

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
PERIODE 2021/2022**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

Ahmad Ghovind Surur Hafili
T20183133

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2022**

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
PERIODE 2021/2022**

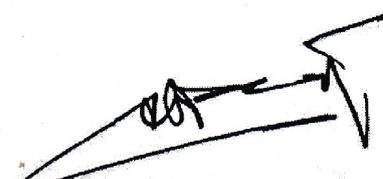
SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
KH. Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Ahmad Ghovind Surur Hafili
T20183133

Disetujui Pembimbing



Prof. Dr. H. Abd. Muis Thabrani. MM
NIP. 195504051986031003

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
TAHUN AJARAN 2021/2022**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**Hari : Kamis
Tanggal : 9 Juni 2022**

Tim Penguji

Ketua



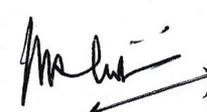
Dr. H. Moh Anwar, M.Pd
NIP. 196802251987031002

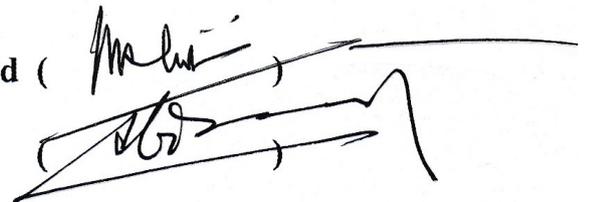
Sekretaris



Nur Ittihadatul Ummah, S.Sos.I., M.Pd.I.
NUP. 2016034

Anggota

1. Prof. Dr. Dra. Hj. Titiek Rohana Hidayati, M. Pd ()
2. Prof. Dr. H. Abd. Muis Thabrani, M.M



Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

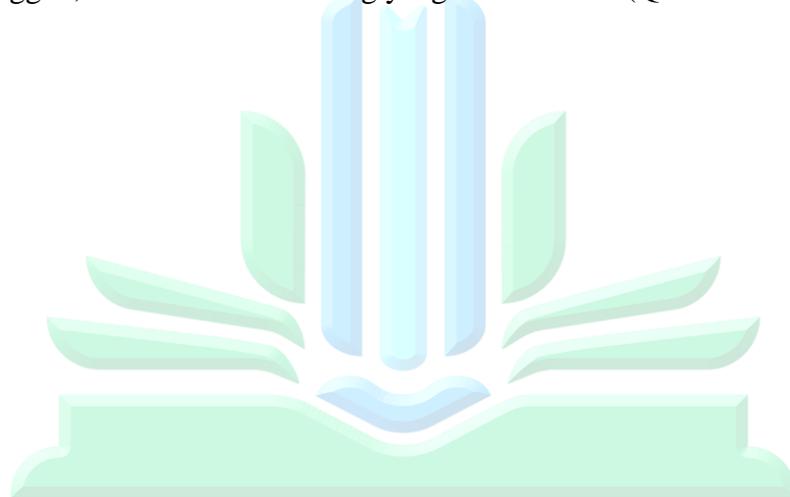


Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M. Pd. I
NIP. 19640511 199903 2 001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal." (Q. S. Ali Imran)¹



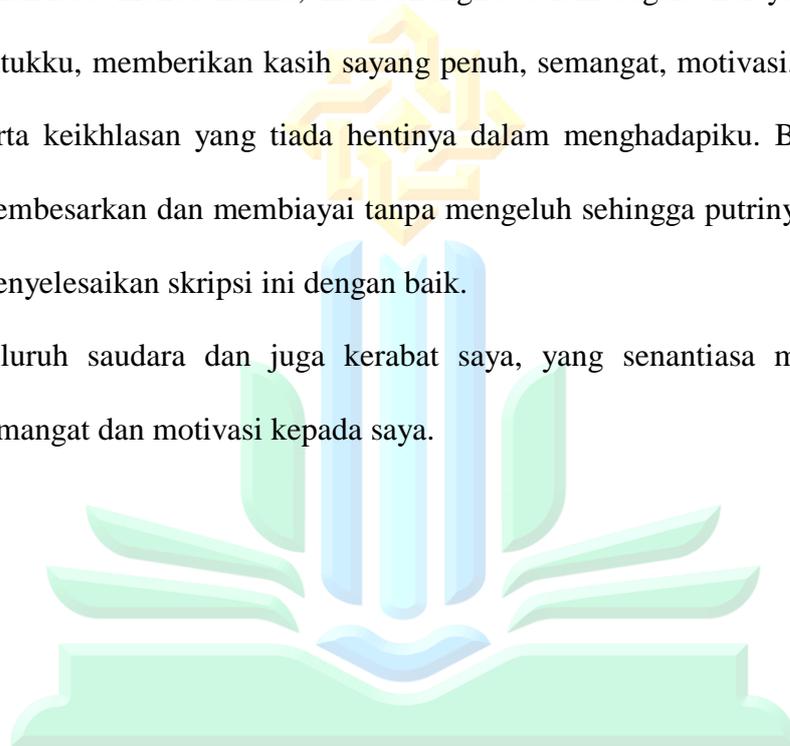
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Hafalan (Surabaya: Halim, 2014), 417.

PERSEMBAHAN

Seiring Ucapan Syukur Kepada Allah SWT dengan rasa tulus dan ikhlas dalam hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Abah H. Abdul Gofur dan Umahku tercinta Ibu Hj. Mutmainah. S, yang senantiasa mendoakanku, mendukungku dalam segala hal yang terbaik untukku, memberikan kasih sayang penuh, semangat, motivasi, kesabaran serta keikhlasan yang tiada hentinya dalam menghadapiku. Beliau yang membesarkan dan membiayai tanpa mengeluh sehingga putrinya ini dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh saudara dan juga kerabat saya, yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada saya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat serta kasih sayang-NYA, tahap awal hingga akhir penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa kita semua dari jurang-jurang kenistaan menuju bukit-bukit kemulyaan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Pendidikan dalam Program studi Manajemen Pendidikan Islam pada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember dengan judul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021-2022”. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M., selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan layanan serta fasilitas dalam proses pembelajaran.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.
3. Bapak Dr. Rif'an Humaidi, M. Pd. I, selaku Ketua Jurusan Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.
4. Bapak Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

5. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Muis Thabrani M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan sepenuh hati memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen UIN KH. Achmad Siddiq yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Bapak Riduwan selaku kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian di lembaganya.
8. Seluruh sahabat-sahabat saya, khususnya Rafiq, irvan, risma, syarifah dan juga huriyatul hukama yang memberikan informasi, semangat dan dorongan kepada saya agar segera menyelesaikan tugas akhir saya.
9. Seluruh guru dan dosen, yang selama ini telah ikhlas membimbing dan mendidik saya dengan ilmu yang luar biasa samapai saya berada di jenjang Pendidikan saat ini.

Tidak ada kata yang mampu penulis katakan selain ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan serta motivasi yang telah diberikan. Skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang membangun supaya dalam penelitian selanjutnya bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

J E M B E R

Jember, 9 Juni 2022

Ahmad Ghovind Surur Hafili
NIM T20183133

ABSTRAK

Ahmad Ghovind Surur Hafili, 2022: *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2021-2022.*

Kata Kunci: Manajemen humas, Kepuasan Pelanggan

Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Mdrasah Aliyah Negeri 2 Jember yakni mengenai proses humas yang bertugas sebagai penghubung antara lembaga pendidikan dengan wali murid atau masyarakat untuk mencapai tujuan yakni masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan dan hasil belajar maupun prestasi yang telah diraih oleh siswa yang bersekolah di Mdrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini 1) Bagaimana konsep perencanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember tahun ajaran 2021-2022? 2) Bagaimana pola pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember tahun ajaran 2021-2022? 3) Bagaimana model evaluasi manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember tahun ajaran 2021-2022?

Tujuan Penelitian 1) Untuk mendeskripsikan konsep perencanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. 2) Untuk mendeskripsikan pola pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. 3) Untuk mendeskripsikan teknik evaluasi manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

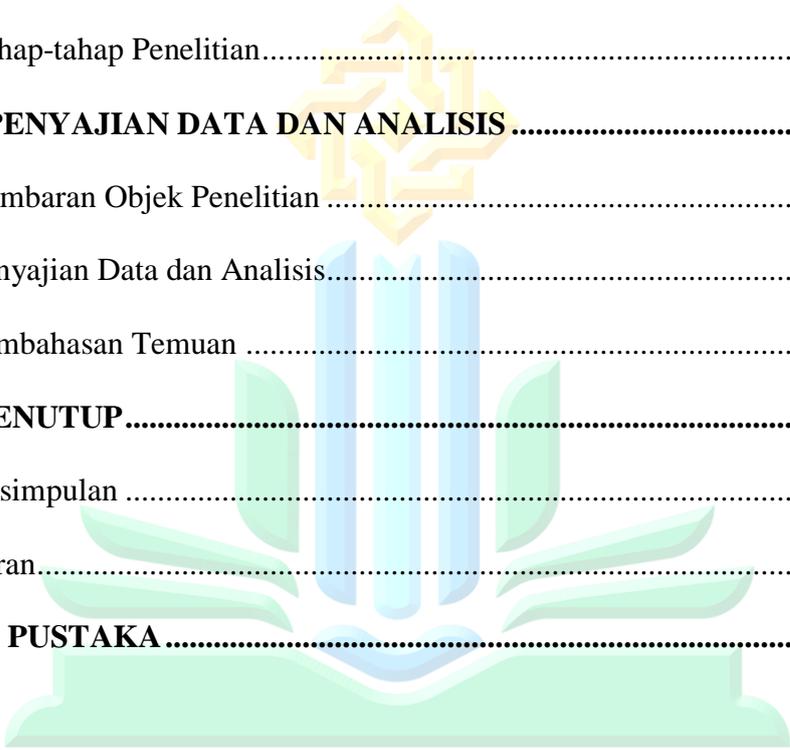
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Menggunakan analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Tahap penelitian meliputi tahap pra lapangan, pekerjaan lapangan, tahap analisis data.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu antara lain 1) Perencanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember adalah meliputi perencanaan humas harus menetapkan tujuan yang jelas, memperhatikan informasi yang akan disampaikan beserta media yang akan digunakan, menentukan apa yang ingin dicapai, berapa lama, berapa orang serta biaya yang dibutuhkan 2) Pelaksanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu adanya kerja sama antara humas dengan internal madrasah seperti kurikulum, kesiswaan, serta sarana prasana, juga dilakukan antar kerjasama dengan pihak eksternal madrasah, menyampaikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan marasah kepada khalayak ramai baik secara langsung ataupun tidak langsung. 3) Evaluasi manajemen humas yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Evaluasi secara langsung dilaksanakan setelah selesainya humas berjalan Sedangkan evaluasi secara tidak langsung dilakukan dibulan bulan tertentu.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	20
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53

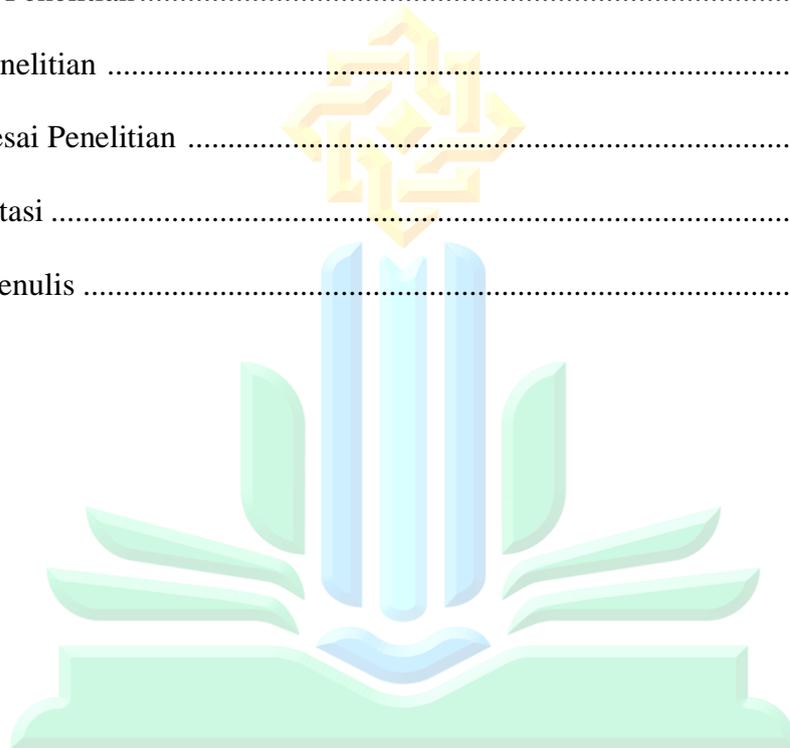
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Teknik Analisis Data.....	58
F. Keabsahan Data.....	60
G. Tahap-tahap Penelitian.....	61
BAB VI PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	64
A. Gambaran Objek Penelitian	64
B. Penyajian Data dan Analisis.....	67
C. Pembahasan Temuan	79
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

Pernyataan keaslian tulisan	94
Pedoman Wawancara	95
Jurnal Penelitian	97
Surat Izin Penelitian	98
Matrik Penelitian	99
Surat Selesai Penelitian	100
Dokumentasi	101
Biodata Penulis	104



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Jumlah Pendidik dan Tendik MAN 2 Jember.....	66
Tabel 4.2 Data Sarana dan Prasarana MAN 2 Jember	67



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Rapat Koordinasi Hubungan Masyarakat	70
Gambar 4.2 Pemberian Infaq Kepada Siswi	75
Gambar 4.3 Pertemuan Humas Dengan Wali Siswa.....	77



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era modern ini persaingan pendidikan semakin meningkat dan berbagai capaian dilakukan dalam merebut perhatian pasar atau konsumen. Dalam hal ini stakeholder eksternal atau cerminan terhadap lembaga pendidikan untuk dapat menarik perhatian masyarakat lembaga berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan yang ditawarkan kepada pelanggan atau masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan. Persaingan peningkatan mutu terjadi karena konsep yang menarik.

Banyaknya minat terhadap dunia pendidikan oleh sebab itu Pemimpin harus mampu bersosialisasi agar program dapat didengar dan dirasakan di hadapan pelanggan maka dari itu pemimpin dituntut untuk memiliki 5 dimensi kompetensi yaitu manajerial, kewirausahaan, supervisi dan hubungan sosial.² Dengan adanya persaingan dunia pendidikan yang semakin tinggi, menuntut output dari lembaga pendidikan sehingga dapat memuaskan pelanggan atau konsumen pendidikan, maka perlu adanya hubungan dengan masyarakat yang baik. Karena bagaimanapun adanya dukungan dan minat masyarakat terhadap pendidikan sangat penting.

Hubungan masyarakat atau yang lebih di kenal humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat

² PMA Nomor 24 Tahun 2018 tentang standar Kepala Sekolah dan Madrasah

memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau lembaga, Humas dalam lembaga pendidikan merupakan rangkaian pengelolaan yang berkaitan dengan kegiatan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang dimaksudkan untuk menjang proses belajar mengajar di lembaga pendidikan bersangkutan sehingga dapat meningkatkan mutu pembelajaran.³

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan sebutan humas memiliki peran yang penting dalam sebuah lembaga pendidikan atau sekolah. Keberadaannya menjadi trend dalam dunia manajemen di Indonesia, ditandai dengan dibentuknya divisi humas baik dalam perusahaan profit maupun non profit. Keberadaannya sangat penting karena ia sebagai penghubung bagi sekolah dengan masyarakat dalam memperkenalkan sekolah seperti memperkenalkan program-program unggulan yang akan dicapai, mempromosikan sekolah kepada para pengguna (masyarakat), menunjukkan keberhasilan peserta didik kepada khalayak ramai khususnya pada orang tua peserta didik sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap lembaga pendidikan. Berkenaan dengan konsep humas sudah diatur oleh Allah dalam Al-Qur'an yaitu: didalam Al-quran: J E M B E R

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: “Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu,yang sepadan)

³ Ira Nur Harini, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam upaya meningkatkan pencitraan sekolah*, Jurnal Inspirasi Pendidikan, Vol 4 No. 4, April 2014, 9.

*dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu.*⁴

Maksud ayat diatas ketika kamu dihormati oleh seseorang, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah penghormatan itu dengan yang sepadan sama halnya dengan Manajemen Humas yakni, apabila manajemen humas memberikan apa dari mereka yang terbaik kepada pelanggan, pasti nantinya pelanggan merasa puas dan akan membalasnya dengan memberikan penilaian baik terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Inti dari hubungan humas dengan seorang kepala sekolah harus selalu mengkomunikasikan apapun yang terkait dengan sekolah dan masyarakat meski hanya hal kecil. Dan selalu mengkomunikasikan bersama untuk mencapai tujuan bagaimana cara memuaskan masyarakat dengan proses pendidikan yang ada maupun hasil prestasi siswa. Dalam UU sisdiknas No 20 Tahun 2003 dipaparkan dengan jelas bahwa masyarakat adalah salah satu sumber pendidikan, pasal 4 ayat 6 berbunyi: pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.⁵ Untuk tujuan pemberdayaan masyarakat, kepala madrasah penentu keberhasilan untuk memberi perhatian kepada peserta didik tentang apa yang terjadi di madrasah, juga kepada orang tua dan masyarakat apa yang dipikirkan dari persoalan pendidikan. Disini manajemen humas seharusnya mampu mewujudkan pendidikan yang efektif dan efisien dengan cara membina

⁴ Usman el-Qurtuby, *Al-Qur'an dan maknanya* (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia, 2016), 91.

⁵ Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003, *tentang sistem pendidikan nasional*, 6.

dan mengembangkan hubungan kerja antara madrasah dengan masyarakat.

Hubungan masyarakat umum sangat penting dalam manajemen pendidikan. Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi pokok dalam manajemen pendidikan yaitu dapat menarik perhatian masyarakat umum sehingga meningkatkan relasi serta Animo masyarakat terhadap lembaga pendidikan tertentu yang akhirnya berdampak bagi lembaga pendidikan, agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.⁶ Ada dua kepentingan kenapa hubungan masyarakat sangat penting dalam manajemen pendidikan yaitu pertama kepentingan sekolah kemenangan sekolah dapat dilihat dari pemberian informasi dari pihak sekolah terhadap kepada masyarakat sehingga masyarakat membentuk opini tersendiri terhadap sekolah. Kedua kepentingan masyarakat dilihat dari segi kepentingan masyarakat yaitu masyarakat dapat mengambil manfaat dan menyerap hasil pemikiran dan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi masyarakat itu sendiri.

Program hubungan sekolah dan masyarakat dalam satu lembaga pendidikan perlu ditingkatkan untuk merupakan salah satu program yang terpenting, karena peningkatan pengajaran staf atau personalia sekolah dalam masyarakat merupakan kesatuan yang saling membutuhkan dan saling mengisi.⁷

Berdasarkan penelitian penelitian yang dilakukan oleh peneliti Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, merupakan madrasah yang sangat

⁶ Hari Gunawan, *administrasi sekolah administrasi pendidikan* (Jakarta: rineka Cipta, 2002), 188

⁷ Mulyono, *manajemen administrasi dan organisasi pendidikan*, (Yogyakarta: ar-ruzz media, 2010), 202.

diminati oleh masyarakat karena memang unggul dalam berbagai hal, baik dalam program-program sekolah ataupun kegiatan lainnya, yang menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini terbukti dari kualitas prestasi madrasah yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, serta selalu mengalami peningkatan peserta didik, yang menjadi bukti bahwa sekolah ini tetap menjadi pilihan masyarakat karena output madrasah menjadi kepuasan pelanggan yang diperoleh oleh masyarakat.

Oleh karena itu di balik *output* madrasah yang menjadi kepuasan pelanggan yang diperoleh oleh masyarakat, pastinya tidak terlepas dari fungsi hubungan masyarakat MAN 2 Jember, yang dilakukan melalui tiga fungsi yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Perencanaan hubungan masyarakat yang dilakukan di MAN 2 Jember dengan membuat program kerja setelah melakukan analisis kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan tujuan sekolah. Pelaksanaan program hubungan masyarakat adalah merealisasikan program kerja dengan melibatkan berbagai komponen-komponen intern maupun ekstern yang dibentuk dalam satu tim dan perorangan. Sedangkan evaluasi program hubungan masyarakat atau pelaporan menurut pernyataan dari Ibu Tien Lufiah yakni di setiap akhir kegiatan dan laporan Melalui rapat warga MAN 2 Jember dalam waktu 3 bulan sekali.⁸

Akan tetapi fenomena yang terjadi saat ini lembaga pendidikan MAN 2 memiliki keadaan humas yang kurang stabil dan sering diistilahkan dengan

⁸ Wawancara dengan Ibu Tien Lufiah selaku Waka Humas. 3 Maret 2022.

layanan mutu yang kurang. Hubungan sosial dengan masyarakat yang menjadi sumber dukungan lembaga tersebut secara kerjasama dengan masyarakat dalam pengembangan proses pendidikan sangat lah rendah, sehingga muncul persepsi masyarakat yang memiliki rasa enggan untuk berpartisipasi. MAN 2 Jember merupakan lembaga yang dinamis, dan konflik terhadap kebudayaan masyarakat di sekitarnya saat ini sering terjadi hubungan yang kurang harmonis antara lembaga pendidikan terhadap masyarakat maupun sebaliknya, hal ini jelas disebabkan oleh beberapa faktor yang menyebabkan keretakan hubungan yang memungkinkan masyarakat memiliki rasa enggan untuk meningkatkan aspirasi dari masyarakat kepada lembaga, sehingga timbulnya kesenjangan hubungan antara sekolah dengan masyarakat sebagai pelanggan. Hal ini juga menyebabkan batasan antara lembaga masyarakat internal maupun eksternal kurang maksimal. Tidak hanya itu keretakan ini terjadi karena manajemen madrasah yang pengelolaannya kurang maksimal. Madrasah yang kurang maksimal dalam merencanakan, memaksimalkan dan mengevaluasi manajemen humas. Peran manajemen yang kurang maksimal sangat berpengaruh terhadap masyarakat yang sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri.

Akan tetapi dengan permasalahan yang ada uniknya peneliti menemukan keunikan pada madrasah ini yaitu dari berbagai sekolah dan madrasah yang ada di jember, madrasah ini merupakan madrasah yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada

tanggal 11 Januari 2022, Peneliti meneliti dan terlibat langsung program pemasaran yang ada di MAN 2 Jember, yakni program Bakti social, yang mana bakti sosial tersebut memang sengaja di adakan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan Madrasah, terlihat antusias dari masyarakat yang berarti menandakan, masyarakat tersebut merasa puas dengan program bakti sosial tersebut.⁹ Di perkuat dengan pernyataan waka humas, masyarakat juga antusias dengan program tersebut yang menandakan bahwa mereka merasa puas dengan adanya Bakti social tersebut.¹⁰

Tidak hanya itu madrasah selalu menjaga kekuatan lembaga dalam memegang prinsip dan nilai filosofi pendidikan seperti menguatkan pendidikan akhlak, cerdas dan terampil. Sebagai pendukung lainnya menerapkan kedisiplinan, ketertiban serta menjaga kualitas output peserta didik yang berhasil dalam mencapai cita-cita kehidupan. Inilah yang menjadi kepercayaan pelanggan, sehingga sekolah terus menjunjung nilai layanan penddikan baik layanan akademik, layanan bimbingan dan layanan-layanan pendidikan lainnya.

Dengan demikian hubungan Masyarakat di MAN 2 Jember dapat berkembang lebih baik tidak lepas dari kerja keras praktisi Hubungan Masyarakat humas dalam membina dan menjalin komunikasi dengan berbagai pihak yang menjadi stakeholder eksternal tersebut. Disamping itu didukung oleh minat siswa yang masuk di MAN 2 Jember lebih banyak daripada yang masuk SMA karena nilai-nlai keagamaan yang lebih terjamin.

⁹ Observasi MAN 2 Jember, 11 Januari 2022

¹⁰ Wawancara Tien Lutfiyah, 12 Januari 2022

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam terkait manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan judul “Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021/2022”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana konsep perencanaan humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember tahun ajaran 2021/2022?
2. Bagaimana pola pelaksanaan humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021/2022?
3. Bagaimana model evaluasi humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021/2022?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian.¹¹ Adapun secara singkat tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan konsep perencanaan humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.
2. Untuk mendeskripsikan pola pelaksanaan humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

¹¹ Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2021), 37.

3. Untuk mendeskripsikan teknik evaluasi humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat keseluruhan.¹² Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan menambah dan memperkaya khazanah keilmuan di bidang pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam bidang Manajemen humas.
- b. Memberikan sumbangan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan Manajemen humas, sehingga tujuan dari pendidikan dapat tercapai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini diharapkan memberikan pengalaman yang cukup besar karena melakukan penelitian secara langsung dan dapat mengetahui wawasan tentang Manajemen humas.
- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penulisan karya ilmiah baik secara teori maupun praktek.

¹² Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmia*, 39.

b. Bagi lembaga yang diteliti

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi bagi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember untuk meningkatkan serta memperhatikan Manajemen humas agar dapat senantiasa meningkatkan kualitas madrasah.
- 2) Sebagai acuan bagi segenap pihak pihak yang terlibat dalam Manajemen humas guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini maka bisa dijadikan bahan pertimbangan atau masukan yang dapat diambil untuk dijadikan acuan bagaimana Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan bagi masyarakat.

E. Definisi Istilah

Judul yang dibahas dalam penelitian ini adalah “ *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember Periode 2021/2022*” untuk menghindari kesalah pahaman terhadap kata-kata yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis terlebih dahulu mengemukakan beberapa kata yang berkaitan dengan judul tersebut:

1. Manajemen Humas yang dimaksud adalah tentang bagaimana peran manajemen humas sebagai penghubung lembaga pendidikan dengan warga didalam (guru, karyawan, dan siswa), dan warga dari luar (Wali murid, masyarakat, instansi luar, dan partner sekolah).

2. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah lembaga, perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan, Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif, penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan uraian kata tersebut, maka dapat dipaparkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah bagaimana humas atau hubungan masyarakat sebagai penghubung antara lembaga pendidikan dengan wali murid sehingga wali murid sebagai pelanggan disini mendapatkan kepuasan, baik dari pelayanan dari lembaga tersebut ataupun dari produk yang telah dihasilkan. Bukan hanya itu nantinya lembaga pendidikan pastinya akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan ataupun produk yang akan dihasilkan kedepannya, guna mempertahankan kepuasan dari pelanggan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat skripsi tentang Manajemen Humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang dikemukakan secara beraturan dari bab per bab dengan sistematis, dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah mengetahui gambaran isi skripsi secara global.

Skripsi yang akan peneliti tulis terdiri dari lima bab, secara garis besarnya adalah sebagai berikut: Bab satu pendahuluan merupakan

pengantar tentang topik dan garis besar.¹³

Bab satu yang terdiri dari latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab dua kajian kepustakaan merupakan tinjauan tentang literatur yang relevan.¹⁴ Bab ini terdiri dari kajian terdahulu yang memuat penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan kajian teori yang digunakan sebagai perspektif oleh peneliti. Telaah kepustakaan memaparkan tentang kajian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai landasan terciptanya penelitian ini. Dengan memberikan persamaan dan perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Bab ini berfungsi untuk landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisis data yang diperoleh.

Bab tiga merupakan penyajian metode penelitian yang digunakan oleh peneliti. Di dalamnya berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan terakhir adalah tahap-tahap penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Bab empat merupakan penyajian data dan analisis yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian secara empiris yang terdiri dari gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta diakhiri dengan pembahasan temuan. Bab ini berfungsi sebagai bahan kajian untuk

¹³ Creswell John W, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih di antara Lima Pendekatan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 315.

¹⁴ Creswell John W, 316.

memaparkan data yang diperoleh guna menemukan kesimpulan.¹⁵

Bab lima penutup merupakan bab terakhir atau penutup kreatif yang berbicara tentang esensi dari studi tersebut dan inspirasinya bagi peneliti.¹⁶ Di dalamnya berisi kesimpulan dan saran-saran. Bab ini untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian berupa kesimpulan, dengan kesimpulan ini akan dapat membantu makna dari penelitian yang telah dilakukan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁵ Creswell John W, 316.

¹⁶ Creswell John W, 316.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan penelitian yang akan dilakukan, dan juga demi menjaga keoriginalan penelitian ini, maka penulis mengambil kajian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eka Khoiru Nisa, dan Demas Hasman Nugraha, yang berjudul Implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan Hubungan baik antara sekolah dengan Wali siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang, bahwa pelaksanaan Manajemen Humas SD IT Harapan Bunda dalam Meningkatkan Hubungan Baik antara Sekolah dengan Wali Siswa. Dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan SD IT Harapan Bunda selalu ada komunikasi baik itu dengan pihak internal maupun eksternal. Setiap tahun SD IT Harapan Bunda mempunyai tahapan dalam membawa anak-anaknya untuk mengikuti lomba yang ada di luar sekolah. Pelaksanaan bekerjasama dengan kesiswaan yaitu ketika membawa anak-anaknya mengikuti lomba- lomba yang ada di luar karena kesiswaan bertugas mendampingi selain itu juga membutuhkan verifikasi internal supaya anak-anak benar-benar siap ketika mengikuti lomba.¹⁷

¹⁷ Eka Khoiru Nisa, dan Demas Hasman Nugraha, (*Implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan Hubungan baik antara sekolah dengan Wali siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang*), Tahun 2014.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Hakim, yang berjudul *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)*, bahwa kepemimpinan dalam sebuah Lembaga juga merupakan sentral dari semua kegiatan. Seorang kepala sekolah sebagai pemimpin merupakan pengelola dan pengendali utama dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditargetkan, bahkan dalam mengembangkan Lembaga Pendidikan seorang pemimpin menjadi faktor penentu keberhasilan dari pengembangan Lembaga tersebut.¹⁸
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ira Nur Harini dengan judul *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi kasus di SMP Al- Hikmah Surabaya)*, berdasarkan temuan penelitian di SMP Al- Hikmah Surabaya menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan humas melibatkan melibatkan semua pengelola sekolah. (2) Kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat program tahunan dan perencanaan humas dalam kegiatan sekolah adalah meng-agendakan semua pelaksanaan humas. (3) Dalam program humas terdapat beberapa program yang bekerjasama dengan orang tua wali murid maupun masyarakat.¹⁹
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, yang berjudul *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi*

¹⁸ Muhammad Nur Hakim, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)*, Tahun 2019.

¹⁹ Ira Nur Harini, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi kasus di SMP Al- Hikmah Surabaya)*, Tahun 2019.

Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang, berdasarkan penemuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) Menganalisis keadaan dan kebutuhan masyarakat, (2) Menganalisis keadaan ekonomi masyarakat (3) Merancang kegiatan atau program sekolah (4) Merencanakan biaya yang dihabiskan dalam proses merealisasikan.

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Hakim, yang berjudul Manajemen Humas dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto), berdasarkan penemuan penelitian Sekolah sebagai lembaga pendidikan dituntut untuk dapat mewujudkan sumber daya manusia tingkat tinggi yang harus mampu mengarahkan seluruh peserta didiknya agar dapat memiliki kompetensi dibidangnya agar mereka dapat mempunyai pandangan visioner sebagai motor penggerak dalam kehidupannya. Sedangkan masyarakat dalam keterlibatannya di dunia pendidikan menentukan tujuan, strategi dan perwakilannya dalam pelaksanaan kebijakan sebagai bentuk kepedulian masyarakat dalam keseluruhan proses dan pengembangan masyarakat sesuai dengan arti pembangunan suatu bangsa itu sendiri. Oleh karena itu program humas harus dilaksanakan secara harmonis.

Dari beberapa kajian terdahulu yang telah peneliti sampaikan di atas, untuk lebih memudahkan pembaca memahami kajian terdahulu tersebut peneliti membuat tabel penelitian terdahulu seperti di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Eka Khoiru Nisa, dan Demas Hasman Nugraha, (Implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan Hubungan baik antara sekolah dengan Wali siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang)	Sama sama bertujuan meningkatkan kualitas hubungan dengan wali siswa, dan kepuasan pelanggan	Lokasi penelitiannya berbeda	Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada sejumlah wali siswa yang menjadi sampel, peneliti melakukan analisis data yang merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah untuk menjawab masalah penelitian. Berdasarkan analisis data tersebut peneliti dapat interprestasikan bahwa kegiatan yang mampumeningkatkan hubungan antara sekolah dengan orang tua/ wali siswa dan juga peran humas di suatu lembaga pendidikan SD IT Harapan Bunda Semarang termasuk kriteria aspek intruksional sangat baik
2	Muhammad Nur Hakim, Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)	Sama sama meneliti peran manajemen humas Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif	Variabel Y berbeda. Lokasi penelitiannya berbeda	Melihat hasil penelitian di SMKN 1 Dlanggu menunjukkan bahwa kepemimpinan dalam sebuah lembaga juga merupakan sentral dari semua kegiatan. Seorang kepala sekolah sebagai pemimpin merupakan pengelola dan pengendali utama dalam mencapai

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				suatu tujuan yang telah ditargetkan, bahkan dalam mengembangkan lembaga pendidikan seorang pemimpin menjadi faktor penentu keberhasilan dari pengembangan lembaga tersebut.
3	Ira Nur Harini, (Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi kasus di SMP Al- Hikmah Surabaya)	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif	Konsep penelitiannya berbeda. Lokasi penelitiannya berbeda	1. Pelaksanaan hubungan masyarakat (humas). 2. Evaluasi hubungan masyarakat (humas). 3. Usaha-usaha yang dilakukan (humas). 4. Evaluasi (humas).
4	Nurhasanah, Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kepanjen Kabupaten Malang	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif Sama-sama meneliti Manajemen Humas	Lokasi Penelitian berbeda Variabel Y berbeda	1. Menganalisis keadaan dan kebutuhan masyarakat 2. Menganalisis keadaan ekonomi masyarakat 3. Merancang kegiatan atau program sekolah 4. Merencanakan biaya yang dihabiskan dalam proses merealisasikan.
5	Muhammad Nur Hakim, Manajemen	Metode yang digunakan	Lokasi Penelitian	Sekolah sebagai lembaga pendidikan

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Humas dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)	adalah metode penelitian kualitatif	berbeda Variabel Y berbeda	dituntut untuk dapat mewujudkan sumber daya manusia tingkat tinggi yang harus mampu mengarahkan seluruh peserta didiknya agar dapat memiliki kompetensi dibidangnya agar mereka dapat mempunyai pandangan visioner sebagai motor penggerak dalam kehidupannya. Sedangkan masyarakat dalam keterlibatannya di dunia pendidikan menentukan tujuan, strategi dan perwakilannya dalam pelaksanaan kebijakan sebagai bentuk kepedulian masyarakat dalam keseluruhan proses dan pengembangan masyarakat sesuai dengan arti pembangunan suatu bangsa itu sendiri. Oleh karena itu program humas harus dilaksanakan secara harmonis.

Berdasarkan lima penelitian di atas dapat disimpulkan, bahwa tidak ada satupun penelitian yang memiliki fokus penelitian yang sama dengan peneliti. Jenis penelitian sama, yaitu kualitatif. Objek atau analisis peneliti adalah MAN 2 Jember, sedangkan peneliti yang lain berbeda unit analisisnya. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang akan peneliti kaji

merupakan sesuatu yang baru dan layak untuk diteliti. penelitian ini tentang Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember, peran manajemen humas dalam peningkatan kualitas sekolah, ternyata sudah membawa *image* yang baik di kalangan masyarakat, MAN 2 Jember mempunyai daya Tarik yang cukup tinggi kepada para pelanggannya, tentunya ketika ada kenaikan, pasti ada faktor-faktor yang menjadi pelanggan terpuaskan.

B. Kajian Teori

Manajemen Hubungan Masyarakat atau yang disebut dengan Humas, memiliki sejumlah tugas dan tanggung jawab, Untuk bisa menjalankan fungsinya secara optimal, Humas perlu menerapkan beberapa konsep humas yang tepat.

1. Manajemen Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Humas

Manajemen Humas terdiri dari dua kata yaitu, Manajemen dan Humas. Manajemen berasal dari kata “*manage*” atau “*managiare*” berarti melatih kuda dalam mengalahkan kakinya. Pengertian manajemen terkandung dua kegiatan yaitu kegiatan pikir (*mind*) dan kegiatan tindak laku (*action*). Menurut Ngalim Purwanto manajemen adalah proses untuk menyelenggarakan atau mengawasi suatu tujuan tertentu. Sedangkan Arifin Abdurrachman mengemukakan bahwa manajemen adalah kegiatan-kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran dan tujuan pokok yang telah ditentukan

dengan menggunakan orang-orang pelaksana.²⁰

Secara etimologis, “hubungan masyarakat” diterjemahkan dari perkataan bahasa Inggris *public relation*, yang berarti hubungan sekolah dengan masyarakat ialah hubungan timbal balik antara suatu organisasi (sekolah) dan masyarakat. Namun, terdapat beberapa teori tentang komunikasi yang dirumuskan oleh beberapa ahli, diantaranya adalah:

1) *The British Institute of Public Relations*

Suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan masyarakatnya.²¹

2) Onong Uchjana Effendy

Hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.²²

3) Morisan

Humas merupakan ilmu sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi, yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik

²⁰ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, (Malang:UMM Press, 2010), 17

²¹ Morisan, *Manajemen Publik Relations*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2008), 7.

²² Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2006), 23.

untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik.²³

4) Suharsimi Arikunto

Humas merupakan fungsi yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau antara lembaga pendidikan dengan warga di dalam dan masyarakat luar. Masyarakat adalah orang, lembaga, badan pemerintah dan swasta, pasar, toko dan lain sebagainya.²⁴

Membahas terkait humas pasti ingatan kita akan tertuju pada hal yang berhubungan dengan komunikasi, konferensi pers, informasi, *public relation*, dan semacamnya. Secara garis besar agar dapat menyeimbangkan dan menyamakan visi lembaga pendidikan dengan masyarakat perlu adanya pengelolaan hubungan antara lembaga dan masyarakatnya.²⁵ agar terciptanya hubungan yang harmonis, sehingga nantinya masyarakat bisa memberikan masukan, kritik ataupun saran dalam lembaga pendidikan kedepannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas manajemen humas adalah suatu komunikasi dua arah antara suatu lembaga dengan masyarakat untuk melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta evaluasi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Manajemen Humas menurut Mc

²³ Morisan, *Manajemen Publik Relations*, 6.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 361.

²⁵ Samsuni Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 2017, 105.

Elreath dalam bukunya Rosady Ruslan adalah:

“Managing public relations means researching, planing, implementing and evaluating an array of comunication activities sponsored by the organization; from small group meetings to international satellite linked press conference, from simple brochures.”²⁶

Manajemen humas berarti mencakup penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi: mulai dari pertemuan kelompok kecil kecilan, hingga berkaitan dengan konfrensi pers internasional melalui satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui media yang ada, seperti pamflet, baliho, televisi, sosial media dan lain sebagainya.

Dari beberapa pengertian maka dapat peneliti simpulkan bahwa hubungan masyarakat merupakan suatu kegiatan komunikasi untuk menumbuhkan hubungan kerjasama yang baik dengan pihak luar atau lainnya untuk mendukung dalam mencapai tujuan yang direncanakan.

b. Dasar dan Tujuan Manajemen Humas

Tujuan humas adalah untuk memastikan bahwa kiprah dari manajemen humas tersendiri bisa selalu dimengerti oleh pihak lain yang berkepentingan, seperti khalayak umum atau publik. Menurut E. Mulyasa, tujuan utama yang ingin dicapai dengan mengembangkan kegiatan Humas adalah meningkatkan pemahaman

²⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: RajawaliPres, 2008), 31.

masyarakat tentang tujuan serta sasaran yang ingin direalisasikan sekolah, meningkatkan pemahaman sekolah tentang keadaan serta aspirasi masyarakat tersebut terhadap sekolah, meningkatkan usaha orang tua siswa dan guru-guru dalam memenuhi kebutuhan anak didik serta meningkatkan kuantitas serta kualitas bantuan orang tua siswa dalam kegiatan pendidikan sekolah, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran serta mereka dalam memajukan pendidikan di sekolah dalam era pembangunan, terpeliharanya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah serta apa yang dilakukan oleh sekolah, pertanggung jawaban sekolah atas harapan yang dibebankan masyarakat kepada sekolah, dukungan serta bantuan dari masyarakat dalam memperoleh sumber-sumber yang diperlukan untuk meneruskan dan meningkatkan program sekolah.²⁷

Sedangkan menurut T Sianipar didalam bukunya Purwanto meninjau tujuan hubungan masyarakat melalui sudut kepentingan kedua lembaga tersebut, yakni kepentingan sekolah dan kepentingan masyarakat itu sendiri.²⁸

Ditinjau dari kepentingan sekolah, penyelenggaraan hubungan sekolah dan masyarakat bertujuan untuk:

- 1) Memelihara kelangsungan hidup sekolah

²⁷ E. Mulyasa, Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru, (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya,2008), 178.

²⁸ Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*,(Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2004), 189-190

- 2) Meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan
- 3) Memperlancar proses belajar mengajar
- 4) Memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah

Sedangkan ditinjau dari kebutuhan masyarakat, tujuan hubungan masyarakat dengan sekolah adalah untuk:

- 1) Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang mental spiritual.
- 2) Memperoleh bantuan sekolah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
- 3) Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat.
- 4) Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang makin meningkatkan kemampuannya.²⁹

Dengan adanya hubungan masyarakat diharapkan terjadi saling pengertian, akibatnya bisa memunculkan sikap kerjasama yang baik antara masyarakat dengan pihak sekolah untuk menanggulangi masalah-masalah pendidikan yang dihadapi oleh kedua belah pihak. Jadi pada dasarnya tujuan diselenggarakannya manajemen hubungan masyarakat adalah untuk:

- 1) Mencegah kesalahpahaman (*to prevent misunderstanding*)

²⁹ Ngalim Purwanto, 189-190.

- 2) Mendapatkan hubungan dan bantuan moral maupun finansial yang dibutuhkan bagi pengembangan sekolah (*to secure financial support*)
- 3) Menjalin kerjasama dalam pembuatan kebijakan baru (*to secure cooperation in policy making*).³⁰

Hubungan masyarakat atau dikenal dengan terma “humas” memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan mutu lembaga pendidikan. Masyarakat di sini, bisa orang tua murid, masyarakat umum ataupun pihak lain yang berada di lingkungan sekitar sekolah. Humas berkedudukan sangat penting. Dengan adanya humas, kesuksesan dan keberhasilan sebuah institusi akan dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Bahkan banyak disebutkan bahwa keberhasilan yang dilakukan lembaga pendidikan tergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap pekerjaan dan tindakan itu. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sebuah lembaga pendidikan, maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan lembaga tersebut. Terutama bila lembaga tersebut melakukan *opened management* (manajemen terbuka).³¹

Pada dasarnya, humas pendidikan meliputi segala pembicaraan mengenai hubungan masyarakat luas yang pesannya berupa masalah-masalah pendidikan. Jenis hubungan sekolah dengan masyarakat dapat digolongkan menjadi 3 jenis, yaitu :

³⁰ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 75.

³¹ Baharuddin, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang : UIN Maliki Press, 2010), 39.

- 1) Hubungan edukatif, merupakan hubungan kerjasama dalam hal mendidik murid, antara guru di sekolah dan orang tua di dalam keluarga. Hubungan ini dimaksudkan agar tidak terjadi perbedaan prinsip dan pertentangan yang mengakibatkan keragu-raguan pendirian dan sikap pada anak.
- 2) Hubungan kultural, merupakan usaha kerjasama antara sekolah dengan masyarakat yang memungkinkan adanya sikap saling membina dan mengembangkan budaya. Misalnya kegiatan kurikulum di sekolah disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan masyarakat.
- 3) Hubungan institusional, merupakan hubungan kerjasama antara pihak sekolah dengan lembaga atau instansi lain, baik swasta maupun pemerintah.³²

Dalam kegiatan humas terkandung suatu kegiatan komunikasi. Jika ditinjau dari segi komunikasi, maka jenis humas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- 1) Komunikasi formal, yaitu komunikasi yang dilakukan oleh petugas-petugas yang ditunjuk oleh lembaga pendidikan untuk melakukan kegiatan humas. Kegiatan ini dilakukan secara sistematis, terencana tujuannya dan dinyatakan dengan jelas. Hal tersebut bisa dilakukan dengan melaksanakan pertemuan secara resmi dengan mengundang orang tua siswa ke sekolah.

³² Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, 193.

2) Komunikasi informal, yaitu semua pemindahan gagasan atau ide yang dilakukan melalui jalur yang tidak direncanakan terlebih dahulu. Komunikasi informal memiliki keuntungan, antara lain:

- a) Penyebaran informasi dapat langsung kepada tujuannya, karena tidak perlu melalui prosedur tertentu.
- b) Tidak mengenal batas-batas organisasi sehingga lebih fleksibel.
- c) Komunikasi berlangsung dalam suasana yang akrab, dengan lebih banyak penjelasan yang rinci,
- d) Tidak mengenal batas waktu. Dalam pelaksanaannya, komunikasi informal biasa dilakukan oleh para guru dan staf sekolah lainnya secara tidak resmi, dengan santai. Hal ini memberi kesempatan untuk memperbincangkan persoalan yang dapat segera dijawab serta untuk membina hubungan yang kelak dapat memperlancar pertemuan-pertemuan resmi, jika diperlukan.³³

c. Fungsi Manajemen Humas

Fungsi dari manajemen humas bisa dikatakan berjaya secara optimal apabila berada langsung di bawah pimpinan tertinggi pada sebuah pendidikan tersebut. Fungsi manajemen humas dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi yang

³³ Daryanto, Administrasi Pendidikan, (Jakarta:Rineka Cipta, 2010), 78.

diwakilinya dengan masyarakat sebagai sasaran pada akhirnya dapat menentukan sukses atau tidaknya tujuan dan citra yang hendak dicapai oleh organisasi yang bersangkutan. Hal tersebut sesuai dengan inti sari definisi kerja humas.

Manajemen hubungan masyarakat merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama.

Fungsi atau aktivitas kegiatan organisasi adalah untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, menentukan struktur kerja atas dasar kebutuhan-kebutuhan dalam mencapai tujuan.²⁶ Pada dasarnya fungsi manajemen humas tidak jauh berbeda dengan fungsi manajemen secara umum. Fungsi ini sangat berkaitan dengan tujuan manajemen humas, di mana tujuan itu menjadi hasil akhir, titik akhir atau segala sesuatu yang akan di capai. Dedy Jamaludin Malik berpendapat bahwa fungsi humas adalah membantu manajemen dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan berbagai macam publik.³⁴

³⁴ Dedy Djamiluddin Malik, *Humas Membangun Citra dengan komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 13.

Fungsi atau dalam bahasa Inggris *function*, berarti penampilan, perbuatan, pelaksanaan, atau kegiatan. Humas dalam suatu lembaga dikatakan berfungsi apabila Humas itu menunjukkan kegiatan yang jelas. Yang bisa dibedakan dari kegiatan lainnya. Dalam konsepnya fungsi humas adalah :

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Membina hubungan masyarakat yang harmonis antara organisasi dengan *public intern* dan *public ekstern*,
- 3) Menciptakan kombinasi dua arah dengan penyebaran informasi dan organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi. Melayani publik dengan menasehati pimpinan organisasi dengan kepentingan umum.³⁵

Fungsi fungsi manajemen humas sama seperti kegiatan manajemen humas pada umumnya. George R. Terry merumuskan fungsi fungsi manajemen sebagai POAC (*Planing, Organizing, Actuating, Controlling*). Tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada (*planning*) perencanaan, (*actualing*) pelaksanaan dan *controlling* yang bisa disebut dengan pengawasan atau evaluasi.

³⁵ H. Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2000), 20.

1) Perencanaan (*Planing*)

Perencanaan atau yang biasa disebut *planing* pada dasarnya adalah sebuah kegiatan yang hendak atau akan dikerjakan, agar apa yang diinginkan sesuai dengan harapan. Perencanaan adalah langkah awal dalam seluruh fungsi manajemen. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Rencana strategis (*strategic planing*) merupakan rencana yang mencakup tujuan jangka panjang dan bersifat umum yang ingin dicapai perusahaan. Berfikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau akan menghalangi tercapainya tujuan, serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan.³⁶

Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahapan, yaitu :

- a) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan, perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan. Tanpa adanya rumusan tujuan yang jelas, sebuah lembaga akan menggunakan sumber daya yang kurang efektif.
- b) Merumuskan keadaan saat ini, pemahaman akan kondisi

³⁶ Morisan, *Manajemen Publik Relations*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2008), 152.

saat ini dari tujuan yang hendak dicapai sangat penting untuk tujuan dan rencana waktu yang akan datang.

- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, perlu pemahaman tentang faktor lingkungan internal dan eksternal yang digunakan dalam mengukur kemampuan dalam mencapai tujuan.
- d) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan, digunakan untuk mengembangkan berbagai alternatif kegiatan dalam mencapai tujuan.³⁷

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, perencanaan program humas tidak terlepas dari perencanaan program kerja secara keseluruhan yaitu :

- a) Identifikasi masalah
- b) Perumusan masalah
- c) Perumusan tujuan
- d) Analisis dan seleksi alternatif pemecahan masalah
- e) Identifikasi sumber penunjang/hambatan, untuk perumusan masalah, perumusan tujuan dan analisis seleksi alternatif pemecahan masalah.
- f) Penyusunan program
- g) Menyusun jadwal pertemuan dan kegiatan tahunan.³⁸

³⁷ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta:BPPE-Yogyakarta,1984), 79.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta,2016), 367-368.

Dalam penyusunan perencanaan program humas, harus terdapat hubungan erat antara tujuan program yang ditetapkan dengan sasaran yang dituju dan strategi yang dipilih. Hal yang terpenting adalah bahwa strategi dipilih untuk mencapai suatu hasil yang dinyatakan dalam tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya perencanaan harus benar-benar berpijak pada fakta. Fakta adalah kenyataan, baik berupa hal yang dilihat sendiri ataupun keterangan yang didapat dari sumber lain.³⁹

Untuk itu, diperlukan informasi mengenai hasil evaluasi humas pada periode sebelumnya. Sehingga semua masalah yang muncul dan mungkin akan menghambat tujuan dapat diatasi. Selain berdasarkan fakta dan hasil evaluasi, perencanaan program humas juga membutuhkan komunikasi intensif antara pihak lembaga pendidikan dengan masyarakat

guna menjalin kerjasama yang harmonis. Komunikasi itu dilakukan dalam rangka menentukan tujuan kerjasama, bentuk kerjasama dan bidang kerjasama yang akan dilakukan.

a) Tujuan kerjasama antara sekolah dengan orang tua siswa usaha kerjasamayang dilakukan bertujuan untuk:

(1) Saling membantu dan saling mengisi. Sekolah bisa memberikan informasi pada orang tua siswa

³⁹ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung:PTRemaja Rosdakarya,2006), 100.

mengenai perkembangan ketaqwaan, perkembangan kecerdasan dan keterampilan, perkembangan budi pekerti, perkembangan tingkah laku, pergaulan serta kelemahan dan kelebihan siswa.

(2) Bantuan keuangan

(3) Mencegah munculnya perbuatan kurang baik.

b) Bentuk kerjasama antara sekolah dengan orang tua siswa

Usaha kerja sama yang dilakukan dapat dilakukan dengan:

(1) Melalui pertemuan misalnya penerimaan siswa baru, kegiatan wisuda, penyerahan rapot, serta pertemuan-pertemuan lain yang membicarakan tentang perkembangan siswa di sekolah.

(2) Ceramah ilmiah, bazar, malam tutup tahun, dan sebagainya.

c) Bidang kerjasama yang dilakukan. Beberapa hal penting

yang masuk dalam rencana hubungan kerjasama antara sekolah dengan orang tua siswa, yaitu:

(1) Bidang pendidikan moral, misalnya pengawasan terhadap siswa yang membolos, berbohong, tidak tertib, suka berkelahi, suka mencuri, suka menggoda lawan jenis.

(2) Bidang pengembangan bakat, dilakukan apabila nampak bakat yang menonjol dan dapat dikembangkan.

(3) Bidang pengajaran, misalnya dengan mengawasi mengerjakan PR, tugas bersama, tugas kelompok, kesulitan belajar, kelambatan berfikir, dsb.

d) Pembinaan jasmani, misalnya penyakit yang diderita anak.⁴⁰ Adapun bentuk strategi hubungan masyarakat sendiri diantaranya berupa laporan orang tua murid, bulletin bulanan, surat kabar, pameran sekolah, kunjungan kerumah wali murid, penjelasan oleh staf sekolah, radio serta laporan tahunan.⁴¹

2) Pegorganisasian (*Organizing*)

Dalam perencanaan ini berdasar teori dari George R. Terry. Perencanaan adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang dan juga penetapan fungsi, wewenang dan juga tanggung jawab masing-masing, sehingga terciptanya tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama di awal. Menurut Syaiful Sagala, pengorganisasian dapat diartikan sebagai kegiatan membagi tugas pada orang-orang yang terlibat dalam kerjasama pendidikan. Kegiatan pengorganisasian tersebut dilaksanakan untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip pengorganisasian.⁴²

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 361-362

⁴¹ Yosali Iriantara, *Manajemen Strategis Public Relations*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 12.

⁴² H. Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta,

Prinsip pengorganisasian meliputi:

- a) Memiliki tujuan yang jelas.
- b) Terdapat kesatuan arah sehingga dapat terwujud kesatuan tindakan dan pikiran.
- c) Terdapat keseimbangan antara wewenang dengan tanggung jawab.
- d) Terdapat pembagian tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, keahlian dan bakat masing-masing.
- e) Bersifat relatif permanen, dan terstruktur sesederhana mungkin, sesuai kebutuhan, koordinasi, pengawasan, dan pengendalian.
- f) Adanya tanggung jawab serta tata kerja yang jelas dalam struktur organisasi.⁴³

Pengorganisasian pada semua komponen sekolah adalah pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat. Oleh karena

itu, tugas-tugas mereka perlu dipahami dan ditata, sehingga penyelenggaraan hubungan sekolah dengan masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien.⁴⁴

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau *Actuating*, berarti merangsang atau melaksanakan tugas dan juga antusias dengan kemauan yang

2000), 49.

⁴³ Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004), 17.

⁴⁴ Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, (Jakarta:PT. Rieneka Cipta, 2004), 15.

baik. *Actuating* juga memiliki arti menggerakkan, yang mana maksud dari menggerakkan di sini adalah mampu menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadarannya sendiri dan merasa bahwa tugas adalah kewajiban bagi dirinya, supaya terciptanya tujuan organisasi yang telah disepakati diawal.

Pelaksanaan menejemen humas yakni meliputi bagaimana kerjasama yang dilakukan oleh humas dengan internal madrasah seperti kepada kepala sekolah, kesiswaan, aka kurikulum, dan sebagainya. Kemudian juga bagaimana kerjasama antar humas dengan pihak eksternal seperti wali murid dan masyarakat luas.

Dalam melaksanakan tugas dan juga tanggung jawab tersebut, pastinya di perlukan sebuah komunikasi yang sangat baik, komunikasi bisa disebut suatu proses penyampaian berita

dari suatu sumber berita ke orang lain. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk nonverbal (non kata-kata), tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa kedua belah pihak yang berkomunikasi punya suatu simbol yang sama.⁴⁵

⁴⁵ Deddy Mulyana, *Komunikasi Efektif : Suatu Pendekatan Lintas Budaya*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2008), 3.

4) Evaluasi

Evaluasi merupakan saduran dari bahasa Inggris "evaluation" yang diartikan sebagai penaksiran atau penilaian.⁴⁶

Nurkencana (1983) menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Sementara Raka Joni (1975) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses untuk mempertimbangkan sesuatu barang, hal atau gejala dengan mempertimbangkan beragam faktor yang kemudian disebut *Value Judgment*. Maka dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarakan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu. Dalam kelompok, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan eektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.⁴⁷Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya.

Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan penggiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi.⁴⁸ Evaluasi mempunyai peran penting dalam sebuah organisasi, tanpa evaluasi kita tidak akan pernah tau apakah lembaga kita sedang berkembang ataupun sedang

⁴⁶ Curtis, Dan B; Floyd, James J.; Winsor, Jerry L. Komunikasi Bisnis dan Profesional. Remaja Rosdakarya, Bandung. 1996. Hal 414

⁴⁷ Duncan, Tom. 2005. Principles of Advertising & IMC. Second Edition. Mc.Graw-Hill. Bab 22.

⁴⁸ M. Sobry Sutikno, *Maajemen Pendidikan : Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan Yang Unggul*, (Lombok:Holistica,2012), 137

kurang baik. Kegiatan evaluasi sangat strategis dalam upaya menentukan arah kebijakan selanjutnya bagi lembaga pendidikan.

Evaluasi yang dilaksanakan akan berimplikasi pada kemajuan madrasah bila evaluasi dilakukan secara obyektif tanpa adanya intervensi dari sekolah terhadap opini publik dalam menentukan arah jawabannya akan suatu lembaga pendidikan yang ada di sekitarnya. Kemudian ditindak lanjuti dengan program-program baru yang telah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam program pelaksanaan evaluasi.

Pada dasarnya kegiatan evaluasi pelaksanaan program humas bertujuan untuk mengetahui implikasi suatu lembaga pendidikan terhadap masyarakat dalam berbagai hal. Sedangkan fungsi evaluasi dalam pelaksanaan humas yaitu :

- a) Berfungsi selektif. Dengan adanya evaluasi, pihak sekolah memiliki cara untuk mengadakan seleksi terhadap kinerjanya.
- b) Berfungsi diagnostik. Bila menggunakan alat evaluasi yang memenuhi syarat, maka dengan melihat hasilnya sekolah bisa mengetahui kelemahan yang dimilikinya. Ketika kelemahan telah teridentifikasi maka sekolah akan mudah mencari alternatif dalam pemecahan masalah yang dialami melalui berbagai cara, tergantung tingkat kelemahan dan

kebutuhan sekolah serta masyarakat.

- c) Berfungsi sebagai pengukur keberhasilan.
- d) Untuk mengetahui sejauh mana suatu program berhasil diterapkan dan kemudian ditindak lanjuti dengan pengembangan program jika memungkinkan.⁴⁹

Jika dilihat dari fungsi-fungsi manajemen tersebut, maka fungsi atau komponen dalam pelaksanaan manajemen humas antara lain:

1) Perencanaan hubungan masyarakat

Menurut Nasution perencanaan hubungan masyarakat dalam pendidikan merupakan menetapkan kegiatan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, beberapa orang dan berapa jumlah biayanya. Hal ini sama seperti dikemukakan oleh Bafadal yang menyatakan bahwa perencanaan ditentukan tujuan menyusun prosedur dan strategi

dan pendekatan hubungan masyarakat yang digunakan masing-masing sasaran. Perencanaan hubungan masyarakat dalam pendidikan dapat dibuat berdasarkan rentang waktu yaitu perencanaan jangka pendek (satu minggu satu bulan dan 1 tahun), perencanaan jangka panjang (2 sampai 5 tahun) dan perencanaan jangka panjang lebih dari 5 tahun.⁵⁰ perencanaan mencakup beberapa kegiatan yaitu:

⁴⁹ Slameto, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta:PT. Bina Aksara,1988), hlm.15

⁵⁰ Nasution Zulkarnain, *manajemen hubungan masyarakat di lembaga pendidikan*

a) Mengidentifikasi permasalahan.

Permasalahan hubungan yang dikasih bukan hanya berkaitan dengan permasalahan namun berorientasi pada masa yang akan datang dengan kata lain identifikasi masalah menunjuk pada pengenalan akan sebuah masalah hubungan masyarakat dalam lingkungan pendidikan namun cukup berkaitan dengan kebutuhan komunikasi antara sekolah dan masyarakat pada masa yang akan datang.

b) Merumuskan tujuan dari program hubungan masyarakat

Tujuan program hubungan masyarakat yang dimaksud untuk membentuk masyarakat mengenal, memahami dan mendukung program dan kebijakan sekolah demi tujuan pendidikan tercapai. Tujuan program hubungan masyarakat dalam pendidikan agar praktisi tahu kemana mereka melangkah dan tujuan apa yang akan dicapai dari program tersebut

c) Penetapan strategi untuk memecahkan masalah.

Setelah masalah dan akarnya dikenal secara mendalam dan tentukanlah beberapa alternatif pemecahan masalah. Dari beberapa alternatif tersebut akan dianalisis untuk ditentukan alternatif yang paling efektif dan efisien untuk memecahkan masalah.

d) Proses perencanaan hubungan masyarakat

Proses perencanaan hubungan masyarakat adalah menentukan tema dan tujuan dari hubungan masyarakat adalah mengumpulkan sebanyak mungkin dukungan organisasi dan membantu orang memahami arah gerak organisasi.

e) Menetapkan anggaran

Semua anggaran hubungan masyarakat akan berjalan dengan baik jika didukung dengan dana yang memadai dan digunakan secara efektif dan efisien mungkin.

f) Menentukan standar evaluasi

Program pembangunan masyarakat perlu dievaluasi secara *periodic*. Evaluasi dapat bersifat sumatif dan formatif. Tujuan penyusunan program kerja dalam program ini ditemukan beberapa hal seperti waktu pelaksanaan program target pencapaian tujuan dan contoh koordinasi.

2) Pelaksanaan hubungan masyarakat

Pendapat Cutlip, Center dan Broome dalam Efendi menjelaskan bahwa pelaksanaan hubungan masyarakat merupakan komunikasi interpretasi dalam kegiatan mengkomunikasikan gagasan dari lembaga kepada publik serta kegiatan mengkomunikasikan informasi, gagasan dan opini dari publik kepada lembaga dengan upaya untuk membina kepentingan

bersama demi tercapainya kesesuaian yang harmonis.⁵¹

Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat adalah tahap implementasi rencana program hubungan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat pada lembaga pendidikan adalah untuk membina hubungan dengan masyarakat yang terdiri dari dua macam yaitu:

- a) Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat secara internal (guru, staf dan siswa)

Pelaksanaan internal hubungan masyarakat dalam hal ini bermaksud untuk menjalin hubungan di lembaga pendidikan khususnya sekolah yaitu hubungan antara kepala sekolah dengan staf, guru dengan siswa, hubungan antara staf dan guru yang masih dalam satu lingkup sekolah itu sendiri. Adapun kegiatan-kegiatan yang hubungannya dengan internal yaitu

- (1) Memberikan pengertian kepada semua warga agar

memiliki keterampilan *public relation*

- (2) Menciptakan komunikasi yang terarah dan efektif di lingkungan kantor pusat dan unit tetapi dan bidang kerja.

- (3) mencantumkan semua informasi pada papan informasi ditempat yang telah ditentukan dan merupakan tempat yang strategis di sekolah.

⁵¹ Efendi, Uchana, Onang. *Human Relations dan Publik Relation.*, (Bandung: Mandar Maju, 2009, 103

b) Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat secara eksternal (masyarakat, lembaga instansi, perusahaan yang media masa)

Pelaksanaan kegiatan lingkungan masyarakat masyarakat secara eksternal dilakukan dengan tujuan mempererat hubungan dengan masyarakat atau instansi di luar sekolah untuk menciptakan citra yang positif tentang lembaga pendidikan sehingga masyarakat akan memberi kepercayaan dan dukungan terhadap program yang direncanakan. Adapun kegiatan kegiatannya.

(1) Memperkenalkan kegiatan yang akan sedang diselenggarakan lembaga pendidikan kepada masyarakat.

(2) mensosialisasikan kepada masyarakat secara intensif terhadap kebijakan yang berkaitan dengan akademis, keuangan dan sebagainya agar tidak menyebabkan kekeliruan presepsi pada masyarakat.

3) Evaluasi hubungan masyarakat

Menurut Effendi evaluasi atau penilaian merupakan kegiatan mengkaji pelaksanaan satu rencana yang terdiri atas program-program dalam penyusunan ditunjang oleh hasil penelitian yang dilakukan secara seksama di dalam evaluasi dilakukan terhadap faktor-faktor penghambat dalam perencanaan atau dalam proses pelaksanaannya.⁵²

⁵² Efendi, Uchana, Onang. *Human Relations dan Publik Relation.*, (Bandung: Mandar Maju, 2009, 104

Evaluasi merupakan salah satu kegiatan untuk mengetahui dan memperbaiki relasi perilaku yang terlibat dalam program dengan masyarakat dalam lembaga pendidikan. Istilah lain menyatakan bahwa evaluasi merupakan pengukuran dan perbaikan pelaksanaan kerja anggota agar tujuan program hubungan masyarakat dapat tercapai.⁵³ tahap evaluasi meliputi:

a) Pengawasan

Pengawasan terkait erat dengan adanya mengendalikan, membina, meluruskan sebagai upaya mencapai tujuan dan peningkatan kualitas pendidikan. Dalam pengawasan dilakukan penyesuaian pada jalurnya yakni sesuai dengan rencana. Dalam evaluasi ini diukur bagaimana komunikasi antara sekolah dan masyarakat yang semakin baik, kerja sama orang tua dan sekolah meningkat tindak lanjut.

b) Tindak lanjut

Tindak lanjut merupakan kegiatan untuk menyikapi hasil evaluasi tersebut. Hasil evaluasi dapat disikapi dengan cara memakai hasil evaluasi sebagai *feedback* untuk menyusun program berikutnya, memberikan apresiasi atau ganjaran dan sanksi terhadap anggota.⁵⁴ Hasil evaluasi yang ada di MAN 2

Jember yakni membenahi semua hasil yang sudah berjalan dan

⁵³ tim dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam Negeri Malang hanout, *dasar-dasar manajemen pendidikan*, (Malang : Universitas Negeri Malang 2018), 29

⁵⁴ Nurhasanah, *manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan wali murid terhadap SMPN 1 Malang*, (Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014), 57

memperbaiki sistem yang sekiranya tidak berjalan dengan maksimal. Evaluasi tersebut diadakan di setiap akhir kegiatan dan laporan Melalui rapat warga MAN 2 Jember dalam waktu 3 bulan sekali.

2. Kepuasan Pelanggan Satuan Pendidikan

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.

Jika kinerja dari pihak sekolah bagus maka masyarakat akan puas dan senang. Kinerja tersebut dalam bentuk pelayanan, sistem informasi, dan hasil belajar atau prestasi siswa.⁵⁵ konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver:

“Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan

⁵⁵ Nurhasanah, manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan wali murid terhadap SMPN 1 Malang, (Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), 57

dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.⁵⁶

Total Quality Management (TQM) menggambarkan pendekatan manajemen untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Dalam upaya TQM, semua anggota khususnya dalam ruang lingkup pendidikan yakni sekolah, berpartisipasi dalam meningkatkan proses, produk, layanan, dan budaya tempat mereka bekerja⁵⁷ :

1. Berfokus pada pelanggan

Pelanggan pendidikan yakni tak lain dari wali murid/ masyarakat yang menentukan tingkat kualitas suatu produk atau jasa. Mereka tidak melihat usaha apa saja yang dilakukan sekolah untuk mendorong peningkatan kualitas dan kepuasan pada masyarakat. Seperti, memberikan pelatihan pada guru dan staff sekolah, mengintegrasikan kualitas pendidikan yang ada.

2. Keterlibatan karyawan

Semua anggota sekolah berpartisipasi untuk mencapai tujuan bersama. Sasaran mutu melibatkan seluruh tingkat baik tingkat pemimpin maupun guru atau staff, sehingga sasaran yang ingin dicapai diketahui oleh semua tingkatan tidak hanya pada level pimpinan. Tindakan ini akan menguntungkan organisasi.

⁵⁶ Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), 22

⁵⁷ Aminatul Zahroh, M. Pd. I, *Total Quality Manajemen pendidikan*, 2015.

3. Peningkatan Berkesinambungan

Komponen utama dari TQM adalah perbaikan terus-menerus. Perbaikan terus-menerus akan menyebabkan peningkatan yang lebih tinggi terhadap kualitas proses. Perbaikan terus-menerus akan memastikan perusahaan akan menemukan cara-cara baru dan teknik dalam memproduksi produk berkualitas lebih baik, produksi menjadi lebih kompetitif, serta melebihi harapan masyarakat.

4. Sistem terintegrasi

Proses mikro menambah proses yang lebih besar, dan semua proses digabungkan ke dalam proses pendidikan yang diperlukan untuk menentukan dan menerapkan strategi. Setiap sekolah harus memahami visi, misi, dan prinsip serta kebijakan mutu, tujuan, dan proses pendidikan. Kinerja harus dipantau dan dikomunikasikan secara terus menerus.

Setiap sekolah atau lembaga pendidikan memiliki budaya kerja yang unik. Dengan demikian, sistem terintegrasi menghubungkan unsur-unsur peningkatan mutu sekolah dalam upaya untuk terus meningkatkan dan mencapai harapan masyarakat maupun wali murid.

5. Pendekatan strategis dan sistematis

Bagian penting dari manajemen mutu adalah pendekatan strategis dan sistematis untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

6. Peningkatan berkelanjutan

Hal utama TQM adalah peningkatan proses berkelanjutan. Perbaikan berkelanjutan mendorong sekolah untuk menjadi analitis dan

kreatif dalam menemukan cara untuk lebih kompetitif dan lebih efektif dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan.

7. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta dan komunikasi yang baik

Untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu sekolah, data tentang ukuran kinerja sangatlah diperlukan. TQM mewajibkan lembaga pendidikan untuk terus mengumpulkan dan menganalisis data guna meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, mencapai konsensus, dan memungkinkan prediksi berdasarkan riwayat masa lalu. Selama masa perubahan sistem pendidikan, serta bagian dari operasi sehari-hari, komunikasi yang efektif memainkan peran besar dalam dunia pendidikan. Komunikasi melibatkan strategi, metode, dan ketepatan waktu. Hal ini menciptakan lingkungan keberhasilan dan persatuan dan membantu mendorong hasil proses TQM dapat mencapai.

Faktor yang melatar belakangi ketidak berhasilan upaya perbaikan mutu adalah strategi kebijakan dan pengelolaan yang tidak efektif dan tepat guna. Pertama, strategi kebijakan yang lebih bersifat *input oriented*, yakni apabila input pendidikan telah terpenuhi, seijerti penyediaan sarana dan prasarana, secara otomatis akan menghasilkan output yang bermutu. Kedua, pengelolaan pendidikan yang bersifat *macro-oriented* yang diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya, banyak terjadi ketidak sepadanan konsepsi dan proyeksi antara tingkat pusat (makro) dan tingkat sekolah (mikro). Memang, untuk mendapatkan mutu yang berkualitas, penyelenggaraan pendidikan tidak hanya mengutamakan faktor

penyediaan input, tetapi juga proses. Manajemen mutu terpadu (*Total quality management*) merupakan pendekatan baru yang berupaya memperbaiki mutu pendidikan. Jika pendekatan manajemen ini dapat diterapkan secara maksimal, tentu akan mendorong perubahan lebih efektif bagi.⁵⁸

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh wali murid atau masyarakat luas atas jasa pelayanan dan hasil yang diperoleh.⁵⁹

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁶⁰

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya

⁵⁸ Aminatul Zahroh, M. Pd. I, *Total Quality Manajemen pendidikan*, 2015.

⁵⁹ Ivan Muttaqin, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013), 31.

⁶⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.⁶¹

Jadi, dari semua pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, kepuasan pelanggan adalah sebuah sikap atau perasaan merasa puas yang dimiliki seseorang, setelah mendapatkan sesuatu yang di harapkannya.

Ada 5 definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- b. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.
- c. Evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.
- d. Ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirement*).
- e. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.⁶²

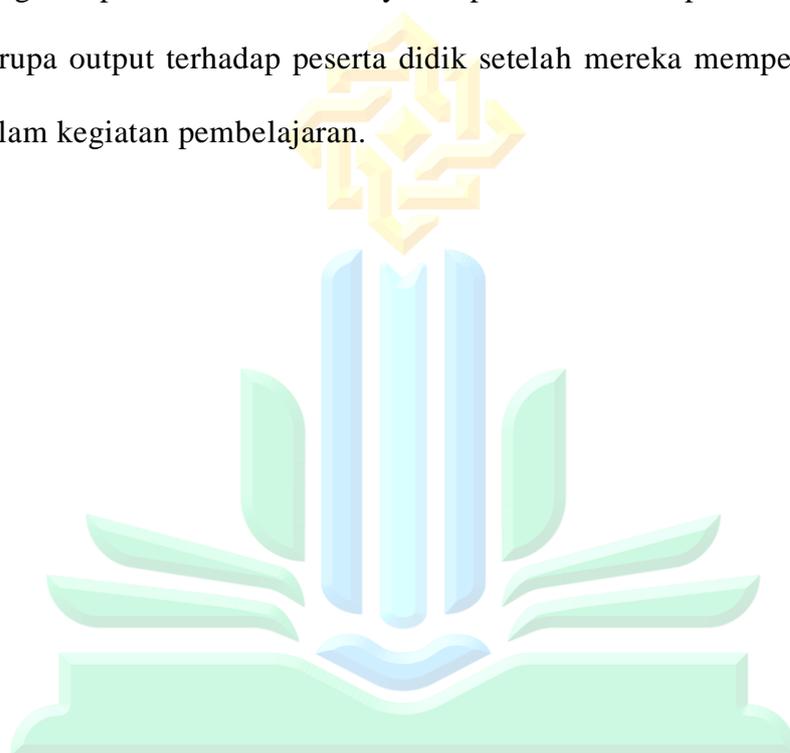
Menurut Susan Fiurnier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan digambarkan dengan suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena

⁶¹ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis* (Berbasis Hasil Penelitian), Cetakan Satu tahun 2007, (Bandung: Alfabeta, 2006), 198

⁶² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 169.

berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral.⁶³

Dengan demikian kepuasan pelanggan satuan pendidikan merupakan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan yang berupa wali murid atas layanan pendidikan dan produktivitas yang berupa output terhadap peserta didik setelah mereka memperoleh hasil dalam kegiatan pembelajaran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶³ Samsirin, *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam* Jurnal At-Ta'dib Vol. 10. No. 1, 2015

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Alasan penulis menggunakan pendekatan kualitatif ini adalah karena data-data yang dikumpulkan berupa ungkapan atau informasi dalam bentuk deskripsi, dan ungkapan tersebut lebih menghendaki makna yang ada di balik deskripsi data. Sebagaimana menurut Bogdan dan Taylor dalam Basrowi mendefinisikan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶⁴

Dilihat dari jenisnya, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. sebagaimana diungkapkan Yin dalam Wahid murni studi kasus merupakan penyelidikan empiris kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak begitu jelas.⁶⁵ Dalam penelitian ini, peneliti akan menelaah secara komprehensif dan mendalam terhadap masalah atau fenomena yang akan diteliti. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian dengan judul Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 4.

⁶⁵ Wahidmuri, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif* (Repositori UIN Malang, DosenFakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang), 6.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di MAN 2 Jember yang terletak di JL. Manggar No. 72, Gebang Poreng, Gebang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di MAN 2 Jember karena MAN 2 Jember ini peneliti menemukan keunikan dalam kegiatan yang dilakukan oleh Manajemen Humas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember. Keunikan tersebut yakni tentang Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember jumlah siswanya selalu meningkat dari tahun ke tahun, banyak masyarakat sekitar memandangi positif tentang sekolah tersebut sehingga masyarakat sekitar berbondong-bondong untuk menyekolahkan buah hatinya di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Pandangan dari masyarakat tersebut tak lain yakni dari kerja yang dilakukan oleh humas. Teknik yang dilakukan oleh manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah koordinasi, publikasi dan juga koneksi.

C. Subjek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.⁶⁶

Pemilihan subjek penelitian (informan) dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehknik *purposive*, penentuan sumber informasi secara *purposive* dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu

⁶⁶ Tim Penyusun, IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember* (Jember: Iain Jember Press, 2021), 47.

terlebih dahulu. Oleh karena itu, pengambilan sumber informasi (informan) didasarkan pada maksud yang telah ditetapkan sebelumnya, *Purposive* dapat diartikan sebagai maksud, tujuan, atau kegunaan.⁶⁷

Adapun penentuan informan di dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria: (a) mereka yang menguasai atau memahami suatu melalui proses ekulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati. (b) mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti. (c) mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi (d) mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri. (e) mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.⁶⁸

Subyek penelitian dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah MAN 2 Jember yakni Bapak Drs. H. Riduwan
2. Waka Humas MAN 2 Jember yakni Ibu Tien Lutfia, S. Pd., M. Pd
3. Siswa MAN 2 Jember yakni bernama M. Alfian, M. Imam Hamdani, dan M. Agil A.L
4. Wali murid MAN 2 Jember yakni Ibu Marfuah, Ibu Siti Aisyah, dan Ibu Sulihah

⁶⁷ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2014), 369

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Akfabeta, 2017), 221

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh data. Cara ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan *reliable*. Menurut Sugiono dan Prasetwo, bahwa teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara mendalam, studi dokumentasi dan gabungan antara ketiganya atau triangulasi.⁶⁹ Data yang dihimpun dalam penelitian ini tentunya data yang berhubungan dengan fokus masalah, yaitu data-data yang terkait dengan Manajemen Humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi partisipan untuk memperoleh data mengenai Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari teknik kegiatan observasi yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan data berupa :

- a. Deskripsi tentang Konsep Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.
- b. Deskripsi tentang pola pelaksanaan Manajeme humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.
- c. Deskripsi tentang Evaluasi Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.

⁶⁹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, 207

2. Wawancara atau interview

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu dalam pelaksanaannya wawancara ini lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur karena ada beberapa hal yang peneliti ketahui secara garis besar informasinya, tetapi tidak menyeluruh. Sehingga ingin mengetahui informasi data secara luas tentang Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember. Dari kegiatan wawancara yang telah dilakukan peneliti mendapatkan informasi data terkait Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember yaitu :

- a. Informasi tentang perencanaan Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember..
- b. Informasi tentang bagaimana pelaksanaan Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.
- c. Informasi tentang Evaluasi Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengambilan data menggunakan barang-barang tertulis misalnya catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda yang berhubungan dengan masalah penelitian.⁷⁰ Metode ini digunakan untuk memperoleh

⁷⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 156

data yang berhubungan dengan Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember dan data yang bersifat dokumentasi lainnya. Data ini berupa catatan-catatan, dokumen, surat-surat, buku-buku dan sebagainya yang berkaitan dengan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, Dari metode dokumentasi ini dapat diperoleh data yang berupa:

- a. Data dokumentasi Perencanaan Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember
- b. Data dokumentasi Pelaksanaan Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.
- c. Data dokumentasi Evaluasi Manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Sebagaimana diketahui bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara memilih mana yang penting, mana yang dipelajari, lalu dilanjutkan dengan menyimpulkan, sehingga data yang diperoleh mudah dipahami dan mudah diterima oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik Analisis data dalam penelitian ini seperti yang dikutip Miles & Huberman dalam bukunya *Qualitative Data Analisis* menggunakan

prosedur model analisis mengalir (*Flow Analysis Models*) melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: 1) reduksi data (*data reduction*), 2) penyajian data (*data displays* dan 3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/veriffication*).⁷¹

1. Reduksi data

Dalam proses ini, peneliti merangkum dan memilih data yang dianggap pokok serta difokuskan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam mereduksi data, semua data lapangan ditulis sekaligus dianalisis, direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga disusun secara sistematis dan lebih mudah dikendalikan.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Data yang disajikan dalam penelitian adalah data yang sebelumnya sudah dianalisa, tetapi analisis yang dilakukan masih berupa catatan untuk kepentingan peneliti sebelum di susun dalam bentuk laporan.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Pada langkah ini, peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan, selanjutnya berusaha untuk menarik kesimpulan dan data-data tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

Setelah penyajian data, maka selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Peneliti yang mendapatkan kesimpulan sementara saat pengambilan data di lapangan, tetapi tidak didukung oleh

⁷¹ Miles, *Qualitative data analysis A Methods Sourcebook*, 9.

bukti-bukti yang valid, maka penarikan kesimpulan yang telah dilakukannya akan diuji kembali. Namun jika data yang diperoleh sudah didukung oleh bukti-bukti yang kuat, maka penarikan kesimpulan yang dikemukakan dinyatakan cukup dan tidak perlu diuji kembali sebab sudah kredibel.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan kesesuaian antara temuan di lapangan dan teori tentang peran kepala madrasah dalam membudayakan nilai-nilai revolusi mental pada siswa dengan tiga pokok yang menjadi fokus penelitian, yaitu kepala sekolah sebagai *leader*, kepala sekolah sebagai manajer dan kepala sekolah sebagai motivator. Penarikan kesimpulan sementara masih dapat diuji kembali dengan cara merefleksi, bertukar pikiran dengan teman sejawat atau dengan triangulasi sehingga kebenaran data dapat diperoleh dengan baik dan terpercaya.

F. Keabsahan Data

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penelitian. Karena tidak mungkin melakukan pengecekan instrumen yang diprakan dan dilakukan oleh peneliti, maka yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Bagi penelitian kualitatif, manusia sebagai instrumen utama. Sebab, manusia bisa menangkap dan mengungkap makna dengan tepat.⁷²

Uji keabsahan data atau kredibilitas data dalam penelitian ini

⁷² Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012). 100.

menggunakan 2 teknik, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari informan atau sumber yang relevan. Maka, dalam penelitian yang berjudul Manajemen Humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember ini peneliti akan mengumpulkan data yang telah dilakukan terhadap kepala madrasah untuk mengecek kredibilitas datanya kepada bawahan yang dipimpin, dalam hal ini kepada kepala TU, waka kurikulum, waka kesiswaan, guru dan masyarakat.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Contoh, data yang didapat dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara dan dokumen.

G. Tahapan-tahapan Penelitian

Tahap-tahap penelitian menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan. Tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut: Tahap Pra lapangan yaitu tahap yang dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Kegiatan dalam tahap pra lapangan meliputi:

1. Menyusun rancangan penelitian

Tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik dan seminar proposal.

2. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih yaitu Lembaga Pendidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

3. Perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti meminta surat perizinan terlebih dahulu ke pihak kampus Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.

4. Menjajaki dan menilai lapangan

Tahapan ini peneliti mulai melakukan penjajakan dan menilai lapangan untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian, lingkungan sosial, adat istiadat, kebiasaan, agama, dan pendidikannya. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

5. Memilih dan memanfaatkan informan

Tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dipilih.

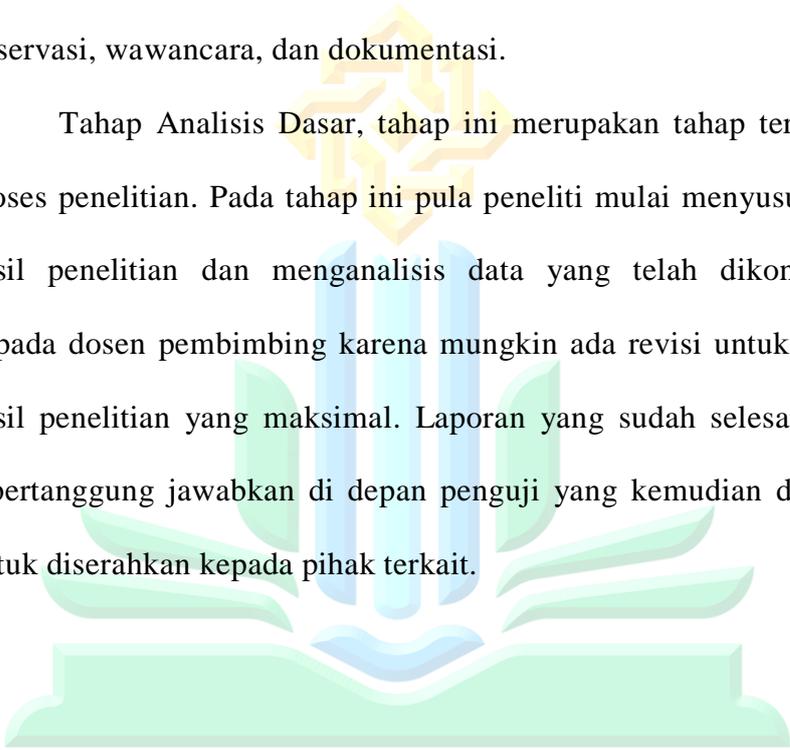
6. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua selesai mulai dari rancangan penelitian hingga memilih informan, maka peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum

terjun ke lapangan yakni mulai dari menyiapkan buku catatan, kertas, dan sebagainya.

Tahap pekerjaan lapangan, tahap ini peneliti mulai mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian dan mulai mengumpulkan data-data yang dibutuhkan yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tahap Analisis Dasar, tahap ini merupakan tahap terakhir dari proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan hasil penelitian dan menganalisis data yang telah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing karena mungkin ada revisi untuk mencapai hasil penelitian yang maksimal. Laporan yang sudah selesai dan siap dipertanggung jawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan kepada pihak terkait.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB VI

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember adalah alih fungsi dari PGAN Jember, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor: 42 Tahun 1992 tanggal: 27 Januari 1992 PGAN Jember terhitung mulai tanggal 1 Juli 1992 dialih fungsi berubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Sejak berdirinya lembaga dibawah Kementerian Agama ini selalu berinovasi dan berimprovisasi sejalan dengan gemuruhnya perkembangan dunia pendidikan di tanah air. Dari prasasti dan dokumentasi tua, peta perjalanannya sehingga menjelma menjadi MAN 2 ini dapat dituturkan sebagai berikut:

- a. Tahun 1950, Menteri Agama RI yang saat itu dijabat oleh: KH. Muhammad Dahlan, mendirikan sekolah yang diberi nama Pendidikan Guru Agama Negeri Jember, dengan SK Menag nomor: 195/A/C.9/1950 tanggal 27 Desember 1950, tempat belajarnya di gedung SMI (Sekolah Menengah Islam) berlokasi di Jalan KH. Siddiq nomor 200 Talangsari Jember.
- b. Tahun 1951 berubah menjadi PGAP Negeri dan tempatnya pindah ke SMPN 1 Jember (Jl. Kartini) sampai tahun 1954.
- c. Tahun 1954 pindah ke SGB (Sekolah Guru Bawah Negeri, Jalan Kartini) sekarang SMK 4 Jember sampai tahun 1956.

- d. Tahun 1956 pindah ke STN (Sekolah Teknik Negeri) Kreongan, dekat Rumah Sakit Paru, sekarang SMPN 10 Jember tapi masuk sore sampai tahun 1959 karena paginya digunakan STN sendiri.
- e. Tahun 1959 sampai sekarang menempati gedung sendiri (yang ditempati sekarang ini). Semula bernama Jalan KH. Agus Salim, namun sejak tahun 1978 berubah menjadi Jalan Manggar Jember.
- f. Tahun 1960 PGAPN berubah menjadi PGAN 4 tahun Jember.
- g. Tahun pelajaran 1964/1965 berubah menjadi PGAN 6 tahun (masa belajar 6 tahun) atas dasar SK Menag nomor 19 Tahun 1959. Sehingga lulusan PGAN 4 tahun tidak lagi melanjutkan ke Malang.
- h. Tahun 1978 berubah menjadi PGAN 3 tahun, yang lama belajarnya 3 tahun tidak lagi 6 tahun sesuai SK Menag nomor 19 tahun 1978. Sehingga siswa kelas I, II dan III-nya menjadi MTsN 2 Jember, sedangkan kelas IV, V dan VI-nya menjadi kelas I, II dan Kelas III PGAN.
- i. Tahun 1992 berubah menjadi MAN 2 Jember (SK Menag Nomor 42 Tahun 1992 tanggal 27 Januari 1992) sampai sekarang ini.⁷³

2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Visi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember adalah “Terwujudnya lulusan yang berkualitas dan berakhlakul karimah”. Sedangkan Misi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu:

⁷³ MAN 2 Jember, “*Sejarah MAN 2 Jember*”. 3 Februari 2022.

- a. Meningkatkan kualitas proses belajar mengajar
- b. Meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan
- c. Meningkatkan kualitas layanan program ekstrakurikuler
- d. Menanamkan nilai-nilai religi, spiriritualitas dan moral
- e. Mengembangkan kesadaran dan tanggung jawab bermasyarakat dan berbangsa

3. Identitas Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

- Nama Madrasah: Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember (MAN 2 Jember)
- NSM: 131135090002 NPSN: 20280292
- Alamat lengkap Madrasah: Jl. Manggar no 72 Gebang Kecamatan Patrang Kabupaten Jember
- No Telp: 0331-485255
- Status Madrasah/Terakreditasi: A
- Waktu Belajar: Pagi (06:45 – 14.30)
- Tahun Berdiri: 1950 (PGAN) - Tahun Penegrian: 1992 (MAN 2 Jember)

4. Jumlah Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Tabel 4.1

Jumlah Pendidik dan Tendik

Jabatan	Jumlah
Guru PNS	36
Guru non PNS	20
Struktural/JFU PNS	9
Struktural/JFU NON PNS	13

Sumber: Profil MAN 2 Jember

5. Data Sarana Prasarana Belajar Mengajar

Tabel 4.2
Data Sarana Prasarana MAN 2 Jember

No.	Nama/Fungsi	KONDISI (UNIT)		
		BAIK	RUSAK RINGAN	RUSAK BERAT
1	Ruang Guru	30	-	-
2	Ruang Belajar	1	-	-
3	Ruang Kepala	1	-	-
4	Ruang Rapat	1	-	-
5	Ruang BP/BK	1	-	-
6	Ruang Tata Usaha	1	-	-
7	Ruang Bendahara	1	-	-
8	Perpustakaan	1	-	-
9	Laboratorium Biologi/Kimia	1	-	-
10	Laboratorium Fisika	1	-	-
11	Laboratorium Bahasa	2	-	-
12	Kelas Multi Media	1	-	-
13	Laboratorium Komputer	1	-	-
14	Kelas Multi Action	1	-	-
15	Ruang Ketrampilan Penjahitan	1	-	-
16	Ruang Ketrampilan Pertanian	1	-	-
17	Ruang Ketrampilan Tata Rias	1	-	-
18	Bengkel Las/Sepeda Motor	1	-	-
19	Rumah Dinas Kepala	1	-	-
20	Rumah Dinas Guru	7	4	-
21	Asrama Putri	1	-	-
22	Masjid Quba	1	-	-
23	Masjid MAN 2	1	-	-
24	AULA	1	-	-
25	UKS	1	-	-
26	OSIS	1	-	-
27	KM/WC (Siswa)	18	8	-
28	KM/WC (Guru)	6	2	-

Sumber: Profil MAN 2 Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

Setelah melakukan proses perolehan data dengan menggunakan metode serta prosedur yang diuraikan seperti pada Bab III maka, pada bagian penyajian data ini berisikan deskripsi data yang disajikan dengan topik yang

sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang nantinya akan dianalisis secara kritis dengan harapan dapat memperoleh data yang akurat. Dalam memudahkan pendeskripsian pembahasan mengenai manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Periode 2021-2022 yakni meliputi: 1. Bagaimana konsep perencanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember Periode 2021-2022? 2. Bagaimana pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember Periode 2021-2022? 3. Bagaimana teknik evaluasi manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember Periode 2021-2022?

1. Perencanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Dalam menjalankan sebuah program kerja ataupun menjalankan segala aktivitas yang sesuai apa yang diinginkan, pastinya tidak akan pernah meninggalkan suatu proses yakni perencanaan, dengan merencanakan seseorang jadi tau langkah apa yang harus diambil diawal untuk meraih suatu tujuan tersebut.

Perencanaan atau yang biasa disebut *planing* pada dasarnya adalah sebuah kegiatan yang hendak atau akan dikerjakan, agar apa yang diinginkan sesuai dengan harapan. Perencanaan adalah langkah awal dalam seluruh fungsi manajemen. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak.⁷⁴

⁷⁴ Morisan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2008), 152.

Oleh karena itu manajemen hubungan masyarakat sangatlah membutuhkan perencanaan terlebih dahulu, dikarenakan perencanaan merupakan dasar dalam penentuan tahap-tahap selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember mengenai perencanaan hubungan masyarakat beliau mengatakan:

“Dalam proses perencanaan manajemen hubungan masyarakat yang ada di sekolah ini haruslah dilakukan secara intensif, sebelum melangkah ke jenjang yang lebih jauh, humas di sekolah melakukan beberapa hal yaitu: (1) Perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah seperti kepala madrasah, waka kurikulum, waka sarpras, waka kesiswaan dan lain sebagainya. (2) Kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat program. (3) Mengadakan koordinasi dengan staf waka humas, selain itu humas juga harus menetapkan apa yang harus dicapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan serta biaya yang dibutuhkan”.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat kita ketahui bahwasanya perencanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember melibatkan semua pengelola madrasah, mulai dari kepala madrasah, waka kurikulum, waka sarpras, waka kesiswaan dan lain sebagainya.

Adapun Perencanaan yang dilakukan humas MAN 2 Jember adalah (1) perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah (2) kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat koordinasi humas (3) dalam perencanaan humas harus menetapkan tujuan yang jelas (4) dalam

⁷⁵ Riduwan, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 11 Januari 2022.

proses perencanaan manajemen humas juga harus memperhatikan informasi yang akan disampaikan beserta media yang akan digunakan. (5) dalam perencanaan manajemen humas sebelum program diterapkan maka harus menentukan apa yang ingin dicapai, berapa lama, berapa orang serta biaya yang dibutuhkan (6) dalam perencanaan humas bertujuan untuk meningkatkan citra madrasah serta kepuasan masyarakat melalui pelayanan dan pemberian informasi kepada wali murid serta masyarakat.

dalam proses perencanaan ini juga dilalui dengan rapat serta kordinasi dengan staf waka humas.



Gambar 4.1

Rapat Koordinasi HUMAS

Sejalan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala madrasah, pernyataan tersebut diperkuat pula oleh waka humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang juga mengatakan:

“Iya, betul sekali mas, dalam perencanaan manajemen hubungan masyarakat yang dilakukan di madrasah ini adalah selain melakukan koordinasi serta rapat dalam proses perencanaan humas, petugas humas juga menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas masing-masing staf humas meliputi

informasi yang akan disampaikan kepada publik juga media yang akan digunakan dalam proses penyampaian tersebut”.⁷⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa perencanaan manajemen humas yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini dilakukan secara detail, mulai dari adanya rapat koordinasi humas, serta media yang akan digunakan dalam menyebarkan informasi kepada publik. Sedangkan hasil wawancara peneliti yang lain mengenai tujuan serta manfaat perencanaan humas yang ada di madrasah Tien Lutfiyah sebagai waka humas mengatakan bahwa:

“Dalam perencanaan humas bertujuan untuk meningkatkan pencitraan sekolah melalui pelayanan dan pemberian informasi kepada wali murid, tamu dan masyarakat serta kerjasama dan komunikasi terhadap lembaga pendidikan lain dan masyarakat”.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diatas yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa perencanaan manajemen hubungan masyarakat di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember perlu adanya penanganan yang intensif, dimulai dari adanya rapat koordinasi yang dihadiri oleh semua pengelola madrasah, menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas masing-masing staf humas meliputi informasi yang akan disampaikan kepada publik juga media yang akan digunakan dalam proses penyampaian tersebut.

⁷⁶ Tien Lutfiyah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 12 januari 2022.

⁷⁷ Tien Lutfiyah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 12 Januari 2022.

2. Pelaksanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan terhadap Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember mengenai pelaksanaan hubungan masyarakat, peneliti menemukan bahwa dalam pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu humas pada internal madrasah dan juga humas di eksternal madrasah.⁷⁸

Hasil observasi tersebut juga diperkuat oleh kepala madrasah yang mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaannya manajemen humas di madrasah ini secara umum terbagi ke dalam dua haluan, yakni hubungan masyarakat secara internal serta eksternal. Hubungan masyarakat secara internal dapat dilihat dari program kerja humas yang dilaksanakan dengan pihak kurikulum, humas dengan kesiswaan, humas dengan sarana prasarana. Sedangkan humas eksternal dilakukan oleh humas dengan dunia luar, seperti wali murid siswa-siswi serta instansi lainya”.⁷⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilakukan dengan dua sisi yakni humas dengan internal madrasah sendiri dan humas dengan eksternal madrasah. Tidak hanya berhenti disitu, peneliti juga melakukan wawancara kepada waka humas Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember sebagai penguat dari pernyataan kepala madrasah yakni:

“Dalam pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat di

⁷⁸ Observasi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, 10 Februari 2022.

⁷⁹ Riduwan, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 11 Januari 2022.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini dilakukan secara menyeluruh mulai dari internal hingga eksternal. Pelaksanaan manajemen humas di madrasah tentunya tidak melenceng dari program program yang telah dirapatkan saat proses perencanaan humas. Tugas humas yang paling utama adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai kegiatan yang dilakukan oleh madrasah agar masyarakat dapat berpartisipasi serta merasakan kepuasan terhadap pelayan yang dilakukan oleh pihak humas madrasah”.⁸⁰

Dari hal di atas, waka humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember menyatakan bahwa pelaksanaan humas yang paling utama adalah bagaimana humas menginformasikan kepada masyarakat terkait informasi MAN 2 Jember, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui tanpa harus datang langsung ke madrasah.

Sebagai bahan tambahan, peneliti juga melakukan wawancara kepada 3 wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak madrasah sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi, Marfuah mengatakan:

“Saya cukup puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak madrasah terhadap masyarakat, khususnya saya sebagai wali siswa. Dalam proses penginformasian MAN 2 Jember telah membuat situs web yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, bukan hanya itu MAN 2 Jember juga mencetak bener dan ditempel di jalan seperti bener penerimaan siswa baru atau terkadang pula bener pretasi”.⁸¹

Siti Aisyah mengatakan :

“Dengan adanya program humas yang diberikan kepada wali murid berupa pemberian infaq kepada siswa yang kurang mampu, pastinya sangat membantu meringankan beban biaya sekolah saya, oleh karena itu saya merasa sangat puas dengan adanya program

⁸⁰ Tien Lutfiah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 12 Januari 2022.

⁸¹ Marfuah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 14 Januari 2022.

tersebut”⁸²

Sulihah Mengatakan :

“Program humas yang membuat saya merasa puas adalah pertemuan antara pihak humas dengan wali murid, dengan adanya program tersebut pastinya saya selaku wali murid dapat memberikan keluh kesah dan juga bertukar informasi terkait perkembangan anak saya di sekolah dan juga di rumah, meskipun sebelumnya hanya lewat kotak saran, tetapi dengan program pertemuan ini saya selaku wali murid merasa sangat puas”⁸³

Sejalan dengan pernyataan wali siswa tersebut waka humas beserta staf Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember juga membuat beberapa program kerja untuk kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Membantu siswa-siswi kita yang tidak mampu (Pemberian uang infaq bulanan ke beberapa siswa).
- b. Merencanakan giat Sosial berupa pemberian bingkisan kepada masyarakat sekitar.
- c. Mengadakan MOU dengan Universitas dr. Soebandi terkait petugas di UKS
- d. Mengadakan MOU dengan UNMUH Jember terkait rencana program pelatihan dan pendampingan penulisan KTI dan akan dimasukan ke jurnal UNMUH.⁸⁴

Selain pemaparan beberapa program kerja humas sebagai implemetasi dari pelaksanaan humas di madrasah sebagai pelengkap terakhir, peneliti melakukan wawancara kepada tiga siswa sebagai bahan penguat dari hasil temuan yang peneliti lakukan, wawancara ini dilakukan

⁸² Siti Aisyah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 15 Januari 2022

⁸³ Sulihah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 15 Januari 2022

⁸⁴ Tien Lutfiah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 12 Januari 2022.

kepada Muhammad Alfian R selaku siswa kelas XII Agama di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, Alfian mengatakan:

“Salah satu bentuk pelaksanaan manajemen humas yang ada di madrasah yang saya ketahui adalah adanya khotmil quran dan bakti sosial yang dilaksanakan oleh semua elemen madrasah termasuk wali siswa serta pemberian infaq bulanan bagi siswa-siswi yang kurang mampu, sehingga diharapkan mampu membantu mereka dalam bidang finansialnya”⁸⁵

M. Agil A.L siswa kelas X IPA 2 mengatakan:

“Program yang dilaksanakan di madrasah Aliyah negeri 2 Jember yang saya ketahui adalah pemberian infaq kepada siswa atau siswi yang kurang mampu.”⁸⁶

M. Imam Hamdani L.P siswa kelas X IPS 3 mengatakan:

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya program humas yakni dengan adanya kerja sama dengan UNIV Dr. Soebandi dengan UKS, karena saya sendiri sebagai siswa yang mengikuti ekstrakurikuler PMR pastinya masih perlu banyak belajar”⁸⁷



Gambar 4.2
Pemberian Infaq Siswi

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember telah terlaksana sebaik mungkin serta telah sesuai dengan perencanaan

⁸⁵ Muhammad Alfian R, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 13 Januari 2022

⁸⁶ M. Agil A.L, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 13 Januari 2022

⁸⁷ M Imam Hamdani L.P, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 13 Januari 2022

awal saat dilaksanakannya rapat tahunan.

3. Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Evaluasi merupakan sebuah bentuk penilaian terhadap suatu program yang telah dilaksanakan. Dari hasil observasi pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, evaluasi dilaksanakan saat usai melaksanakan suatu program kerja humas. Hal ini diperkuat dengan adanya wawancara terhadap kepala madrasah di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang mengatakan:

“Sebagai kepala madrasah saya akan memberikan arahan dan masukan kepada pengurus humas madrasah mengenai program program yang dijalankan, selain itu evaluasi program pelaksanaan hubungan masyarakat dilakukan setelah acara-acara tertentu selesai dilaksanakan, misal seperti setelah humas mengadakan agenda bakti sosial, setelah acara selesai kita langsung mengadakan evaluasi terkait acara yang telah kami laksanakan tadi, jika waktu tidak memungkinkan terkadang evaluasi dilaksanakan besok harinya, hal ini dilakukan semata-mata agar mengetahui hal apa yang perlu diperbaiki saat pelaksanaan serta apa saja yang perlu dipertahankan”.⁸⁸

Dari pemaparan tersebut kita ketahui bahwa evaluasi humas yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini bersifat langsung saat setelah acara usai dilaksanakan. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Tien

Lutfiyah selaku waka humas yang mengatakan bahwa:

“Untuk mengetahui sejauh mana program humas ini bisa berjalan sesuai dengan cita-cita maka saya khususnya selaku waka humas melakukan evaluasi terkait program humas di setiap devisi-devisi yang sedang melaksanakan suatu program kerja, evaluasi ini bentuknya secara langsung serta tidak langsung. Evaluasi yang dilaksanakan secara langsung bisa menggunakan kotak kritik dan

⁸⁸ Riduwan, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 11 Januari 2022.

saran yang disediakan oleh staf humas dalam suatu acara, sehingga saat acara selesai kita dapat mengetahui bahwa kekurangan-kekurangan apa saja yang perlu diperbaiki. Sedangkan evaluasi secara tidak langsung kita laksanakan setiap 1 bulan sekali (waka humas dengan staf) dan setiap 6 bulan sekali (humas dan wali siswa)”⁸⁹.

Dari pendapat di atas, dapat kita ketahui bahwa evaluasi humas yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dapat berupa pemberian kotak kritik dan saran terhadap program kerja yang sedang dilaksanakan, serta pertemuan dengan wali santri setiap 6 bulan sekali, bentuk program kerja hubungan masyarakat tersebut dapat dilihat dalam gambar di bawah ini.



Gambar 4.3
Gambar Pertemuan Humas dengan Wali Siswa

Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa model evaluasi manajemen hubungan masyarakat di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini ada 2 macam yaitu evaluasi langsung dan tidak langsung.

⁸⁹ Tien Lutfiyah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 12 Januari 2022.

a. Evaluasi secara langsung

Evaluasi secara langsung yang dimaksud di sini adalah evaluasi yang dilakukan saat selesainya acara program kerja humas di lakukan, semisal seperti program bakti sosial, pemberian infaq kepada siswa yang kurang mampu atau yang lainnya dengan pemberian kotak kritik serta saran kepada segenap *stakeholder* yang menghadiri acara program humas tersebut baik wali murid atau siswa-siswi. Evaluasi secara langsung ini juga dilakukan oleh kepala madrasah dengan memberikan masukan masukan serta saran yang membangun agar proses kegiatan program humas selanjutnya dapat berjalan sesuai dengan keinginan.

b. Evaluasi secara tidak langsung

Evaluasi secara tidak langsung yang dimaksud di sini adalah evaluasi yang dilakukan dalam waktu-watu tertentu, bisa sebulan sekali dan 6 bulan sekali. Evaluasi yang dilakukan sebulan sekali merupakan evaluasi yang dilakukan oleh waka humas beserta staf humas, hal ini dilakukan untuk mengetahui program kerja mana yang saja yang telah selesai dan yang belum berjalan seta hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam prosesnya. Sedangkan evaluasi yang dilaksanakan selama 6 bulan sekali yang dimaksud adalah evaluasi antara segenap petugas humas dengan wali siswa, yang mana evaluasi ini ditujukan agar humas memahami hal apa yang perlu diperbaiki dalam periode 6 bulan saat program humas berjalan

menurut perspektif wali siswa.

C. Pembahasan Temuan

Setelah data diperoleh peneliti melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, data tersebut disajikan dan dianalisis melalui pembahasan temuan. Dalam hal ini peneliti menjelaskan mengenai keterkaitan antara kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan dengan temuan-temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap di lapangan.

No.	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1.	Perencanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember	Perencanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember adalah (1) perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah (2) kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat koordinasi humas (3) dalam perencanaan humas harus menetapkan tujuan yang jelas (4) dalam proses perencanaan manajemen humas juga harus memperhatikan informasi yang akan disampaikan beserta media yang akan digunakan. (5) dalam perencanaan manajemen humas sebelum program diterapkan maka harus menentukan apa yang ingin dicapai, berapa lama, berapa orang serta biaya yang dibutuhkan (6) dalam perencanaan humas bertujuan untuk meningkatkan citra madrasah serta kepuasan masyarakat melalui pelayanan dan pemberian informasi kepada wali murid serta masyarakat.
2.	Pelaksanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember	Dalam pelaksanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu (1) pelaksanaan hubungan masyarakat di sana dilakukan dengan adanya kerja sama

		<p>antara humas dengan internal madrasah seperti kurikulum, kesiswaan, serta sarana prasana (2) pelaksanaan humas juga dilakukan antar kerjasama dengan pihak eksternal madrasah seperti program-program yang telah disebutkan di sebelumnya (3) pelaksanaan humas madrasah tidak keluar dari perencanaan yang telah dirancang (4) tugas humas di madrasah adalah untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan madrasah kepada khalayak ramai baik secara langsung ataupun tidak langsung.</p>
3.	<p>Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember</p>	<p>Evaluasi manajemen humas yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Evaluasi secara langsung dilaksanakan setelah selesainya salah satu kegiatan program humas berjalan di hari tertentu bisa juga dalam bentuk pemberian kotak kritik dan saran saat acara telah usai. Sedangkan evaluasi secara tidak langsung dilakukan dibulan bulan tertentu seperti rapat bulanan staf-staf humas dan juga rapat setiap 6 bulan sekali antara wali siswa dan kehumasann.</p>

1. Perencanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Dalam proses perencanaan manajemen hubungan masyarakat di madrasah, tentunya semua pihak pengelola madrasah juga ikut serta dalam merancang kegiatan humas yang akan dilaksanakan ke depannya. Sebelum program kegiatan dirancang, madrasah mempunyai tujuan yang

berhubungan dengan semua aspek peningkatan. Kegiatan humas madrasah bertujuan untuk promosi madrasah serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan madrasah, sehingga menjadikan masyarakat tetap menjadi pelanggan tetap madrasah.

Berdasarkan temuan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember menunjukkan bahwa (1) perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah. (2) kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat koordinasi humas (3) dalam perencanaan humas harus menetapkan tujuan yang jelas (4) proses perencanaan manajemen humas juga harus memperhatikan informasi yang akan disampaikan beserta media yang akan digunakan. Kesimpulannya dari perencanaan humas ini adalah dalam melaksanakan kegiatan humas tentunya harus ada perencanaan yang baik serta intensif dan perencanaan yang secara rinci untuk dapat melaksanakan humas sesuai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Karakteristik perencanaan humas ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Suryosubroto yang dikutip oleh Ira Nur Harini di dalam jurnalnya mengatakan bahwa pada tahap persiapan atau perencanaan ini petugas humas mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugasnya meliputi bahan informasi atau pesan yang akan disampaikan kepada publik, media yang akan digunakan rumusan tentang maksud dan tujuan yang ingin dicapai serta fasilitas yang dibutuhkan antara waktu, tempat, dan sarana penunjang lainnya.⁹⁰

⁹⁰ Ira Nur Harini, *Manajemen Humas dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya)*, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4 No. 4, April

Sedangkan hasil temuan peneliti yang lain yaitu (5) dalam perencanaan manajemen humas sebelum program diterapkan maka harus menentukan apa yang ingin dicapai, berapa lama, berapa orang serta biaya yang dibutuhkan (6) dalam perencanaan humas bertujuan untuk meningkatkan citra madrasah serta kepuasan masyarakat melalui pelayanan dan pemberian informasi kepada wali murid serta masyarakat.

Seperti apa yang telah disebutkan oleh Prayudi yang telah dikutip oleh Siti Rodliyah bahwa dalam proses perencanaan menentukan kapan, dimana, siapa, mengapa, serta bagaimana kegiatan itu akan dilakukan.⁹¹ Nasution yang dikutip oleh Ira di dalam jurnalnya bahwa Fungsi pokok manajemen humas meliputi fungsi perencanaan, yaitu meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan, dan berapa jumlah biaya.⁹² Kemudian menurut Ruslan di dalam jurnalnya Ira bahwa secara garis besar pencitraan adalah perangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu.⁹³

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini memperkuat teori yang dikatakan oleh Prayudi bahwa dalam proses perencanaan ada beberapa hal yang perlu diperhitungkan tentang suatu yang akan

2012, 14.

⁹¹ Siti Rodliyah, *Manajemen Pendidikan Sebuah Konsep dan Aplikasi*, (Jember: IAIN Jember Pres, 2015), 14.

⁹² Ira Nur Harini, *Manajemen Humas dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya)*, 14.

⁹³ Ira Nur Harini, *Manajemen Humas dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya)*, 14.

dijalankan dalam rangka menciptakan tujuan tertentu, siapa saja yang terlibat dalam kegiatan (*who*), mengapa kegiatan itu perlu dilakukan (*why*), dimana kegiatan akan berlangsung (*where*), kapan kegiatan itu dilakukan (*when*), serta bagaimana kegiatan itu dilakukan (*how*).

2. Pelaksanaan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Pelaksanaan manajemen humas dilaksanakan setelah melakukan perencanaan dengan melibatkan semua pengelola madrasah seperti kepala madrasah, waka kurikulum, waka sarpras, waka kesiswaan dan lain sebagainya untuk menentukan hal apa saja yang diperlukan dalam proses pelaksanaan. Berdasarkan temuan hasil penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan hubungan masyarakat di sana dilakukan dengan adanya kerja sama antara humas dengan internal madrasah seperti kurikulum, kesiswaan, serta sarana prasana (2) pelaksanaan hubungan masyarakat yang dilakukan oleh madrasah juga dilakukan karena adanya kerja sama antara pihak humas madrasah dengan pihak luar yang berupa wali siswa serta lembaga lainnya.

Hal ini sejalan dengan teori Hakim yang menyebutkan bahwa keberhasilan dari peran humas dalam menunjang manajemen serta kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan dalam mencapai target tujuan yang telah direncanakan bersama tergantung kepada kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga pendidikan serta dapat menarik sikap peduli untuk ikut berkontribusi dalam

mengembangkan lembaga pendidikan tersebut, Karena sejatinya sebuah lembaga pendidikan takkan mampu menjadi lembaga yang berkualitas dan unggul tanpa ada campur tangan dari pihak lain di luar lembaga.⁹⁴

Dari teori di atas dapat kita pahami bahwa keberhasilan pelaksanaan manajemen humas yang ada di lembaga pendidikan akan berjalan sesuai dengan cita-cita yang diinginkan jika antara *stakeholder* yang berasal dari internal madrasah ataupun eksternal mampu bekerja sama dengan baik, sehingga program akan berjalan secara produktif, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

Hasil temuan peneliti yang lain adalah (3) pelaksanaan humas madrasah tidak keluar dari perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya (4) poin penting dari tugas humas di madrasah adalah untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan madrasah kepada khalayak ramai (5) pelaksanaan penginformasian humas di madrasah dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Seperti pendapatnya Suryosubroto yang dikutip oleh Ira di dalam jurnalnya bahwa pada tahap pelaksanaan ini, humas melaksanakan kegiatan yang telah dipersiapkan atau direncanakan sebelumnya dan diusahakan dapat terlaksana. Pesan hendaknya disampaikan dengan baik, baik menggunakan media atau tidak. Demikian waktu, tempat, atau sarana penunjang yang ada harus dimanfaatkan dengan efektif dan efisien.⁹⁵

⁹⁴ Muhammad Nur Hakim, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlagu Mojokerto)*, *Jurnal Nidhomul Haq*, Vol 4, No 1, 2019, 127.

⁹⁵ Ira Nur Harini, *Manajemen Humas dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah (Studi*

Dari beberapa temuan peneliti dan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai keberhasilan humas harus adanya kerja sama yang baik antara internal madrasah dan juga eksternal, seperti yang telah dilakukan oleh Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini yang banyak melibatkan elemen-elemen penting madrasah, bukan hanya sampai disitu saja penyediaan informasi serta penggunaan media juga harus selalu diperhatikan agar program kegiatan yang akan dilaksanakan berjalan secara efisien dan efektif.

3. Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember

Kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan adalah evaluasi, evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah program kerja tersebut sudah sesuai dengan perencanaan, atau harus ada yang direvisi atau diperbaiki. Sebagaimana temuan yang peneliti dapatkan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember bahwa evaluasi yang dilakukan bersifat langsung dan tidak langsung.

Sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Harini dan Karwanto yang tertulis di jurnalnya Muhammad Nur Hakim bahwa prinsip humas dalam komunikasi dengan sesama manusia sangat dibutuhkan prinsip hubungan sesama manusia terutama di MAN 2 Jember ini memberikan peran penting, hal ini ditunjukkan dengan seringnya kepala madrasah beserta tenaga kependidikannya melakukan rapat koordinasi untuk

mengembangkan lembaga melalui semua komponen yang dimiliki termasuk humas.⁹⁶

Prinsip komunikasi interpersonal, komunikasi ini yang diciptakan bersifat dua arah dan dialogis. Komunikasi tersebut merupakan salah satu prinsip humas dalam membentuk pribadi manusia sebagai pihak yang mewakili lembaganya dengan masyarakat sebagai pemakai. Pihak humas MAN 2 Jember juga selalu melakukan komunikasi baik secara langsung seperti adanya rapat 6 bulan sekali dengan wali murid maupun tidak langsung seperti adanya benar-benar informasi, karena mereka sadar bahwa mereka membutuhkan komunikasi yang baik untuk menyelesaikan semua masalah pendidikan yang berkaitan dengan peserta didik, keluarga dan madrasah.⁹⁷

Prinsip gaya partisipatif dilakukan untuk menggali aspirasi humas, hasil temuan di MAN 2 Jember menunjukkan bahwa dari semua pihak baik pendidik, tenaga pendidikan, peserta didik, wali murid, dan masyarakat memberikan masukan saran dan aspirasi yang diberikan dalam bentuk adanya kotak kritik dan saran sehingga kebijakan madrasah dapat dijalankan dengan lancar dan efektif., khususnya dalam memilih dan menentukan kebijakan yang dibutuhkan oleh humas.⁹⁸

⁹⁶ Muhammad Nur Hakim, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeir 1 Dlagu Mojokerto)*, 131.

⁹⁷ Muhammad Nur Hakim, 131.

⁹⁸ Muhammad Nur Hakim, 131.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan hasil temuan penelitian, maka dapat peneliti simpulkan bahwa kepuasan masyarakat terutama wali murid sangat penting untuk sebuah sekolah agar sekolah tetap eksis dan selalu meningkat dalam jumlah siswanya. Dengan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan juga berfungsi agar masyarakat sekitar tidak akan memandang dengan sebelah mata. Dan akan tetap menjadi sekolah favorit untuk menyekolahkan anaknya di Madrasah Aliyah Negeri Jember. Berikut peneliti uraikan beberapa hal untuk menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan di awal yaitu :

1. Perencanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember adalah (1) perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah (2) kegiatan perencanaan humas dilaksanakan melalui rapat koordinasi humas (3) dalam perencanaan humas harus menetapkan tujuan yang jelas (4) dalam proses perencanaan manajemen humas juga harus memperhatikan informasi yang akan disampaikan beserta media yang akan digunakan. (5) dalam perencanaan manajemen humas sebelum program diterapkan maka harus menentukan apa yang ingin dicapai, berapa lama, berapa orang serta biaya yang dibutuhkan (6) dalam perencanaan humas bertujuan untuk meningkatkan citra madrasah serta kepuasan masyarakat melalui pelayanan dan pemberian informasi kepada wali murid serta masyarakat.

2. Dalam pelaksanaan manajemen humas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu (1) pelaksanaan hubungan masyarakat di sana dilakukan dengan adanya kerja sama antara humas dengan internal madrasah seperti kurikulum, kesiswaan, serta sarana prasana (2) pelaksanaan humas juga dilakukan antar kerjasama dengan pihak eksternal madrasah seperti program-program yang telah disebutkan di sebelumnya (3) pelaksanaan humas madrasah tidak keluar dari perencanaan yang telah dirancang (4) tugas humas di madrasah adalah untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan madrasah kepada khalayak ramai baik secara langsung ataupun tidak langsung.

3. Evaluasi manajemen humas yang dilakukan di MAN 2 Jember dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Evaluasi secara langsung dilaksanakan setelah selesainya salah satu kegiatan program humas berjalan di hari tertentu bisa juga dalam bentuk pemberian kotak kritik dan saran saat acara telah usai. Sedangkan evaluasi secara tidak langsung dilakukan dibulan bulan tertentu seperti rapat bulanan staf-staf humas dan juga rapat setiap 6 bulan sekali antara wali siswa dan kehumasannya.

B. Saran

Berlandasaan pada kesimpulan penelitian ini, perlu diberikan saran terkait manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kepada pihak madrasah untuk selalu melakukan evaluasi terhadap program kerja humas agar semakin tinggi keputusan masyarakat dalam merasakan layanan humas yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta). 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta). 2005.
- Baharuddin. *Manajemen Pendidikan Islam*. (Malang :UIN Maliki Press). 2010.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta). 2001
- Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya). 2006.
- el-Qurtuby, Usman. *Al-Qur'An dan Maknanya*. (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia). 2016.
- Hakim, Muhammad Nur. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan* (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto). 2019.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. (Yogyakarta:BPPEE-Yogyakarta). 1984
- Harini, Ira Nur. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam upaya meningkatkan pencitraan sekolah, Jurnal Inspirasi Pendidikan*. Volume 4 Nomor 4 April. 2014.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Strategis Public Relations*, (Jakarta: Ghalia Indonesia). 2004.
- Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal Strategic. *Manajemen Bisnis* (Berbasis Hasil Penelitian). Cetakan Satu tahun 2007. (Bandung: Alfabeta). 2006.
- Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*, alih bahasa Anies Lastiati, *Marketing Insights From A to Z 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*. (Jakarta: Erlangga. 2003.
- L, Lattimore. *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Salemba Humanika. 2010
- Lutfiyah, Tien. *diwawancarai oleh Penulis*. Jember 10 Februari 2022.
- Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. *Observasi* 10 Februari 2022.
- Marfu'ah. *diwawancarai oleh Penulis*. Jember 14 Januari 2022.

- MAN 2 Jember. “*Sejarah MAN 2 Jember*”. 3 Februari 2022.
- M. Alfian, *diwawancarai Penulis*, Jember 13 Januari 2022
- M. Agil A.L, *diwawancarai Penulis*, Jember 13 Januari 2022
- M. Imam Hamdani, *diwawancarai Penulis*, Jember 13 Januari 2022
- Miles. *Qualitative data analysis A Methods Sourcebook*. (Printed in the studies of America). 2014.
- Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya). 2014.
- Malik, Deddy Djamiluddin. *Humas Membangun Citra dengan komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya). 2005
- Mulyana, Deddy. *Komunikasi Efektif : Suatu Pendekatan Lint Budaya*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya). 2008.
- Mulyasa, E. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya). 2008.
- Morisan. *Manajemen Publik Relations*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group). 2008.
- Muttaqin, Ivan. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasa Raharja Putera Semarang*. (Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro). 2013.
- Nasution, Zulkarnain. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. (Malang: UMM Press). 2010.
- Nisa, Eka Khoiru dan Demas Hasman Nugraha. *Implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan Hubungan baik antara sekolah dengan Wali siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang*. 2014.
- Putra, Nusa. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada). 2012.
- Purwanto, Ngilim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya). 2004.
- R, Muhammad Alfian. *diwawancarai oleh Penuli*. Jember 14 Februari 2022.
- Riduwan. *diwawancarai oleh Penulis*. Jember 10 Februari 2022.

- Rodliyah, Siti. *Manajemen Pendidikan Sebuah Konsep dan Aplikasi*. (Jember: IAIN Jember Pres). 2015.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres). 2008.
- S, Ade Irma Suryani. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*. (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau). 2012.
- Sagala, Syaiful. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta). 2000
- Samsuni. "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan* Volume 17 nomor 1. 2017.
- Siti Aisyah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 15 Januari 2022
- Sulihah, *diwawancarai oleh Penulis*, Jember 15 Januari 2022
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Akfabeta. 2017.
- Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. (Jakarta:Rineka Cipta). 2016.
- Sutikno, M. Sobry. *Maajemen Pendidikan : Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan Yang Unggul*. (Lombok:Holistica). 2012.
- Soetjipto dan Raflis Kosasi. *Profesi Keguruan*. (Jakarta:PT. Rieneka Cipta). 2004.
- Slameto. *Evaluasi Pendidikan*. (Jakarta:PT. Bina Aksara). 1988.
- Tim Penyusun IAIN Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: IAIN Jember Press). 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset). 2008.
- Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2003. *tentang sistem penddikan nasioanal*
- W, Creswell John. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih di antara Lima Pendekatan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 315.

Wahjosumidjo. *kepemimpinan kepala sekolah: tinjauan teoritik dan permasalahanya*. (jakarta : rajawali pers), 2018.

Wahidmuri. *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif* (Repositori UIN Malang, Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang).

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media. 2014.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN LAMPIRAN
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Lampiran 1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Ghovind Surur Hafili
NIM : T20183133
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Universitas : Universitas KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun Ajaran 2021-2022”** ini adalah hasil penelitian /karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 17 Februari 2022

Saya yang menyatakan



Ahmad Ghovind Surur Hafili

NIM T20183133

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

Fokus	Wawancara		Observasi	Dokumentasi
	Topik	Sasaran		
Perencanaan Manajemen Humas	1. Bagaimana sejarah awal pembentukan manajemen humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas	√	√
	2. Bagaimana perencanaan manajemen Humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	3. Bagaimana perencanaan manajemen Humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	4. Bagaimana pembentukan/pembuatan manajemen Humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	5. Apa saja bentuk manajemen Humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	6. Apa saja bentuk manajemen Humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	7. Apa tujuan dibentuknya manajemen Humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
	8. Apa manfaat dibentuknya manajemen Humas di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas		
Pelaksanaan Manajemen Humas	1. Bagaimana pelaksanaan manajemen Humas Internal di MAN 2 Jember?	Kepala Madrasah, Waka Humas, Siswa, wali murid		

	<p>2. Bagaimana pelaksanaan manajemen Humas Internal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember?</p> <p>3. Bagaimana Pelaksanaan manajemen Humas Eksternal di MAN 2 Jember?</p> <p>4. Bagaimana Pelaksanaan manajemen Humas Eksternal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Jember?</p>	<p>Kepala Madrasah, Waka Humas</p> <p>Kepala Madrasah, Waka Kurikulum, masyarakat</p> <p>Kepala Madrasah, Waka Kurikulum</p>	√	√
Evaluasi Manajemen Humas	<p>1. Bagaimana evaluasi manajemen Humas tahap persiapan di MAN 2 Jember?</p> <p>2. Bagaimana evaluasi manajemen Humas tahap Pelaksanaan?</p> <p>3. Bagaimana evaluasi manajemen Humas terhadap efek di MAN 2 Jember?</p>	<p>Kepala Madrasah, Waka Humas</p> <p>Kepala Madrasah, Waka Humas</p> <p>Kepala Madrasah, Waka Humas</p>	√	√

Lampiran 3

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
PERIODE 2021/2022

NO	Tanggal	Deskripsi Kegiatan	informan	Paraf
1.	06, Januari 2022	Mengantar Surat	T.U MAN 2 Jember	
2.	10, Januari 2022	Konfirmasi dan ACC surat izin Penelitian	T.U MAN 2 Jember	
3.	11, Januari 2022	Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	H. Riduwan	
4.	12, Januari 2022	Wawancara Waka humas MAN 2 Jember	Tien Lutfia	
5.	13, Januari 2022	Wawancara Siswa MAN 2 Jember	Moh. Alfian	
6.	14, Januari 2022	Wawancara Wali murid MAN 2 Jember	Marfu'ah	
7.	16, Januari	Selesai penelitian dan meminta surat selesai penelitian	T.U MAN 2 Jember	

Lampiran 4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005, Kode Pos 68136
 Website : <http://ftik.iain-jember.ac.id> e-mail : tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor: B-1845/In.20/3.a/PP.009/01/2022

Sifat : Biasa

Perihal: Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala MAN 2 Jember

Jl. Manggar No.72, Gebang Poreng, Gebang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 6

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : T20183133
 Nama : AHMAD GHOVIND SURUR HAFILI
 Semester : Semester delapan
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 2 Jember" selama 31 (tiga puluh satu) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Drs.H.Riduwan

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 05 Januari

2022an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

Lampiran 5

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS MASALAH
Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	1. Manajemen Humas	1. Perencanaan Humas	a. Bentuk humas b. Tujuan Humas c. Manfaat Humas	1. Informan: a. Kepala Madrasah b. Waka Humas c. Siswa d. Wali Murid	1. Pendekatan dan jenis Penelitian: a. Pendekatan Penelitian kualitatif b. Jenis penelitian deskriptif	1. Bagaimana konsep perencanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember?
		2. Pelaksanaan Humas	a. Pelaksanaan humas internal b. Pelaksanaan humas eksternal	2. Dokumentasi	2. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi	2. Bagaimana pola pelaksanaan manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember?
		3. Evaluasi Humas	a. Evaluasi Tahap Persiapan b. Evaluasi Tahap Pelaksanaan c. Evaluasi Terhadap Efek		3. Teknik penentuan subyek penelitian menggunakan purposive	3. Bagaimana model evaluasi manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember?
	2. Kepuasan Pelanggan	1. Pengukuran Kepuasan pelanggan			4. Analisis Data: a. Pengumpulan data b. Kondensasi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan	3. Bagaimana model evaluasi manajemen humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember?
		2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan			5. Keabsahan data menggunakan triangulasi: a. Triangulasi sumber b. Triangulasi teknik	
		3. Indikator kepuasan pelanggan				

Lampiran 6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2
 Jl. Manggar No. 72 Telp (0331) 485255 Jember
 Website : www.man2jember.sch.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor: B. 338 /Ma.13.32.02/TL.00./04/2022

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember :

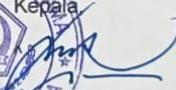
Nama : Drs.Riduwan
 N I P : 196410121991031004
 Jabatan : Kepala Madrasah

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : AHMAD GHOVIND S.H
 N I M : T20183133
 Tempat/Tgl.Lahir : Jember, 23 Agustus 2000
 Program Studi : UIN KHAS Jember
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Fakultas : FTIK

Yang bersangkutan telah selesai mengadakan Penelitian di MAN 2 Jember pada tanggal 05 Januari sampai dengan 05 Februari 2022 dengan judul "Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan" di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 05 April 2022
 Kepala

 Drs. Riduwan



Lampiran 7

DOKUMENTASI

Figure 1 Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember



Figure 2 Wawancara Waka Humas Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember



*Figure 3 Wawancara Siswa Madrasah Aliyah Negeri 2
Jember*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Figure 4 Wawancara Wali Murid Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 8

BIODATA PENULIS**A. Data Pribadi**

Nama Lengkap : Ahmad Ghovind Surur Hafili
 NIM : T20183133
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Tempat/Tgl Lahir : Jember, 23 Agustus 2000
 Agama : Islam
 Alamat : Dusu Rowo, RT 001 RW 013 Desa
 Pakusari Kec. Pakusari Kab. Jember
 No. Hp : 082302424738
 E-Mail : aghovin23@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

- TK Al-Islah Mayang
- SDN Mayang 01
- SMPT Madinatul Ulum Jenggawah
- MAN 2 Jember
- UIN KH. Achmad Shiddiq Jember