

**OPTIMALISASI PERAN STRATEGIS MANAJEMEN HUMAS DALAM
MENINGKATKAN RESPONSIVITAS LAYANAN PUBLIK SEKOLAH DASAR:
STUDI KUANTITATIF DI KOTA KARAWANG**

Wahidin¹, Achmad Taufik Ismail², Chairil Fajar Hadiansyah³, Fatimah Az Zahro⁴,

¹Universitas Singaperbangsa Karawang,

²Universitas Singaperbangsa Karawang,

³Universitas Singaperbangsa Karawang.

⁴Universitas Singaperbangsa Karawang,

¹wahidin@fai.unsika.ac.id, ²achmad.taufik@unsika.ac.id,

³chairil.fajar@fai.unsika.ac.id, ⁴fatimah.azzahro@fai.unsika.ac.id

ABSTRACT

As the vanguard of public education services, elementary schools play a vital role in responding to community demands. The responsiveness of public services is a crucial aspect in assessing school performance, and public relations management plays a strategic role in bridging communication between schools and the community. This study aims to analyze the influence of public relations management on the responsiveness of public services in elementary schools in Karawang Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method of 93 respondents from a total population of 120, calculated using the Slovin formula with a margin of error of 5%. The research instrument is a questionnaire processed using SmartPLS. The results of the study indicate that public relations management has a significant effect on the responsiveness of public services. The implications of this study emphasize the importance of strengthening the public relations structure in elementary schools to improve the quality of education services.

Keywords: public relations management, service responsiveness, elementary school

ABSTRAK

Sekolah dasar sebagai garda terdepan pelayanan pendidikan publik memegang peran vital dalam menjawab tuntutan masyarakat. Responsivitas layanan publik menjadi aspek krusial dalam menilai kinerja sekolah, dan manajemen humas memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen humas terhadap responsivitas layanan publik sekolah dasar di Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 93 responden dari total populasi 120, dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diolah menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen humas berpengaruh signifikan terhadap responsivitas layanan publik sebesar 77%. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya penguatan struktur humas di sekolah dasar untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Kata Kunci: manajemen humas, responsivitas layanan, sekolah dasar

A. Pendahuluan

Dalam era digital dan keterbukaan informasi saat ini, masyarakat semakin menuntut layanan publik yang responsif, termasuk di sektor pendidikan dasar. Sekolah dasar (SD) sebagai institusi pendidikan formal pertama memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kompetensi dasar siswa. Namun, tantangan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan pendidikan yang berkualitas dan responsif masih menjadi pekerjaan rumah bagi banyak sekolah. (Norman et al., 2023; Zahroh, 2022)

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan responsivitas layanan publik di sekolah adalah manajemen hubungan masyarakat (humas). Humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara sekolah dan masyarakat, yang dapat membangun citra positif, meningkatkan partisipasi orang tua, serta menyampaikan informasi secara efektif (Khofi et al., 2024). Namun, implementasi manajemen humas yang efektif masih menjadi tantangan di banyak sekolah dasar, terutama di daerah-daerah seperti Kabupaten Karawang.

Data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% sekolah dasar yang memiliki unit humas yang terstruktur. Sebagian besar sekolah masih mengandalkan kepala sekolah atau guru untuk menjalankan fungsi

kehumasan secara informal. Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas komunikasi antara sekolah dan masyarakat, yang tercermin dari minimnya partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah dan kurangnya umpan balik dari masyarakat.

Salah satu pendekatan strategis untuk menjawab tuntutan ini adalah melalui optimalisasi manajemen humas sekolah. Menurut (Broom & Ling Sha, 2020), manajemen humas adalah proses komunikasi yang dirancang secara sistematis untuk membangun hubungan timbal balik antara organisasi dan publiknya. Sementara itu, (Lattimore et al., 2021) menekankan bahwa fungsi humas di lingkungan pendidikan tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan membangun kepercayaan publik. Dalam konteks sekolah dasar, (smith, 2023) menambahkan bahwa humas yang efektif dapat menjadi penggerak partisipasi masyarakat melalui media sosial dan kemitraan lokal.

Sedangkan dalam perspektif responsivitas layanan publik, (Denhardt & Denhardt, 2007; Smith et al., 2019) menjelaskan bahwa responsivitas mengacu pada kemampuan organisasi publik untuk mendengarkan dan menyesuaikan layanan berdasarkan masukan dari warga. (Osborne, 2021) memandang responsivitas sebagai indikator utama

kualitas layanan publik modern yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Selanjutnya, studi oleh (Parinusa et al., 2024) menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam pengambilan keputusan meningkatkan persepsi responsivitas layanan, termasuk dalam sektor pendidikan.

Penelitian oleh (Fahreza et al., 2021) menunjukkan bahwa manajemen humas yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas sekolah dasar melalui strategi peningkatan prestasi dan partisipasi aktif dalam kegiatan sekolah. Demikian pula, (Zakaria, 2023) dalam studinya di SD IT Ardiansyah menekankan pentingnya peran humas dalam mengembangkan lembaga pendidikan melalui komunikasi yang efektif dengan orang tua dan masyarakat.

Selain itu, (Khofi et al., 2024) dalam penelitian mereka di SDN Kalitapen 1 Bondowoso menemukan bahwa strategi humas yang melibatkan masyarakat, seperti kunjungan ke rumah siswa dan penggunaan media sosial, dapat meningkatkan citra positif sekolah dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa manajemen humas yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan responsivitas layanan publik di sekolah dasar.

Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian yang mengkaji secara kuantitatif hubungan antara manajemen humas dan responsivitas layanan publik di sekolah dasar,

khususnya di Kabupaten Karawang. (Tambusai et al., n.d.; Zakaria, 2023) Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis peran strategis manajemen humas dalam meningkatkan responsivitas layanan publik di sekolah dasar melalui pendekatan kuantitatif.

Dengan memahami dan mengimplementasikan manajemen humas yang efektif, diharapkan sekolah dasar di Kabupaten Karawang dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya, membangun kepercayaan masyarakat, dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sekolah dasar negeri di Kabupaten Karawang yang berjumlah 120 Populasi. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 93 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin, yang mencakup dua variabel utama: manajemen humas dan responsivitas layanan publik. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum penyebaran. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi terbaru.

Uji validitas menggunakan nilai loading factor (>0.7), sedangkan reliabilitas diuji dengan *Cronbach's Alpha* (>0.7) dan *composite reliability*. Uji struktural dilakukan melalui analisis R-square dan nilai t-statistik dari hasil bootstrapping.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada pembahasan ini penulis menjelaskan tentang hasil penelitian yang diuji menggunakan Smart-PLS, pada tahap ini diuraikan tentang Langkah-langkah penghitungan uji validitas, reliabilitas, R Square, F Square, Hipotesis dan Pengaruh Langsung.

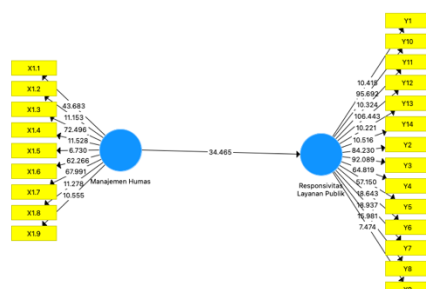
Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data menggunakan tahapan analisis yang terdiri dari *Outer Model* (Uji Validitas dan Reliabilitas dan *Inner Model* (R Square dan Uji F Square), sehingga hasil yang didapat sebagai berikut:

a. Outer Model

1) Convergent Validity

Uji convergent validity untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan terikat. Hasil evaluasi outer model diujikan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1. Outer Model



Berdasarkan gambar 1 menunjukkan hasil dari uji validitas antara variabel manajemen humas (X) dengan resposivitas Layanan Publik (Y).

2) Discriminant Validity

Dalam tahap ini discriminant validity menunjukkan indicator dalam tahap ukur berdasarkan cross loading dengan variabel latennya. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang menjadi tolak ukur suatu indicator validitas harus memiliki nilai $> 0,50$.

Tabel 1.1 Average Variant Extracted

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	(AVE)
Manajemen Humas	0.939	0.949	0.679
Responsivitas Layanan Publik	0.968	0.972	0.715

Pada table 1 di atas menunjukkan hasil nilai AVE setiap variabel, yaitu pada variabel manajemen Humas menunjukkan hasil Ave sebesar $0,679 > 0,50$, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki nilai *distriminant validity* yang baik atau valid, sedang variabel Responsivitas Layanan Publik sebesar $0,715 > 0,50$, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki nilai *distriminant validity* yang valid.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hasil nilai reliability dan Cronbach's Alpha agar lebih

memberikan keyakinan terhadap reliabilitas pada masing-masing konstruk laten. Nilai yang disarankan pada uji konsistensi internal yang reliabel, yaitu composite reliability dan cronbach's alpha $> 0,60$. Setelah diuji maka hasil yang didapatkan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2. Nilai Reliabilitas Konsistensi

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Manajemen Humas	0.939	0.949
Responsivitas Layanan Publik	0.968	0.972

Hasil dari tabel di atas pada nilai reliabilitas konsistensi internal setelah dilakukan uji respesifikasi pada model pengukuran mendapatkan hasil bahwa kedua variabel yaitu manajemen humas dan responsivitas layanan publik memiliki nilai realibilitas sebesar 0,949 dan $0,972 \geq 0,70$ untuk Composite Reliability, sedang nilai cronbach's alpha sebesar 0,939 variabel X dan $0,968$ variabel $Y \geq 0,60$. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa seluruh variabel (Manajemen Humas (X) dan Responsivitas Layanan Publik (Y) dinyatakan reliabel untuk dapat dilakukan analisis ke tahap selanjutnya yaitu pada analisis *inner model*.

3. Inner Model (Model Strukturan)

Pada analisis ini merupakan model struktur yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen yang

sudah dilakukan hipotesis sebelumnya. Inner model dapat dilakukan dengan *Coefficient Determination* (R Square) dan Uji F Square, sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Pengukuran R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Responsivitas Layanan Publik	0.776	0.774

Berdasarkan hasil dari table di atas menunjukkan bahwa R Square pada variabel Responsivitas Layanan Publik sebesar 0,776 atau 78 % yang berarti kontribusi variabel manajemen humas terhadap responsivitas layanan public sebesar 78%. Sedangkan sisanya dijelaskan pada variabel lain yang peneliti tidak teliti.

1) Uji F Square

Dalam menguji nilai F-Square dilakukan untuk menentukan pengaruh tiap variabel (kecil, sedang, tinggi) dengan rumus $F^2 = \frac{R^2 \text{ included} - R^2 \text{ Excluded}}{1 - R^2 \text{ Included}}$. Sehingga interpretasi F Square berpengaruh langsung jika 0,02 (rendah), 0,15 (sedang), 0,35 (Tinggi). Berikut hasil uji F Square melalui SmartPLS:

Tabel 4. Data F-Square

	Manajemen Humas	RLP
Manajemen Humas		3.47
Responsivitas Layanan Publik		

Berdasarkan pada table 4 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel manajemen humas (X) memiliki nilai

F2 sebesar $3.47 > 0,35$, sehingga dapat diartikan bahwa pengaruh manajemen humas terhadap responsivitas layanan public (Y) memiliki pengaruh yang tinggi.

2) Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil uji R Square dan F Square pada tabel diatas maka peneliti menggunakan data tersebut untuk menjawab hipotesis dengan melihat t-statistic dan P-Values hipotesis dinyatakan diterima jika apabila nilai t-statistik $>$ t-tabel yaitu sebesar 1,66. Berikut merupakan hasil uji hipotesis yang diperoleh menggunakan inner model. Sebagai berikut:

Tabel 5. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

	T Statistic s	P Values
Manajemen Humas - > RLP	34.465	0,000

Berdasarkan hasil tabel 5 diatas menunjukkan hasil variabel manajemen humas memiliki T-Statistic sebesar $34.465 >$ t-tabel 1.66 dan nilai P-Value $(0.000) < \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa H_{a1} diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa manajemen humas berpengaruh positif langsung terhadap responsivitas layanan public. Interpretasi penelitian ini adalah semakin baik manajemen humas pada sekolah maka memberikan pengaruh terhadap responsivitas layanan public disekolah tersebut.

Pada hasil hipotesis ini akan dikaitkan dengan teori dan penelitian empiris yang telah diuraikan dalam tinjauan Pustaka dengan melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah penelitian, sebagai berikut:

Terdapat pengaruh Manajemen Humas terhadap Responsivitas Layanan Publik, hasil yang didapat dari pengelolaan uji SmartPLS menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y yaitu H_1 diterima. hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian dari (Norman et al., 2023; Sulistyowati et al., 2024; Tambusai et al., n.d.) dengan hasil bahwa manajemen humas berpengaruh positif terhadap responsivitas layanan publik pada sekolah dasar.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen humas berpengaruh signifikan terhadap responsivitas layanan publik di sekolah dasar. Penguatan struktur humas di lingkungan sekolah dasar dapat menjadi strategi peningkatan mutu layanan pendidikan dasar.

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah perlunya pelatihan dan pendampingan kepada guru atau staf sekolah dalam bidang kehumasan, serta kebijakan dari pemerintah daerah untuk menetapkan unit kehumasan sebagai bagian integral dari struktur organisasi sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Broom, G. M., & Ling Sha, B. (2020). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (E. Gardner & M. Greene, Eds.; Eleventh Edition). Pearson.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service, Serving, not Steering*. M.E.Sharpe.
- Fahreza, I., Nst, L. A., & Anggraini, S. (2021). *PEMA: Jurnal Pendidikan dan Pengabdian kepada Masyarakat MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SEKOLAH DASAR (STUDI KASUS DI SDN 040447 KABANJAHE)*. 1(2), 82–87. <https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/pema>
- Khofi, M. B., Syarifah, L. Z., & Syafriani. (2024). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif di Sekolah Dasar Negeri Kalitapen 1 Bondowoso. In *IJoEd: Indonesian Journal on Education* (Vol. 1). <https://ijoed.org/index.php/ijoed/index>
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., Toth, E. L., Baskin, L., & Toth, H. (2021). *Public Relations The Profession & the Practice*. www.mhhe.com
- Norman, E., Marliani, L., Widiyanti, D., Nur Rasini, I., & Dewi, M. (2023). Effective Public Relations Management in Building a Positive Image: A Case Study of Madrasah Ibtidaiyah Negeri 3 Cirebon. *Jurnal Pendidikan Islam*, 12(1), 135–144. <https://doi.org/10.14421/jpi.2023.121.135>
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic, creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery* (First Edition). Routledge. www.routledge.com/
- Parinusa, F., Veronica, D., Idrus, S. H., Christianingsih, E., & Nokeo, R. (2024). The Effectiveness of Digital Government Services, Public Participation Mechanisms, and Policy Innovation in Public Administration Online Learning Platforms, Inclusive Education Practices, Teacher Professional Development, Student Achievement. *The Journal of Academic Sciense*, 1. <https://thejoas.com/index.php/>
- smith, A. B. (2023). *Communication in Public Relations* (G. A. Kapusuz, Ed.). <https://www.researchgate.net/publication/375062112>
- Smith, L., Brown, T., & Lee, M. (2019). Peer Influence and Self-Efficacy in University Settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 1(48), 112–128.
- Sulistiyowati, E., Novianti, R., Rumpoko, H. H., Budiyanto, E., IBMT Surabaya, S., & Yos Soedarso Surabaya, U. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA USAHA KATERING*. 4(2).
- Tambusai, J. P., Abdul, I. A., Aulia, F., Makalunsenge, R., Rahmat, A., Studi, P., Guru, P., Dasar, S., & Pendidikan, I. (n.d.). *Digitalisasi Hubungan Masyarakat Berbasis Website di Sekolah*.
- Zahroh, L. A. (2022). Public Relations Management in Building School Image: A Case Study. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen*
-

Pendidikan Islam, 6(1), 501–510.

<https://doi.org/10.33650/al->

[tanzim.v6i2.3434](https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i2.3434)

Zakaria. (2023). MANAJEMEN
HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENGEMBANGKAN
LEMBAGA PENDIDIKAN (STUDI
KASUS DI SD IT ARDIANSYAH).
[https://ejournal.edutechjaya.com/](https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/khidmat)
[index.php/khidmat](https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/khidmat), 1 No.1.