

## MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA SEKOLAH DASAR ISLAM SURYA BUANA DINOYO KOTA MALANG

**Ahmad Karnoto, Shobihatul Fitroh Noviyanti**

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Keguruan dan Tarbiyah, Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

[Ahmadkarnoto27@gmail.com](mailto:Ahmadkarnoto27@gmail.com), [shobihanoviyanti@gmail.com](mailto:shobihanoviyanti@gmail.com)

### ABSTRACT

Public relations is a continuous effort to increase understanding between an institution and the community. Apart from that, public relations tries to make the image of the madrasah be seen as good by the public, or society. This is intended so that madrasahs can survive and become more creative and useful for others. Progress in various fields has allowed public relations to emerge in its modern form. In the modern era, managing educational institutions requires combining promotional and marketing strategies with social interests. In research entitled "Public Relations Management in improving the image of the Surya Buana Dinoyo Islamic Elementary School, Malang City". The focus of this research is how public relations planning will improve the image of the Surya Buana Dinoyo Islamic Elementary School, Malang city, how the implementation of public relations will improve the image of the Surya Buana Dinoyo Islamic Elementary School, Malang city, and what the results of public relations management will be in improving the image of the Surya Buana Dinoyo Islamic Elementary School, Malang city. The research method used in this research is qualitative using observation, interview and documentation techniques. The research uses descriptive analysis which aims to describe the conditions in the field. Meanwhile, this type of research is descriptive qualitative research. The research results show that: public relations steps in improving the image of Surya Buana Islamic Elementary School are carried out through planning, implementation, and results/evaluation. 1) Public Relations has good relations with government/other agencies, 2) Good relations with parents of students, 3) Increase in the number of new students attending Surya Buana Islamic Elementary School compared to last year, 4) Documentation is running well even with human resources which is inadequate, 5) Social media has increased in terms of followers and viewers, 6) Website media has been run well but there is still a lot that can be developed in terms of appearance and content.

**Keywords:** Public Relations, Image, School.

### ABSTRAK

Humas adalah upaya terus menerus untuk meningkatkan pemahaman antara sebuah lembaga dan masyarakat. Selain itu, humas berusaha untuk membuat citra madrasah dipandang baik oleh publik, atau masyarakat. Ini dimaksudkan agar madrasah dapat bertahan dan menjadi lebih kreatif dan bermanfaat bagi orang lain. Kemajuan dalam berbagai bidang memungkinkan humas muncul dalam bentuk modernnya. Dalam era modern, pengelolaan institusi pendidikan memerlukan penggabungan strategi promosi dan pemasaran dengan kepentingan sosial. Dalam penelitian yang berjudul "Manajemen Humas dalam meningkatkan citra Sekolah Dasar Islam Surya Buana Dinoyo kota Malang". Fokus penelitian ini adalah bagaimana perencanaan humas dalam meningkatkan citra SD Islam Surya Buana Dinoyo kota Malang, bagaimana pelaksanaan humas dalam meningkatkan citra SD Islam Surya Buana Dinoyo kota Malang, dan bagaimana hasil manajemen humas dalam meningkatkan citra SD Islam Surya Buana Dinoyo kota Malang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Di dalam penelitian menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada di lapangan. Sedangkan jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: langkah-langkah humas dalam meningkatkan citra SD Islam Surya Buana dilakukan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan hasil/evaluasi. 1) Humas memiliki hubungan yang baik dengan instansi pemerintahan/lain, 2) Hubungan yang baik dengan orang tua peserta didik, 3) Peningkatan jumlah peserta didik baru yang ke SD Islam Surya Buana dibanding tahun lalu, 4) Dokumentasi berjalan dengan baik walaupun dengan SDM yang kurang memadai, 5) Media sosial mengalami peningkatan dari segi followers dan viewers nya, 6) Media website sudah dijalankan dengan baik namun masih banyak yang bisa dikembangkan lagi mulai dari segi tampilan dan juga isinya.

**Kata-Kata Kunci:** Humas, Citra, Sekolah.

### PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi saat ini menjadi sangat vital, karena melalui pendekatan ini, pengambilan kebijakan dapat dilakukan dengan tepat serta akurat dan presisi. Dikemukakan oleh O'Brien bahwa "Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem terpadu yang dirancang sebagai wadah penyedia informasi guna mendukung kegiatan operasional, manajerial, serta proses pengambilan keputusan terhadap suatu badan/organisasi". Sehingga dengan demikian penting adanya sebuah manajemen dalam penggunaan teknologi.

Manajemen menjadi sangat penting dalam proses mencapai kepentingan suatu organisasi. Untuk membuat keputusan kebijakan yang efektif, manajemen yang baik juga diperlukan. Sebuah organisasi atau lembaga harus memiliki manajemen, terutama dalam era digitalisasi saat ini. Dengan kemajuan teknologi, upaya dan manajemen administrasi lembaga beralih dari sistem tradisional ke sistem berbasis teknologi informasi modern. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian/pengawasan adalah beberapa

fungsi manajemen yang dapat digunakan dalam proses penyaluran Tunjangan Profesi tersebut. Jika seorang guru menerima TPG, itu berarti dia memenuhi semua persyaratan untuk menerima TPG. Jika ada sistem yang berjalan, penyaluran Tunjangan Profesi Guru dapat dilakukan dengan baik.

Pemberian tunjangan profesi kepada guru, kegiatan belajar mengajar dapat meningkatkan kualitas yang lebih baik. Meskipun beberapa guru telah menerima Tunjangan Profesi, namun kinerjanya mengalami penurunan karena kurangnya pengawasan dan perhatian dari pihak terkait. Oleh karena itu, untuk mengurangi dampak tersebut, diperlukan manajemen yang efektif agar pemberian tunjangan profesi dapat memberikan hasil yang maksimal.

Hal tersebut berarti ketika penyaluran sudah diterima maka manajemen didalamnya berjalan lancar, terutama dengan dukungan teknologi informasi yang sangat canggih saat ini, Hal ini selaras dengan PerMen Pendidikan Nasional tentang Sistem Penjamin Mutu Pendidikan (SPMP) No.63 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (2) poin d, yang menegaskan pentingnya “menggambarkan secara nasional pada mutu pendidikan yang berbasis teknologi informasi”. ( Peraturan Menteri Pendidikan Nasional. 2008).

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa salah satu komponen penting untuk kesuksesan suatu organisasi adalah teknologi informasi. Dengan kemajuan teknologi yang sangat cepat, sistem informasi ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Bagian dalam sistem ini mencakup jaringan komunikasi perangkat lunak dan keras, serta data informasi yang dapat diolah dan disebarluaskan dan SDM.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **1. Mutu Layanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengemukakan bahwa mutu pelayanan merupakan sebuah ukuran untuk melihat sejauh mana layanan diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dua faktor utama yang berperan menentukan mutu pelayanan adalah harapan terhadap layanan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima, atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan mereka maka mutu pelayanan dianggap baik atau memuaskan, dan sebaliknya. (Parasuraman et al., 1985). Berbeda dengan apa yang dikemukakan Hardiansyah dalam Goetsch dan Davis menyatakan bahwa mutu pelayanan berkaitan dengan sesuatu untuk memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan, dan pelayanan dianggap bermutu jika mampu menyediakan apa yang diharapkan pelanggan. (Hardiansyah, 2018). Dalam hal ini mutu yang dianggap baik berkaitan dengan sikap dan cara pegawai memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan atau masyarakat. Mutu pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan perbandingan antara pandangan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dengan harapannya terhadap pelayanan yang diinginkan. Mutu pelayanan menjadi fokus utama yang dianggap

penting oleh lembaga, melibatkan semua mobilisasi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

## **2. SIAGA**

SIAGA adalah Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama Pendidikan Agama Islam merupakan aplikasi yang digunakan untuk pendataan guru dan pengawas PAI yang sifatnya online. Aplikasi SIAGA dikenalkan Pada tahun 2019, oleh Kementerian Agama melalui Direktorat Pendidikan Agama Islam. Aplikasi ini merupakan SI atau sistem informasi yang dipergunakan dalam mengelola administrasi guru agama di sekolah umum. Kementerian Agama RI terus memberikan layanan dan kemudahan bagi Guru PAI di sekolah umum. Aplikasi SIAGA telah diintegrasikan ke dalam sistem informasi sebagai bagian baru dalam membantu pendataan guru, khususnya dalam proses administrasi pemberian Tunjangan Guru Agama. Dimana awalnya pendataan guru agama dilakukan melalui Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) lewat Aplikasi SIMPATIKA. Sebagai langkah pengembangan, SIMPATIKA kemudian diubah ke dalam aplikasi SIAGA, untuk bisa mengajukan verifikasi data secara daring, seluruh guru dan pengawas PAI wajib mengikuti prosedur yang ada.(No, 13 C.E.)

## **3. Tunjangan Profesi Guru**

Tunjangan Profesi Guru telah diatur dan ditetapkan dalam PP Nomor 41 Tahun 2009 bahwa "Tunjangan Profesi Guru merupakan tunjangan yang diberikan kepada guru dan dosen yang telah lulus sertifikasi pendidik sebagai bentuk penghargaan atas profesionalisme mereka.(Nomor, 41 C.E.) Pemberian Tunjangan Profesi, adalah salah satu langkah pemerintah agar dapat meningkatkan kesejahteraan tenaga pendidik, dan telah disesuaikan dengan ketentuan undang-undang. Besaran tunjangan yang diterima setara dengan 1 kali gaji utama untuk guru yang berstatus PNS, sementara bagi guru non- PNS, tunjangan yang disesuaikan dengan cakupan seperti tingkat kesetaraan, masa kerja, dan kualifikasi akademik yang dimiliki.(Nomor, 41 C.E.) Tujuan dari tunjangan profesi ini adalah untuk menaikkan profesionalitas guru dalam menjalankan empat kompetensi mereka. Yaitu pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Ada kemungkinan bahwa tunjangan pendidikan yang diberikan akan membantunya berkembang secara terus menerus dalam pekerjaannya. Ini dapat dicapai melalui pengadaan sumber daya pembelajaran, seminar, dan workshop.

## **Transliterasi**

Transliterasi Arab-Latin menggunakan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987 sebagai berikut: a, b, t, ts, j, h, kh, d, dz, r, z, s, sy, sh, dl, th, zh, ' , gh, f, q, l, m, n, w, h, ' , y. Untuk vokal panjang: â î û

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pengumpulan data dengan cara-cara yang akan ditempuh untuk memperoleh data, pengumpulan data ini langsung mengamati ke lapangan untuk mendapatkan sejumlah data yang diperlukan. Adapun

metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian ini adalah Kepala Kasi PAIS serta Operator SIAGA Kantor Kemenag Kabupaten Banyuwangi. Lokasi penelitian ini di Kantor Kemenag Kabupaten Banyuwangi, dengan durasi waktu 11 Februari – 31 Maret 2024. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan operator SIAGA yang selama seminggu mengurus berkas berkas pengajuan pencairan TPG seperti SKMT, SPTJM, Biodata dll serta peneliti juga terjun langsung dalam mengurus berkas pengajuan pencairan TPG tersebut. Lalu, dari hasil wawancara, peneliti mewawancarai langsung kepada Kasi PAIS terlebih dahulu sebagai kepala seksi yang bertanggung jawab dalam proses pencairan ini serta mewawancarai operator terkait problem selama mengurus berkas. Terakhir, adalah dokumentasi yaitu berupa pendokumentasian berkas dan fitur menu yang ada di SIAGA. Analisis data ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## HASIL

Sesuai dengan rumusan yang ada, Bahwa adanya Aplikasi SIAGA Pendis menjadi aplikasi inovasi yang memudahkan layanan administrasi Guru PAI khususnya dalam pencairan TPG. Dan Semua keputusan terkait pencairan TPG telah diatur dalam juknis dan diprogram dalam sistem, sehingga hasilnya akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga ini sangat berguna dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang ada. Karena memberikan manfaat dan kemudahan untuk melakukan layanan tersebut. Dan berikut Persyaratan dan Tahapan pengajuan berkas untuk pencairan TPG

### A. Pengawas PAI

1. Telah mengupload Absensi Kehadiran Guru bulan Januari s/d Februari 2023 **(dimasukkan pada menu Absensi)**
2. Surat Tugas dan Jadwal Kegiatan Kepengawasan (Surat Tugas dari Kemenag, dan lampiran Jadwal Kegiatan Kepengawasan semester Genap) **(dimasukkan pada menu Managerial)**
3. Program Kepengawasan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 (Program Kepengawasan di tandatangani Pengawas PAI mengetahui Pokjawas dan Kepala Kemenag) **(dimasukkan pada menu Managerial)**
4. Surat Keterangan Menjalankan Tugas (SKMT) asli download dari SIAGA ada barcode **(dimasukkan pada menu SKMT)**
5. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) bermaterai Rp.10.000,- **(dimasukkan pada menu SKMT)**
6. Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK) **(dimasukkan pada menu SKBK oleh Operator Kabupaten)**
7. Update Gaji pokok terbaru (sesuai SK KGB atau SK KP terbaru dan Daftar Gaji perubahan) tahun 2023 **(Gaji pokok di input pada menu gaji pokok, mohon upload daftar gaji perubahan dan SK perubahan pada menu upload daftar gaji ) (SK KGB atau SK KP di upload pada SK Golongan/KGB )**
8. SKMT bisa di download dan di cetak Tanggal

9. SKMT mengikuti tanggal ketika download dan cetak terakhir tgl 29 September 2023
  10. Tanggal SPTJM menyesuaikan SKMT
- B. Guru PAI
1. Telah mengupload Absensi Kehadiran Guru bulan Juli s/d Agustus 2023 **(dimasukkan pada menu Absensi)**
  2. Jadwal dan Tugas Tambahan Mengajar telah sinkron dengan Dapodik **(dimasukkan pada menu Jadwal dan Tugas)**
  3. Input Jadwal dan Tugas dari hasil integrasi data Jadwal Mengajar dan Tugas Tambahan pada Dapodik/EMIS 4.0, silakan klik "Lihat Jadwal Mengajar dan Tugas Tambahan Dapodik/EMIS 4.0" dengan ketentuan data personal dan satminkal anda sudah berhasil terintegrasi dengan Dapodik/EMIS 4.0

Selanjutnya, Implementasi Aplikasi SIAGA Pendis dalam pencairan Tunjangan Profesi Guru sangat membantu proses layanan administrasi di seksi PAIS. Karena adanya aplikasi tersebut mempermudah guru PAI dalam mengupload data, karena sudah tidak dilakukan secara manual, dan mereka tidak perlu datang ke kantor Kemenag, sehingga hal ini juga meminimalisir menumpuknya berkas dokumen di kantor. Mereka hanya perlu aktif dalam mengupdate data dan aktif di Aplikasi SIAGA. Yang menurut hasil observasi saya pengoperasian dari aplikasi ini cukup mudah dipahami dan dijalankan. Ini berarti pelayanan administrasi bisa menjadi lebih efektif dan efisien.

Salah satu bentuk upaya yang dilakukan Seksi PAIS, dalam memberikan pelayanan yang baik adalah membentuk koordinator didalam organisasi profesi yang saling peduli dan membantu. Rasa saling membantu ini memungkinkan para guru untuk memperoleh TPG, dengan semuanya diatur dan disinkronkan dalam sistem. Melalui fungsi manajemen yang baik, diharapkan pencairan TPG di seksi PAIS dapat berjalan lancar dan efektif. sesuai dengan target penerima dan waktu yang telah ditentukan.

Dengan demikian, penerapan aplikasi SIAGA Pendis memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan berupa kemudahan, dan kecepatan dalam kegiatan administrasi, dari dimensi daya tanggap juga aplikasi SIAGA Pendis cepat dalam merespon permintaan, dilihat dari kualitas daya tanggap Operatornya sudah cukup baik. Dari dimensi jaminan, penerapan aplikasi SIAGA Pendis ini dapat meningkatkan rasa kepercayaan terhadap Sekolah dalam mengelola data dan informasi, karena data tersimpan dengan baik dan mudah diakses, serta validitasnya terjamin. Dari dimensi kepedulian, penerapan aplikasi ini dapat meningkatkan kepedulian, karena menu yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan administrasi dari pelanggannya. Dari dimensi bukti fisik penerapan aplikasi SIAGA Pendis ini menarik dan cukup baik dalam pelayanan administrasi secara menyeluruh, bukti fisiknya dinilai cukup baik.

## PEMBAHASAN

Bahwa Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis aplikasi SIAGA yang diterapkan di kantor seksi PAIS Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi telah berjalan sesuai dengan teori Sistem Informasi Manajemen. Proses manajemen informasi mencakup pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan dan pengambilan data, serta

penyebaran informasi yang diperlukan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara sebelumnya dengan kepala seksi PAIS mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SIAGA selama ini.

Penerapan Aplikasi SIAGA Pendis, di Seksi PAIS sudah menerapkan fungsi fungsi manajemen. Dimulai dari perencanaan, yaitu sebelum meregistrasi data guru PAI, guru harus memenuhi kriteria penerima TPG sesuai peraturan perundang-undangan. Proses pengorganisasian dilakukan oleh staf dan operator PAIS di bawah kendali Kepala Seksi PAIS. Proses pelaksanaan mencakup penyampaian informasi kepada guru atau operator sekolah terkait pengunggahan berkas data pencairan TPG. Proses pengawasan melibatkan pemantauan, pemeriksaan, verifikasi, dan validasi data guru melalui SIAGA oleh operator PAIS agar TPG dapat dicairkan.

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan di Seksi PAIS Kemenag Kabupaten Banyuwangi yaitu Tangibel (Bukti Fisik), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), pelayanan di Seksi PAIS Kemenag Kabupaten Banyuwangi sudah baik. Namun demikian, banyak indikator dari dimensi pelayanan seperti kerusakan atau pemeliharaan masih belum memberikan hasil yang maksimal. Dengan demikian, pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan harus senantiasa meningkatkan kualitas agar terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara klien dan penyedia layanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas didapat kesimpulannya, Aplikasi SIAGA Pendis menjadi aplikasi berbasis online sebagai Sistem Manajemen Informasi yang membantu kemudahan pelayanan administrasi di Seksi PAIS Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi, khususnya di Layanan penyaluran Tunjangan Profesi Guru (TPG). Implementasi adanya aplikasi ini membantu kinerja di seksi PAIS menjadi lebih efektif dan efisien, serta dengan SDM yang ada di seksi PAIS, pelayanan administrasi yang ada dinilai sudah menerapkan dimensi kualitas pelayanan yang ada.

## REFERENSI

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- No, P. M. A. (13 C.E.). *Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama*. Anonim.

Nomor, P. P. R. I. (41 C.E.). Tahun 2009 tentang Tunjangan profesi guru dan dosen.  
*Tunjangan Khusus Guru Dan Dosen, Serta Tunjangan Kehormatan Profesor.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.