

Pencitraan Publik Bagi Sekolah

Maratush Sholikhah

STAI Darussalam Nganjuk

Email: lika.sholikhah94@gmail.com

Abstract. Abstract. The educational environment is everything that exists and occurs in the educational process, because the group of objects or the educational environment participates in efforts to develop itself. In this case, educational management, especially in Public Relations management, by paying attention to the human environment, namely a community with quality education.

To create a harmonious situation and conditions between the school management and the community, simultaneous and comprehensive cooperation and contact between the two parties is needed. The school's public image is a very appropriate step in creating harmonious conditions between the management and the community. Kotler (1995) broadly defines image as the number of beliefs, images, and impressions that a person has on an object. The object in question can be a person, organization, group of people or anything else that he knows. If the object is an organization, it means that all beliefs, images and impressions of a person's organization are images.

Keyword: *imaging, school*

Pendahuluan

Sekolah merupakan pelaksana pendidikan terhadap masyarakat, yaitu memberikan layanan yang tidak hanya terbatas pada putra putri warga masyarakat, tetapi juga melayani aspirasi daerah setempat, juga sekolah berusaha melayani dan mencetak tenaga-tenaga yang ahli yang sesuai dengan kebutuhan daerah.¹

Lingkungan pendidikan adalah segala sesuatu yang ada dan terjadi dalam proses pendidikan, karena kelompok benda-benda atau lingkungan pendidikan ikut berperan serta dalam usaha mengembangkan dirinya. Dalam hal ini manajemen pendidikan terlebih pada manajemen Hubungan Masyarakat dengan menaruh perhatian kepada lingkungan yang berwujud manusia yaitu masyarakat dengan pendidikan yang bermutu.

Untuk menciptakan situasi dan kondisi yang harmonis antara pihak pengelola sekolah dan masyarakat, maka sangat dibutuhkan kerja sama dan kontak dari kedua pihak secara simultan dan komprehensif. Pencitraan Publik sekolah adalah langkah yang sangat tepat dalam menciptakan kondisi yang

¹ Setiadi, *Sekolah dan masyarakat Belajar*, (Jakarta: Rajawali Press, 1988), 195.

harmonis antara pihak pengelola dan masyarakat. Kotler (1995) secara luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lain yang dia ketahui. Jika objek itu berupa organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra.²

Pentingnya Pencitraan Publik Sekolah bagi Sekolah

Fenomena yang berkembang saat ini persaingan antar lembaga pendidikan (sekolah), terutama dalam hal kualitas proses dan hasil pendidikan, sudah sangat ketat dan terbuka. Salah satu upaya sekolah untuk memenangkan persaingan tersebut adalah membangun citra sekolah dimata masyarakat (publik). Persepsi warga sekolah (kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua siswa) dan masyarakat tentang citra sekolah merupakan factor yang mempengaruhi partisipasi warga sekolah dan masyarakat. Semakin baik persepsi yang dimiliki oleh warga sekolah dan masyarakat terhadap citra suatu sekolah, maka dimungkinkan pula akan semakin meningkat partisipasi warga sekolah dan masyarakat terhadap sekolah tersebut. Untuk itu, sekolah harus dapat membangun citra yang baik agar dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat serta diminati oleh masyarakat.

Membangun citra sekolah memang bukan merupakan hal yang mudah. Untuk itu, sekolah harus mampu mengenali potensi yang dimiliki serta mengkaitkannya dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Keberhasilan mengkaitkan kedua hal tersebut akan melahirkan program-program unggulan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra sekolah. Salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan membangun citra suatu sekolah adalah berapa jumlah peserta didik yang mendaftar dan diterima di suatu sekolah, berapa tinggi peran serta masyarakat, serta bagaimana prestasi siswa di suatu sekolah. Jumlah peserta didik yang mendaftar di suatu sekolah dipengaruhi oleh citra sekolah di mata masyarakat, sedangkan kualitas pendidikan di suatu sekolah dipengaruhi oleh seberapa tinggi peran serta masyarakat terhadap suatu sekolah.

² Christian S.Tendean, "Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado", Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013, tersedia di <https://media.neliti.com/media/publikations/>, di akses pada Rabu, 03 Januari 2018.

Makna Pencitraan Publik bagi Sekolah

Citra terbentuk dari bagaimana lembaga melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Citra juga terbentuk berdasarkan impresi, berdasarkan pengalaman yang dialami oleh seseorang terhadap sesuatu, sehingga dapat membangun suatu sikap mental. Dan sikap mental inilah yang nantinya dipakai sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan. Sebab citra dianggap mewakili totalitas pengetahuan seseorang terhadap sesuatu. Citra adalah gambaran yang dimiliki seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) mengenai pribadi, atau organisasi (diadaptasi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia). Sementara itu Kasali (2003:30) mendefinisikan citra sebagai kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman itu sendiri timbul karena adanya informasi.

Hal senada disampaikan oleh Jefkins (2003:412) pengertian citra sebagai kesan, gambaran atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya) mengenai berbagai kebijakan personal, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau perusahaan. Dari berbagai gambaran yang memberikan kesan yang kuat pada seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) tentang suatu sekolah. Dalam hal ini, citra sekolah dapat bersifat positif, dan dapat bersikap negatif.

Namun yang dimaksudkan dalam kajian ini, adalah citra sekolah yang bersifat positif yakni yang menggambarkan citra sekolah unggul dengan berbagai perangkatnya. Upaya pencitraan suatu sekolah dimaksudkan untuk mewujudkan visi dan misi sekolah. Untuk itu, upaya pencitraan suatu sekolah harus merupakan bagian integral dari program sekolah dan berbasis pada visi dan misi sekolah. Dapat disimpulkan, bahwa pencitraan publik sebagai upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam menggaet atau menarik minat bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam program pendidikan di sekolah. Dengan demikian, lembaga pendidikan harus berusaha menciptakan citra positif di hati masyarakat, sehingga masyarakat dapat membuat keputusan untuk mendaftarkan putra-putri mereka masuk ke lembaga pendidikan tersebut. Pembentukan citra ini juga tidak dapat terbentuk secara cepat dan singkat, sebab masyarakat bersifat sensitif dan kritis. Citra negatif biasanya cepat terbentuk, namun citra positif memerlukan waktu yang lama. Oleh karena itu, lembaga pendidikan secara terus menerus membangun, membentuk, dan mempertahankan citra yang positif.

Dari paparan tersebut pemateri mencoba untuk memberikan landasan yang terkait dengan menjaga kepercayaan yang telah ada yakni terdapat pada surat Al-Anfal Ayat 27 yang artinya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Prinsip Pencitraan Publik Sekolah

Upaya pencitraan sekolah merupakan upaya kolektif yang melibatkan semua unsur yang ada di sekolah, seperti kepala sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, dan orang tua murid. Masing-masing unsur tersebut memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Jika salah satu unsur sekolah bekerja kurang optimal maka upaya pencitraan sekolah tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Untuk itu upaya pencitraan sekolah harus dirancang secara cermat dengan melibatkan semua unsur sekolah dan memberdayakan semua potensi yang ada di suatu sekolah.

Merancang atau membangun citra sekolah harus berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut.

- a. Berdasarkan visi dan misi sekolah, artinya upaya pencitraan sekolah harus mengacu pada visi dan misi sekolah dan tidak boleh bertentangan dengan visi dan misi sekolah.
- b. Komitmen dalam kebersamaan yang mencerminkan gotong royong diantara semua unsur sekolah yang menjadi bagian dari ekosistem pendidikan, artinya upaya pencitraan sekolah melibatkan semua unsur sekolah baik siswa, guru, kepala sekolah, orang tua, dan pemimpin institusi pendidikan sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing dengan penuh tanggung jawab.
- c. Memberdayakan seluruh potensi yang ada³, artinya upaya pencitraan sekolah harus mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki sekolah.
- d. Kesungguhan dan keikhlasan, artinya upaya pencitraan sekolah harus dirancang dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan semata-mata untuk peningkatan kualitas pendidikan di sekolah.
- e. Keterbukaan dan kejujuran, artinya upaya pencitraan sekolah harus didasarkan pada kondisi riil di sekolah, serta dapat diakses secara mudah oleh masyarakat.
- f. Adanya keinginan untuk berubah, artinya pencitraan sekolah dilakukan seiring dengan tuntutan perubahan yang ada.

³ Istilah yang digunakan adalah Em Power Man (Menggerakkan segala komponen yang terdapat dalam suatu organisasi guna untuk mendapatkan hasil yang maksimal).

Strategi dan Teknik Pencitraan Publik Sekolah

Strategi pencitraan publik dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain melalui:

- a. Peningkatan kerja kepala sekolah, pendidik, dan tenaga kependidikan.
- b. Keikutsertaan sekolah dalam kegiatan-kegiatan lomba sekolah dan siswa.
- c. Membangun jaringan kerja (*network*) dengan orang tua murid dan masyarakat.
- d. Peningkatan layanan akademik dan non akademik yang prima; dan kepemilikan peringkat akreditasi sekolah yang baik.

Adapun teknik yang dapat digunakan oleh sekolah dasar dalam melakukan pencitraan publik, yaitu:

- a. Pameran sekolah.
- b. Publikasi kegiatan positif sekolah.
- c. Pertemuan sekolah dengan orangtua dan tokoh masyarakat.
- d. Jurnalisme warga sekolah (*school nitizen journalist*).
- e. Konferensi pers.
- f. Website sekolah.
- g. Gelar prestasi sekolah.
- h. Testimoni elit tentang prestasi sekolah.
- i. Pelibatan warga sekolah dalam kepemimpinan publik (masyarakat).
- j. Bakti sosial sekolah.
- k. Membuat berbagai even dan kegiatan yang mampu memobilisasi masyarakat.

Berbagai strategi dan teknik tersebut diharapkan mampu membangun persepsi siswa dan masyarakat tentang citra sekolah menjadi lebih baik. Persepsi siswa yang baik tentang citra sekolah akan berdampak meningkatnya motivasi belajar siswa, sedangkan peningkatan persepsi masyarakat tentang citra sekolah yang baik akan berdampak pada meningkatnya peran serta masyarakat terhadap pendidikan di sekolah.

Bentuk Pencitraan Publik Sekolah

Ada banyak bentuk pencitraan publik di sekolah, diantaranya adalah: (1) pencitraan yang terkait dengan lingkungan fisik sekolah; (2) pencitraan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan; (3) pencitraan yang terkait dengan pembelajaran; (4) pencitraan yang terkait dengan sikap dan perilaku warga sekolah; (5) pencitraan yang terkait dengan transparansi program dan anggaran sekolah; (6) pencitraan yang terkait dengan prestasi akademik dan non akademik sekolah; dan (7) pencitraan yang terkait dengan keberadaan alumni.

a. Pencitraan yang terkait dengan lingkungan fisik sekolah

Lingkungan fisik sekolah yang menarik akan memberikan citra positif di mata publik. Pekarangan dan lingkungan fisik sekolah hendaknya ditata semenarik mungkin sehingga memberikan citra positif. Pepohonan dan aneka macam tanaman hendaknya kelihatan terawat agar menunjukkan kepada publik bahwa warga sekolah mampu merawat diri dan lingkungannya dengan baik.

Ruang kelas tempat peserta didik belajar, hendaknya berada dalam keadaan menyenangkan ketika dipandang, ditempati dan dipergunakan untuk melakukan aneka macam aktivitas. Terdapat dekorasi, aksesoris dan aneka pajangan karya siswa yang menunjukkan bahwa penghuninya adalah orang-orang terpelajar yang dapat dicontoh oleh masyarakat kebanyakan.

b. Pencitraan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan

Selain cepat dan benar saat memberikan pelayanan, warga sekolah yang bertugas memberikan pelayanan pendidikan juga menunjukkan citra diri sebagai orang yang terpelajar. Dalam memberikan pelayanan, tenaga pendidik dan kependidikan menunjukkan *friendly* (ramah dan bersahabat), memperlakukan orang yang dilayani sebagai pelanggan. Jangan sampai pihak yang dilayani kecewa terhadap jenis pelayanan apapun yang diberikan, sehingga pihak yang dilayani menjadi respek.

c. Pencitraan yang terkait dengan pembelajaran

Pembelajaran yang menyenangkan dan ramah anak akan memberikan citra positif, karena apapun yang diterima oleh anak disekolah senantiasa diceritakan kepada orang tua. Proses pembelajaran yang benar dan bervariasi sesuai dengan kompetensi yang akan dibentuk, akan menghantarkan peserta didik pada pencapaian prestasi optimal.

Kepedulian guru terhadap kesulitan siswa saat pembelajaran, menjadi poin yang harus selalu diupayakan, karena selain sebagai pengajar dan pendidik, guru juga sekaligus sebagai *problema solver*. Aneka macam, masalah siswa, yang menuntut pemecahan, hendaknya juga menjadi perhatian guru, karena hal tersebut berkaitan juga dengan prestasi anak.

d. Pencitraan yang terkait dengan sikap dan perilaku warga sekolah

Selama berkomunikasi secara internal, antar warga sekolah hendaknya dikondisikan agar selalu tampak baik. Kebiasaan baik yang terbentuk di lingkungan internal ini, akan di transfer ketika berkomunikasi dengan pihak eksternal. Oleh karena itu, pembentukan kebiasaan untuk bersikap dan berperilaku baik selama di sekolah, akan terbawa serta ketika mereka berhadapan dengan pihak luar. Hal ini akan membuat citra positif pihak luar terhadap sekolah.

- e. Pencitraan yang terkait dengan transparansi program dan anggaran sekolah
Kepercayaan publik (*publik trust*), dapat ditumbuhkan oleh sekolah dengan menunjukkan citra jujur. Citra jujur tersebut, hendaknya ditunjukkan oleh sekolah pada pelaksanaan seluruh program sekolah, dan lebih-lebih dalam soal pengelolaan anggaran. Oleh karena itu, anggaran hendaknya dikelola secara jujur dan transparan dengan menggunakan prinsip-prinsip akuntansi keuangan. Pelaporan kepada pihak-pihak berkepentingan tentang pemasukan dan pengeluaran anggaran, akan mampu menaikkan *trust* publik kepada sekolah. Pemajangan pemasukan dan pengeluaran anggaran pada tempat-tempat yang mudah di akses oleh publik, akan mampu meningkatkan citra sekolah dimata publik.
- f. Pencitraan yang terkait dengan prestasi akademik dan nonakademik sekolah
Hampir semua sekolah yang berprestasi akademik dan nonakademiknya tinggi, selalu menjadi sekolah favorit. Oleh karena itu, usaha keras untuk mencapai prestasi akademik dan nonakademik haruslah dilakukan oleh warga sekolah. Ketika prestasi akademik dan nonakademik diraih, sebarang prestasi tersebut, hendaknya dikomunikasikan kepada publik, karena terkait dengan citra baik suatu sekolah. Oleh karena itu, acara gelar prestasi akademik dan nonakademik, yang mengundang semua lapisan masyarakat menjadi penting, agar masyarakat tahu dengan nyata tentang prestasi sekolah.
- g. Pencitraan yang terkait dengan keberadaan alumni
Keberadaan alumni sekolah, baik yang berada pada jenjang SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi, dapat dikomunikasikan kepada masyarakat. Terutama alumni yang berada pada sekolah-sekolah dan perguruan tinggi yang baik (unggul). Bahkan alumni sekolah dasar yang sudah bekerjapun, terutama pada pekerjaan-pekerjaan atau jabatan-jabatan yang strategis, juga perlu diketahui oleh masyarakat.
Oleh karena itu, studi penelusuran alumni (*tracer study*) sangatlah penting dilakukan oleh sekolah guna mengetahui keberadaan alumni. Pada momen-momen tertentu, para alumni ini dapat diminta untuk berbicara kepada publik, untuk menyampaikan testimoninya tentang sekolah dasar dimana yang bersangkutan pernah dididik.

Pihak yang Dilibatkan Dalam Pencitraan Publik Sekolah

Siapa sajakah yang dapat dilibatkan dalam pencitraan publik di sekolah? Semua warga sekolah hendaknya dilibatkan dalam pencitraan publik di sekolah dasar. Selain itu, kepala sekolah perlu melibatkan pihak luar, baik kelompok-kelompok strategis maupun tokoh berpengaruh dalam pencitraan publik sekolah dasar.

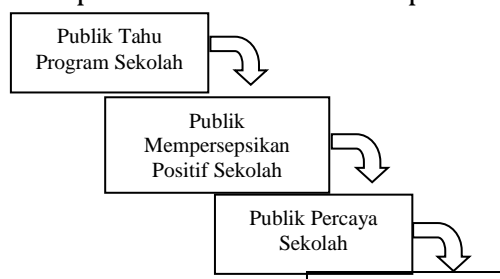
Warga sekolah yang dapat dilibatkan dalam pencitraan publik adalah: kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan (tenaga administrasi sekolah), siswa, pemimpin institusi pendidikan dan komite sekolah. Pihak luar dari kelompok strategis yang dapat dilibatkan dalam pencitraan publik sekolah dasar adalah: birokrat bidang pendidikan, *Non Governmental Organizations* (NGO) yang peduli pendidikan, *interest group* yang berkepentingan dengan pendidikan, mitra-mitra sekolah yang selama ini telah menjalin kerja sama dengan sekolah, lembaga pendidikan mitra yang selama bekerja sama dengan sekolah, dan masih banyak lagi. sementara itu, pihak luar dari unsur tokoh perorangan yang dapat dilibatkan dalam pencitraan publik adalah: elit intelektual/ akademikus, rohaniawan, usahawan dan industriawan yang selama ini sudah bekerja sama dengan sekolah. Suara mereka dalam membentuk opini publik (*publik opinion*) sangatlah penting dalam usaha mengangkat citra positif sekolah.

Efek Positif yang Diharapkan Dan Efek Negatif yang Direduksi Melalui Pencitraan Publik

Pencitraan publik bukan dimaksudkan untuk mengemas ketidakbaikan sekolah menjadi terkesan baik, melainkan untuk mengemas dengan baik apa yang sudah dikerjakan oleh sekolah untuk dikomunikasikan kepada publik. Harapannya, hal-hal positif yang sudah diperbuat tersebut, diketahui oleh publik dengan keadaan yang senyatanya. Dengan demikian, efek positif pencitraan publik sekolah yang dikendaki menurut Imron (2014) adalah:

- a. Publik mengetahui program, implementasi program, dan apa saja yang telah dilakukan oleh sekolah.
- b. Publik mempersepsi positif terhadap program, implementasi program, dan apa saja yang telah dilakukan oleh sekolah.
- c. Publik percaya (*trust*) terhadap amanat untuk mendidik anak yang dilakukan oleh sekolah.
- d. Publik merasa memiliki (*sens of belongingnes*) terhadap apa saja yang telah dilakukan oleh sekolah.
- e. Publik memberikan respon positif, kritik konstruktif, dan masukan berharga bagi kewajiban sekolah.
- f. Publik bersedia memberikan dukungan (*support*) dan bantuan baik material maupun moral untuk kemajuan sekolah.
- g. Publik akan secara terus-menerus mengawal sekolah dasar agar berkinerja sesuai dengan yang diharapkan.

Efek positif ini diilustrasikan pada Gambar 8.1.

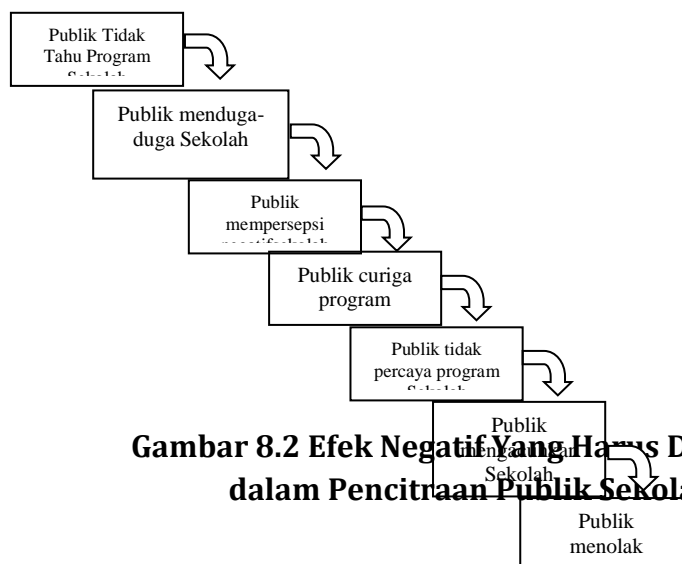


**Gambar 8.1 Efek Positif Pencitraan Publik Sekolah
(Diadopsi dari Imron, 2014)**

Sementara itu, efek negatif yang hendaknya direduksi dengan berbagai aktifitas pencitraan publik menurut Imron (2014) adalah:

- a. Publik tidak mengenal/ memahami program sekolah.
- b. Publik menduga-duga apa yang telah dikerjakan oleh sekolah.
- c. Publik cenderung mempersepsi negatif terhadap program sekolah.
- d. Publik curiga terhadap apa yang dikerjakan oleh sekolah.
- e. Publik tidak percaya terhadap sekolah.
- f. Publik acuh tak acuh/ masa bodoh terhadap sekolah.
- g. Publik menolak program-program yang dikembangkan oleh sekolah

Jika efek negatif ini digambarkan, sebagaimana pada Gambar 8.1.



Gambar 8.2 Efek Negatif yang Harus Direduksi dalam Pencitraan Publik Sekolah

(Diadopsi Dari Imron, 2014)

Perilaku Tim Pengembang Sekolah yang Diharapkan Mampu Meningkatkan Citra Sekolah

Agar pelayanan publik di Sekolah bisa memuaskan *customer*, dan sekaligus meningkatkan citra positif sekolah, sejumlah perilaku pelayanan haruslah dapat dinternalisasikan dan bahkan ditunjukkan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada *customer*-nya. Sejumlah perilaku pelayanan tersebut, menyangkut waktu, relevansi layanan, kecermatan, *helpful* dan *friendly*, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel, dan cakap (Imron, 2007).

Berikut diuraikan masing-masing perilaku pelayanan yang harus bisa diimplementasikan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan.

Terkait dengan Waktu:

- a. Tim Pengembang Sekolah memahami ketepatan waktu sangat penting diperhatikan dalam memberikan layanan kepada *customer*.
- b. Tim Pengembang Sekolah mengetahui target waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada *customer*.
- c. Tim Pengembang Sekolah selalu mengusahakan memberikan layanan kepada *customer* lebih cepat dari batasan waktu yang ditetapkan.
- d. Tim Pengembang Sekolah jika dirasakan perlu, meluangkan waktu melebihi dari waktu yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada *customer*.

Terkait dengan Relevansi Layanan:

- a. Tim Pengembang sekolah dapat memposisikan diri sesuai dengan TUPOKSI dalam memberikan layanan kepada *customer*.
- b. Tim Pengembang Sekolah menyadari keterkaitan TUPOKSI dengan keseluruhan layanan yang diberikan.
- c. Tim Pengembang Sekolah memahami dan mampu mempraktekkan TUPOKSI-nya dalam rangka pemberian layanan kepada *customer*.
- d. Tim Pengembang Sekolah mendahulukan kepentingan *customers*, sehingga mereka dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diterimanya.

Terkait dengan kecermatan pelayanan:

- a. Tim Pengembang Sekolah memahami langkah-langkah kerja yang harus dilalui sebelum memberikan layanan
- b. Tim Pengembang Sekolah menggunakan peralatan bantu untuk kecepatan dan ketepatan proses dalam memberikan layanan kepada *customer*.
- c. Tim Pengembang Sekolah berupaya melakukan *check and recheck* atas hasil layanan yang diberikan kepada *customer*.

- d. Tim Pengembangan Sekolah memiliki *sense perfective* atas segala layanan yang dilakukannya.
- e. Tim Pengembang Sekolah memiliki inisiatif untuk melakukan upaya pencegahan terhadap kesalahan/kelemahan/hambatan dari layanan kepada *customer*.

Terkait dengan *helpful* dan *friendly*:

- a. Tim Pengembangan Sekolah menyadari, bahwa keberadaan dirinya sangat banyak ditentukan oleh keberadaan *customer*-nya.
- b. Tim Pengembangan Sekolah menyadari, bahwa tanpa ada *customer*, sesungguhnya dirinya tidak akan punya fungsi dan peran apapun dalam lingkup pekerjaannya.
- c. Tim Pengembangan Sekolah menyadari bahwa *customer* adalah segalanya, karena itu ia senantiasa berpikir bahwa keberadaan dirinya adalah untuk membantu mereka.
- d. Tim Pengembang Sekolah merasa bangga dan senang, jika persoalan yang dimiliki oleh *customer* sedikit banyak telah terpecahkan melalui bantuan dan pekerjaan yang ia lakukan.
- e. Tim Pengembang Sekolah menyadari, bahwa yang menjadi pelayanan adalah dirinya, karena itu ia tidak pernah berpikir bahwa *customer*-lah yang harus melayani dirinya.
- f. Ketika memberikan layanan, Tim Pengembang Sekolah melakukannya dengan sungguh-sungguh.
- g. Dalam memberikan layanan, Tim Pengembang Sekolah melakukannya dengan senang hati.
- h. Dalam memberikan layana, Tim Pengembang Sekolah menunjukkan wajah yang ramah, menyenangkan, *smile*, tidak sangar.
- i. Dalam memberikan pelayanan , Tim Pengembang Sekolah memperlakukan pihak yang dilayani sebagai *customer* (pelanggan).
- j. Jika Tim Pengembang Sekolah mempunyai persoalan (pribadi, sosial, pekerjaan), tidak dibawanya ketempat kerja, apa lagi sampai berpengaruh terhadap cara memberikan layanan kepada *cusstomernya*.

Terkait dengan Responsiveness dan *pro-aktif*:

- a. Tim Pengembang Sekolah senantiasa berpikir dan berangan-angan, kapan ia harus melayani *customer*-nya. Bukan ssebaliknya, kapan ia berhenti tidak memberikan pelayanan kepada *customer*.
- b. Tim Pengembang Sekolah menyadari, bahwa pekerjaan melayani *customer* adalah tanggungjawab dirinya sepenuhnya. Karena itu, ketika memberikan pelayanan tidak menunggu perintah dari atasnya.

- c. Tim Pengembangan Sekolah senantiasa berpikir, bahwa yang harus ia utamakan dalam memberikan layanan adalah *customer*. Karena itu, ia selalu berusaha untuk mengutamakan kepentingan *customer* dalam setiap memberikan pelayanan.
- d. Tenaga pendidik dan kependidikan berusaha agar *customer* yang dilayani tidak usah menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari dirinya.
- e. Ketika ada *customer* yang kebingungan saat berproses mendapatkan pelayanan, tenaga pendidik dan kependidikan menawarkan bantuan, dengan menanyakan: apa yang dapat saya bantu?
- f. Tim Pengembang Sekolah senantiasa berpikir dan berusaha bagaimana agar *customer* menjadi mudah dalam urusannya, dan bukan sebaliknya, bagaimana agar mereka mendapatkan kesukaran.
- g. Tim Pengembangan Sekolah berusaha agar persoalan yang dihadapi oleh klien terkait layanan yang ia dapatkan, secepatnya dapat dituntaskan.
- h. Tim Pengembang Sekolah berusaha untuk mengetahui alur kerja sejawatnya, agar ketika sejawatnya berhalangan, ia akan dapat menggantikan dalam memberikan pelayanan.
- i. Ketika *customer* tidak mengerti cara mengakses pelayanan, Tim Pengembang Sekolah berusaha secepatnya untuk memberikan bantuan, tanpa menunggu utusan dari atasan langsung.
- j. Ketika ia punya persoalan dan kesulitan dalam setiap pelayanan, ia tanya kepada atasannya atau sejawatnya, dan tidak justru menunggu kapan sejawat dan atasannya bertanya kepada dirinya.

Terkait dengan Profesionalitas, kapabilitas:

- a. Tim Pengembang Sekolah menyusun *schedule* secara pribadi untuk penyelesaian pekerjaannya, sehingga seluruh pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, benar-benar terencana (*by design*).
- b. Tim Pengembang Sekolah memahami prosedur dan alur kerja beserta dengan jiwa yang dikandung oleh prosedur dan alur kerja tersebut.
- c. Dalam setiap memberikan pelayanan kepada *customer*, Tim Pengembang sekolah senantiasa berpedoman kepada alur kerja yang telah ditetapkan oleh atasannya.
- d. Dalam setiap memberikan pelayanan, Tim Pengembang Sekolah selalu mencari cara-cara yang tercepat, tepat dan terakurat, tanpa keluar dari koridor dan jiwa produser yang telah ditetapkan.
- e. Dalam melaksanakan setiap pekerjaannya, Tim Pengembang Sekolah bertindak tenang dan tidak panik meskipun ketika berada dalam tekanan.

- f. Dalam menyelesaikan pekerjaan, Tim Pengembang Sekolah mengutamakan ketuntasan pekerjaan yang menjadi tanggung-jawabnya, dan tidak semata-mata mengacu kepada waktu dan jam kerja.
- g. Terhadap berbagai persoalan, terkait dengan pekerjaannya, Tim Pengembang Sekolah selalu mencari alternatif solusi yang terbaik, tanpa harus melanggar koridor aturan dan prosedur beserta dengan jiwa yang dikandung oleh aturan dan prosedur tersebut.
- h. Terhadap pekerjaan yang harus ia selesaikan, Tim Pengembang Sekolah tidak menunda-nunda (menggampangkan), karena jika menumpuk, akan memperendah mutu pelayanan yang dapat ia berikan.
- i. Ketika ada sejawat yang mengalami masalah terkait dengan pekerjaannya, Tim Pengembang Sekolah akan membantu memecahkannya, sehingga pekerjaan sejawatnya tidak terbengkalai, dan bisa memuaskan *customernya*.
- j. Tim Pengembang Sekolah selalu berusaha melakukan perbaikan terus menerus mutu pelayanan (*kaizen*) yang ia berikan sehingga kepuasan *customer*-nya makin lama makin meningkat.

Kesimpulan

Membangun citra sekolah memang bukan merupakan hal yang mudah. Untuk itu, sekolah harus mampu mengenali potensi yang dimiliki serta mengaitkannya dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Keberhasilan mengkaitkan kedua hal tersebut akan melahirkan program-program unggulan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra sekolah.

Pencitraan publik sebagai upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam menggaet atau menarik minat bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam program pendidikan di sekolah Pencitraan suatu sekolah dimaksudkan untuk mewujudkan visi dan misi sekolah. Untuk itu, upaya pencitraan suatu sekolah harus merupakan bagian integral dari program sekolah dan berbasis pada visi dan misi sekolah.

Semua dapat diwujudkan dengan catatan ketika merancang untuk membangun citra publik sekolah seluruh komponen sekolah harus berpegang pada prinsip-prinsip dalam pencitraan publik sekolah. Prinsip-prinsip tersebut ialah berdasarkan visi dan misi sekolah, komitmen kebersamaan dalam upaya pencitraan sekolah melibatkan semua unsur sekolah, memberdayakan seluruh potensi yang ada, kesungguhan dan keikhlasan, keterbukaan dan kejujuran, adanya keinginan untuk berubah.

Salah satu strategi dan teknik dalam pencitraan publik sekolah ialah membangun jaringan kerja (*network*) dengan orang tua murid dan masyarakat dengan menggunakan teknik pertemuan sekolah dengan orang tua dan tokoh masyarakat, pelibatan warga sekolah dalam kepemimpinan publik (masyarakat).

Ada banyak bentuk pencitraan publik di sekolah, diantaranya adalah: (1) pencitraan yang terkait dengan lingkungan fisik sekolah; (2) pencitraan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan; (3) pencitraan yang terkait dengan pembelajaran; (4) pencitraan yang terkait dengan sikap dan perilaku warga sekolah; (5) pencitraan yang terkait dengan transparansi program dan anggaran sekolah; (6) pencitraan yang terkait dengan prestasi akademik dan non akademik sekolah; dan (7) pencitraan yang terkait dengan keberadaan alumni.

Pihak yang dapat dilibatkan dalam pencitraan sekolah adalah warga sekolah termasuk kelapa sekolah, guru, tenaga kependidikan (administrasi sekolah), siswa, pemimpin institusi pendidikan, komite sekolah. Kemudian dapat juga melibatkan pihak luar dari kelompok strategis yang dapat dilibatkan seperti mitra-mitra sekolah yang telah bekerja sama dengan pihak sekolah. Sementara itu, pihak luar dari unsur tokoh perorangan yang dapat dilibatkan seperti usahawan, elit intelektual/akademikus.

Ketika keseluruhan dapat dipahami dan dipraktekkan dengan berlandaskan teori dan pengalaman yang telah memadai, maka tidak dapat dipungkiri sebuah lembaga yang berkembang bahkan baru berdiri sangatlah mudah untuk mencapai tujuan menyandang citra public sekolah yang positif.

Daftar Pustaka

Christian S.Tendean, "Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado", Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013, tersedia di <https://media.neliti.com/media/publikations/>.

Handoko, Hani, 2011, Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia, Jogjakarta:BPFE.

<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2012/185-KMK.01-2012KepLamp.pdf>.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Refika Aditama.

Rivai, Viethzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: Gramedia.

Sadili Samsudin, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung:Pustaka Setia.

Satibi. 2012. Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik. Jakarta: Bumi Aksara.