

Mutual Relationship : Membangun Komunikasi Efektif Dengan Masyarakat

Muhammad Abrori

Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Darul Falah Bondowoso, Indonesia

Gmail : muhammadabrory09@gmail.com

Article history

Submitted: 2023/12/19; Revised: 2023/12/20; Accepted: 2023/12/22;

Abstract

This study aims to analyze and understand building effective communication with the community to create a reciprocal relationship between the community and the institution MA Nurul Wahid Besuk, Probolinggo. This research uses a qualitative approach type of case study. The results showed that MA Nurul Wahid builds effective communication with the community through five components, namely: Commite As Liaison, which is an institution in collaboration with the madrasah committee to become a liaison to the community; Mapping Calss Group, which is a medium for interaction between teacher council guardians and parents; Social Service, namely to build the image of the institution, trust and good relations with the community; Home Visite, namely social activities carried out by institutions to improve effective communication with the community. By making a direct visit to the parent's home; Social Media, is media used by institutions to facilitate dissemination of information to the public. This research has implications for the importance of institutions building effective communication with the community to create reciprocal relationships, thus impacting public trust and public loyalty.

Keywords

1; *Reciprocal Relationships* 2; *Effective Communication* 3; *Public Relations*



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

PENDAHULUAN

Suatu lembaga pada saat awal didirikan sampai dengan perkembangannya tidak bisa terlepas dari proses interaksi intens yang dibangun dengan berbagai pihak (Baharun, 2020). Hubungan yang dibangun di dalam organisasi, baik bersifat internal maupun eksternal (masyarakat) dalam semua lapisan, pada kenyataannya memberikan pengaruh besar pada operasional maupun proses dari organisasi tersebut (Afkarina, 2018). Hal itu menjadikan antara lembaga dan publik diluar organisasi membangun simbiosis mutualisme hubungan timbal balik yang saling membutuhkan (Abrori, 2020). Karena pada kenyataannya pola hubungan *internal* yang terjadi di dalam organisasi pada akhirnya ditujukan pada publik (Mundiri,

2016). Mengingat kehadiran institusi tidak hanya menyangkut kepentingan internal semata yang sebagai pemilik dan karyawan, namun lebih jauh kehadiran institusi dimaksudkan guna memenuhi hajat hidup masyarakat luas yang berada diluar organisasi (Kusumawati & Syamsuddin, 2018).

institusi pendidikan merupakan usaha yang dilakukan untuk menjadikan siswa berguna selamanya. Baik untuk Masyarakat, budaya terlebih agama (Masruroh, 2023). Sebuah institusi pendidikan berusaha untuk maju dan berkembang harus mampu menciptakan *image* (citra) positif pada hati publik merupakan suatu keharusan yang tidak boleh tidak harus dilaksanakan, sehingga publik mampu memberi keputusan untuk mendaftarkan para anak-anak mereka dan ikut serta dalam berpartisipasi aktif terhadap pengembangan lembaga pendidikan tersebut (Mundiri, 2016). Sehingga akan tumbuh suatu format kehidupan masyarakat yang semakin mandiri kritis dan kreatif (Baharun, 2012 : 242).

Untuk meningkatkan kualitas dan terjalannya suatu komunikasi yang baik antara lembaga dan masyarakat maka, hubungan masyarakat dan institusi lembaga pendidikan menjadi kebutuhan bersama (Baharun, 2020 : 355). Public relation yang sering kita artikan dengan hubungan masyarakat, mempunyai posisi yang sangat krusial dalam suatu organisasi (Jailani, 2018). Sebagai salah satu bagian dari organisasi, *public relation* yang bertugas dalam berinteraksi dengan masyarakat (Hadi, 2018). Eksistensi *public relation* dalam suatu lembaga atau instansi merupakan jembatan (mediasi) penyambung antara lembaga dan publiknya (Sutapa, 2006). Perkembangan *public relation* bertujuan untuk tiap-tiap organisasi dalam publik perlu mendesain hubungannya dengan berbagai elemen masyarakat, agar tercapainya hubungan yang efektif serasi dan harmnonis (Abrori & Muali 2020).

MA. Nurul Wahid Al Wahyuni Merupakan sebuah lembaga pendidikan di kabupaten probolinggo, yang berupaya memperkuat hubungan lembaganya terhadap masyarakat melalui komunikasi efektif dan *mutual relationship* (hubungan timbal balik), guna meningkatkan mutu pendidikan dan kepercayaannya. Sebagai lembaga pendidikan yang bernaung dalam sebuah Yayasan Nurul Wahid Al Wahyuni, dalam membangun hubungan baik dan efektif kepada masyarakat menjadi hal penting bagi MA. Nurul Wahid Al Wahyuni agar mampu menarik simpati dan minat masyarakat. Hal tersebut dilakukan sebagai pemenuhan kebutuhan lembaga, karena sebuah institusi pendidikan tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya relasi dan kemitraan, yang mampu mengenalkan lembaga kepada masyarakatnya.

Penelitian tentang komunikasi telah banyak diteliti oleh peneliti, beberapa diantaranya seperti yang diteliti (Ishak, 2012) berpendapat bahwa organisasi, baik itu kecil, sedang, maupun besar pada dasarnya akan selalu membutuhkan sentuhan komunikasi aktif guna menumbuhkan partisipasi publik dalam pengembangan operasional perusahaan. Yang dalam pengelolaan aktivitas komunikasi ini menjadi sebuah keharusan dilakukan oleh praktisi komunikasi (*communication specialist*) (Baharun et al. 2020; Astuti, 2019; (Afkarina 2018; Mundiri, 2017; Suardi, 2017). Sedangkan peneliti lain menyatakan bahwa organisasi madrasah tidak akan efektif apabila interaksi diantara orang-orang yang bergabung dalam madrasah tidak pernah ada komunikasi (Irawanda & Bachtiar, 2020; Herlina, 2015; Fauzi, & Fatmasari, 2019).

Berangkat dari beberapa kajian terdahulu tersebut, maka dapat dipahami bahwa komunikasi yang efektif akan menciptakan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahannya serta institusi pendidikan dan *stake holders*nya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memahami dan menganalisis lebih dalam tentang hubungan timbal balik dalam membangun komunikasi efektif yang di lakukan oleh MA Nurul Wahid Al Wahyuni terhadap masyarakat dalam rangka menjaga kepercayaan lembaga.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami suatu masalah penelitian dari sudut pandang/perspektif populasi yang terlibat (Saryono & Anggraeni, 2011 : 1). Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris dibalik fenomena yang terjadi terkait dengan hubungan timbal balik di dalam membangun komunikasi efektif dengan masyarakat secara mendalam, rinci dan tuntas.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil informasi dari beberapa subjek penelitian diantaranya dari pihak internal madrasah yaitu kepala madrasah, wakil kepala madrasah yang terdiri dari waka kurikulum, waka humas, waka kesiswaan dan waka sarana dan prasarana, beberapa guru, orangtua siswa dan juga masyarakat sekitar. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari wawancara yang mendalam, diskusi kelompok terarah, dan observasi (Saryono &

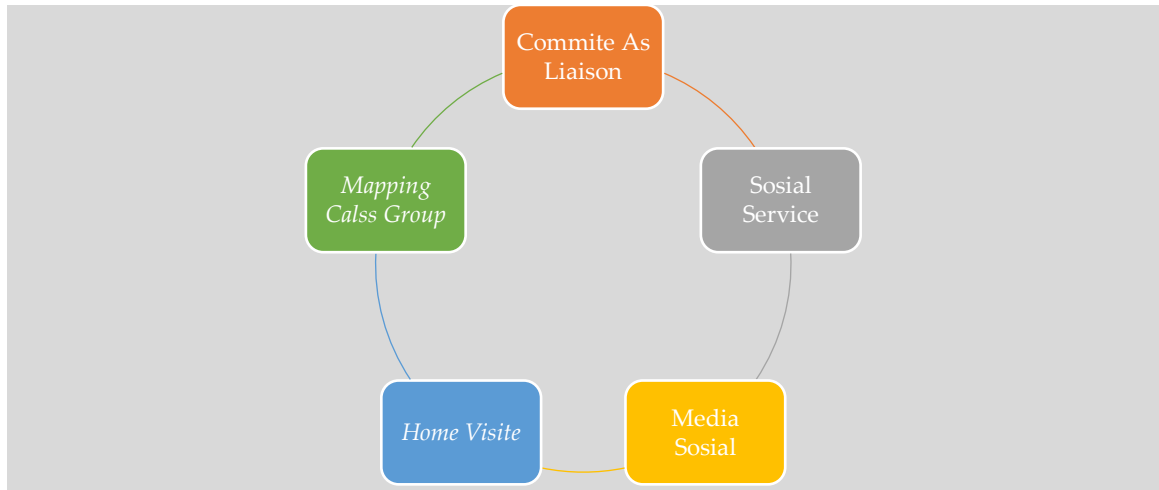
Mekar Dwi Anggraeni, 2011: 76). Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Purposive sampling adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan padakemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan snowball sampling adalah teknik penentuan infoman dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumendokumen yang ada di madrasah. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan semua data yang didapatkan baik dari hasil observasi, wawancara maupun studi dokumentasi yang dilakukan di MA. Nurul Wahid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai sebuah lembaga pendidikan yang bisa dikatakan baru, Madrasah Aliyah Swasta Nurul Wahid Al-Wahyuni berdiri pada periode tahun 2017 dan telah mendapatkan akreditasi Baik. Karena sangat jarang sekali sebuah lembaga yang baru dirintis dengan mendapatkan predikat Baik. Maka perkembangan MA. Nurul Wahid dapat dilihat juga dari beberapa peserta didiknya yang telah banyak menjuarai dalam ajang perlombaan atau event yang diikutinya, terakhir kali pada ajang lomba matematika (KSMO) pada tahun 2020 yang mendapatkan juara 3 tingkat provinsi, ini menjadi salah satu bentuk keberhasilan MA Nurul Wahid Al-Wahyuni dalam meningkatkan potensi peserta didiknya untuk berprestasi. Berbicara hal demikian, guna mencapai peningkatan mutu lembaga serta hubungan baik yang tidak hanya dikembangkan di internal lembaga saja, MA. Nurul Wahid juga membangun relasi dengan eksternal madrasah, maka lembaga memandang perlu untuk melakukan kerjasama atau *good relationship* dengan masyarakat, alumni, maupun wali murid untuk menjaga *sustainability* lembaganya.

Sebagai lembaga pendidikan swasta yang bernaung dalam yayasan, Madrasah Aliyah Swasta Nurul Wahid memiliki beberapa jaringan yang sifatnya *mutual relationship*, baik dalam skala mikro maupun makro. Tentunya hal tersebut menjadi landasan bagi MA. Nurul Wahid dalam membangun *public trust*, *public loyalty* melalui komunikasi efektif agar dapat *survive* ditengah-tengah kompetisi di beberapa lembaga pendidikan. Dengan demikian, adanya kegiatan ini hubungan publik menjadi salah satu peran utamanya dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif dengan masyarakat, dengan adanya hubungan serta

komunikasi yang efektif inilah akan menjadi strategi disamping strategi yang lain dalam upaya menjaga *sustainability* lembaga dengan cara meningkatkan minat masyarakat terhadap MA Nurul Wahid melalui lima komponen sebagaimana gambar dibawah ini:



Gambar: lima Komponen membangun komunikasi efektif dengan masyarakat

Commite As Liaison

Komite masdrasah adalah salah satu bentuk organisasi yang merangkul dan mewadahi serta berusaha menyatukan visi dan misi serta komponen-komponen pendidikan yang terdapat dalam masyarakat untuk meningkatkan mutu pendidikan (Rasidi, 2022) . Komite madrasah di MA Nurul Wahid sengaja dibentuk agar suatu organisasi masyarakat madrasah yang mempunyai komitmen serta kepedulian terhadap peningkatan kualitas madrasah menjadi loyal terhadap lembaga. Karena pada kenyataannya dengan membangun hubungan baik, mempermudah lembaga dalam membangun komunikasi yang baik dan efektif dengan masyarakat, agar kemudian masyarakat mengetahui tentang program, inovasi, layanan dan mutu lembaga melalui berbagai macam cara, seperti melakukan komunikasi verbal yang bisa dilakukan dengan bentuk silaturahmi antara lembaga dengan masyarakat, atau para tokoh pemegang kebijakan lainnya yang bersifat *mutual relationship*, sehingga masyarakat menyadari dan memahami tentang program yang ditawarkan oleh lembaga, yang kemudian mampu menarik perhatian masyarakat.

Komite Madrasah dibentuk karena merupakan sarana penghubung antara lembaga dengan masyarakat (Mutohharoh, 2013), komite madrasah di MA Nurul Wahid terbentuk pada tahun 2017 dibawah kepemimpinan Ali Wafa sebagai kepala madrasah pertama yang berinisiasi untuk membentuk komite madrasah, dari sejak itulah komite madrasah ini dibentuk berdasarkan kemufakatan bersama lembaga

agar kemudian masyarakat bisa mengetahui dan peduli terhadap peningkatan kualitas lembaga serta juga bisa lebih dekat dengan masyarakat utamanya dengan wali siswa.

Hubungan harmonis antara kepala madrasah dengan komite masyarakat yang mana hal itu untuk mendukung terhadap kinerja baik madrasah untuk mencapai tujuan (Mutohharoh, 2013). Namun, Pada kenyataannya terkadang Komite Madrasah itu ada namun hanya sebatas struktural saja, sedangkan untuk program kerjanya tidak ada. Hal ini disebabkan kesenjangan antara pendapat kepala dengan dewan guru serta dikarenakan adanya miskomunikasi antara kepala dengan dewan guru terkait program kerja Komite di MA Nurul Wahid. Komunikasi yang dibangun antara pimpinan dengan komite kurang dipahami dan kurang didengar oleh guru sehingga berimplikasi pada image guru yang mengatakan bahwasanya mereka tidak mengetahui dan seakan-akan komite itu tidak bekerja, padahal kepala madrasah selalu berkunjung kepada komite untuk meminta pertimbangan terkait program lembaga kedepan.

Dari hal tersebut di atas dapat diambil sebuah teori bahwasanya untuk membangun komunikasi efektif perlu adanya hubungan kerjasama antara seluruh personil lembaga dengan komite (Husaini & Fitria, 2019), komite adalah seseorang yang dibentuk atau dipilih dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana prasarana, serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan serta mampu untuk meyakinkan orang tua, pemerintah setempat, dunia usaha, dan masyarakat pada umumnya bahwa madrasah/madrasah itu dapat dipercaya (Nurafni et al., 2022).

Mapping Class Group

Mapping Class Group adalah pengelompokan wali murid dalam whatsapp grup, yang terdiri dari orang tua siswa dan dipandu oleh wali kelas/ guru kelas. mapping kelas ini digunakan untuk memudahkan institusi/lembaga untuk memberikan hasil, perkembangan atau proses belajar peserta didik kepada wali/orang tua siswa. Untuk memikat daya tarik masyarakat serta dalam membangun komunikasi yang efektif dengan orang tua siswa, lembaga MA. Nurul Wahid membuat strategi layanan mapping class group khusus orang tua siswa agar supaya orang tua bisa mengetahui dan mendapatkan informasi langsung perkembangan anaknya di madrasah. Karena orang tua selalu menginginkan anaknya agar tumbuh menjadi seorang individu yang matang secara sosial, perilaku dan fikiran. MA. Nurul Wahid sebagai lembaga swasta yang juga memperhatikan hubungan baik dan komunikasi efektif dengan wali peserta didiknya salah satunya juga dengan

membuat grup whatsapp di setiap masing-masing kelas dengan di kontrol langsung oleh wali kelasnya yang selalu intens memberikan serta menginformasikan proses kegiatan belajar mengajar yang berlangsung, serta evaluasi dan perilaku siswa lewat group whatsapp ini masyarakat semakin tahu perkembangan anaknya di madrasah.

Wali dari pada siswa dibuatkan wadah yaitu grup whatsapp agar kemudian dapat langsung berinteraksi/berkomunikasi dengan wali kelas anaknya melalui menerapkan pengelompokan orang tua siswa, pengelompokan orang tua diterapkan lewat whatsapp group, setiap orang tua siswa diharuskan memiliki media informasi (*Handphone*) sebagai alat penghubung antara orang tua siswa dengan lembaga/madrasah, Pengelompokan dibentuk sesuai kelas peserta didik yang dikelola oleh wali kelasnya masing-masing sebagai informasi madrasah/madrasah”.

Adanya grup whatsapp yang dihuni oleh orang tua serta wali kelas sangatlah bermanfaat sekali, dengan demikian wali murid dengan mudah bisa mengetahui segala hal yang berkaitan dengan anaknya mulai dari proses belajar, penilaian, sikap, kegiatan ekstra, kedisiplinan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kegiatan siswa. Namun, hal ini tidak menjadi solusi besar lembaga dalam mengomunikasikan perkembangan peserta didiknya kepada walinya karena 20% sebagian dari wali tidak memakai media elektronik bahkan tidak mengenal elektronik dikarenakan minimnya pengetahuan wali murid terhadap media elektronik di zaman sekarang ini. Hal tersebut mengakibatkan sulitnya lembaga memberikan layanan informasi terkait perkembangan siswa kepada wali murid.namun dengan demikian tidak mengenyutkan semangat dewan guru, mereka berupaya semaksimal mungkin bagaimana sekiranya wali murid mendapatkan informasi terkait perkembangan peserta didik, hal ini dilakukan dengan cara silaturahmi *door to door* kerumah wali murid.

Dengan adanya whatsapp grup orang tua dapat mengetahui perkembangan siswanya dimadrasah/madrasah, baik dalam hal kedisiplinan, kesopanan, kerapian bahkan pengetahuan. Meskipun program ini terdapat beberapa kendala diantaranya dengan adanya wali yang tidak mempunyai media elektronik *handphone* untuk menerima informasi atau perkembangan anaknya di lembaga, namun hal ini dapat di entaskan lembaga dalam meningkatkan mutu lembaga, dengan melakukan silaturahmi langsung ke kediaman wali peserta didik. Dengan demikian wali kelas sebagai admin grup dapat mengetahui kegiatan siswa selama dirumah.

Akan tetapi terdapat beberapa wali kelas yang tidak melakukan monitoring, atau tidak aktif di grup ini hanya digunakan pembahasan sharinf yang tidak memanfaatkan yang tidak ada kaitannya dengan pembahasan kelas yang tidak

bermanfaat. Terdapat wali kelas yang tidak melakukan monitoring grup dengan tidak memaksimalkan kegiatan mapping class group, dimana orang tua tidak diberi kabardan respon informasi terkait anaknya di madrasah maupun di rumahnya, hal ini menjadi persoalan lembaga dalam proses memaksimalkan hubungan lembaga dengan masyarakat guna meningkatkan mutu pendidikan.

Dari hal tersebut diatas dapat diambil teori bahwa untuk membangun komunikasi efektif yang lakukan lembaga pendidikan terhadap masyarakat utamanya dengan wali peserta didik tidak hanya dilakukan dalam kegiatan rapat rutin saja, namun juga dilakukan dengan membuat whastapp grup *Mapping Class Group* Orang Tua Siswa (Anggraini & Djatmiko, 2019). Mapping Class Group adalah sebuah grup sosial media penghubung antara wali murid dengan wali kelas madrasah, dengan tujuan agar kemudian wali peserta didik dapat selalu mengetahui dan melihat proses perkembangan anaknya di madrasah/madrsah maupun ketika di rumahnya.

Sosial Service

Belajar diluar jam pembelajaran berfokus untuk membantu mengembangkan potensi siswa (Supiani et al., 2020). Pembelajaran ini berbentuk kegiatan ekstrakurikuler yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didiksesuai dengan kebutuhan, potensi bakat dan juga minat mereka serta citra lembaga terhadap masyarakat. Ekstrakurikuler yang ada di MA. Nurul Wahid dilaksanakan untuk menyeimbangkan pembelajaran di dalam jam pelajaran, salah satunya adalah kegiatan pramuka.

Dalam kegiatan pramuka yang ada di MA. Nurul Wahid juga diajarkan bakti sosial dengan berbagai bentuk kegiatan, salah satunya adalah dengan berbagi takjil ketika bulan ramadhan dan juga bagi-bagi sembako bagi keluarga siswa yang miskin/kurang mampu dan juga ada kegiatan semacam bersih-bersih lingkungan. Hal demikianlah yang nantinya akan membentuk *public image* lembaga dalam meningkatkan mutu lembaga serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dalam membangun citra lembaga, kepercayaan dan hubungan baik dengan masyarakat. MA. Nurul Wahid juga melakukan kegiatan sosial yang mengikut sertakan siswanya dalam kegiatan tersebut, hal itu dilakukan madrasah untuk membangun komunikasi efektif dengan masyarakat serta wali muridnya, selain itu juga untuk mengajarkan perilaku sosial siswa terhadap masyarakat dan lingkungannya.

Kegiatan-kegiatan seperti diatas tidak hanya memberikan dampak komunikasi yang baik dengan masyarakat, namun masyarakat juga memberikan respon yang bahkan banyak antusias masyarakat yang ikut serta berkecipung

membantu kegiatan siswa tersebut dan tak jarang pula diantara masyarakat sekitar yang menyisihkan sedikit rejekinya untuk dialokasikan kepada kegiatan tersebut, seperti memberikan konsumsi, baik berupa makanan ataupun minuman.

Dari hasil temuan tersebut tersebut dapat diambil teori bahwa untuk membangun komunikasi efektif yang dilakukan lembaga MA. Nurul Wahid adalah dengan melakukan bakti sosial (*sosial service*), untuk membangun *public image* lembaga dengan melakukan bakti sosial. Bakti sosial adalah suatu acara eventual yang dilaksanakan setiap satu kali kepengurusan. Bakti sosial digunakan sebagai wadah bagi MA. Nurul Wahid untuk berinteraksi lebih dan membantu masyarakat dalam membangun komunikasi efektif serta hubungan baik dengan masyarakat. Bakti sosial juga sangat mempengaruhi terhadap karakter sosialisme siswa, dengan bakti sosial siswa mampu mempelajari bagaimana cara bersikap dengan masyarakat, berkomunikasi dengan masyarakat dan belajar bergotong royong bersama masyarakat sekitarnya.

Home Visite

Terdapat beberapa aspek perkembangan pada manusia, salah satunya yaitu perkembangan sosial (Imron, 2017). Dalam perkembangan sosial, terdapat perilaku yang diharapkan muncul pada siswa, yaitu perilaku prososial yang merupakan tindakan-tindakan sosial positif untuk menguntungkan orang lain baik secara fisik maupun psikis. Perilaku prososial diharapkan muncul pada siswa, karena perilaku ini berperan penting dalam kehidupan sosial seorang siswa.

Home visit merupakan salah kegiatan sosial yang di lakukan lembaga pendidikan dalam membangun komunikasi efektif serta hubungan baik dengan masyarakat, wali murid, dan juga alumni guna meningkatkan mutu lembaga. Kegiatan ini menjadi salah satu kegiatan kunjungan lembaga kepada masyarakat dalam membangun citra positif serta kepercayaan lembaga terhadap masyarakat, misalkan kerabat dari masyarakat atau wali murid yang meninggal, lembaga melakukan takziah kepada keluarga yang sedang mendapatkan musibah.

Kunjungan ini merupakan salah satu layanan pendukung dari kegiatan bimbingan dan konseling yang dilakukan guru BK dengan mengunjungi orang tua/tempat tinggal siswa. kegiatan *home visite* juga penting sekali dilakukan dengan tujuan membangun hubungan baik antara lembaga dengan masyarakat ataupun orang tua siswa, hal ini dilakukan lembaga dengan tujuan demi mempererat hubungan anantara lembaga dengan masyarakat alumni maupun wali murid. Home visite yang dilakukan lembaga terdapat diskomunikasi antara lembaga dengan masyarakat (wali murid), yaitu tidak adanya pemeberitahuan/konfirmasi terlebih

dahulu yang dilakukan lembaga kepada wali murid, karena hal demikian dapat terjadi persoalan antara program *home visite* yang lembaga lakukan dengan masyarakat.

Dari hal tersebut di atas dapat diambil teori bahwa dalam membangun komunikasi efektif dapat juga dilakukan kegiatan *home visite*. *Home visite* adalah kegiatan untuk memperoleh data keterangan dan kemudahan bagi terentaskannya permasalahan siswa melalui kunjungan ke rumah siswa, kegiatan ini memerlukan kerjasama yang penuh dari orang tua dan siswa. *Home visite* dilakukan setelah siswa/wali memahami dan menyetujui kegiatan tersebut.

Media Sosial

Media sosial merupakan platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi (Junawan & Laugu, 2020). Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial. Media sosial telah banyak dan sering digunakan oleh setiap lembaga pendidikan, tak jarang sosial media digunakan sebagai sarana pemasaran ataupun media informasi. MA. Nurul Wahid sebagai salah satu lembaga pengguna sosial media, menjadikan sosial sebagai sarana lembaga untuk membangun komunikasi efektif serta relasi dengan masyarakat maupun institusi/lembaga lain dengan membuat website, akun sosial media, lembaganya agar supaya masyarakat lebih mudah untuk mengetahui keberadaan ataupun informasi tentang lembaga.

Pengguna sosial media sangat memudahkan sebuah lembaga pendidikan dalam melakukan komunikasi, baik komunikasi dengan internal lembaga ataupun eksternal seperti masyarakat, wali murid maupun alumni, serta untuk dapat menjangkau masyarakat luas dalam mendapatkan/mengetahui informasi tentang lembaga. Namun, sosial media juga menjadi persoalan/kendala bagi masyarakat pelosok atau pedalaman yang tidak tahu tentang elektronik (HP).

Hal ini lembaga sebagai pengguna media sosial untuk memudahkan berkomunikasi dengan wali murid menjadi tidak efektif karena ada beberapa diantara wali murid yang tidak menggunakan media elektronik untuk mendapatkan informasi, namun hal demikian tidak menjadi kendala bagi MA Nurul Wahid dalam melakukan komunikasi dengan wali murid yang tidak bisa menggunakan alat elektronik, lembaga mendesain cara lain untuk menyampaikan informasi yaitu dengan melakukan silaturahmi/kunjungan ketika ada kegiatan lembaga seperti rapat kenaikan, ataupun tentang proses perkembangan belajar anaknya atau masalah yang terjadi terhadap anak.

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga serta untuk meningkatkan mutu pendidikan, dan pengabdian serta layanan kepada masyarakat. Tidak adanya jaungkauan sinyal internet yang tersedia di daerah pedesaan/pelosok, hal ini tidak menjadi hambatan lembaga untuk melakukan komunikasi, karena dapat lembaga atasi dengan bersilaturahmi langsung dengan orang tua murid guna memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat serta hubungan baik yang pada akhirnya akan menghasilkan *mutual relationship* lembaga dengan masyarakat dalam meningkatkan mutu lembaga, *public trust* serta *sustainability* lembaga kedepan.

Dari pemaparan diatas dapat diambil teori bahwa alat elektronik (media sosial) tidak bisa menjadi satu-satunya alat efektif untuk membangun komunikasi yang dilakukan lembaga kepada masyarakat, karena tidak semua wali murid menggunakan sosial media (handphone). Meskipun media sosial adalah sebuah media daring yang digunakan satu sama lain yang para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berinteraksi, berbagi, dan menciptakan isi blog, jejaring sosial tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu namun media soisial tidak menjadi cara utama untuk menyampaikan informasi, karena komunikasi juga bisa efektif dilakukan dengan melakukan kunjungan langsung kepada masyarakat. Hal ini juga akan meningkatkan hubungan baik antara lembaga dengan masyarakat.

KESIMPULAN

Berangkat dari pembahasan diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam rangka membangun komunikasi efektif dengan masyarakat guna membangun *mutual relationship*, yang MA. Nurul Wahid lakukan melalui; *commite as liaison, mapping class group, sosial service, home visite and sosial media*, hal ini dilakukan lembaga agar mampu tetap menjaga mutu, *public image* serta *sustainability* lembaga. Adanya relasi baik dan harmonis yang dibangun oleh lembaga tidak lain untuk kemudian menciptakan komunikasi baik sehingga melahirkan hubungan saling membutuhkan antara lembaga dan masyarakat. Hal ini disebabkan karena dengan adanya relasi yang dibangun oleh pihak lembaga membangun *Publik Trust* dan *Publik Loyalty* di kalangan masyarakat sehingga masyarakat melakukan feedback/timbal balik terhadap lembaga.

Tentunya keberhasilan lembaga pendidikan tidak akan bisa lepas dari peran masyarakat dalam memberikan kepercayaan dan kesetiaannya pada lembaga, utamanya dalam hal membangun hubungan baik dalam menjaga mutu lembaga kedepan, akan tetapi penelitian ini hanya terbatas pada lembaga madrasah swasta yang memiliki corak dan karakteristik tertentu sebagaimana telah disebutkan diatas.

Peneliti berharap akan muncul penelitian lanjutan tentang cara membangun hubungan timbal balik di lembaga yang lebih kompleks dan komprehensif kaitannya dengan komunikasi efektif dengan masyarakat, sehingga mampu melengkapi keterbatasan penelitian ini.

REFERENSI

- Abrori, M., & Muali, C. (2020). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah. *Jumpa: Jurnal Manajemen Pendidikan, 1*(2).
- Afkarina, N. I. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan, 2*(1), 50–63.
<https://doi.org/10.24252/idaarah.v2i1.5124>
- Anggraini, R. A., & Djatmiko, A. A. (2019). Pemanfaatan Media Sosial (Group Whatsapp) Dalam Menunjang Aktifitas Belajar Siswa Di Luar Jam Sekolah Di Smk Negeri 2 Tulungagung. *Media Penelitian Pendidikan : Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran, 13*(1), 1.
<https://doi.org/10.26877/mpp.v13i1.5082>
- Baharun, H., Fauzi, A., & Fatmasari, R. (2019). National Assessment Management Based On Information And Communication Technology And Its Effect On Emotional Intelligence Learners. *Journal Of Physics: Conference Series, 1175*(1), 12225.
- Baharun, H., Septantiningtyas, N., & Zainab, I. (2020). Strategi Perguruan Tinggi Dalam Menjaga Sustainability Lembaga Melalui Program Kemitraan. *Managere : Indonesian Journal Of Educational Management, 2*(3), 354–365.
<https://doi.org/10.52627/ijeam.v2i3.66>
- Hadi, A. (2018). Perkembangan Dan Konsep Dasar Manajemen Humas Dalam Dunia Pendidikan: Tinjauan Historis. *At- Ta'lim: Jurnal Pendidikan, 4*(2), 67–84.
<https://doi.org/10.36835/attalim.v4i2.55>
- Herlina, S. (2015). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang. 4*(3), 493.
- Husaini, H., & Fitria, H. (2019). Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga

- Pendidikan Islam. *Jmksp (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v4i1.2474>
- Imron, R. (2017). Hubungan Penggunaan Gadget Dengan Perkembangan Sos. *Jurnal Keperawatan, Xiii*(2), 150–153.
- Irawanda, G., & Bachtiar, M. (2020). Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Di Smk Negeri Makassar. *Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1(1), 25–36.
- Ishak, A. (2012). Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Aspikom*, 1(4), 373. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i4.38>
- Junawan, H., & Laugu, N. (2020). Eksistensi Media Sosial, Youtube, Instagram Dan Whatsapp Ditengah Pandemi Covid-19 Dikalangan Masyarakat Virtual Indonesia. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 41–57. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v4i1.46>
- Kusumawati, A., & Syamsuddin, S. (2018). The Effect Of Auditor Quality To Professional Skepticism And Its Relationship To Audit Quality. *International Journal Of Law And Management*.
- M, S. (2017). Analisis Manajemen Humas Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan. *Kelola: Journal Of Islamic Education Management*, 2(2), 117–126. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.434>
- Masruroh, D. (2023). *Global Education Model Pembelajaran Dick And Carey Dan Implementasinya Dalam Pelajaran Pai*. 1(4), 470–481.
- Mundiri, A. (2016). Strategi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Membangun Branding Image. *Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, 3(2).
- Mundiri, A. (2017). Organizational Culture Base On Total Quality Management In Islamic Educational Institution. *Adri International Journal Of Islamic Studies And Social Sciences*, 1(1), 1–11.
- Mutohharoh, L. (2013). Peran Komite Madrasah Dalam Membantu Mengembangkan Sarana Prasarana Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pamekasan Laily. *Nber Working*

Papers, 4(1), 89. [Http://Www.Nber.Org/Papers/W16019](http://www.nber.org/papers/W16019)

Nurafni, K., Saguni, F., & Hasnah, S. (2022). Pengaruh Kinerja Komite Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(1), 44–68. [Https://Doi.Org/10.24239/Jimpi.V1i1.901](https://doi.org/10.24239/jimpi.v1i1.901)

Rasidi, A. (2022). Manajemen Strategik Dan Boarding School Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren. *Palapa*, 10(2), 460–472. [Https://Doi.Org/10.36088/Palapa.V10i2.2276](https://doi.org/10.36088/palapa.v10i2.2276)

Supiani, S., Muryati, D., & Saefulloh, A. (2020). Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler Keagamaan Di Man Kota Palangkaraya Secara Daring. *Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(1), 30–39. [Https://Doi.Org/10.37304/Enggang.V1i1.2351](https://doi.org/10.37304/enggang.v1i1.2351)

Sutapa, M. (2006). Membangun Komunikasi Efektif Di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2), 69–76.