

# MANAJEMEN HUMAS BERBASIS E GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENDIDIKAN ISLAM

Tri Yuli Lestari<sup>1</sup>, Rahmat Hidayat<sup>2</sup>, Romlah<sup>3</sup>, Ali Abdul Wakhid<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Email: [triyulilestari25@gmail.com](mailto:triyulilestari25@gmail.com)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jkps.v10i4.1467>

## Sections Info

### Article history:

### Article history:

Submitted: 23 September 2025

Final Revised: 11 October 2025

Accepted: 16 November 2025

Published: 26 December 2025

### Keywords:

Public Relations Management

E-Government

Islamic Education Public

Services



## ABSTRAK

*Objective: This study aims to examine the role of e-government based public relations management in improving the quality of public services in Islamic educational institutions. The focus of the study is directed toward understanding the concept, strategic role, and implementation challenges of e-government based public relations management within the context of public services in Islamic education. The research method employed is a library research approach by reviewing various literature sources, including scholarly books, national and international journal articles, and policy documents relevant to public relations management, e-government, and public services in Islamic education. The data were analyzed using content analysis techniques through a descriptive analytical approach to identify patterns, concepts, and key findings from the reviewed literature. The results of the study indicate that e-government based public relations management plays an important role in enhancing the effectiveness, efficiency, transparency, and responsiveness of public services in Islamic education through the utilization of digital technology. The implementation of e-government is able to strengthen two way communication between Islamic educational institutions and the community, increase public trust, and build a professional and accountable institutional image.*

## ABSTRAK

*Objektif: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen hubungan masyarakat (humas) berbasis e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada lembaga pendidikan Islam. Fokus penelitian diarahkan pada pemahaman konsep, peran strategis, serta tantangan implementasi manajemen humas berbasis e-government dalam konteks pelayanan publik pendidikan Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka (library research) dengan mengkaji berbagai sumber literatur berupa buku ilmiah, artikel jurnal nasional dan internasional, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan manajemen humas, e-government, dan pelayanan publik pendidikan Islam. Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) secara deskriptif-analitis untuk menemukan pola, konsep, dan temuan utama dari literatur yang dikaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen humas berbasis e-government berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik pendidikan Islam melalui pemanfaatan teknologi digital. Penerapan e-government mampu memperkuat komunikasi dua arah antara lembaga pendidikan Islam dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, serta membangun citra lembaga yang profesional dan akuntabel.*

**Kata Kunci:** Manajemen Humas, E-Government, Pelayanan Publik Pendidikan Islam

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pendidikan. (Ramadhan et al. 2025) Era digital menuntut lembaga pendidikan, khususnya pendidikan Islam, untuk beradaptasi dengan sistem pengelolaan yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah penerapan e-government dalam manajemen kelembagaan, terutama pada bidang hubungan masyarakat (humas) sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik dan penyampaian informasi. (Rachmad et al. 2024)

Manajemen humas memiliki peran strategis dalam membangun komunikasi dua arah antara lembaga pendidikan Islam dengan masyarakat, orang tua peserta didik, serta pemangku kepentingan lainnya. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola citra lembaga, fasilitator aspirasi publik, serta penghubung antara kebijakan internal lembaga dengan kebutuhan eksternal masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas manajemen humas sangat menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam. (Wahyudi et al. 2025)

Implementasi e-government dalam manajemen humas memberikan peluang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pendidikan Islam. Melalui pemanfaatan teknologi digital seperti website resmi, media sosial, aplikasi layanan akademik, dan sistem informasi berbasis daring, lembaga pendidikan Islam dapat menyajikan layanan yang lebih cepat, akurat, terbuka, dan mudah diakses. Penerapan sistem ini juga mendukung prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pendidikan. (Yusuf Amrozi and MT 2024)

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua lembaga pendidikan Islam mampu mengoptimalkan manajemen humas berbasis e-government secara efektif. Masih ditemui berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital, minimnya infrastruktur teknologi, serta belum terintegrasinya sistem layanan informasi secara menyeluruh. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, lambatnya arus informasi, dan kurang optimalnya komunikasi antara lembaga pendidikan Islam dan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian mengenai manajemen humas berbasis e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pendidikan Islam menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang peran, strategi, serta implementasi manajemen humas berbasis e-government, sekaligus mengidentifikasi peluang dan tantangan dalam penerapannya. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan mampu menjadi referensi akademik dan praktis bagi pengelola lembaga pendidikan Islam dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, modern, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

## METODE PENELITIAN

Pada Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi pustaka (*library research*), yaitu metode penelitian yang mengindikasikan pada pengumpulan dan analisis data yang bersumber dari literatur tertulis tanpa melakukan penelitian lapangan. (Sugiyono 2020)

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber primer dan sumber sekunder.



Berdasarkan table diatas Sumber primer yaitu dari buku-buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional terakreditasi, sedangkan sumber sekunder berupa artikel ilmiah, dan serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan topik kajian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui literatur secara sistematis dengan mengidentifikasi, menyeleksi, dan mengkaji berbagai referensi yang memiliki keterkaitan substansial dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis isi (*content analysis*), yaitu mengkaji isi literatur secara mendalam untuk menemukan konsep, pola, prinsip, serta gagasan utama yang berkaitan dengan implementasi manajemen humas berbasis e-government. (Sihotang 2023) Proses analisis meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara deskriptif-analitis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Manajemen Humas Berbasis E-Government dalam Pendidikan Islam

Humas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha yang terencana untuk menjalin dan membina saling pengertian di antara organisasi dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai kemanfaatan dan kesepakatan bersama. (Silviani 2020)

Menurut Wahjosumidjo, manajemen humas adalah suatu proses pengembangan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang bertujuan memungkinkan orangtua dan warga wilayah berpartisipasi aktif dan penuh arti di dalam kegiatan pendidikan di sekolah. (Murni 2021)

Sedangan E-Government Menurut The World Bank Group ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. (Rizky et al. 2025)

Dengan demikian Manajemen humas berbasis e-government dalam pendidikan Islam merupakan upaya pengelolaan fungsi hubungan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pendidikan. Konsep ini mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen humas dengan sistem digital guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, tanpa meninggalkan nilai-nilai Islam sebagai landasan etis dan moral. (Irawan et al. 2025)

Dalam konteks pendidikan Islam, humas memiliki peran strategis sebagai penghubung antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, orang tua peserta didik, serta pemangku kepentingan lainnya. Penerapan e-government memperkuat peran tersebut melalui pemanfaatan media digital seperti website resmi lembaga, sistem informasi akademik daring, media sosial, dan platform komunikasi berbasis teknologi.

Melalui sistem ini, penyampaian informasi dapat dilakukan secara cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh publik.

Manajemen humas berbasis e-government juga berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pendidikan Islam. Pelayanan administrasi, informasi akademik, kegiatan keagamaan, serta pengaduan dan aspirasi masyarakat dapat dikelola secara digital, sehingga meminimalkan hambatan birokrasi dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan pada responsivitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. (Afzil Ramadian et al. 2025)

## **2.Peran Manajemen Humas Berbasis E-Government terhadap Pelayanan Publik**

Manajemen humas berbasis e-government memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada lembaga pendidikan Islam. Penerapan teknologi digital dalam pengelolaan humas memungkinkan lembaga pendidikan menyelenggarakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peran ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan komunikasi publik secara menyeluruh dan berkelanjutan. (Dewangga et al. 2022)

Adapun peran manajemen humas berbasis E-government terhadap pelayanan publik Adalah sebagai berikut:

- a) manajemen humas berbasis e-government berperan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan layanan publik. Melalui pemanfaatan website resmi, sistem informasi daring, dan media sosial, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait layanan akademik, administrasi, serta program kelembagaan secara mudah dan cepat. Kondisi ini mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka dan mempercepat proses birokrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien.
- b) manajemen humas berbasis e-government berperan dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Informasi publik yang disajikan secara terbuka melalui media digital mendorong lembaga pendidikan untuk bertindak lebih bertanggung jawab dalam setiap kebijakan dan layanan yang diberikan. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra lembaga sebagai institusi publik yang profesional dan kredibel.
- c) manajemen humas berbasis e-government berperan dalam memperkuat komunikasi dua arah dan partisipasi publik. Sistem digital memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran secara langsung melalui fitur pengaduan, komentar, atau pesan daring. Partisipasi aktif masyarakat ini menjadi masukan penting bagi lembaga pendidikan Islam dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik.
- d) manajemen humas berbasis e-government berperan dalam pembentukan citra positif lembaga publik. Konsistensi dalam pengelolaan informasi digital, kecepatan respon, serta keterbukaan layanan menciptakan persepsi positif di mata masyarakat. Dalam konteks pendidikan Islam, citra positif tersebut berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan publik dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam program pendidikan yang diselenggarakan. (Irawan 2022)

### 3. Dampak Penerapan E-Government terhadap Citra dan Kepercayaan Publik

Penerapan e-government dalam manajemen humas memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap pembentukan citra dan peningkatan kepercayaan publik, khususnya pada lembaga pendidikan Islam sebagai institusi pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan lembaga pendidikan Islam menyelenggarakan pelayanan yang lebih terbuka, cepat, dan terintegrasi, sehingga memengaruhi cara masyarakat menilai kualitas tata kelola dan profesionalisme lembaga tersebut. (SATRIO, MUKTI, and KURNIASIH 2025)

Dari perspektif citra kelembagaan, e-government berperan sebagai instrumen strategis dalam membangun citra positif lembaga pendidikan Islam. Ketersediaan informasi yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses melalui website resmi, media sosial, serta sistem informasi daring mencerminkan keterbukaan lembaga dalam menyampaikan kebijakan, program, dan layanan publik. Transparansi ini membentuk persepsi bahwa lembaga pendidikan Islam dikelola secara profesional, akuntabel, dan bertanggung jawab. Citra positif tersebut semakin kuat ketika lembaga mampu menjaga konsistensi informasi serta menampilkan identitas kelembagaan yang mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti amanah, kejujuran, dan pelayanan yang berorientasi pada kemaslahatan umat.

Selain membangun citra, penerapan e-government juga berdampak langsung pada peningkatan kepercayaan publik. Pelayanan publik berbasis digital memungkinkan masyarakat, khususnya orang tua peserta didik, memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan efisien tanpa prosedur birokrasi yang berbelit. Kemudahan akses layanan ini menumbuhkan kepuasan publik yang pada akhirnya bermuara pada meningkatnya rasa percaya terhadap lembaga pendidikan Islam. Kepercayaan publik juga diperkuat ketika lembaga mampu memberikan kepastian layanan, kejelasan informasi, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. (Nugraha et al. 2023)

Lebih lanjut, e-government memperkuat komunikasi dua arah antara lembaga pendidikan Islam dan masyarakat. Melalui fitur interaktif seperti layanan pengaduan daring, kolom komentar, atau pesan langsung di media sosial, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran secara terbuka. Interaksi yang intensif dan konstruktif ini menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara lembaga dan publik, sekaligus menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap lembaga pendidikan Islam. Partisipasi publik yang meningkat menjadi indikator penting dari kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diselenggarakan.

Dampak lain dari penerapan e-government terhadap citra dan kepercayaan publik adalah meningkatnya legitimasi sosial lembaga pendidikan Islam. Lembaga yang mampu mengelola pelayanan publik secara digital dinilai lebih adaptif terhadap perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat. Legitimasi sosial ini berimplikasi pada meningkatnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan Islam serta memperkuat dukungan publik terhadap program dan kebijakan lembaga.

Namun demikian, dampak positif penerapan e-government terhadap citra dan kepercayaan publik sangat bergantung pada konsistensi dan kualitas implementasinya. Apabila pengelolaan e-government tidak dilakukan secara profesional, seperti keterlambatan pembaruan informasi atau lemahnya respon terhadap aspirasi publik, maka justru dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan e-government dalam manajemen humas harus diiringi dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi, serta komitmen kelembagaan yang kuat. (Ni'mah, Fabriar, and Fitri 2025)

#### 4. Tantangan Implementasi Manajemen Humas Berbasis E-Government

Implementasi manajemen humas berbasis e-government menghadapi berbagai tantangan yang bersifat struktural, teknis, dan kultural. Tantangan-tantangan ini perlu dipahami secara komprehensif agar penerapan e-government tidak hanya bersifat simbolik, tetapi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tantangan utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia. Banyak lembaga pendidikan Islam yang belum memiliki tenaga humas dengan kompetensi teknologi informasi dan komunikasi yang memadai. Rendahnya literasi digital berdampak pada kurang optimalnya pengelolaan media digital, keterlambatan pembaruan informasi, serta lemahnya respon terhadap aspirasi masyarakat melalui platform daring.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi kendala serius. Tidak semua lembaga pendidikan Islam memiliki fasilitas teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil, perangkat keras yang mendukung, serta sistem informasi terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan layanan digital tidak berjalan secara konsisten dan sulit diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan aspek manajerial dan kebijakan kelembagaan. Masih terdapat lembaga pendidikan Islam yang belum memiliki perencanaan strategis dan regulasi internal terkait pengelolaan humas berbasis e-government. Akibatnya, pemanfaatan teknologi digital dilakukan secara parsial dan tidak terintegrasi dengan sistem pelayanan publik lembaga, sehingga efektivitasnya menjadi rendah. (Wirata et al. 2020)

Selain itu, tantangan lain yang perlu diperhatikan adalah aspek etika dan keamanan informasi. Pengelolaan data publik secara digital menuntut tanggung jawab tinggi dalam menjaga privasi dan keamanan informasi. Lembaga pendidikan Islam perlu memastikan bahwa penerapan e-government dalam manajemen humas tetap berlandaskan nilai-nilai Islam, seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab, agar pelayanan publik tidak menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat. (Darmayasa et al. 2025)

#### KESIMPULAN

Manajemen humas berbasis e-government merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pendidikan Islam di era digital. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, lembaga pendidikan Islam mampu menyelenggarakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peran manajemen humas tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi dua arah yang memperkuat partisipasi publik dan membangun citra positif lembaga. Meskipun implementasinya menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan resistensi terhadap perubahan, penerapan e-government tetap memiliki potensi besar apabila didukung oleh perencanaan strategis, penguatan kapasitas digital, serta komitmen kelembagaan yang berlandaskan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab.

#### REFERENSI

- Afzil Ramadian, S. T., M. M. Tr, Danny Abrianto, S. Th, and S. E. Hastina Febriaty. 2025. *Manajemen Strategi Dalam Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Darmayasa, Darmayasa, Mohamad Awal Lakadjo, Andra Juasa, Erfina Rianty, Efitra Efitra, Ni Luh Putri Wirautami, and Ahmad Calam. 2025. *Pendidikan Di Era Digital: Tantangan*

- Dan Peluang*. Henry Bennett Nelson.
- Dewangga, Farhan, Prasetya Yoga Santoso, Rialdo Rezeky M. L. Toruan, Dwi Ajeng Widarini, and Eni Kardi Wiyati. 2022. "Program Jakarta Open Data Sebagai E-Government Dalam Pelayanan Informasi Publik Humas Pemprov DKI Jakarta." *Jurnal Cyber PR* 2(1):94-106.
- Irawan, E. Pera. 2022. "Website Utilization in Cyber PR Activities to Promote E-Government Service in South Tangerang Administration, J." *IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komunikasi)* 19(2):163â.
- Irawan, Enjang Pera, Ayu Minarsi, Erfina Rianty, Bainalhuri Halim, Resya Nur Intan Putri, and Andra Juansa. 2025. *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK*. Star Digital Publishing.
- Murni, Murni. 2021. "Konsep Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan Islam." *Intelektualita: Journal of Education Sciences and Teacher Training* 5(1).
- Ni'mah, Nilnan, Silvia Riskha Fabriar, and Alifa Nur Fitri. 2025. *Digitalisasi Desa: Mengangkat Potensi Melalui Literasi Digital*. Penerbit NEM.
- Nugraha, Joko Tri, Tarmizi Achmad, Hardi Warsono, and Tri Yuniningsih. 2023. *E-Government Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori, Dan Perkembangannya*. Stiletto Book.
- Rachmad, Yoesoep Edhie, Rozali Ilham, Novi Indrayani, Halomoan Edy Manurung, Loso Judijanto, Rudy Dwi Laksono, and Sa'dianoor Sa'dianoor. 2024. *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Ramadhan, Rayhan Surya, Ririn Restu Wirdani, Hazizah Delpina, and Sasmi Nelwati. 2025. "PENDIDIKAN DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3(1).
- Rizky, Andryan Muhammad, Melita Putri Pratiwi, Alike Chairunnisa, Iftitah Azzahra Aiko, and Andre Ariesmansyah. 2025. "E-Government: Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5(1):2070-89.
- SATRIO, YUGO D. W. I., WASESA RENGGA MUKTI, and FENI KURNIASIH. 2025. *Digitalisasi Layanan Publik: Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Membangun Citra Pemerintah*. CV Lutfi Gilang.
- Sihotang, Hotmaulina. 2023. "Metode Penelitian Kuantitatif."
- Silviani, Irene. 2020. *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudi, Ilham, Syahril Yusuf, Rustam Rustam, and Syafaruddin Syafaruddin. 2025. "Peran Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Sekolah." *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 11(2):28-36.
- Wirata, Gede, I. Wayan Astawa, Sri Sulandari, and Angga Sulaiman. 2020. "Kebijakan Publik Berbasis Budaya."
- Yusuf Amrozi, S. T., and M. MT. 2024. *E-GOVERNMENT DI ERA ARTIFICIAL INTELLIGENCE*. Prenada Media.

---

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Kepemimpinan & Pengurusan Sekolah

This article is licensed under:

