. November 2023. Hal. 11
- Ni Nyoman at al, (2007) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *BULETIN STUDIO EKONOMI*, Vol. 12 No. 1 2007 hal.15
- V. Masili, B. Lumanauw., M. V. J. Tielung., (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa', 2022, *Jurnal EMBA*, vol.10, No.04, April 2022 hal.44-45