

**PERAN MANAJEMEN HUMAS
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN SEKOLAH
DI MADRASAH ALIYAH BILINGUAL MUSLIMAT NU
SIDOARJO**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Oleh:

WIDYA AYU FADHILA

D93216066

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed. Admin., Ph.D

NIP. 196703111992031003

Dr. Sulanam, M.Pd

NIP. 197911302014111003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : WIDYA AYU FADHILA

NIM : D93216066

PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL : PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI MADRASAH
ALIAH BILINGUAL MUSLIMAT NU - SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa secara keseluruhan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian/karya tulis ilmiah saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 12 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



Widya Ayu Fadhila

D93216066

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :

NAMA : WIDYA AYU FADHILA

NIM : D93216066

PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL : PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI MADRASAH
ALIYAH BILINGUAL MUSLIMAT NU - SIDOARJO

Telah diperiksa dan disetujui untuk disajikan

Surabaya, 12 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.

NIP. 196703111992031003



Dr. Sulanam, M.Pd

NIP. 197911302014111003

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Widya Ayu Fadhila ini telah dipertahankan di depan TIM Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Surabaya

Surabaya, 26 Juli 2023

Mengesahkan,

Dekan



Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd

NIP.197407251998031001

Penguji I

Dr. Samsul Maarif, M.Pd

NIP. 196404071998031003

Penguji II

Muhammad Nuril Huda, M.Pd

NIP. 198006272008011006

Penguji III

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D.

NIP. 196703111992031003

Penguji IV

Dr. Sulanam, M.Pd

NIP. 197911302014111003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : WIDYA AYU FADHILA
NIM : D93216066
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : widyaayuf29@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

SEKOLAH DI MADRASAH ALIYAH BILINGUAL MUSLIMAT NU SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Agustus 2023

Penulis

(WIDYA AYU FADHILA)

ABSTRAK

Widya Ayu Fadhila (D93216066), 2023. *Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di Madrasah Aliyah Bilingual Muslimat NU Sidoarjo*. Dosen Pembimbing I Drs. H. Nur Kholis, M.Ed.Admin., Ph.D dan Dosen Pembimbing II Dr. Sulanam, M.Pd

Skripsi ini mengangkat judul tentang Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di Madrasah Aliyah Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai peran manajemen humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, upaya peningkatan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, dan peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa Waka Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menjalankan peran manajemen humas dengan baik. Adapun peran tersebut mendapat dukungan penuh dari Kepala Madrasah serta para tenaga pendidik, staff, dan peserta didik. Terdapat upaya yang baik dan signifikan terkait peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh madrasah. Kepala Madrasah MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berperan dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Peran Manajemen Humas telah dijalankan dengan baik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Upaya peningkatan kualitas layanan telah berjalan sesuai dengan program yang telah direncanakan bersama-sama oleh pihak internal madrasah.

Kata Kunci : Peran Manajemen Humas, Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah

DAFTAR ISI

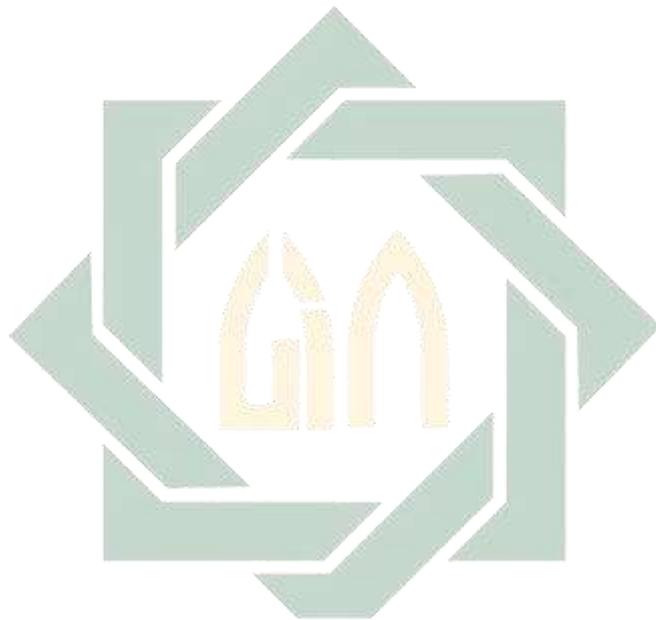
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Konseptual	11
F. Keaslian Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Manajemen Hubungan Masyarakat	18
1. Konsep Manajemen	18
2. Konsep Hubungan Masyarakat.....	19
3. Hubungan Masyarakat dalam dunia pendidikan.....	23
B. Konsep Layanan Pendidikan	46
1. Konsep Kualitas.....	46
2. Konsep Layanan.....	50
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	51
4. Jenis-jenis Pelayanan	55
C. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Sekolah	56
BAB III	58
METODE PENELITIAN.....	58
A. Jenis Penelitian	58
B. Lokasi Penelitian	59
C. Sumber Data	59
D. Metode Pengumpulan Data	59
F. Keabsahan Data	65
BAB IV	66

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	66
1. Sejarah MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	66
2. Profil MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	67
3. Visi, Misi, dan Tujuan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	67
4. Struktur Organisasi MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	69
5. Program Kerja Wakil Kepala Urusan Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	70
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Wakil Kepala Urusan Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	77
7. Deskripsi Informan	78
B. Hasil Penelitian	80
1. Peran Manajemen Humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	80
2. Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	88
3. Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	94
C. Pembahasan Penelitian	96
1. Peran Manajemen Humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	96
2. Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	98
3. Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	100
BAB V	101
PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

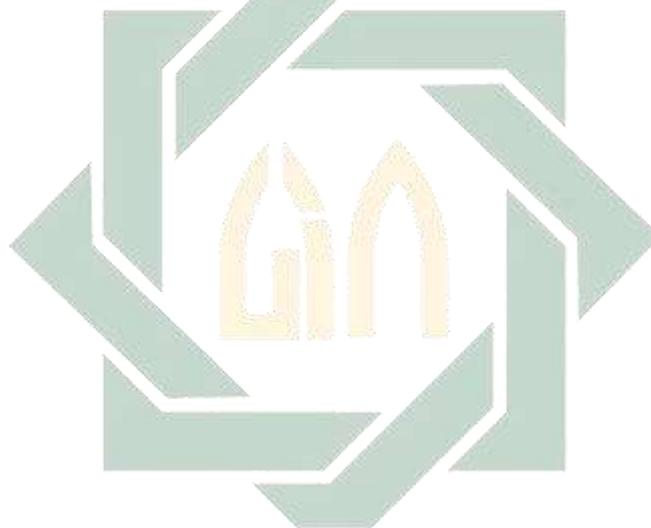
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	59
Tabel 3.2 Daftar Kebutuhan Data Observasi	60
Tabel 3.3 Daftar Kebutuhan Data Wawancara	61
Tabel 3.4 Daftar Kebutuhan Data Dokumentasi.....	63



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Dokumentasi Wawancara bersama dengan Kepala Madrasah	103
Gambar 4.1.2 Dokumentasi Wawancara bersama dengan Waka Kehumasan	103
Gambar 4.1.3 Dokumentasi laman website MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	104
Gambar 4.1.4 Dokumentasi postingan ig @banggasidoarjo terkait pemasaran MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	105
Gambar 4.1.5 Dokumentasi postingan ig @exploresidoarjo terkait pemasaran MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	105
Gambar 4.1.6 Dokumentasi laman facebook MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	106
Gambar 4.1.7 Dokumentasi laman instagram MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	106
Gambar 4.2.1 Dokumentasi Smart TV	107
Gambar 4.2.2 Dokumentasi Router Wi-Fi	107
Gambar 4.2.3 Dokumentasi Ruang Tata Usaha	107
Gambar 4.2.4 Dokumentasi Selebaran MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	108
Gambar 4.2.5 Dokumentasi laman website PPDB MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo ...	109
Gambar 4.2.6 Dokumentasi Akreditasi MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo	109



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi pada masa kini memiliki kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang secara konstan hingga mengharuskan setiap individu untuk mempersiapkan diri menghadapi segala tantangan yang sangat kompleks. Untuk menghadapi hal tersebut, maka setiap individu maupun masyarakat dituntut untuk mampu mengembangkan kualitas sumber daya yang dimiliki, serta mampu untuk memanfaatkan dengan baik sesuai tujuan pembangunan bangsa yang diharapkan.

Pendidikan merupakan suatu 'investasi' pembangunan bangsa yang dapat ditinjau berdasarkan aspek kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, dan aspek tersebut terdiri dari empat hal, yaitu input, proses, output, serta outcomes.¹ Sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peran dalam mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang baik, salah satu sumber daya tersebut ialah peserta didik. Hal ini dikarenakan sekolah merupakan tempat terjadinya proses transfer ilmu pengetahuan dan sebagai tempat proses pendidikan berlangsung. Peran sekolah dalam memaksimalkan kualitas dari sumber daya manusia perlu adanya dukungan berupa bentuk pola manajemen yang terstruktur dalam proses pembelajaran peserta didik guna meningkatkan mutu pendidikan. Maka dari itu, untuk mewujudkan sebuah lembaga pendidikan yang berkualitas diperlukan kerja sama dari berbagai pihak, salah satunya ialah peran masyarakat. Hal ini sesuai dengan bunyi Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 pada Bab XV Pasal 54 menyatakan bahwa: (1) Peran

¹ Rachmat Satria dkk., "Peningkatan mutu sekolah melalui manajemen hubungan masyarakat," *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 7, no. 2 (29 September 2019): 200, <https://doi.org/10.21831/amp.v7i2.26018>.

serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha dan organisasi kemasyarakatan dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan; (2) Masyarakat dapat berperan serta sebagai sumber pelaksana dan pengguna hasil pendidikan; (3) Ketentuan mengenai peran serta masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada pasal 1 dan 2 diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.² Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa peran masyarakat sangat penting dalam keberlangsungan dunia pendidikan karena hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pendidikan.

Sebuah lembaga terutama di dalam ranah pendidikan tidak bisa terlepas dari manajemen, terlebih di dalam ranah sekolah. Tentunya hal tersebut dikarenakan manajemen merupakan komponen integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Tanpa adanya manajemen di dalam sistem sekolah, maka tujuan pendidikan tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Demikian dengan posisi manajemen dan humas (hubungan masyarakat), keduanya akan berjalan beriringan dan tidak terpisahkan. Bagian Humas memiliki peran dan tugas penting dalam mengatur dan mengelola manajemen di dalam suatu lembaga, mengatur seluruh kegiatan komunikasi baik secara internal maupun eksternal. maka dari itu, Humas perlu mendapatkan perhatian yang lebih oleh petinggi di sebuah lembaga. Implementasi humas dalam pendidikan selain untuk melayani publiknya, humas juga ikut serta menentukan tujuan lembaga dengan membuat program kerja, strategi, pelaksanaan program kerja, dan menilai secara keseluruhan hasil kerja tersebut. Di dalam sebuah kepemimpinan manajemen, manajer merupakan salah satu posisi dengan tingkat yang tinggi, maka dari itu humas akan mengupayakan yang terbaik untuk mewujudkan tujuan lembaga pendidikan secara efektif dan efisien agar

² Undang-undang RI No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

lembaga pendidikan tersebut dapat berjalan secara nyata dan kontinu.³

Keberadaan humas memiliki hubungan yang erat dengan citra pada suatu lembaga pendidikan. di satu sisi, humas adalah sebuah bentuk dari citra kualitas lembaga pendidikan. dan di sisi lain, humas berperan sebagai media komunikasi antara lembaga sekolah dengan pelanggan sekolah. sehingga manajemen humas memiliki peran aktif dalam membangun dan memberikan image atau citra yang positif terhadap suatu lembaga pendidikan.⁴

Citra sangat penting bagi sebuah lembaga sebagaimana yang dikatakan Kotler:

*A strong corporate brand needs good image work in terms of a theme, tag line, graphics, logo, identifying colors, and advertising dollars. But the company shouldn't overrely on an advertising approach. Corporate image is more effectively built by company performance than by anything else. Good company performance plus good PR will buy a lot more than corporate advertising.*⁵

Dari pemaparan diatas, Kotler berpendapat bahwa suatu lembaga yang kuat membutuhkan citra kerja yang baik dari berbagai aspek, contohnya dari segi tema, tag line, grafik, logo, identifikasi warna, dan biaya pengiklanan. Namun lembaga tersebut tidak boleh terlalu bergantung pada pendekatan tentang pengiklanan saja. Efektivitas dari citra lembaga akan lebih terlihat jika dibangun oleh kinerja dari lembaga itu sendiri dibandingkan hal yang lain. Perpaduan antara kinerja lembaga dan hubungan masyarakat yang baik akan lebih memberikan citra yang positif terhadap suatu lembaga pendidikan.

³ Azhar Azhar dkk., "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan," *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN* 4, no. 1 (19 Januari 2022): 129, <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.2167>.

⁴ Maskur M.Si S. Pd I., *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*, 2015, 6–7.

⁵ Philip Kotler, *Marketing Insights from A to Z: 80 Concepts Every Manager Needs to Know* (Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, 2003), 27.

Manajemen Humas memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi tentang tujuan, kebutuhan, dan keadaan program layanan pendidikan tentang peningkatan mutu pendidikan kepada masyarakat. Dalam mewujudkan peningkatan kualitas layanan tersebut, manajemen humas perlu dorongan untuk mengembangkan hubungan yang harmonis antar individu dan kelompok. dengan hal tersebut, maka peningkatan kualitas layanan dapat tercapai sesuai tujuan yang diinginkan serta dapat meningkatkan layanan pendidikan yang lebih baik secara global.⁶ Hal ini membuat humas menjadi bagian penting dalam dunia pendidikan. Sejatinya, manajemen humas merupakan suatu proses atau kegiatan yang sangat diperlukan dalam semua pelaksanaan, agar sekolah atau lembaga pendidikan tersebut memiliki sarana resmi supaya dapat berkomunikasi dengan masyarakat luas. selain itu agar dapat menunjukkan kepada masyarakat mengenai kegiatan yang sudah, sedang, dan apa yang akan dikerjakan di dalam lembaga tersebut. Dengan adanya humas, sebuah organisasi dapat memiliki berbagai alat untuk menyebarkan ide atau gagasannya kepada organisasi atau badan lain. Organisasi tersebut juga dapat meminta bantuan kepada humas tentang apa yang diperlukan dari organisasi atau badan lain. peran humas cukup kuat dalam mendorong usaha seseorang atau suatu organisasi pendidikan untuk memperkenalkan dan membiarkan diri berhubungan dengan orang atau organisasi lainnya. Singkatnya, humas memberi kemungkinan bagi banyak pihak agar dapat memenuhi kebutuhan di dalam mengembangkan diri dan potensi yang dimiliki setiap lembaga.⁷

Selain itu, tujuan humas ialah untuk menciptakan dan mengembangkan persepsi masyarakat terhadap perkembangan sebuah lembaga pendidikan, karena hal tersebut

⁶ Mesiono Mesiono dkk., "Implementasi Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang," *JURNAL LENSEA MUTIARA KOMUNIKASI* 5, no. 1 (12 Juni 2021): 86, <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.1646>.

⁷ Lisa Septia Dewi Br Ginting S.Pd.,M.Pd, *PENGLOLAAN PENDIDIKAN* (Guepedia, 2020), 133.

memberikan pengaruh yang signifikan bagi perkembangan sebuah lembaga pendidikan dan berkaitan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya diperlukan langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Persaingan dan perubahan yang berkembang pesat menuntut sebuah perusahaan atau institusi lembaga mengupayakan terobosan yang lebih aktif untuk mengkonsolidasikan diri agar dapat bersaing dan lebih unggul daripada yang lain. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu upaya yang dapat digunakan oleh sebuah lembaga dalam menghadapi persaingan, terutama pada bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Adapun kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, dan ketenangan hingga mencapai hasil yang memuaskan.⁸ Hal ini menjadi tuntutan bagi perusahaan atau institusi lembaga untuk melakukan perubahan. Namun, suatu perubahan tidak akan berjalan lancar tanpa adanya relasi hubungan yang kuat antar individu maupun kelompok yang terdapat di dalam maupun diluar organisasi. Sejatinya, hubungan antar manusia merupakan kunci utama yang menghubungkan antar individu dan kelompok; antar karyawan dengan pimpinan, serta masyarakat dalam suatu perusahaan atau lembaga.⁹

Berada di era globalisasi menyebabkan banyaknya organisasi memiliki sifat dinamis, yaitu kondisi dimana lingkungan di dalam organisasi tersebut mengalami perubahan dan perkembangan secara aktif dan terprogres, sehingga terciptalah situasi kompetitif. Persaingan antar organisasi kini tidak hanya melibatkan tentang bukti fisik ataupun modal saja, melainkan persaingan atas personel atau sumber daya manusia

⁸ Jemy Nurdiansyah dan M. M. Drs. Sujadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken Di Mendungan Kartasura" (s1, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015), 6, <http://eprints.ums.ac.id/40656/>.

⁹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 5–8, <https://digilib.uinsgd.ac.id/4263/>.

yang dimiliki. Hal ini menyebabkan sumber daya manusia menjadi sebuah tolak ukur bagi kesuksesan sebuah organisasi.¹⁰ Suatu lembaga pendidikan terutama sekolah, dapat bertahan ditengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi apabila memiliki kualitas pendidikan yang baik. Minimnya kontribusi suatu sekolah dalam menjalin hubungan kerjasama dengan masyarakat membuat lembaga tersebut tidak akan bertahan dengan lama. Maka dari itu, pentingnya kemampuan seorang pimpinan yang mampu menjalin relasi dengan pihak berpengaruh di dalam ranah pendidikan akan sangat membantu perkembangan sekolah tersebut. hal tersebut akan menimbulkan kualitas yang baik dan dapat ditunjukkan kepada masyarakat sebagai bukti kuat bahwa lembaga tersebut mampu bertahan.¹¹

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Hal ini menyebabkan lembaga-lembaga pendidikan memiliki kesulitan untuk menarik minat masyarakat dalam meningkatkan jumlah peserta didik. Dengan adanya persaingan tersebut, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu lembaga dalam mempertahankan konsumen (calon murid dan wali murid), tentunya sekolah akan dituntut untuk bekerja lebih keras dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh lembaga kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya menjaga kualitas pelayanan merupakan urgensi yang harus diprioritaskan oleh setiap sekolah sebagai pihak penyedia jasa.¹² Peran masyarakat juga diperlukan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, tidak hanya menjaga saja. Hal ini dikarenakan peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi

¹⁰ Endah Winarti, "PERENCANAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA LEMBAGA PENDIDIKAN," 2018, 2.

¹¹ Festina Dwi Nurcahyani, "Manajemen hubungan masyarakat di MI Ma'arif NU Sidabowa kecamatan Patikraja kabupaten Banyumas" (IAIN Purwokerto, 2016), 2.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Pearson, 2012), 207.

dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terdapat di dalam lembaga tersebut.¹³ Hal-hal mengenai penawaran kerjasama antara sekolah, masyarakat dan pemerintah dengan tanggung jawabnya masing-masing tersebut berkembang berdasarkan pada suatu keinginan perihal amanah kepada sekolah agar turut terlibat secara aktif dan dinamis dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan melalui pengelolaan sumber daya sekolah yang ada.¹⁴

MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo merupakan lembaga pendidikan swasta berbasis keagamaan yang berada di bawah naungan Yayasan Bina Bhakti Wanita PC Muslimat NU cabang Sidoarjo. Lembaga tersebut telah berdiri sejak tahun 2015 dan berada di lokasi strategis, yaitu dekat dengan pemukiman warga serta bertetangga dengan beberapa sekolah swasta lainnya seperti SMP PGRI 1 Buduran, SMA Antartika Sidoarjo, dan SMK Antartika 1 dan 2 Sidoarjo. MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo memiliki reputasi yang cukup baik dan terpuji di daerah kawasan Sidoarjo, selain itu prestasi yang di dapatkan baik dalam aspek akademik maupun non-akademik terbilang cukup baik menjadi penunjang kualitas dari lembaga tersebut.

Dalam meningkatkan kualitas suatu lembaga, tentunya seluruh pihak turut terlibat, terutama Humas yang ada pada sekolah tersebut. Manajemen Humas memiliki tugas dalam memberikan informasi kepada pihak internal dan eksternal di sekolah mengenai program-program sekolah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu dan tujuan dari lembaga pendidikan. Selain itu juga peran manajemen humas adalah meningkatkan minat yang dapat bersaing dengan sekolah-sekolah swasta jenjang menengah pertama di Sidoarjo.

Persaingan yang nyata terjadi sewaktu adanya pekan penerimaan peserta didik

¹³ Kotler dan Keller, 202-3.

¹⁴ Kotler dan Keller, 205.

baru (PPDB) yang berlangsung tiap tahun. Hal ini awam dialami oleh para jajaran lembaga pendidikan sebab tanpa adanya calon siswa baru yang bersedia menggunakan jasa tenaga pendidik di sekolah tersebut, tentunya hal itu menjadi permasalahan yang dapat mengakibatkan malfungsi bahkan hilangnya mata pencaharian, sebab sejatinya sekolah merupakan sarana penyedia jasa tenaga pendidik untuk menyampaikan ilmu pengetahuan secara verbal serta tertulis baik dalam lingkup akademik maupun non akademik kepada anak-anak yang mendaftar dan merubah statusnya menjadi peserta didik atau siswa. oleh sebab itu, terciptalah suatu persaingan antar lembaga pendidikan (sekolah) untuk mendapatkan atensi dari rakyat serta menjadi ajang pembuktian agar warga bisa menilai kelayakan suatu sekolah dalam mendidik calon siswa.

Zaman telah menjadi semakin maju dan berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Hal ini menjadi tuntutan bagi penyedia lembaga agar berkembang lebih baik lagi serta pula turut meningkatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga dapat menjadi lembaga yang bersaing dengan lainnya. Disinilah peran humas (hubungan masyarakat) dibutuhkan. Melalui mediator antara pihak humas dengan berbagai pihak dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk perkembangan kualitas sekolah tersebut. informasi tersebut dapat bermanfaat menjadi bahan penilaian dari segi pedagogi, pemberdayaan sdm, sarana dan prasarana serta lain-lainnya. Kelancaran komunikasi yang dilakukan oleh pihak humas menjadi kunci utama dalam perkembangan lembaga tersebut, terutama dalam lingkung 'kualitas' pelayanan yang diberikan oleh sekolah. kembali lagi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, pihak sekolah perlu menerima masukan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak (stakeholders) agar dapat menilai sistem yang di rasa kurang atau perlu dibenahi untuk kelancaran dalam mencapai tujuan lembaga tersebut. terlebih pada masa ini masyarakat telah melewati masa 'pandemi' dimana segala aktivitas baik

pembelajaran maupun aktivitas non akademik dilaksanakan secara penuh melalui online (daring). Tentunya pengaruh dari masa pandemi menyebabkan telah terjadinya perubahan sistem ketika diadakan pembelajaran secara daring sebab menyesuaikan dengan situasi serta kondisi yang dialami. Ditakutkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga dari sudut pandang masyarakat, sebab sejatinya hal ini seperti masa uji coba bagi tiap lembaga dalam menangani perkara serupa di kemudian hari.

Dapat disimpulkan bahwa peran manajemen humas cukup memberikan dampak penting pada kemajuan kualitas layanan sekolah. Sehingga timbul rasa penasaran peneliti terkait bagaimana upaya manajemen humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan juga cara apakah yang dijadikan pedoman agar kualitas layanan di sekolah tersebut dapat berjalan dan mempertahankannya.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai humas yang terdapat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dengan judul penelitian “Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penelitian ini terfokus pada Peranan Manajemen Hubungan Masyarakat dan Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah yang diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo?
2. Bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo?
3. Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan

kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Fokus penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana upaya peningkatan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah mempunyai manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan agar dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis permasalahan di bidang pendidikan, serta memperluas wawasan mengenai peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Secara formal, penelitian ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) UIN Sunan Ampel Surabaya.
- 2) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai karya ilmiah untuk mengembangkan potensi diri peneliti.

3) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perlunya mewujudkan manajemen berbasis sekolah sebagaimana dicanangkan oleh Kemendikbud RI.

b. Bagi Sekolah

1) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengimplementasikan manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah.

2) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja manajemen hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas layanan sekolah.

E. Definisi Konseptual

Untuk mempermudah dan menghindari kesalahan pemahaman tentang judul dalam penelitian ini, maka diperlukan adanya pembatasan penegasan istilah berdasarkan karakteristik variabel yang akan diteliti. Diantaranya :

1. Manajemen Humas

Pengertian dari Manajemen itu sendiri menurut Sondang P. Siagian dalam buku Basilius R. Werang menjelaskan arti dari manajemen adalah seni memperoleh hasil melalui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh orang lain.¹⁵

Sedangkan pengertian dari Hubungan Masyarakat (Humas) menurut Frank Jefkins dalam bukunya Hairunnisa Frank Jefkins sebagai berikut:

Public relations consist of all forms of planned communication, fouthwards and inwards, between and organization and its publics for the purposes of archieving specific objectives concerning mutual

¹⁵ Basilius R. Werang, *Manajemen pendidikan di sekolah*, 1 ed. (Yogyakarta: Media Akademi, 2015), 2.

understanding.

Berdasarkan pengertian diatas, Public Relations merupakan suatu bentuk komunikasi yang terencana secara keseluruhan, lingkup internal dan eksternal antara suatu organisasi dengan masyarakat publik dalam mencapai tujuan yang spesifik atas dasar saling memahami satu sama lain.¹⁶

2. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan adalah suatu bentuk konsistensi dan totalitas dari karakteristik suatu barang atau jasa yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.¹⁷

Kualitas layanan dari sebuah jasa dapat diukur dengan memperhatikan seberapa jauh layanan jasa tersebut berjalan efektif dan apakah dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan jasa yang diberikan. Hal ini didukung oleh pendapat Albrecht dan Zemke, yang dikutip oleh Ahmad Muksin dan Bhakti N. Avianto, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dihasilkan dalam interaksi dengan berbagai aspek; sistem perawatan, penyedia layanan sumber daya manusia, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, apa dan bagaimana SDM (sumber daya manusia) yang mendukung, dan bagaimana pengelolaan kelembagaannya.¹⁸ Sehingga pada dasarnya, kualitas layanan mewakili penilaian pelanggan terhadap keseluruhan tingkat layanan yang ditawarkan oleh organisasi, dan penilaian ini sering didasarkan pada persepsi yang dirumuskan selama pertemuan

¹⁶ Hairunnisa, *Public Relations*, 1 ed. (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2015), 19.

¹⁷ Kotler dan Keller, *Marketing Management*, 25.

¹⁸ Ahmad Muksin dan Bhakti Nur Avianto, "GOVERNANCE INNOVATION: ONE-STOP INTEGRATED SERVICE TO ENHANCE QUALITY SERVICE AND PUBLIC SATISFACTION" 16, no. 1 (2021): 43.

layanan.

Menurut Slack, Chambers, dan Johnston, semua operasi adalah penyedia layanan meskipun beberapa menghasilkan produk sebagai bagian dari melayani pelanggan mereka. Penyedia layanan (atau produsen) menggambarkan karakternya dalam hal tujuan kinerja strategis yang dipilih (misalnya kualitas layanan, efektivitas biaya, kecepatan, daya tanggap dan kelincahan, dll.). Kualitas layanan umumnya memiliki kepentingan strategis untuk semua jenis penyedia layanan (misalnya penyedia layanan profesional, penyedia layanan massal, toko layanan, dll.) karena hal tersebut merupakan inti dari operasi yang menggambarkan sifat bisnis. Oleh karena itu, semua industri jasa dapat dianggap sebagai operasi layanan yang dirancang dan dibedakan berdasarkan tingkat keunggulan layanan.¹⁹

Mayoritas dari dimensi layanan tergambar dalam model konseptual yang berhubungan dengan elemen interaksi manusia dari penyampaian layanan. Jadi, kualitas pelayanan digambarkan sebagai produk dari dimensi layanan yang terdiri dari perilaku yang berhubungan dengan karyawan dan praktek organisasi yang jika digabungkan memiliki kapasitas untuk mempengaruhi kinerja layanan dan kepuasan pelanggan.²⁰

F. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ialah bentuk penguraian hasil dari beberapa penelitian terdahulu dengan tema yang serupa, sehingga nantinya diperoleh verifikasi persamaan dan perbedaan karya tulis tersebut dengan penelitian sebelumnya secara jelas dan

¹⁹ R Dirkse Van Schalkwyk dan R J Steenkamp, "The exploration of service quality and its measurement for private higher education institutions," *Southern African Business Review* 18, no. 2 (29 Januari 2019): 87, <https://doi.org/10.25159/1998-8125/5679>.

²⁰ Arawati Agus, Sunita Barker, dan Jay Kandampully, "An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector," *International Journal of Quality & Reliability Management* 24, no. 2 (13 Februari 2007): 180, <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>.

signifikan. Selain itu, penelitian sebelumnya berfungsi untuk mengetahui keaslian penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat dinyatakan tidak melakukan plagiasi dari peneliti sebelumnya. Maka dari itu, dapat dijabarkan secara singkat hasil dari penelitian terdahulu yakni sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “Manajemen Public Relation Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo) Tahun 2019”. Penelitian ini ditulis oleh Niken Pitriana. Dalam penelitiannya, Niken Pitriana menggunakan teori yang dikemukakan oleh George R. Terry dan Samos. Sedangkan peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Frank Jefkins. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian Studi Kasus. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, Wakil Kepala Kehumasan, serta staff-staff Humas. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil observasi atau pengamatan langsung, dokumentasi mengenai peran manajemen humas sekaligus kualitas pelayanan sekolah, dan wawancara mendalam dengan pihak sekolah diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Kepala Kehumasan, staff-staff humas dan keguruan. Lokasi penelitian bertempat di di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada manajemen public relation dalam peningkatan mutu pendidikan. Sedangkan fokus penelitian peneliti adalah peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah.
2. Skripsi berjudul “Pengelolaan “Perencanaan Dan Pengorganisasian” **Public Relations** dalam Meningkatkan Kepuasan **Stakeholders** di SMP Al-Hikmah

Surabaya”. Penelitian ini ditulis oleh Nurul Huda. Dalam penelitiannya, Nurul Huda menggunakan teori yang dikemukakan oleh Prajudi Atmosudirdjo. Sedangkan teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Frank Jefkins. Metode yang digunakan oleh keduanya adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan Kasubag Humas, wali kelas, guru, dan peserta didik. Sedangkan data yang diperoleh peneliti adalah dari hasil observasi atau pengamatan langsung, dokumentasi mengenai peran manajemen humas sekaligus kualitas pelayanan sekolah, dan wawancara mendalam dengan pihak sekolah diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Kepala Kehumasan, staff-staff humas dan keguruan. Lokasi penelitian bertempat di SMP Al-Hikmah Surabaya. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada efektivitas pengelolaan “perencanaan dan pengorganisasian” *public relations* dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*. Sedangkan fokus penelitian peneliti adalah peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah.

3. Skripsi berjudul “Strategi Manajemen Humas dalam Membangun Citra Madrasah di MTS Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang Medan Tahun Pelajaran 2016-2017”. Penelitian ini ditulis oleh Hermawati. Dalam penelitiannya, Hermawati menggunakan teori yang dikemukakan oleh Adnan Putra dan Nasution. Sedangkan teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Frank Jefkins. Metode yang digunakan oleh keduanya adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari proses wawancara dengan Kepala Sekolah,

Komite Madrasah, serta Humas. Sedangkan data yang diperoleh peneliti adalah dari hasil observasi atau pengamatan langsung, dokumentasi mengenai peran manajemen humas sekaligus kualitas pelayanan sekolah, dan wawancara mendalam dengan pihak sekolah diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Kepala Kehumasan, staff-staff humas dan keguruan. Lokasi penelitian bertempat di MTS Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang Medan. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada Strategi Manajemen Humas dalam Membangun Citra Madrasah. Sedangkan fokus penelitian peneliti adalah peran manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi laporan penelitian ini, maka laporan ini peneliti susun secara sistematis sehingga dapat memenuhi kriteria penulisan secara ilmiah. Secara garis besar, peneliti uraikan sistematika pembahasan laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I merupakan Pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan Kajian Pustaka. Bab ini menguraikan konseptualisasi mengenai peran manajemen hubungan masyarakat, dan peningkatan kualitas layanan sekolah.

BAB III merupakan Metode Penelitian. Bab ini menguraikan tentang: 1) Jenis Penelitian 2) Lokasi Penelitian 3) Sumber data Penelitian 4) Metode pengumpulan data 5) Analisis data dan 6) Keabsahan data.

BAB IV merupakan Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menguraikan tentang: 1) Deskripsi partisipan, menjelaskan mengenai profil partisipan yang diteliti yaitu MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo 2) Temuan Penelitian, menjelaskan tentang deskripsi temuan penelitian dan analisis temuan penelitian 3) Pembahasan hasil penelitian, untuk membandingkan kedudukan atau kualitas dari temuan yang diperoleh jika dibandingkan dengan hasil-hasil penelitian lain atau teori yang relevan. Pembahasan dalam bab ini yaitu: 1) Peran Manajemen Hubungan Masyarakat di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo 2) Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dan 3) Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

BAB V merupakan penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Setelah pembahasan dari kelima bab di atas, maka pada bagian akhir dari penelitian ini peneliti menyertakan beberapa lampiran yang perlu dicantumkan. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas dan memperkuat pembahasan penelitian.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Hubungan Masyarakat

1. Konsep Manajemen

Secara etimologis, kata ‘manajemen’ berasal dari bahasa Latin *managiare* yang memiliki arti yaitu menangani, mengatur, dan mengurus. Kata *managiare* sebenarnya merupakan bentuk dari kata bahasa Latin *manus* yang berarti ‘tangan’, yang kemudian kata *manage* diartikan sebagai *house keeping* (rumah tangga), *to train a horse* (melatih seekor kuda) dan *to direct and control* (mengarahkan dan mengontrol).²¹ Sehingga terlahir pengertian dari manajemen itu sendiri adalah suatu ilmu atau proses untuk merencanakan, mengatur organisasi, memimpin, dan mengendalikan upaya-upaya yang ada dengan segala aspek agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.²²

Di negara Indonesia sendiri ada bermacam-macam istilah yang digunakan untuk kata ‘manajemen’, tergantung kepada siapa atau lembaga mana yang menggunakannya. Sejalan dengan perbedaan penggunaan istilah, arti yang diberikan kepada kata ‘manajemen’ juga hasilnya akan berbeda-beda. Em Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, dalam buku Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, mengartikan ‘manajemen’ sebagai pemanfaatan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan atau sasaran yang dimaksudkan. Secara ringkas, Sondang P. Siagian menjelaskan arti dari manajemen adalah seni memperoleh hasil melalui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh orang lain.²³

Berdasarkan dari berbagai pandangan tersebut, penulis dapat menarik

²¹ Werang, *Manajemen pendidikan di sekolah*, 1.

²² Hasan Baharun, “MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN COMPETITIVE ADVANTAGE PADA LEMBAGA PENDIDIKAN” 5, no. 2 (2016): 245.

²³ Werang, *Manajemen pendidikan di sekolah*, 2.

kesimpulan bahwa pengertian manajemen adalah suatu proses pemberdayagunaan seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Sumber daya organisasi tersebut tidak hanya mencakup benda-benda material (dana, gedung, sarana transportasi, dan barang-barang lainnya) tetapi juga manusia yang menggerakkan dan menggunakan benda-benda material tersebut. Untuk dapat melakukan hal-hal tersebut secara efektif dan efisien, sumber daya manusia organisasi harus terus ditingkatkan kemampuannya dan diberdayakan. Oleh karena itu, dalam proses peningkatan kualitas dan kuantitas dari suatu lembaga terutama di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, seluruh pihak turut bekerja sama dalam memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki agar dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2. Konsep Hubungan Masyarakat

Istilah humas (hubungan masyarakat) pertama kali dideklarasikan oleh Presiden Amerika Serikat bernama Thomas Jefferson pada tahun 1807.²⁴ Pada awalnya, istilah humas berkembang dari dunia hiburan dengan munculnya era *press agent* (agen pers). Pada masa ini, para *press agent* menggunakan segala cara, termasuk memanipulasi informasi asalkan pengguna jasa mereka menjadi terkenal. Era ini dikenal sebagai era dimana praktek humas diaplikasikan secara negatif, dengan kata lain yaitu era manipulatif. Saat itu komunikasi yang digunakan masih bersifat satu arah (*one way communication*).

Saat ini, perkembangan humas telah menuju ke arah *mutual understanding*, dimana pada era ini humas berupaya menjalin komunikasi dua arah yang seimbang antara sebuah organisasi dengan publiknya. Adapun upaya-upaya yang digunakan

²⁴ B Suryosubroto, *Hubungan sekolah dengan masyarakat = School public relations* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 12.

memiliki etika untuk memperoleh dukungan dan kedudukan yang baik di tengah-tengah masyarakat. Pada masa kini, kebanyakan komunikasi yang dijalankan antara organisasi dengan publik adalah *two-way assymetrical model* (hubungan dua arah asimetris), yaitu hubungan yang telah mengenal timbal balik atau feedback, namun hanya menguntungkan satu pihak saja. Kini humas dituntut agar menjalin hubungan dua arah yang simetris (*two-way symtrical model*), yaitu hubungan yang terjalin dengan baik antara kedua belah pihak yang saling mempunyai umpan balik, sebagai keuntungan bersama-sama baik organisasi maupun publik.²⁵

Frank Jefkins mendefinisikan Hubungan Masyarakat (Public Relation) sebagai berikut:

Public relations consist of all forms of planned communication, outwards and inwards, between and organization and its publics for the purposes of archieving specific objectives concerning mutual understanding.

Berdasarkan pengertian diatas, Public Relations merupakan suatu bentuk komunikasi yang terencana secara keseluruhan, lingkup internal dan eksternal antara suatu organisasi dengan masyarakat publik dalam mencapai tujuan yang spesifik atas dasar saling memahami satu sama lain.²⁶

Adapun definisi lain tentang hubungan masyarakat (Public Relations) berdasarkan kamus terbitan *Institute of Public Relation (IPR)*, yakni sebuah lembaga humas termuka di Inggris dan Eropa, terbitan bulan November 1987, yang mengungkapkan bahwa humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap

²⁵ Abdul Rahmat, *Manajemen humas sekolah*, 1 ed. (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), 12.

²⁶ Hairunnisa, *Public Relations*, 19.

khalayaknya”.²⁷ Maksudnya, humas adalah suatu rangkaian kegiatan organisasi yang diatur sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan berlangsung secara berkesinambungan serta teratur. Kegiatan humas tidak dapat dilakukan secara spontan atau mendadak. Tujuan humas adalah untuk memastikan bahwa niat baik dari kiprah organisasi yang bersangkutan dapat dimengerti oleh masyarakat secara luas.

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah humas sering dikaitkan dengan istilah “periklanan”, “pemasaran”, “penjualan”, “publisitas”, dan bahkan “propaganda”. Meskipun di antara pengertian tersebut terdapat hubungan yang senjang dan tidak, namun humas itu sendiri memiliki entitas tersendiri dengan definisi yang berbeda. Kesalahan umum pada pengertian humas sering terjadi pada istilah periklanan (advertising). Secara umum, istilah periklanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha dalam penciptaan dan penyebaran pesan secara persuasif kepada calon pembeli atau pengguna sesuai dengan produk atau jasa tersebut dengan anggaran seminim mungkin. Perbedaan humas dan periklanan dapat dilihat dari tujuan keduanya. Tujuan periklanan adalah penjualan melalui presuasi, sedangkan tujuan humas adalah penyajian berbagai informasi untuk menciptakan saling pemahaman.²⁸

Yang perlu diperhatikan dalam program humas di lembaga pendidikan secara mendasar adalah terlibatnya peran wali murid dan masyarakat dalam mengelola lingkungan sekolah. Hal ini dikarenakan kurangnya partisipasi orang tua dan masyarakat dalam kegiatan pendidikan dapat menyebabkan timbulnya permasalahan yang tidak mendasar. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun hubungan wali murid dengan tenaga pendidik sebagai partner

²⁷ Dr. H Mulyono, MA, *Manajemen administrasi & organisasi pendidikan*, 2 ed. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2017), 202.

²⁸ M. Linggar Anggoro, *Teori dan profesi kehumasan: serta aplikasinya di Indonesia*, Cet. 4 (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 3.

pendidikan, yaitu para orang tua memiliki berbagai macam profesi berbeda yang dapat diikutsertakan untuk mengelola pendidikan melalui suatu pelatihan ataupun tidak sama sekali. Karena pada dasarnya, suatu sekolah mempersiapkan dua hal, yakni menjalin hubungan kerja sama secara efektif dan efisien dengan para wali murid saat ini, dan mempersiapkan para calon wali murid yang akan mengganti orang tua dan murid setelah lulus dari sekolah tersebut.²⁹

Selanjutnya, Gorton menjelaskan tentang hal yang bertepatan dengan hubungan masyarakat yang perlu dikelola oleh suatu lembaga sekolah, yaitu memahami masyarakat. Humas perlu memahami situasi daerah dan penduduk lingkungan lembaga tersebut, termasuk lingkungan per individu. Selama membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat, pengelola manajemen humas di lembaga pendidikan juga membutuhkan dukungan agar dapat memahami dan mengembangkan hubungan masyarakat yang lebih baik.³⁰

Berdasarkan dari aspek tata cara kerja, humas dapat diartikan sebagai suatu teknik kemanusiaan, teknik kemasyarakatan dan teknik kesepakatan. Teknik kemanusiaan ialah metode pendekatan dengan berkomunikasi dan melayani masyarakat dengan penuh rasa kasih sayang serta memperlakukan manusia apa adanya. Ini sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an:

Dan demikian (pula) kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Dan kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. Dan sungguh

²⁹ Mulyono, MA, *Manajemen administrasi & organisasi pendidikan*, 204.

³⁰ Mulyono, MA, 205.

(pemidahan kiblat) itu terasa amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-nyiakan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia. (QS Al-Baqarah [2]: 143)

Di dalam khazanah Islam, kata “humas” memang jarang terpakai, baik dalam lisan maupun tulisan. Namun, ada dua kata yang memiliki makna yang sama, yaitu “habl” yang artinya “tali atau hubungan” dan “silaturahmi” yang artinya “menyambung persaudaraan”. Keduanya sering digunakan dalam bahasa khazanah keislaman. Penggunaan kata habl ini sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur’an:

Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. Yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar. Yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS Ali Imran [3]: 112)

3. Hubungan Masyarakat dalam dunia pendidikan

a. Peran Humas Lembaga Pendidikan

Menurut pendapat Soerjono Soekanto, Peran merupakan aspek dinamis suatu kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia telah dianggap menjalankan suatu peranan. Sedangkan definisi status adalah merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang, dan apabila ia telah melakukan hal tersebut sesuai kedudukannya, maka sudah dianggap menjalankan suatu fungsi.³¹ Pada intinya adalah peran dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu

³¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi: suatu pengantar* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002), 243.

yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Begitu pula dengan kepribadian seseorang yang dapat mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan atau diperankan suatu pimpinan dari tingkat teratas, menengah maupun bawah. Jadi dapat disimpulkan bahwa peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

Adapun syarat-syarat peran menurut pendapat Soerjono Soekanto mencakup tiga hal penting. Pertama adalah peran yang mencakup norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Hal tersebut merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Kemudian peran yang meliputi konsep dan perilaku apa saja yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai anggota organisasi. Terakhir adalah peran yang dapat dikatakan sebagai perilaku individu, dan merupakan bagian penting bagi struktur sosial masyarakat.³²

Veithzal Rivai di dalam bukunya mengartikan peranan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu.³³ Dilanjut oleh Miftah Thoha yang menjelaskan pengertian peranan adalah sebagai suatu rangkaian perilaku yang timbul karena suatu jabatan.³⁴ Sehingga dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu rangkaian kegiatan yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok, sehingga adanya kemungkinan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat lainnya dan timbul interaksi

³² Soekanto, 243.

³³ Veithzal Rivai, *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*, Ed. 2 (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 148.

³⁴ Miftah Thoha, *Perilaku organisasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 10.

diantara mereka, diantaranya yaitu saling bergantung satu sama lain. Dengan adanya saling ketergantungan tersebut, maka suatu peran tersebut akan terbentuk. Kemudian menurut pendapat J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku. Hal tersebut didukung dengan macam-macam fungsi peran yang diantaranya adalah memberi arah pada proses sosialisasi. Kemudian pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan. Lalu dapat mempersatukan kelompok atau masyarakat. Dan yang terakhir adalah menghidupkan sistem pengendalian dan kontrol, sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.³⁵

Peranan sosial pada masyarakat dapat diklasifikasikan menurut berbagai macam cara sesuai dengan banyaknya sudut pandang. Berdasarkan pelaksanaannya, peranan sosial dapat dibedakan menjadi dua, yaitu; (1) Peranan yang diharapkan (*expected roles*), yaitu sebuah cara yang ideal dalam pelaksanaan peranan menurut penilaian masyarakat. Masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dapat dilaksanakan secermat mungkin. Peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan. (2) Peranan yang disesuaikan (*actual roles*), yaitu sebuah cara bagaimana sebenarnya peranan itu dijalankan. Pelaksanaannya lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu. Peranan ini mungkin dapat tidakcocokan dengan situasi setempat, tetapi adanya kekurangan yang muncul dapat ditoleransi oleh masyarakat.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh suatu individu atau kelompok terhadap seseorang yang memiliki status dan kedudukan tertentu.

³⁵ J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi teks pengantar dan terapan* (Jakarta: Kencana, 2010), 160.

Berdasarkan hal-hal diatas apabila dihubungkan dengan peran Humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, selain untuk kebutuhan individu dan kelompok di lingkup internal sekolah, juga sebagai sarana penghubung antara pihak sekolah dengan masyarakat sehingga tercipta kondisi saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dimana kondisi yang telah kita pahami adalah masyarakat membutuhkan pendidikan sejak dini bagi para anak sehingga membutuhkan sekolah yang mampu mendidik secara baik, dan sekolah membutuhkan murid untuk suatu lembaga dapat terus berjalan.

Terdapat 4 (empat) peran humas pada lembaga pendidikan, diantaranya adalah sebagai: 1) penghubung, 2) pengkomunikasi, 3) pendukung, 4) publikator.

1) Penghubung

Humas pada lembaga pendidikan berperan sebagai penghubung antara lembaga (ketua yayasan, kepala sekolah/madrasah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan) dengan masyarakat (orang tua peserta didik). Oleh karena itu, humas diwajibkan memiliki keterampilan dalam membangun hubungan yang baik, menciptakan suasana saling percaya, serta menciptakan kerjasama dan toleransi antara lembaga dengan masyarakat. Keberadaan humas menjadi hal penting dalam menghubungkan program-program yang ditawarkan kepada orang tua peserta didik. Harapannya adalah adanya dukungan dan kerjasama yang baik dalam mensukseskan program lembaga pendidikan.

2) Pengomunikasi

Secara individu, seseorang yang telah diberikan tanggung jawab menjadi bagian humas di sekolah diwajibkan untuk memiliki kemampuan

yang baik dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan, langsung maupun tidak langsung, dan melalui media cetak ataupun elektronik. Dengan adanya kemajuan teknologi pada zaman kini, humas dapat dimudahkan dengan banyaknya variasi komunikasi yang dapat diterapkan, misalnya saja melalui group WhatsApp secara online.

3) Pendukung

Pada dasarnya, humas pada lembaga pendidikan merupakan memiliki peran penting sebagai pendukung pada suatu program lembaga atau yayasan. Berbagai macam program yang ditawarkan oleh pihak sekolah kadang tidak mendapat dukungan dari orang tua peserta didik. Hal ini mungkin disebabkan karena kurang optimalnya peran humas sebagai pendukung program sekolah, sehingga pesan yang ditujukan kepada orang tua peserta didik tidak tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu, peran humas sebagai komunikator sangat penting dalam menjalin hubungan dengan masyarakat.

4) Publikator

Humas pada lembaga pendidikan diberikan tugas sebagai publikator adalah untuk mempublikasikan hasil-hasil kegiatan yang terjadi di lembaga sekolah kepada masyarakat. Publikasi tersebut dapat dilakukan melalui media cetak maupun online seperti koran, bulletin, majalah, jurnal, website sekolah, media sosial (Facebook, Instagram, WhatsApp, Youtube, Tiktok), dan sebagainya. Tujuan dari publikasi tersebut agar prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik di lembaga pendidikan dapat diketahui oleh masyarakat, terutama orang tua mereka sehingga orang tua memiliki kepuasan dan kebanggaan karena telah menitipkan anak-anaknya di sekolah

tersebut.³⁶

Berfungsi atau tidak humas di lembaga pendidikan, dapat dilihat dari ciri-cirinya. Ciri-ciri humas lembaga pendidikan dapat dijabarkan sebagai berikut; (1) Humas melaksanakan kegiatan komunikasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik, yaitu dilakukan oleh pembawa pesan (tenaga pendidik) terhadap penerima pesan (masyarakat atau orang tua peserta didik). (2) Humas menjadi penunjang dalam tercapainya visi misi lembaga yang telah ditetapkan melalui rapat kerja antara ketua yayasan, kepala sekolah dengan para tenaga pendidik dan kependidikan. (3) Masyarakat yang menjadi sasaran dari kegiatan humas lembaga pendidikan adalah orang tua peserta didik maupun masyarakat lain. (4) Bentuk kerja humas adalah membina hubungan yang harmonis antara lembaga dengan masyarakat dan mencegah terjadinya hambatan ataupun rintangan baik secara psikis maupun psikologis, baik yang ditimbulkan dari sekolah maupun dari masyarakat.³⁷

b. Jenis-jenis Hubungan Masyarakat Lembaga Pendidikan

Pendidikan kehumasan mencakup pembicaraan kehumasan dengan pesan berupa isu-isu pendidikan. Oleh karena itu, dalam kegiatan humas sudah seharusnya terdapat unsur komunikasi. Pendidikan humas tidak hanya berlangsung di sekolah saja tetapi dapat mencakup semua bentuk komunikasi tentang masalah pendidikan. Adapun jenis-jenis hubungan masyarakat yang terjadi di lingkungan sekolah ialah:

³⁶ Juhji Adiarsi Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Marwidin Mustafa, Wahyuni Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, Rahman Tanjung, Gracia Rachmi, *MANAJEMEN HUMAS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN* (Penerbit Widina, 2020), 10–12.

³⁷ Adiarsi, 12.

- 1) Komunikasi internal, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam sekolah yang meliputi: a) kepala sekolah dengan guru, siswa, dan tata usaha. b) guru dengan guru, siswa, dan tata usaha. c) siswa dengan tata usaha.
- 2) Komunikasi eksternal, yaitu komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan masyarakat, yakni antara orang tua atau wali siswa dan masyarakat pada umumnya.³⁸

c. Tujuan dan Fungsi Manajemen Hubungan Masyarakat Pendidikan

Menurut pendapat Rahmat dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Humas Sekolah”, beliau mengungkapkan bahwa tujuan utama dari hubungan masyarakat adalah untuk menciptakan, mempertahankan, dan melindungi reputasi organisasi atau perusahaan, memperluas kesan yang baik, serta menampilkan citra-citra atau prestasi yang mendukung. Beliau berpendapat bahwa konsumen atau pelanggan lebih sering melakukan *buying decision* (keputusan pembelian) berdasarkan citra perusahaan tersebut. Sama halnya dengan masyarakat dalam memilih suatu lembaga sekolah, mereka akan mencari sekolah yang memiliki reputasi mengesankan agar dapat dipercaya dalam mendidik anak mereka.³⁹

Selanjutnya menurut Kowalski dalam bukunya yang berjudul “Public Relations in School”, beliau berpendapat bahwa terdapat tujuan yang berlaku secara universal dalam public relations (hubungan masyarakat), yaitu:

- 1) *Improving the quality of education* (meningkatkan kualitas pendidikan)

Setiap administrasi, pengajaran, dan layanan dukungan yang

³⁸ Lisa Septia Dewi Br Ginting S.Pd.,M.Pd, *PENGELOLAAN PENDIDIKAN*, 71.

³⁹ Rahmat, *Manajemen humas sekolah*, 15.

diberikan oleh lembaga pendidikan memiliki tujuan akhir yaitu untuk peningkatan pembelajaran siswa. Dengan demikian, setiap kegiatan siswa dapat menghasilkan atau mempengaruhi hasil yang akan berkontribusi pada peningkatan layanan pendidikan di sekolah tersebut.

2) *Enhancing the image of the school or district* (meningkatkan citra sekolah atau kabupaten)

Suatu pencitraan memerlukan penyajian berupa gambaran profil organisasi kepada masyarakat. Biasanya dalam kasus di lembaga pendidikan tinggi seperti sekolah menengah atas, kepercayaan publik lebih mudah berkurang oleh banyaknya cerita negatif dan isu kurang akurat yang disebarkan melalui media luas. Maka dari itu, perlu adanya peran komunikator yang dapat mematahkan hal-hal yang tidak benar dan membuktikannya dengan prestasi yang dipunyai oleh lembaga tersebut.

3) *Building support for change* (membangun dukungan untuk perubahan)

Dalam mengembangkan suatu organisasi, termasuk halnya peningkatan lembaga pendidikan, pasti membutuhkan suatu perubahan nyata. Seringkali, upaya untuk melakukan hal-hal baru terkendala dengan sikap resistensi, yaitu sikap menolak dengan adanya perubahan, baik dalam organisasi maupun di lingkungan masyarakat yang lebih luas. Sikap tersebut perlu diubah dengan saling merangkul satu sama lain agar dapat sepaham dan satu visi misi dalam mencapai tujuan bersama.

4) *Managing information* (mengelola informasi)

Pada era modern saat ini, manajemen dalam penyampaian informasi dapat dipahami dengan baik kerangka komunikasi yang terbuka dan multidireksional. Tujuannya adalah untuk mengakses, menyimpan, menganalisis, bertukar informasi, dan menggunakan data-data yang ada untuk membuat keputusan yang efektif.

5) *Marketing programs* (program pemasaran)

Pemasaran sendiri merupakan sebuah mekanisme untuk dapat menentukan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat dari masing-masing lembaga pendidikan.

6) *Establishing good will and a sense of ownership* (membangun niat baik dan rasa memiliki)

Beberapa permasalahan belakangan ini mengungkapkan adanya ketidakpuasan pada sistemasi pendidikan secara publik. Lembaga pendidikan secara keseluruhan berperan dalam menghidupkan kembali rasa tanggung jawab agar dapat merebut kembali perhatian masyarakat mengenai reputasi dunia pendidikan.

7) *Providing evaluation data* (memberikan data evaluasi)

Administrator memiliki tanggung jawab untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas pada program pendidikan, dan telah menjadi tugas humas dalam memberikan umpan balik dari masyarakat di luar kawasan lembaga. Seperti yang dicatat oleh Tacheny, data yang dikumpulkan dari karyawan dan pemangku kepentingan lainnya dapat menjadi aset yang kuat untuk menentukan

dan meningkatkan kinerja di masa depan.⁴⁰

d. Komponen Utama Hubungan Masyarakat dalam Lembaga Pendidikan

Menurut Siti Faridah dalam Jurnalnya, manajemen humas di dalam lembaga pendidikan memiliki 7 komponen utama, yaitu sebagai berikut:

1) *Publication*

Hal ini meliputi penyebaran informasi ke berbagai media mengenai aktivitas suatu organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publik. Humas bertugas dalam menciptakan berita untuk mencari perhatian publik melalui kerjasama dengan pers atau wartawan dengan tujuan menguntungkan citra lembaga atau organisasi yang diwakilkannya.

2) *Event*

Merancang sebuah event atau program acara yang bertujuan untuk memperkenalkan produk dan layanan organisasi, hal ini juga merupakan upaya pendekatan diri kepada publik, dan lebih jauh lagi dapat mempengaruhi opini publik dalam ranah yang baik.

3) *News*

Berkaitan dengan publikasi, humas berupaya menciptakan berita melalui *press release*, *news letter*, bulletin, dan lain-lain. Disinilah peran penting seorang humas dalam menulis hal-hal yang dapat meningkatkan citra kualitas dari lembaga tersebut.

4) *Community involvement*

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang humas salah satunya adalah mengadakan pendekatan sosial dengan kelompok masyarakat tertentu guna menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lembaga yang

⁴⁰ Theodore J. Kowalski, ed., *Public relations in schools*, 5th ed (Boston: Prentice Hall, 2011), 14–16.

diwakilinya.

5) *Inform or image*

Terdapat dua fungsi utama dari humas, yaitu memberikan informasi dan menarik perhatian publik, sehingga diharapkan dapat memperoleh tanggapan positif dari masyarakat tentang lembaga tersebut.

6) *Lobbying and negotiation*

Keterampilan *lobbying* melalui pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang humas. Tujuan lobi adalah untuk mencapai kesepakatan atau memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berperan terhadap kelangsungan bisnis organisasi atau lembaga.

7) *Corporate Social Responsibility*

Humas memiliki tanggung jawab dalam aktivitas sosial yang dapat ditunjukkan bahwa organisasi atau lembaga tersebut memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra positif di mata publik.⁴¹

e. Teknik-Teknik Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga Pendidikan

Berdasarkan pendapat Mulyono dalam jurnal beliau yang berjudul “Teknik Manajemen Humas Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam”, terdapat sejumlah teknik humas yang dapat diterapkan dalam pengembangan lembaga pendidikan. Secara garis besar, teknik tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu: teknik tertulis, lisan, peragaan, dan elektronik.

⁴¹ Siti Faridah, “STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) DALAM MENINGKATKAN CITRA PUBLIK LEMBAGA PENDIDIKAN PADA MASA PANDEMIC COVID-19,” *EDUSIANA: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam* 7, no. 2 (30 September 2020): 135, <https://doi.org/10.47077/edusiana.v7i2.48>.

1) Teknik Tertulis

Hubungan antara sekolah dengan masyarakat dapat dilakukan melalui teknik tertulis, yang meliputi:

a) Buku kecil pada permulaan tahun ajaran baru

Buku tersebut biasanya berisi tata tertib, syarat-syarat masuk, hari-hari libur, dan hari-hari efektif. Buku tersebut ditujukan kepada wali murid (orang tua peserta didik). Teknik ini biasanya dilaksanakan di lembaga pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) karena siswa yang masih berusia dini dan memerlukan bimbingan orang tua.

b) Pamflet

Yaitu selebaran yang berisi tentang sejarah lembaga pendidikan tersebut, daftar para staf pengajar, fasilitas sekolah yang tersedia, dan macam-macam kegiatan akademik dan non-akademik yang dapat menunjang kegiatan para murid. Pamflet ini tersebut di bagikan kepada sasaran utama humas yaitu wali murid dan masyarakat umum. Tujuan dari penyebaran pamflet yakni untuk menumbuhkan pengertian masyarakat juga sekaligus sebagai bentuk promosi lembaga tersebut.

c) Informasi aktifitas peserta didik

Suatu berita yang dimuat dalam bentuk selebaran kertas dan ditujukan kepada orang tua peserta didik. Selebaran tersebut berisikan informasi singkat tentang kegiatan-kegiatan yang telah terlaksana di lembaga pendidikan. Dengan begitu, para orang tua siswa dapat mengetahui apa yang terjadi di lembaga pendidikan tersebut, khususnya kegiatan yang dilakukan oleh peserta didik.

d) Catatan berita gembira

Teknik tersebut serupa dengan berita kegiatan peserta didik, keduanya sama-sama ditulis dan disebarkan kepada orang tua peserta didik. Hanya saja, catatan berita gembira ini berisi tentang pencapaian keberhasilan peserta didik. Berita tersebut ditulis di selebaran kertas dan disampaikan kepada wali murid atau bahkan disebarkan ke masyarakat dalam suatu kondisi tertentu.

e) Buku kecil tentang cara membimbing anak.

Buku tersebut berisi tentang cara membimbing anak yang efektif, dibuat dengan tujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan orang tua, kepala sekolah atau guru. Kemudian buku tersebut diberikan kepada orang tua peserta didik.

2) Teknik Lisan

Hubungan sekolah dengan masyarakat dapat juga melalui teknik lisan, misalnya melalui kegiatan:

a) Kunjungan rumah

Untuk membangun hubungan dengan masyarakat, pihak lembaga pendidikan dapat mengadakan kunjungan ke rumah wali murid, warga ataupun tokoh masyarakat. Melalui kegiatan ini akan dapat diketahui jika terdapat masalah peserta didik di rumahnya. Apabila setiap murid diketahui problemnya secara totalitas, maka program pendidikan akan lebih mudah direncanakan untuk disesuaikan dengan minatnya. Hal ini juga dapat memperlancar dalam pencapaian tujuan program pendidikan sekolah tersebut.

b) Pertemuan wali murid

Pihak sekolah mengundang orang tua siswa agar datang ke

sekolah. Mereka akan mendapat penjelasan lebih spesifik tentang perkembangan pendidikan di lembaga tersebut serta penjelasan khusus tentang perkembangan pendidikan anaknya.

c) Pertemuan

Sekolah mengundang wali murid dan masyarakat dalam acara pertemuan khusus untuk membicarakan masalah atau hambatan yang dihadapi di sekolah. Pertemuan ini sebaiknya diadakan pada waktu tertentu yang dapat dihadiri oleh semua pihak yang diundang. Sebelum pertemuan dimulai acaranya disusun terlebih dahulu dengan agenda yang akan di diskusikan. Oleh karena itu, dalam setiap akan mengadakan pertemuan sebaiknya dibentuk panitia penyelenggara.

3) Teknik Peragaan

Hubungan sekolah dengan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengundang masyarakat melihat peragaan yang diselenggarakan sekolah. Peragaan yang diselenggarakan bisa berupa pameran keberhasilan peserta didik. Misalkan diadakannya pentas seni dari berbagai macam ekstrakurikuler di dalam sekolah. Pada kesempatan itu kepala sekolah atau guru dapat menyampaikan program-program itu.

4) Teknik Elektronik

Seiring dengan perkembangan teknologi elektronik, maka dalam rangka mengakrabkan diri antara sekolah dengan orang tua siswa dan masyarakat, pihak sekolah dapat menggunakan sarana elektronik misalnya dengan e-mail, telepon, televisi atau radio. Adapula melalui sarana sosial media seperti Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, website sekolah, dan lain sebagainya. Hal ini sekaligus menjadi suatu sarana untuk promosi

lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian hubungan antara sekolah dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.⁴²

f. Kegiatan Humas di Lembaga Pendidikan

Hubungan masyarakat dengan lembaga pendidikan ke dalam tiga jenis berdasarkan pendapat Purwanto di dalam bukunya yang berjudul “administrasi dan supervisi pendidikan”, diantaranya yaitu:

- 1) Hubungan edukasi, yaitu hubungan kerja sama dalam hal mendidik murid. Hal ini dilakukan antara guru di sekolah dan orang tua di dalam keluarga.
- 2) Hubungan kultural, yaitu sebuah usaha kerja sama antara sekolah dan masyarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada.
- 3) Hubungan institusional, hubungan ini merupakan sebuah bentuk kerja sama antara sekolah dengan lembaga-lembaga atau instansi-instansi resmi lain, baik swasta maupun pemerintah. Contohnya adalah seperti hubungan kerjasama antara sekolah dengan sekolah-sekolah lain, dengan kepala pemerintahan setempat, jawatan penerangan, jawatan pertanian, perikanan dan peternakan, dengan perusahaan-perusahaan pemerintah maupun swasta, yang berkaitan dengan perbaikan dan perkembangan pendidikan pada umumnya.⁴³

g. Teknik Operasional Manajemen Humas DeRoche

Selain berbagai teknik manajemen humas dalam lembaga pendidikan yang telah dipaparkan dalam uraian sebelumnya, pakar di bidang pendidikan

⁴² Mulyono Mulyono, “TEKNIK MANAJEMEN HUMAS DALAM PENGEMBANGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM,” *ULUMUNA* 15, no. 1 (30 Juni 2011): 174–77, <https://doi.org/10.20414/ujis.v15i1.214>.

⁴³ Mulyono, 194–96.

Edward F. DeRoche mengungkapkan teknik operasional dalam manajemen humas lembaga pendidikan. Teknik ini akan dipaparkan dalam tabel berikut.⁴⁴

No	Kegiatan	Aplikasi	Penjelasan
1	Education Weeks	Minggu Pengajaran	Hal ini menjadi komponen utama dalam lembaga pendidikan berupa kegiatan belajar mengajar yang melibatkan staff pengajar dan peserta didik.
2	Recognition Days	Waktu Ujian	Merupakan bentuk mekanisme evaluasi terkait kegiatan pendidikan yang dilakukan untuk kemudian menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan terkait pemutakhiran program pendidikan.
3	Home Visits	Kunjungan Rumah	Hal ini dilakukan sebagai cara untuk mengumpulkan berbagai informasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh peserta didik.

⁴⁴ Mulyono, 177–80.

4	Teacher Aids	Media Pengajaran	Merupakan berbagai hal yang dapat digunakan oleh tenaga pendidik untuk menyampaikan materi kepada peserta didik dengan mudah sekaligus memudahkan peserta didik dalam memahami materi.
5	Card	Kartu	Kartu digunakan untuk hal-hal tertentu yang sifatnya spesifik, misal untuk legitimasi ujian atau dalam kegiatan belajar bahasa Inggris untuk mencatat kosakata.
6	Parent-teacher Conference	Pertemuan pengajar dan orang tua peserta didik	Hal ini digunakan untuk menjalin hubungan dan komunikasi yang efektif antara orang tua dan staff pendidik. Hal ini sekaligus menjadi sebuah mekanisme untuk meningkatkan keterlibatan orang tua murid dalam program lembaga pendidikan.
7	Open House	Kunjungan	Melakukan kunjungan satu sama lain antar pihak dalam

			internal lembaga pendidikan maupun antara pihak lembaga pendidikan dengan pihak eksternal, utamanya dalam momen tertentu seperti hari raya.
8	Speaker Bureau	Bagian Kehumasan	Hal ini berkaitan dengan aktivitas kehumasan berupa penyampaian informasi dan diskusi berkaitan dengan kondisi lembaga pendidikan
9	Home Study	Tugas Rumah	Tugas rumah ditujukan untuk memantapkan kemampuan akademik yang telah diperoleh peserta didik di lembaga pendidikan.
10	School and Classroom Newsletter	Berita seputar kelas dan sekolah	Hal ini seperti media komunikasi tertulis yang dapat digunakan untuk mempublikasikan berbagai berita yang terjadi di lingkungan sekolah.

11	Calendar	Kalender	Kalender berfungsi sebagai pengikat aktivitas pendidikan yang dilakukan oleh peserta didik dan staff pendidik untuk dapat dipahami oleh orang tua peserta didik.
12	Voting Remainder Card	Kartu Saran	Mekanisme demokratis yang diberikan lembaga pendidikan kepada seluruh stakeholder untuk dapat menyampaikan berbagai hal terkait dengan dinamika yang terjadi di lembaga pendidikan.
13	Success Card	Piagam Penghargaan	Piagam penghargaan diberikan kepada peserta didik yang telah menorehkan prestasi membanggakan baik di internal lembaga pendidikan maupun di eksternal lembaga pendidikan. Hal ini secara tidak langsung berperan dalam membentuk citra positif lembaga pendidikan di masyarakat.

14	Local Newspaper	Surat Kabar Lokal	Berita terkait lembaga pendidikan dan berita dari rumah peserta didik dapat diolah sedemikian rupa sehingga dapat berguna bagi kemajuan peserta didik. Hal ini dapat dilakukan melalui publikasi surat kabar yang diproduksi oleh pihak internal lembaga pendidikan sendiri.
15	Career Specialities	Spesialisasi Karir	Bimbingan karir merupakan hal krusial dalam pengembangan diri peserta didik. Peserta didik dapat menggunakan hal ini untuk mengetahui minat karir yang dimiliki sehingga lembaga pendidikan dapat terus mendukung pengembangan karir tersebut melalui penanaman sejumlah pengetahuan dan keahlian teknis.
16	Slide Presentation	Lembar Presentasi	Pihak lembaga pendidikan dapat menggunakan software

			<p>spesifik dalam menyampaikan materi presentasi kepada stakeholder lembaga pendidikan. Hal ini bertujuan agar seluruh stakeholder tertarik dan memperhatikan materi yang disampaikan.</p>
17	Coffee Hour	Acara Minum Kopi	<p>Membangun dan mempertahankan relasi positif antara lembaga pendidikan dengan stakeholder memerlukan mekanisme yang tidak instan. Acara minum kopi dapat digunakan sebagai sebuah ruang untuk meningkatkan relasi positif antara pihak lembaga pendidikan dengan stakeholdernya.</p>
18	Acitivity Display	Pameran kegiatan	<p>Kegiatan yang telah dilakukan dapat dipajang dalam ruang-ruang public di area lembaga pendidikan. Hal ini dapat merangsang pihak lembaga</p>

			pendidikan yang belum berpartisipasi untuk dapat berpartisipasi, selain itu dapat ditunjukkan kepada stakeholder bahwa kegiatan positif banyak dijalankan oleh lembaga pendidikan.
19	Class Project in the Community	Bakti Sosial	Pihak lembaga pendidikan dapat melakukan kegiatan bakti sosial untuk membantu masyarakat sekitar. Kegiatan ini melibatkan seluruh pihak dari lembaga pendidikan termasuk peserta didik. Hal ini sebagai bukti bahwa keberadaan lembaga pendidikan dapat memberikan dampak riil bagi masyarakat sekitar.
20	Letter to the Editor	Surat Pengaduan/Keluhan	Surat kabar lokal lembaga pendidikan khususnya bagian editor dapat menampung keluhan dan saran dari seluruh stakeholder lembaga

			pendidikan tersebut untuk didengar pimpinan lembaga pendidikan.
21	Public Performance	Pertunjukan umum	Apresiasi kepada kreativitas peserta didik dapat ditampilkan melalui pertunjukan spesifik yang ditampilkan secara berkala. Hal ini sekaligus dapat digunakan untuk menunjukkan kepada stakeholder bahwa lembaga pendidikan bekerja secara optimal dalam mengembangkan kreativitas peserta didik.
22	Fairs and Tours	Studi Lapangan	Studi lapangan ke tempat tempat tertentu yang dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung kepada peserta didik sehingga pengetahuan yang diperoleh semakin jelas.
23	Telephone hotline	Kontak untuk konsultasi	Digunakan untuk mengakomodasi saran dan masalah yang dihadapi oleh

			peserta didik maupun stakeholder terkait sehingga memerlukan konsultasi via telepon untuk menyelesaikannya
24	Strategy Borrowing	Strategi Peminjaman	Lembaga pendidikan dapat meminjam fasilitas yang dimiliki stakeholder dalam mendukung kegiatan pendidikan yang dilakukan di lembaga pendidikan tersebut.
25	Suggestion Boxes	Kotak Saran	Kotak ini digunakan untuk menampung kartu saran dan keluhan kemudian ditelaah oleh pihak lembaga pendidikan untuk kemudian dicarikan solusi terbaik dari keluhan tersebut dan mengaplikasikan saran yang konstruktif.

B. Konsep Layanan Pendidikan

1. Konsep Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu hal. Kualitas dapat pula berarti tingkat keunggulan

dan ukuran relatif suatu kebaikan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan sebaik-baiknya. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk jasa atau kinerja merupakan bagian utama strategi sekolah dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Adapun definisi kualitas menurut ISO 9000 dalam buku yang ditulis oleh David Wijaya ialah suatu derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, dan persyaratan tersebut merupakan kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan.⁴⁵

Kemudian David Wijaya kembali mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen. Sehingga berarti kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan.⁴⁶ Artinya, kualitas tersebut didasarkan pada penilaian dan pengalaman pelanggan atau konsumen secara nyata terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan – persyaratan tersebut. Sama halnya dengan pendapat Goetsch dan Davis, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan.⁴⁷

Tjiptono dalam bukunya Total Quality Manajement, mencoba merangkum beberapa definisi kualitas yang diberikan oleh beberapa ahli. Dari beberapa definisi

⁴⁵ David Wijaya, *Pemasaran jasa pendidikan : “mengapa sekolah memerlukan marketing?”* 1 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 22.

⁴⁶ Tony Wijaya, *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano*, 2 ed. (Jakarta: PT Indeks, 2018), 11.

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 2 ed. (ANDI offset, 2012), 152.

yang ada, Tjiptono kemudian menyimpulkan beberapa elemen kesamaan dari definisi-definisi tersebut, yakni sebuah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal tersebut mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin di anggap kurang berkualitas pada masa mendatang.⁴⁸

Dari beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah gabungan karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memenuhi kualitas tertentu dan juga memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.

Menurut pendapat Garvin yang terdapat dalam buku Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang, kelima macam perspektif inilah yang dapat menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi:

a. *Transendental approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui namun sukar untuk didefinisikan, dirumuskan, atau dioperasionisasikan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya biasa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*).

b. *Product-based approach*

⁴⁸ Fandy Tjiptono, *Total quality management*, 2 ed. (Yogyakarta: ANDI offset, 1996), 3.

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk tersebut.

c. *User-based approach*

Perspektif ini berdasarkan pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

d. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam bisnis jasa, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk atau jasa.

e. *Value-based approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang memiliki nilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).⁴⁹

⁴⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 3 ed. (Yogyakarta: ANDI offset, 2011), 168.

2. Konsep Layanan

Layanan (service) adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari aktivitas dan manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.⁵⁰ Menurut Tjiptono, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah memenuhi keinginan pelanggan dengan kualitas tingkat tertinggi. Keunggulan suatu produk jasa bergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa dan kesesuaian dengan ekspektasi pelanggan.⁵¹ Dalam buku lain, Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi pelayanan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, serta meningkatkan rasa untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase*).⁵²

Pelayanan menurut Lovelock didefinisikan sebagai kegiatan dalam menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Menurut Lovelock, ada dua dimensi dalam pengertian layanan, yaitu dimensi *Service* sebagai *act* atau *performance* yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya, dan dimensi *Service* sebagai aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada para pelanggan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil adanya perubahan yang didapat

⁵⁰ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran.*, trans. oleh Bob Sabran, 12 ed., vol. 1 (Jakarta: Erlangga, 2008), 66.

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2 ed. (Yogyakarta: ANDI offset, 2007), 59.

⁵² Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 83.

pelanggan.⁵³

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.⁵⁴

Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan. Hal ini didukung oleh pendapat Albrecht dan Zemke, yang dikutip oleh Ahmad Muksin dan Bhakti N. Avianto, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dihasilkan dalam interaksi dengan berbagai aspek; sistem perawatan, penyedia layanan sumber daya manusia, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, apa dan bagaimana SDM (sumber daya manusia) yang mendukung, dan bagaimana pengelolaan kelembagaannya.⁵⁵ Sehingga pada dasarnya, kualitas layanan mewakili penilaian pelanggan terhadap keseluruhan tingkat layanan yang ditawarkan oleh organisasi, dan penilaian ini sering didasarkan pada persepsi yang dirumuskan selama pertemuan layanan.

Menurut Slack, Chambers, dan Johnston, semua operasi adalah penyedia layanan meskipun beberapa menghasilkan produk sebagai bagian dari melayani pelanggan mereka. Penyedia layanan (atau produsen) menggambarkan karakternya dalam hal tujuan kinerja strategis yang dipilih (misalnya kualitas layanan, efektivitas biaya, kecepatan, daya tanggap dan kelincahan, dll.). Kualitas layanan

⁵³ Christopher H. Lovelock dkk., *Services marketing in Asia: managing people, technology, and strategy* (Singapore ; New York: Prentice Hall, 2002), 5.

⁵⁴ Kotler dan Keller, *Marketing Management*, 25.

⁵⁵ Muksin dan Avianto, “GOVERNANCE INNOVATION,” 43.

umumnya memiliki kepentingan strategis untuk semua jenis penyedia layanan (misalnya penyedia layanan profesional, penyedia layanan massal, toko layanan, dll.) karena hal tersebut merupakan inti dari operasi yang menggambarkan sifat bisnis. Oleh karena itu, semua industri jasa dapat dianggap sebagai operasi layanan yang dirancang dan dibedakan berdasarkan tingkat keunggulan layanan.⁵⁶

Mayoritas dari dimensi layanan tergambar dalam model konseptual yang berhubungan dengan elemen interaksi manusia dari penyampaian layanan. Jadi, kualitas pelayanan digambarkan sebagai produk dari dimensi layanan yang terdiri dari perilaku yang berhubungan dengan karyawan dan praktek organisasi yang jika digabungkan memiliki kapasitas untuk mempengaruhi kinerja layanan dan kepuasan pelanggan.⁵⁷

Adapun pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan layanan yang dihasilkan oleh perusahaan.⁵⁸

Selanjutnya menurut pendapat Ibrahim dalam buku ciptaan Hardiyansyah, Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas tersebut ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan secara publik.⁵⁹

Kemudian Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

⁵⁶ Van Schalkwyk dan Steenkamp, "The exploration of service quality and its measurement for private higher education institutions," 87.

⁵⁷ Agus, Barker, dan Kandampully, "An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector," 180.

⁵⁸ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: CV ALFABETA, 2007), 286.

⁵⁹ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*, Cet. 1 (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 40.

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil yang baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil yang buruk. Maka dapat disimpulkan, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.⁶⁰

Hardiyansyah berpendapat di dalam bukunya, terdapat 5 dimensi kualitas yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

⁶⁰ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Services marketing: integrating customer focus across the firm*, 4th ed (Boston: McGraw-Hill/Irwin, 2006), 10.

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alatbantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/tanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah

- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.⁶¹

Dari definisi-definisi tentang kualitas layanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga atau perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dapat juga diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan.

4. Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan dapat berbentuk pelayanan langsung seperti percakapan secara *real-time*, tanggapan melalui media massa atau elektronik, maupun dengan perbuatan. Harahap di dalam bukunya mengungkapkan ada beberapa jenis pelayanan umum yang diberikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan
- b. Pelayanan dengan tulisan
- c. Pelayanan dengan perbuatan⁶²

Kemudian menurut Supriyono, terdapat dua jenis kualitas yang diakui,

⁶¹ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik*, 45.

⁶² Harianto Edi Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Perkreditas Rakyat Eka Prasetya Medan," 12 Juli 2016, 6, <https://repository.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/841?mode=simple>.

yaitu kualitas rancangan dan kualitas kesesuaian. Kualitas rancangan (quality of design) adalah fungsi berbagai spesifikasi produk. Misalkan fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui waktu terkini. Namun, jam tangan tertentu mungkin terbuat dari baja sehingga kunci harus di putar setiap hari. Yang kedua adalah kualitas kesesuaian (quality of conformity) adalah tolak ukur mengenai cara produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan.⁶³

C. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Peningkatan Layanan Pendidikan

Sekolah

Hubungan masyarakat (Public Relations) merupakan suatu komponen penting dalam struktur organisasi. Humas memiliki kewajiban untuk menciptakan hubungan yang harmonis kepada banyak pihak, seperti hubungan antar stakeholder baik dalam lingkup internal maupun eksternal. Manajemen itu sendiri memiliki peran di segala bidang, terutama dalam kehumasan. Manajemen hubungan masyarakat tentunya memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan pada suatu instansi pendidikan. Hal ini mendukung suatu instansi pendidikan terutama di dalam ranah sekolah untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan memperhatikan aspek strategi dan tujuan organisasi yang relevan dengan lembaga tersebut. Jika suatu lembaga pendidikan tidak mengelola kehumasan dengan baik, maka hal tersebut akan mempengaruhi kinerja lembaga secara keseluruhan, sehingga mengakibatkan kualitas layanan yang diberikan juga tidak akan maksimal.

Agar kualitas layanan pendidikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan

⁶³ Wijaya, *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano*, 12.

tujuan organisasi, maka dalam mewujudkannya dibutuhkan peran dari segala pihak terutama dari humas. Hal tersebut dapat ditindaklanjuti dengan perencanaan yang matang, pengaturan dan pelaksanaan yang sesuai dengan tujuan, serta evaluasi yang dapat membenahi dan meningkatkan kinerja yang telah berjalan. Hal ini lebih dikenal oleh khalayak umum dengan sebutan POAC, yaitu sebuah komponen utama di dalam tatanan manajerial umum.

Secara rinci, upaya peningkatan kualitas pelayanan sekolah yang direncanakan dapat dijelaskan lebih mendalam sebagai berikut:

1. tahap perencanaan: pada tahap ini, humas mengidentifikasi tujuan mengapa peningkatan kualitas layanan sekolah diperlukan, kemudian menganalisa situasi terkini yang terjadi di sekolah dan merangkum tentang bidang apa saja yang perlu dibenahi dari segi pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini perlu dilakukan oleh seluruh pihak sekolah yang terkait agar dapat mengetahui segala aspek dan mempermudah dalam menangani masalah tersebut.
2. tahap pengaturan dan pelaksanaan: pada tahap ini, pihak kehumasan berperan penting dalam membuat satu tatanan yang terorganisir terkait strategi yang tepat guna terhadap peran manajemen humas dalam menangani permasalahan internal maupun eksternal di sekolah tersebut.
3. tahap evaluasi berkala: tahap ini menjadi tahap awal mula dimana secara keseluruhan akan berulang apabila strategi yang telah dijalankan telah memunculkan hasilnya. Apakah hasilnya baik atau kurang baik, evaluasi tetap dilakukan secara berkala. Hal ini bertujuan agar tetap menjaga kualitas dari pelayanan sekolah serta membenahi yang sekiranya masih perlu dibenahi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena sedang terjadi yang diamati oleh peneliti.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif mengacu pada *context of discovery*, yang pada dasarnya mengharapkan penemuan sesuatu yang nantinya dapat diangkat menjadi hipotesis untuk penelitian selanjutnya. Dari segi metodologis, penelitian kualitatif melaksanakan prosedur serta langkah-langkah penelitian secara fleksibel. Artinya, diputuskan pada saat pelaksanaan sesuai dengan langkah-langkah yang telah direncanakan terlebih dahulu, namun masih bersifat umum, tidak detail, dan tidak kaku sehingga langkah praktis baru diputuskan oleh peneliti pada saat pelaksanaan dengan mempertimbangkan apa yang telah dilalui dan kebutuhan yang dihadapi.⁶⁴

Sedangkan penelitian deskriptif berusaha memberikan dengan sistematis dan cermat fakta-fakta aktual dan sifat populasi. Penelitian deskriptif menghasilkan keterangan yang menggambarkan ciri-ciri gejala saja, tidak berusaha menjelaskan sebab-akibat.⁶⁵

⁶⁴ Neni Hasnunidah, *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*, 1 ed., vol. 1 (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 12.

⁶⁵ Hasnunidah, 1:11.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi tempat penelitian bagi peneliti adalah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yang berada di Jl. Raya Siwalanpanji, Buduran 61252

C. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek di mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa situasi nyata, tanpa rekayasa, yang dibuktikan dengan foto, catatan lapangan, dan hasil wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data tentang bagaimana peran manajemen humas dan data tentang peningkatan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini diambil dari informan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No	Informan Penelitian
1	Kepala MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo
2	Wakil Kepala Kehumasan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo
3	Tenaga Pendidik MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari lapangan, penulis menggunakan metode penelitian lapangan yakni merumuskan gagasan dan topik terlebih dahulu, selanjutnya peneliti menetapkan letak lokasi untuk dijadikan tempat penelitian dan yang terakhir peneliti melakukan penelitian di lokasi yang telah ditetapkan.

Ada beberapa metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian, yaitu:

- 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Manfaat dari metode ini adalah peneliti dapat memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, yang nantinya dapat memperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh. Selain itu juga dapat memperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif dan tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif ini membuka kemungkinan penemuan (discovery).⁶⁶

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan datang langsung ke MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo untuk memperoleh gambaran kondisi serta situasi secara menyeluruh.

Tabel 3.2 Daftar Kebutuhan Data Observasi

No	Kebutuhan Data
1	Peran Manajemen Humas
2	Kualitas Layanan Sekolah
3	Peran Manajemen Humas dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah

2) Wawancara

Menurut pendapat Sugiono, yang dikutip oleh Danu Eko Agustinova di dalam bukunya, beliau mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua

⁶⁶ Danu Eko Agustinova, *MEMAHAMI METODE PENELITIAN KUALITATIF; Teori & Praktik*, 1 ed. (Yogyakarta: Calpulis, 2015), 37.

orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁷ Wawancara juga dapat dikatakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh. Kegiatan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan baik melalui tatap muka atau lewat telephone, teleconference. Nantinya, jawaban dari pertanyaan yang ditunjukkan oleh responden dapat direkam lalu dirangkum sendiri oleh peneliti.⁶⁸ Metode wawancara dalam pengumpulan data sangat ditekankan oleh peneliti. Wawancara yang dilakukan peneliti dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu:

- a) Wawancara struktural, yaitu wawancara yang sebelumnya sudah disusun dan digagas oleh peneliti untuk ditanyakan kepada narasumber
 - b) Wawancara spontanitas, yaitu wawancara ini berada diluar dari apa yang disusun oleh peneliti, namun arah pembicaraan bebas dan terarah
- Berkenaan dengan penelitian ini, peneliti akan mewawancarai Kepala MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, Wakil Kepala kehumasan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, dan Tenaga Pendidik MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

Tabel 3.3 Daftar Kebutuhan Data Wawancara

No	Informan	Kebutuhan Data
1	Kepala Madrasah	<ol style="list-style-type: none"> 1. penjelasan kepala madrasah dalam memajemen madrasah 2. penjelasan kepala madrasah tentang manajemen humas di MA pada upaya peningkatan kualitas layanan sekolah 3. penjelasan kepala madrasah terkait kinerja

⁶⁷ Agustinova, 33.

⁶⁸ Agustinova, 33.

		kehumasan, serta rencana/program kerja bersama dengan kehumasan terkait upaya peningkatan kualitas layanan sekolah
2	Waka Humas	<ol style="list-style-type: none"> 1. penjelasan mengenai rencana/program kerja humas dalam upaya peningkatan kualitas layanan sekolah 2. penjelasan mengenai pengembangan serta wujud pelayanan yang belum dan telah terlaksana 3. penjelasan mengenai kelebihan dan kekurangan dari program kerja humas dalam upaya peningkatan kualitas layanan sekolah
3	Tenaga Pendidik	<ol style="list-style-type: none"> 1. penjelasan mengenai manajemen humas yang telah direncanakan/sedang berjalan di MA 2. penjelasan mengenai alur pelayanan yang telah berjalan di MA

3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sukardi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.⁶⁹ Teknik ini menggunakan berbagai sumber data seperti buku, dokumen, dan tulisan-tulisan yang relevan untuk menyusun konsep penelitian serta mengungkap obyek penelitian. Menurut Herdiansyah, dokumen resmi dapat dibagi ke dalam dua bagian. Pertama dokumen internal, yaitu dapat berupa catatan, seperti memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga, system yang diberlakukan, hasil notulensi rapat keputusan pimpinan, dan lain

⁶⁹ Agustinova, 39.

sebagainya. Kedua, dokumentasi eksternal yaitu dapat berupa bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, seperti majalah, koran, bulletin, surat pernyataan, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi untuk memperoleh data-data sebagai berikut.

Tabel 3.4 Daftar Kebutuhan Data Dokumentasi

No	Kebutuhan Data
1	Profil sekolah
2	Visi, misi, dan tujuan sekolah
3	Struktur organisasi sekolah
4	Program kerja humas
5	SOP humas
6	Dokumentasi kegiatan penelitian

E. Analisis Data

Analisa data pada penelitian yang bersifat kualitatif berdasarkan penggunaan informasi secara lengkap serta mendalam untuk menginterpretasikan data perihal variabel, bersifat non-kuantitatif, serta dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi mendalam dan tidak meluas terhadap kenyataan. Teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan yang bersamaan: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi).

1) Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal hingga akhir penelitian. Reduksi merupakan bagian dari analisis, bukan terpisah. Fungsinya untuk

menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid. Ketika peneliti menyangsikan kebenaran data yang diperoleh akan di cek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui.

2) Penyajian data

Merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori yang menunjukkan sub-sub tipologi yang bisa jadi merupakan urutan, atau prioritas kejadian. Dalam tahap ini peneliti juga melakukan display (penyajian) data secara sistematis, agar lebih mudah untuk dipahami interaksi antar bagian-bagiannya dalam konteks yang utuh bukan segmental atau fragmental terlepas satu dengan lainnya.

3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokkan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah dirumuskan.⁷⁰

⁷⁰ Sri Rahayu Pudjiastuti, *PENELITIAN PENDIDIKAN*, 1 ed. (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2019), 189.

F. Keabsahan Data

Adanya pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dimaksudkan agar memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat diketahui tingkat keabsahan data. Teknik pengecekan data yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber, yaitu pengujian dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian data yang terkumpul dideskripsikan, dikategorisasikan antara pandangan yang sama dan berbeda, serta data yang spesifik. Lalu kesimpulan dari data-data tersebut dimintakan kesepakatan dengan sumber data yang bersangkutan.
- 2) Triangulasi teknik, yaitu pengujian dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Bila menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi dengan sumber data untuk memastikan kebenaran data.
- 3) Triangulasi waktu, kadang data yang diperoleh dengan Teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih dalam kondisi segar, belum ada masalah, akan menghasilkan data yang lebih valid sehingga bersifat kredibel. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas dapat dilakukan dengan pengecekan ulang melalui wawancara atau observasi di waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

1. Sejarah MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo merupakan sebuah lembaga pendidikan setingkat SMA yang bernaung di bawah yayasan Bina Bhakti Wanita PC Muslimat NU Cabang Sidoarjo. Madrasah ini telah berdiri sejak tahun 2015 sebagai bentuk dari harapan para orang tua calon peserta didik yang menginginkan adanya tingkat madrasah lanjutan dari MTs Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yang telah memiliki akreditasi "A".

Pada awalnya, MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo masih berlokasi di Jl. Jenggolo No. 53, Sidoarjo. Tepatnya, satu lokasi dengan MI Ma'arif NU Pucang Sidoarjo dan MTs Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Setelah kurang lebih 1,5 tahun sejak berdirinya Madrasah Aliyah tersebut, pada bulan Juli tahun 2016 pihak Madrasah serta Yayasan mulai meletakkan batu pertama untuk mulai pembangunan gedung baru MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yang terletak di Jl. Siwalanpanji, Buduran. Selang 6 bulan kemudian, akhirnya MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo secara resmi berpindah lokasi dan terpisah dengan MI dan MTs yang berada di Pucang, Sidoarjo. Walau secara lokasi telah terpisah dengan kedua madrasah bertaraf internasional tersebut, MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo masih berada dalam satu naungan manajemen dan yayasan Bina Bhakti Wanita PC Muslimat NU cab. Sidoarjo dan dipastikan kedepannya akan menyusul dalam hal memberikan pendidikan bertaraf internasional.

Berdasarkan data dari BAN-SM (Badan Akreditasi Nasional Sekolah Madrasah), MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah melaksanakan penilaian

akreditasi pada tahun 2018 dengan nomor SK 133/BAN-S/M.35/SK/X/2018 dan menghasilkan nilai akreditasi “B”. Namun pada tahun 2022, pihak Madrasah kembali mengajukan dan melaksanakan penilaian akreditasi dengan nomor SK 1263/BAN-SM/SK/2022 yang akhirnya menghasilkan nilai akreditasi “A”.

2. Profil MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

- a. Nama Madrasah : MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo
 - b. Nama Yayasan : Bina Bhakti Wanita PC Muslimat Sidoarjo
 - c. Status : Swasta
 - d. Akreditasi : A
 - e. No. SK. Akreditasi : 1263/BAN-SM/SK/2022
 - f. NPSN : 69941749
 - g. NSM : 131235150046
 - h. Tahun didirikan : 2015
 - i. No. SK. Pendirian : MA/15.46/2015
 - j. Nama Kepala Madrasah : Dwi Sulistyanto, ST., M.Pd.I
 - k. Alamat Madrasah : Jl. Raya Siwalanpanji, Buduran, Sidoarjo.
- Desa/Kelurahan : Siwalanpanji
Kecamatan : Buduran
Kabupaten/Kota : Sidoarjo
Provinsi : Jawa Timur
Kode Pos : 61252
Nomor Telepon/HP : (031) 99706800
E-mail : MABILINGUAL@gmail.com

3. Visi, Misi, dan Tujuan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

- a. Visi

“Menjadi pionir *smart school* berbasis adab *ahlussunnah waljamaah*”

Indikator Visi:

- 1) Menerapkan pembelajaran berbasis teknologi
- 2) Menerapkan pengelolaan manajemen madrasah yang baik berbasis teknologi
- 3) Menerapkan pembelajaran adab sesuai *ahlussunnah waljamaah*
- 4) Menerapkan pembelajaran sesuai dengan pola pikir ilmiah
- 5) Menerapkan pembelajaran berbasis proyek
- 6) Mengekspresikan karya seni dan budaya
- 7) Menerapkan pembelajaran dengan bahasa internasional

b. Misi

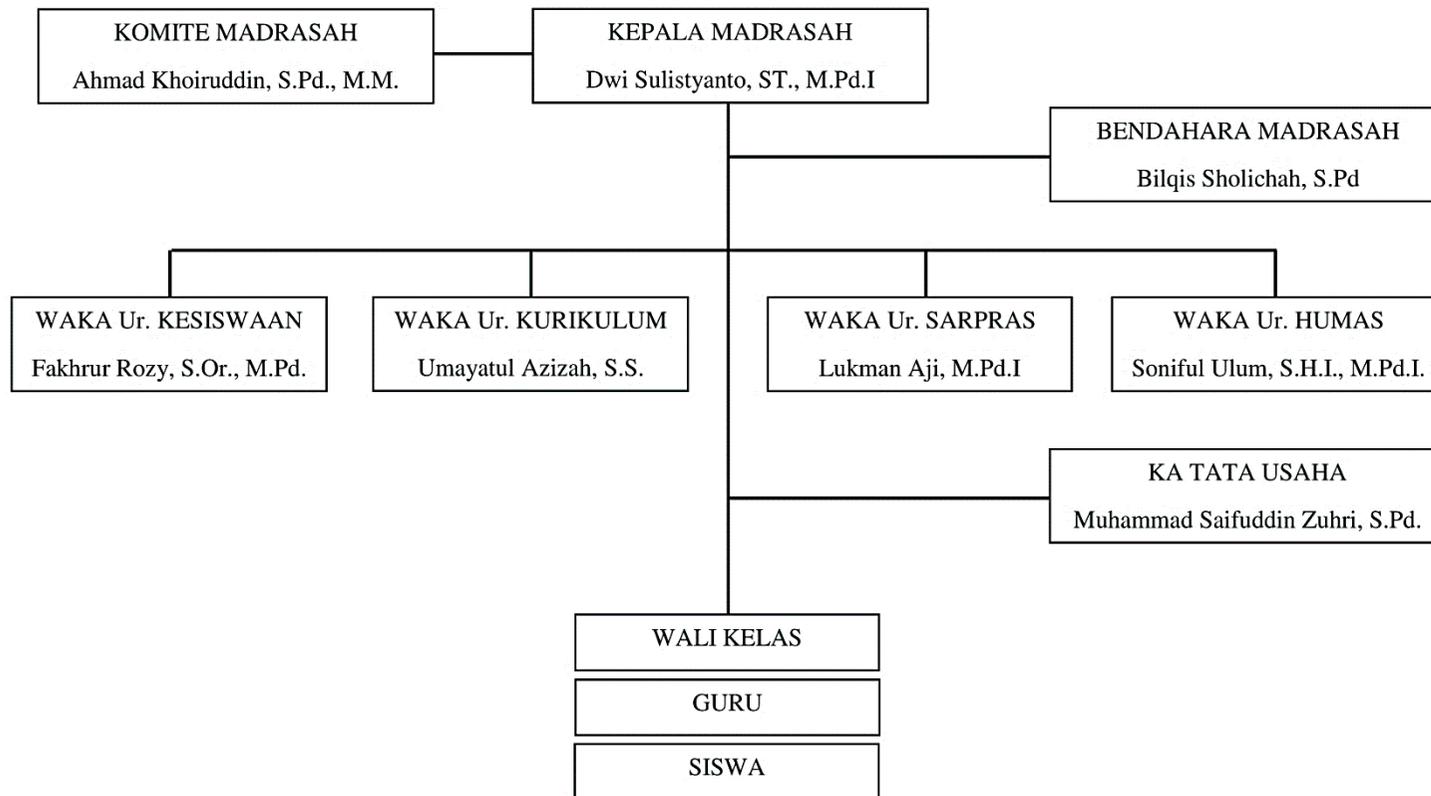
- 1) Meningkatkan sumber daya pendidik dalam menerapkan ASTEAM (Adab, Science, Technology, Engineering, Art, dan Mathematic)
- 2) Meningkatkan tata kelola sumber daya manusia dan sarana prasarana
- 3) Meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris pendidik dan peserta didik
- 4) Melatih kompetensi pendidik untuk bisa menjadi pembimbing tugas proyek dengan baik

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang saintis, pengetahuan yang komprehensif dan dapat diterima diperguruan tinggi negeri maupun swasta yang favorit
- 2) Terwujudnya lulusan yang memiliki keterampilan berbahasa inggris dan soft skill yang memadai
- 3) Terwujudnya lulusan yang berkarakter; tangguh, mandiri, jujur, dan peduli
- 4) Terwujudnya lulusan yang memiliki amal dan adab yang baik sesuai *ahlussunnah waljamaah*

4. Struktur Organisasi MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

**STRUKTUR ORGANISASI
MA BILINGUAL MUSLIMAT NU SIDOARJO
TAHUN PEMBELAJARAN 2022-2023**



5. Program Kerja Wakil Kepala Urusan Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

a. Peran dan Fungsi

Wakil Kepala Madrasah Urusan Hubungan Masyarakat berperan sebagai pembantu Kepala Madrasah dalam pelaksanaan urusan kehumasan, yang bertugas:

1. Menyusun rencana kegiatan urusan kehumasan;
2. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan urusan kehumasan;
3. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan urusan kehumasan;
4. Melaksanakan bimbingan teknis pelaksanaan urusan kehumasan;
5. Melaksanakan penyiapan bahan evaluasi pelaksanaan urusan kehumasan
Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas;
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan

Untuk menjalankan peran tersebut, Wakil Kepala Madrasah Urusan Hubungan Masyarakat memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
2. Menciptakan komunikasi aktif dan harmonis serta dinamis dengan instansi terkait, baik secara horizontal dan atau secara vertikal.
3. Melakukan kerja sama dengan masyarakat, baik perorangan, organisasi, maupun dunia usaha dan pemerintah berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.
4. Menampung dan menganalisa aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh masyarakat.

5. Memberikan masukan, pertimbangan kepada Kepala Madrasah mengenai : kebijakan dan program Madrasah, Rencana Anggaran Pendidikan dan Belanja Madrasah (RAPBM), dan hal-hal lain yang terkait dengan urusan kehumasan.
6. Mendorong orangtua/wali dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan guna mendukung peningkatan mutu dan pemerataan pendidikan.
7. Menggalang dana masyarakat dalam rangka pembiayaan penyelenggaraan pendidikan.
8. Menjelaskan berbagai program dan kebijakan madrasah kepada orangtua/wali, masyarakat, dan pihak-pihak terkait yang peduli pendidikan.
9. Mengatur jadwal pertemuan orang tua wali peserta didik secara berkala

b. Sifat dan Tujuan

Program Kerja Wakil Kepala Madrasah Urusan Hubungan Masyarakat merupakan pedoman kerja yang bersifat rasional dan transparan.

Penyusunan Program Kerja ini dimaksudkan agar pelaksanaan tugas urusan kehumasan terarah dan tepat sasaran, sehingga berdayaguna dan berhasilguna dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat dan orangtua yang memiliki komitmen dan loyalitas tinggi, serta peduli terhadap peningkatan kualitas madrasah, yang difokuskan pada peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Dengan program ini, diharapkan Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan dapat melaksanakan hal-hal dibawah ini:

1. Menggali dan menyalurkan aspirasi serta prakarsa masyarakat dalam melahirkan kebijakan operasional dan program pendidikan.

2. Meningkatkan tanggung jawab dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan.
3. Meningkatkan kerjasama yang harmonis dan dinamis dengan berbagai instansi terkait, baik secara vertikal dan atau horizontal.
4. Menciptakan suasana dan kondisi transparan, akuntabel dan demokratis dalam penyelenggaraan dan pelayanan pendidikan yang bermutu.

c. Program Umum

Program Umum ini diharapkan menjadi acuan dalam penyusunan program kerja yang akan digunakan sebagai dasar pijak dalam menjalankan tugas Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan. Walaupun demikian, program umum ini bukanlah merupakan satu-satunya rujukan.

Adapun materi program dimaksud adalah:

1. Menggali peran serta masyarakat, orang tua, dan alumni dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.
2. Mendorong masyarakat, orang tua dan alumni dalam menjalankan fungsinya sebagai: *advisory body* (badan penasehat), *supporting agency* (lembaga pendukung) baik yang berwujud finansial, pemikiran maupun tenaga kependidikan, lalu *controlling agency* (lembaga pengontrol) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas keluaran pendidikan, dan *evaluating agency* (lembaga penilai dan pengawas) terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan dan keluaran pendidikan.
3. Meningkatkan tanggung jawab masyarakat, orang tua dan alumni dalam menghimpun dana dari berbagai sumber untuk kelengkapan sarana dan fasilitas pendidikan.

4. Meningkatkan peran sebagai mediator antara pemerintah (eksekutif) dan atau legislatif dengan masyarakat madrasah.

Materi Program tersebut dijabarkan secara rinci sebagai berikut:

1. Program Tahunan

Berdasarkan peran dan fungsi Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan urusan kehumasan;

- 1) Program Tahunan,
- 2) Program Semester
- 3) Program Tri Wulan
- 4) Program Bulanan
- 5) Program Mingguan

- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan urusan kehumasan;

- 1) Rumusan Kebijakan Program Tahunan
- 2) Rumusan Kebijakan Program Semester

- 3) Rumusan Kebijakan Program Tri Wulan,

- 4) Rumusan Kebijakan Program Bulanan

- 5) Rumusan Kebijakan Program Mingguan

- c. Menyusun Pedoman Teknis Pelaksanaan Urusan Kehumasan

- 1) Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Tahunan,
- 2) Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Semester
- 3) Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Tri Wulan
- 4) Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Bulanan,
- 5) Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Mingguan

d. Melaksanakan Evaluasi Pelaksanaan Urusan Kehumasan

- 1) Evaluasi Pelaksanaan Program Tahunan,
- 2) Evaluasi Pelaksanaan Program Semester,
- 3) Evaluasi Pelaksanaan Program Tri Wulan,
- 4) Evaluasi Pelaksanaan Program Bulanan,
- 5) Evaluasi Pelaksanaan Program Mingguan

e. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas

- 1) Laporan Hasil Pelaksanaan Program Tahunan
- 2) Laporan Hasil Pelaksanaan Program Semester
- 3) Laporan Hasil Pelaksanaan Program Tri Wulan
- 4) Evaluasi Pelaksanaan Program Bulanan
- 5) Evaluasi Pelaksanaan Program Mingguan

2. Program Semester

Dalam setiap awal dan atau akhir semester, melalui program kegiatan Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan:

a. Mengadakan pertemuan dengan Komite Madrasah, orang tua siswa, dan alumni dalam rangka:

- 1) Meningkatkan peran serta masyarakat, orang tua dan alumni dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.
- 2) Mendorong masyarakat, orang tua dan alumni dalam menjalankan fungsinya sebagai : advisory body (pemberi pertimbangan), supporting agency (pendukung), baik yang berwujud financial, pemikiran maupun tenaga kependidikan, controlling agency (pengontrol) dalam rangka transparansi dan akuntabilitas keluaran pendidikan, evaluating agency

(penilai dan pengawas) terhadap kebijakan, program, penyelenggaraan dan keluaran pendidikan.

- 3) Meningkatkan tanggung jawab masyarakat, orang tua dan alumni dalam menghimpun dana dari berbagai sumber untuk kelengkapan sarana dan fasilitas pendidikan.
- 4) Mensosialisasikan program madrasah kepada wali murid secara terprogram dan terencana dan berkelanjutan baik secara berkala maupun akhir semester
- 5) Menyusun program Rencana Anggaran Belanja Madrasah (RAPBM)
- 6) Melakukan kegiatan koordinasi Alumni
- 7) Melakukan program kemitraan lintas sektor instansi untuk membangun kerjasama dan pengembangan madrasah secara bersinergis.
- 8) Melakukan rapat koordinasi antara madrasah, Komite Madrasah bilamana diperlukan untuk menunjang proram kegiatan madrasah, untuk memajukan madrasah ke depan.
- 9) Melakukan akses informasi, publikasi dengan media massa, iklan layanan dan pengumuman di media elektronik, Televisi lokal.
- 10) Melakukan program santunan anak yatim piatu, orang tua jompo, di hari besar keagamaan.

b. Meningkatkan peran sebagai mediator antara pemerintah (eksekutif) dan atau legislatif dengan masyarakat madrasah.

- 1) Meningkatkan hubungan dengan berbagai instansi terkait baik secara vertikal, dan atau horizontal dalam pemenuhan kebutuhan tenaga kependidikan dan faktor-faktor penunjang lainnya.
- 2) Meningkatkan hubungan dengan lembaga-lembaga pendidikan lainnya, organisasi, perusahaan, dan atau perorangan untuk meningkatkan kerjasama yang baik dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran.
- 3) Meningkatkan kerjasama dengan Kepolisian dalam menangkal kerawanan sosial, khususnya penanggulangan kenakalan remaja.

c. Secara berkala melaporkan hasil temuan, baik kemajuan dan atau kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program kepada atasan langsung.

3. Program Tri Wulan

Program Tri Wulan Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan

diprioritaskan pada hal-hal berikut:

- a. Pertemuan Intern tenaga kependidikan Madrasah secara rutin untuk meningkatkan disiplin dan tanggung jawab pelaksanaan tugas demi mencapai target program kerja madrasah dengan prestasi dan hasil kerja yang bisa dibanggakan.
- b. Melaporkan hasil temuan, baik kemajuan, dan atau kendala yang meng hambat dalam pelaksanaan tugas kepada atasan langsung.

4. Program Bulanan

Kegiatan Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan dalam setiap bulannya, adalah:

- a. Berkonsultasi dengan orangtua peserta didik bermasalah, baik yang berkaitan dengan absensi, administrasi keuangan, dan atau pelanggaran kebijakan lainnya.
- b. Berkonsultasi dengan wali tempat tinggal peserta didik dalam peningkatan disiplin peserta didik.
- c. Melaporkan hasil temuan, baik kemajuan, dan atau kendala yang menghambat pelaksanaan tugas kepada atasan langsung.

5. Program Mingguan

Sedangkan kegiatan Wakil Kepala Madrasah Urusan Kehumasan dalam setiap minggunya, adalah:

- a. Berkonsultasi dengan wali kelas untuk meningkatkan disiplin para peserta didik dalam proses pembelajaran.
- b. Melaporkan hasil temuan, baik kemajuan, dan atau kendala yang menghambat pelaksanaan tugas

6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Wakil Kepala Urusan Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

- a. Memastikan penyusunan kalender pendidikan dan buku agenda kegiatan
- b. Melakukan sosialisasi pada peserta didik dan *stakeholder* Madrasah
- c. Melakukan sosialisasi peraturan akademik pada pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik serta meminta validasi kalender pendidikan pada orang tua peserta didik
- d. Melakukan sosialisasi peraturan akademik
- e. Melakukan perbaikan janji siswa dan disosialisasikan

- f. Melakukan sosialisasi perubahan pembiasaan pagi
- g. Mengawasi secara langsung proses pembiasaan pagi
- h. Melakukan penilaian tentang efektivitas pembiasaan pagi
- i. Melakukan komunikasi dengan orang tua peserta didik tentang keterlibatan secara aktif program tadarus ba'da maghrib peserta didik
- j. Melakukan koordinasi dengan para Wakil Kepala tentang efektivitas dan efisiensi setiap kegiatan
- k. Turut membantu kegiatan ECI agar lebih berdaya guna dan berhasil guna
- l. Melakukan sosialisasi program tahajjud
- m. Ikut memantau pemanfaatan buku agenda
- n. Memberikan keterangan secara faktual tentang madrasah terutama berkaitan liputan media
- o. Menggantikan kepala Madrasah menghadiri rapat di luar Madrasah
- p. Menjadi komunikator dan mediator antar pendidik, antara pendidik dan tenaga kependidikan
- q. Secara berkala *update* data ke Kepala Madrasah
- r. Bekerjasama dengan operator untuk *update* dan *upgrade* SIM dan SIMAS
- s. Bekerjasama dengan pembina ECI dan Pembina OSIS untuk upload kegiatan di sosial media
- t. Melakukan publikasi hasil karya pendidik dan peserta didik
- u. Update perubahan Visi dan Misi Madrasah
- v. Update profil Madrasah secara masif
- w. Membuat laporan secara komprehensif setiap kegiatan dan dipublikasikan.

7. Deskripsi Informan

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih satu minggu.

Terhitung sejak tanggal 20-24 Juni 2023. Peneliti melakukan kunjungan awal untuk mengantarkan surat izin penelitian pada tanggal 20 Juni 2023 yang dimana keesokan harinya langsung disetujui oleh Kepala Madrasah. Meskipun dengan relatif waktu yang relatif singkat, namun peneliti tetap berusaha mengumpulkan data se valid mungkin. Peneliti melanjutkan penelitian yang memuat wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pada penelitian ini melakukan proses wawancara dengan 3 orang untuk menggali informasi yang berhubungan dengan rumusan masalah pada penelitian ini.

a. Informan 1 (Kepala Madrasah/koding: DS)

Informan pertama yaitu Dwi Sulistyanto selaku Kepala Madrasah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Wawancara dengan Kepala Madrasah di lakukan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo tepatnya di ruangan Kepala Madrasah pada hari Sabtu, 24 Juni 2023 pukul 09.35-09.55. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur.

b. Informan 2 (Wakil Kepala bidang Kehumasan/koding: SU)

Informan kedua yaitu Soniful Ulum selaku Wakil Kepala bidang Kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Wawancara dengan Waka Kehumasan di lakukan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo tepatnya di ruang tunggu yang berada satu ruang bersama dengan ruangan Kepala Madrasah pada hari Jumat, 23 Juni 2023 pukul 10.00-10.45. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur.

c. Informan 3 (Tenaga Pendidik/koding: TN)

Informan ketiga yaitu Titik Nursiyah selaku Tenaga Pendidik di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Wawancara dengan Tenaga Pendidik di lakukan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo tepatnya di ruang guru

pada hari Jumat, 23 Juni 2023 pukul 10.45-11.05. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan jawaban dari penelitian yang berisikan pembahasan jawaban atas pertanyaan yang terdapat pada fokus penelitian mengenai “Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo”.

Dalam suatu lembaga terutama pada lembaga pendidikan, tidak akan pernah lepas dari satu hal yaitu manajemen. Meskipun berdiri pada satu regulasi yang sama, tentunya kondisi manajemen pada setiap lembaga pendidikan akan memiliki hasil yang berbeda. MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo memiliki kondisi manajemen yang baik dan terstruktur, terutama dalam bidang kehumasan. Peran humas dalam suatu lembaga pendidikan adalah sebagai sarana penghubung antar satu dengan yang lain, sehingga nantinya akan tercipta suatu hubungan yang harmonis dan dapat menunjang dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan lembaga tersebut.

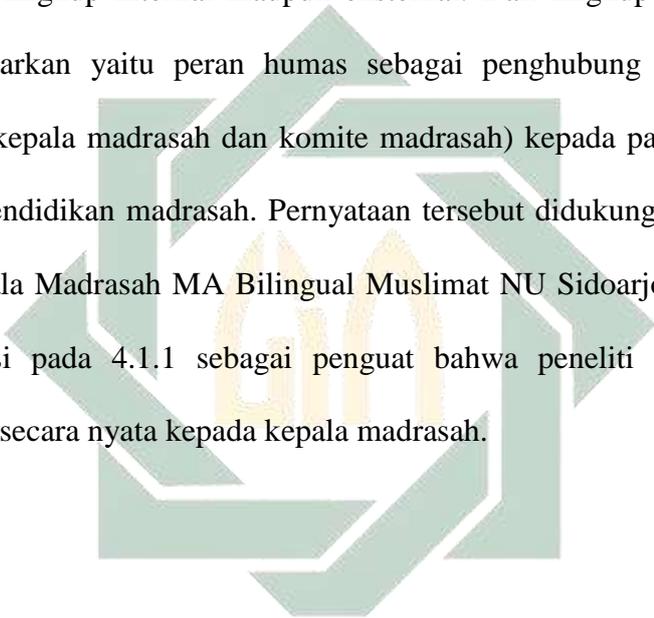
1. Peran Manajemen Humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Peran humas (hubungan masyarakat) merupakan kunci penting dalam kemajuan suatu lembaga terutama di ranah pendidikan. Suatu lembaga atau madrasah dapat dilihat kualitasnya jika memiliki manajemen humas yang berjalan dengan baik. Jika di dalam suatu madrasah terdapat jalinan komunikasi yang baik, hubungan yang harmonis antar warga madrasah, serta lingkungan madrasah yang terjag dengan baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja kehumasan di madrasah tersebut telah berjalan sesuai dengan kodratnya. Pada penelitian ini, peneliti mengkategorikan peran manajemen humas berdasarkan 4 (empat) kategori, yaitu Penghubung, Pengkomunikasi, Pendukung, dan Publikator. 4 hal tersebut yang menjadi dasar

peneliti dalam mengumpulkan data terkait peran manajemen humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

a. Manajemen Humas sebagai ‘Penghubung’

Wakil kepala Madrasah bagian kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menjalankan peran manajemen hubungan masyarakat sebagai suatu penghubung. Maksud dari penghubung ini ialah adanya upaya kehumasan dalam menciptakan dan menjaga hubungan antar banyak pihak, dari lingkup internal maupun eksternal. Dari lingkup internal sendiri dapat dijabarkan yaitu peran humas sebagai penghubung antara petinggi madrasah (kepala madrasah dan komite madrasah) kepada para pendidik dan tenaga kependidikan madrasah. Pernyataan tersebut didukung oleh bapak DS selalu Kepala Madrasah MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Adapun bukti dokumentasi pada 4.1.1 sebagai penguat bahwa peneliti melakukan sesi wawancara secara nyata kepada kepala madrasah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

“Untuk hubungan di lingkup internal sendiri, tugas humas adalah mengatur atau *me-manage* hubungan antar warga sekolah, baik kepada kepala madrasah, komite madrasah, sesama wakil kepala, guru, siswa, guru dengan guru, serta siswa dengan siswa. Tugas humas adalah mengupayakan agar dapat terjalin hubungan yang harmonis dan menjaganya agar tetap demikian. Salah satu tugas humas, mungkin dapat saya berikan gambaran, yaitu mengatur dan mengembangkan hubungan antara madrasah (secara keseluruhan) dengan komite madrasah. Biasanya hal yang dibahas ialah mengenai ajaran tahun baru. Hal tersebut terkait dengan evaluasi pembelajaran tahun-tahun lalu, sekaligus mengenai lingkup anggaran madrasah.”⁷¹

Pendapat tersebut diperkuat oleh bapak SU selaku waka kehumasan itu sendiri. Beliau menjelaskan bahwa tanggung jawab sebagai seorang waka kehumasan adalah tetap menjaga suatu hubungan dapat terjalin erat serta berjalan dengan harmonis. Adapun bukti dokumentasi pada 4.1.2 sebagai penguat bahwa peneliti melakukan sesi wawancara secara nyata kepada waka kehumasan.

“Saya menjalankan peran kehumasan ini bersama-sama dengan seluruh staff dan saling mendukung satu sama lain. (hal ini dikarenakan) di dalam kehumasan ini ada rangkaiannya, yaitu hubungan antara madrasah dengan siswa, guru, dan masyarakat. Kami selalu menjaga hubungan itu agar tetap berjalan dengan baik.”⁷²

Tentunya kedua pendapat tersebut akan terasa lebih valid jika di dengar dari sisi yang berbeda. Peneliti juga mendapatkan yang berasal dari salah satu tenaga pendidik yaitu Ibu TN sebagai saksi informan terkait kinerja kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo selama ini.

“Menurut saya, kinerja kehumasan selama saya mengajar disini sejak tahun 2019 sudah berjalan dengan baik. Humas turut andil dalam koordinasi hubungan antar guru dan siswa, serta hubungan antara guru dengan kepala madrasah, komite madrasah, serta para wakil kepala madrasah yang lainnya.”⁷³

Dari rangkaian pendapat yang telah diutarakan diatas, dapat

⁷¹ Wawancara pertama dengan Kepala Sekolah DS pada hari Sabtu, 24 Juni 2023

⁷² Wawancara pertama dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

⁷³ Wawancara pertama dengan Tenaga Pendidik TN pada hari Jumat, 23 Juni 2023

disimpulkan bahwa kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menjalankan salah satu peran manajemen humas yaitu sebagai penghubung dengan baik. Waka kehumasan menjalankan perannya sebagai penghubung antara satu pihak dengan pihak lainnya secara terstruktur, sesuai dengan perencanaan bersama. Hubungan antara petinggi madrasah seperti kepala madrasah, komite madrasah, serta para wakil kepala dengan para tenaga pendidik dan staff terbilang cukup baik selama ini. Adapun efek dari berjalannya peran ini secara kontinu ialah kemudahan dalam menjalin komunikasi antara satu pihak dengan pihak lain, menciptakan hubungan yang harmonis antara sesama warga madrasah, serta terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, sehingga dapat memberikan kemudahan dan kelancaran dalam tercapainya tujuan-tujuan madrasah yang menjadi tujuan bersama pula.

Selain hubungan antar pihak internal madrasah, waka humas juga perlu menjalin hubungan dengan pihak eksternal atau diluar madrasah. Hal ini semata-mata agar madrasah dapat dikenal oleh kalangan masyarakat luas, serta dapat menjadi *soft promotion* yang dimana hal tersebut dapat menguntungkan kedua belah pihak, tidak hanya madrasah saja namun pihak luar terutama yang telah menjalin kerjasama MoU (Memorandum of Understanding) dengan madrasah. MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menjalin kerjasama dengan pihak Desa setempat, yaitu kelurahan Siwalanpanji, Sidoarjo. Hal ini dikarenakan madrasah ini dibangun di atas tanah desa yang dimana pastinya membutuhkan berbagai macam izin untuk dapat mendirikan bangunan di tanah tersebut. Selain hal tersebut, terjadi hubungan timbal balik yang dimana saling menguntungkan kedua belah pihak dengan melibatkan di setiap kegiatan yang ada. Hal ini diutarakan oleh bapak SU:

“Saya sering berhubungan (melakukan komunikasi baik verbal maupun non-verbal) dengan pak lurah bila desa terdapat suatu acara dan membutuhkan bantuan, selama kita mampu ya kita bantu. Begitu juga dengan desa yang membantu madrasah dengan menjaga kebersihan seperti membersihkan got. Jadi kami saling membantu. Hubungan yang seperti itu yang dijalankan oleh humas sampai sekarang dan berjalan dengan baik.”⁷⁴

Pendapat tersebut didukung oleh Kepala Madrasah yang menyetujui apabila MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo menjalin kerjasama MoU dengan berbagai Universitas negeri maupun swasta berbasis keislaman. Ada pula keterlibatan madrasah dengan Dinas Sosial. Peserta didik seringkali dilibatkan dalam acara-acara nasional seperti hari kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus, atau hari Pahlawan Nasional pada tanggal 10 Nopember. Adapun pihak desa setempat juga turut melibatkan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dalam beberapa kegiatan keagamaan. Beberapa peserta didik yang terpilih akan diikutsertakan dengan maksud untuk memperkenalkan serta memperluas hubungan madrasah dengan pihak luar madrasah, terutama di ranah pendidikan dan industri.

“Untuk kegiatan di luar madrasah, kita banyak kerjasama MoU dengan pihak-pihak lain. Seperti kepada dinas sosial, contohnya pada saat 17 agustus, 10 november, siswa akan dikirimkan untuk turut serta di kegiatan dinas sosial. Kemudian dengan kegiatan desa, kita dilibatkan pada kegiatan keagamaan. Peran peran itu dimaksudkan untuk memperkenalkan dan memperluas hubungan madrasah dengan pihak luar, terutama di dunia pendidikan dan industri. Kemudian MoU dengan universitas lain, terutama di uinsa, beberapa prodi juga sudah ada MoU nya. Kemudian unesa, unusida, umsida, unusa. Terakhir di uinsa kami ikut lomba olimpiade. Nanti dari semua kegiatan tersebut akan diakhiri dengan laporan-laporan.”⁷⁵

b. Peran Humas sebagai Pengkomunikasi

Peran humas dalam suatu lembaga pendidikan cukup kompleks. Humas

⁷⁴ Wawancara kedua dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

⁷⁵ Wawancara ketiga dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

tidak hanya dituntut sebagai sarana penghubung antara satu pihak dengan yang lain, namun juga dituntut agar dapat menjalin komunikasi yang baik. Adalah suatu hal yang sia-sia apabila seorang humas ditugaskan sebagai penghubung serta komunikator namun ternyata belum cukup handal dalam menciptakan komunikasi yang nyaman. Waka Humas perlu menjalin komunikasi yang baik agar hubungan yang terjalin dengan berbagai pihak dari lingkup internal maupun eksternal MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dapat senantiasa terjaga dan tetap berjalan dengan baik, serta dapat membuat satu pihak dengan yang lainnya saling paham satu sama lain. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak DS selaku Kepala Madrasah:

“Hubungan komunikasi saya dengan waka humas jelas sangat baik, karena segala program yang akan dibuat untuk madrasah selalu dikonsultasikan kepada semua pihak madrasah dengan persetujuan saya selaku kepala madrasah. Tanpa adanya persetujuan itu, maka program tidak akan berjalan. Jadi waka humas berperan dalam membantu komunikasi antara saya (kepala madrasah) dengan warga di lingkungan madrasah.”⁷⁶

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo termasuk dalam kategori yang baik. Komunikasi antara humas dengan kepala madrasah selalu berjalan dan tidak terdapat miskomunikasi satu sama lain. Selain dengan kepala madrasah, tentunya komunikasi tetap harus berjalan kepada bagian internal madrasah yang lainnya seperti tenaga pendidik, staff, dan para peserta didik. Kembali Ibu TN menyampaikan pernyataan mengenai kemampuan komunikasi kehumasan kepada para tenaga pendidik.

“Kemampuan komunikasi bapak SU selaku waka kehumasan menurut saya sudah baik, sangat baik malah. Karena kita berada di satu lingkungan yang sama sehingga berpotensi untuk selalu bertemu secara tatap muka, jadi bila ada apa-apa (mengenai pembelajaran sehari-hari di ruang kelas, hubungan antara

⁷⁶ Wawancara kedua dengan Kepala Sekolah DS pada hari Sabtu, 24 Juni 2023

wali kelas dan wali murid, serta pemantauan para peserta didik selama proses pembelajaran) kami sering membicarakannya. Pokoknya bila ada sesuatu hal, akan langsung dibicarakan. Begitupun saat dalam kegiatan evaluasi (rapat) tiap seminggu sekali di hari Sabtu, semua dapat berjalan dengan baik.”⁷⁷

Pernyataan diatas menjelaskan tentang persetujuannya bahwa memang terdapat adanya komunikasi antara humas dan para tenaga pendidik dan kemampuan komunikasi tersebut telah dilaksanakan dengan baik. Waka kehumasan selalu mengkomunikasikan terkait apa saja yang perlu disampaikan agar informasi tersebut dapat diteruskan oleh tenaga pendidik atau wali kelas kepada para peserta didik dan juga wali murid dari peserta didik. Waka kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah cukup menguasai bagaimana berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari cara penyampaian sesuatu yang *to the point* atau tidak bertele-tele, agar pihak yang menerima informasi dapat mengerti dan tepat sasaran. Kembali lagi bahwa upaya kehumasan dalam menguasai kemampuan dan cara berkomunikasi yang baik berdampak dalam kemajuan madrasah serta menjaga hubungan antar warga madrasah tetap guyup rukun.

c. Peran Humas sebagai Pendukung

Peran humas yang satu ini secara sistematis dapat berjalan secara berkesinambungan dengan peran-peran yang lainnya. Karena sejatinya saat humas melaksanakan jobdesc-nya, hal tersebut telah termasuk kategori bahwa kehumasan mendukung segala sesuatu yang berkaitan pada madrasah. Hal tersebut bermacam-macam, seperti menjaga lingkungan madrasah agar tetap nyaman, aman, dan tenteram. Dapat juga menciptakan dan menjaga hubungan

⁷⁷ Wawancara kedua dengan Tenaga Pendidik TN pada hari Jumat, 23 Juni 2023

antar warga sekolah tetap berjalan harmonis, begitupun hubungan antara madrasah dengan pihak luar agar tetap terjalin kerjasama yang apik.

d. Peran Humas sebagai Publikator

Peran humas yang satu ini menurut peneliti lebih bersifat pada pemasaran, dimana fokusnya adalah tentang bagaimana humas dapat memperkenalkan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo kepada masyarakat dan bagaimana agar masyarakat dapat menaruh rasa percaya kepada madrasah untuk dapat menitipkan putra-putrinya mengenyam pendidikan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Kepala Madrasah kembali mengutarakan pendapat mengenai upaya waka kehumasan dalam mempromosikan madrasah.

“Di madrasah ini selalu terdapat upaya untuk meng-update dan mengevaluasi apa saja yang kurang. Kalau (bidang) kehumasan biasanya menyangkut tentang promosi sekolah. Sekarang ini memang lebih update melalui sosial media, jadi kita upayakan promosi melalui beberapa platform. Salah satunya yaitu kami menjalin kerjasama periklanan dengan akun Instagram @banggasidoarjo dan @exploresidoarjo untuk memberikan pemasaran terkait MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo agar dapat lebih cepat menjangkau masyarakat.”⁷⁸

Dari pendapat tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah melaksanakan perannya sebagai publikator dengan turut mempromosikan madrasah melalui berbagai macam upaya, mulai dari pemasaran secara verbal maupun melalui media elektronik. Pada zaman kini, promosi akan berjalan lebih efektif dan meluas karena menggunakan media internet dan sosial media. MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah memiliki website sekolah pribadi dengan domain <https://mab.sch.id> dan beberapa laman sosial media seperti Facebook dan Instagram. Selain itu, humas memanfaatkan penggunaan jasa dengan sistem

⁷⁸ Wawancara ketiga dengan Kepala Sekolah DS pada hari Sabtu, 24 Juni 2023

paid promote yang dimana pihak madrasah membayar jasa promosi suatu akun media pemasaran yaitu @banggasidoarjo dan @exploresidoarjo, yang nantinya pihak tersebut memasarkan apa saja fasilitas serta prestasi yang telah didapatkan oleh peserta didik di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo serta dikemas dengan apik melalui video editing agar dapat lebih menarik perhatian warga sosial media. Disamping itu juga, hubungan antar madrasah dengan pihak luar madrasah berjalan dengan baik, sehingga di setiap kegiatan yang melibatkan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo, hal tersebut telah menjadi *soft promotion* bagi madrasah agar lebih dikenal dari segi positif, yaitu hasil didikan berupa perilaku serta prestasi. Data diatas diperkuat dengan dokumentasi pada 4.1.3 – 4.1.7.

2. Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Mutu atau kualitas dari pelayanan sekolah termasuk dalam hal penting yang musti dijaga dan dipantau perkembangannya. Hal ini disebabkan karena kualitas bersifat tidak tetap atau fleksibel, bisa mengalami kenaikan namun tidak bisa dipungkiri bahwa kualitas juga dapat menurun. namun hal tersebut dapat dijaga dan dipantau dengan selalu mengevaluasi faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat suatu madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan yang madrasah berikan. Keterlibatan semua warga madrasah menjadi kunci utama agar kualitas suatu madrasah dapat terjaga dan bahkan bisa berkembang lebih baik. Hal ini juga merupakan hasil dari kinerja kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dalam menjaga hubungan dan komunikasi dengan pihak internal Madrasah. Jika hubungan yang dibangun berlandaskan hal yang baik, maka komunikasi yang terjalin juga baik, sehingga penyampaian mengenai turut serta dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan dan lingkungan madrasah akan tersampaikan

dengan baik dan dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan. Peneliti mengkategorikan kualitas pelayanan sekolah menjadi 4 (empat) dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati). 4 hal tersebut yang menjadi dasar peneliti dalam mengumpulkan data terkait kualitas layanan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

a. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan harus memiliki wujud yang nyata, dengan kata lain dapat dilihat dan dirasakan hasil pelayanannya bagi warga internal madrasah maupun pihak luar madrasah. Adapun beberapa bentuk pelayanan nyata yang telah dilakukan pihak madrasah dengan memberikan fasilitas bangunan gedung baru MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yang semula berlokasi satu kawasan dengan MI Ma'arif NU Pucang Sidoarjo dan MTs Bilingual Muslimat NU Sidoarjo atas dasar permintaan para wali siswa calon peserta didik. Hal ini turut disampaikan oleh waka Kehumasan.

“MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berdiri sejak 2015. Karena semakin banyaknya calon peserta didik dan juga permintaan para orang tua baik dari peserta didik MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo maupun calon peserta didik yang akan mendaftar. Hingga saat ini, madrasah sudah mulai tertata dengan baik terutama dari segi kualitas layanan dan sarana dan prasarana.”⁷⁹

Selain itu, pelayanan yang bersifat berwujud terdapat pula pada pembelajaran peserta didik yang telah berkembang dengan modern, seperti ketersediaan e-learning untuk pemberian materi pembelajaran dan pengujian materi. Adapun fasilitas yang diberikan di dalam kelas seperti Smart TV, LCD Proyektor, dan Wi-Fi di setiap ruang kelas. Sehingga sewaktu madrasah

⁷⁹ Wawancara keempat dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

dihadapkan dengan kondisi seperti pandemi Covid-19, seluruh pihak madrasah telah bersiap dan tidak mengalami *culture shock* serta dapat menyesuaikan dengan baik.

“Sewaktu pandemi kemarin, terutama pada saat genting-gentingnya pandemi baru dimulai, para tenaga pendidik tetap berada di sekolah. Ada yang ga masuk (ke sekolah) meski dianjurkan tetap masuk. Pembelajaran kita memakai *google meet*, jadwal tetap seperti biasa. Begitupun para murid sudah biasa, karena sebelum pandemi e-learning sudah dijalankan. Di tiap kelas juga sudah ada *Smart TV*, *Wi-Fi*, jadi sudah terbiasa. Peserta didik yang masuk kelas sewaktu pandemi mencapai 90%, sisanya nggak masuk karena sakit atau apa. Semuanya tetap berjalan baik seperti biasa. Kita juga pakai tutorial yang diwajibkan seperti pembuatan powerpoint dan lain-lain. Layanan di sekolah juga tetap berjalan, protokol kesehatan sangat diutamakan seperti cuci tangan, pakai masker, dan lain sebagainya.”⁸⁰

Data diatas diperkuat dengan dokumentasi pada 4.2.1 – 4.2.3.

Kemudian adapun bentuk pelayanan nyata yaitu layanan Administrasi Tata Usaha (TU). Pegawai tata usaha memberikan pelayanan terpadu kepada seluruh warga baik yang berada di lingkup internal maupun eksternal madrasah, sesuai dengan arahan dan tugas yang diberikan oleh kepala madrasah dan waka kehumasan melalui kepala tata usaha. Lokasi kantor tata usaha yang berada tepat di depan madrasah, setelah pintu masuk dan berseberangan dengan kantor kepala madrasah. Hal ini menjadikan pelayanan yang diberikan oleh madrasah melalui layanan tata usaha dapat berjalan dengan maksimal. Data tersebut diperkuat dengan dokumentasi pada 4.2.4.

b. *Reliability* (kehandalan)

Suatu pelayanan dapat dikatakan sebuah layanan apabila dapat dirasakan dampaknya baik dari segi apa yang bisa dilihat oleh masyarakat maupun apa yang dapat kita rasakan secara langsung. Hal tersebut secara tidak langsung juga termasuk dalam hal yang memiliki suatu wujud tersendiri.

⁸⁰ Wawancara kelima dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

Pelayanan yang telah diberikan oleh MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menunjukkan dari sisi kecakapannya dalam memberikan layanan yang terpadu dan tepat guna. Hal ini dapat peneliti rasakan sendiri ketika sedang mengurus izin penelitian sampai hari dimana penelitian telah selesai dilaksanakan. Dimulai dari staff TU yang sejak awal telah menerima peneliti dengan baik, membantu segala hal terkait administrasi dan penyampaian izin serta informasi tentang madrasah yang dibutuhkan oleh peneliti. Disamping itu, sewaktu peneliti sedang menunggu urusan penelitian, bertepatan dengan masa pendaftaran PPDB di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Hal tersebut membuat peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staff TU dalam rangka meningkatkan kualitas layanan madrasah.

Adapun dalam setiap kegiatan di dalam madrasah pasti telah mengikuti suatu pedoman yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masing-masing bagian. Untuk SOP pada humas itu sendiri, telah dijabarkan pada gambaran umum MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo.

c. *Responsiveness* (tanggapan)

Dimensi kualitas layanan satu ini berfokus pada bagaimana pihak madrasah dapat menanggapi setiap orang yang membutuhkan pelayanan dari madrasah. Harapan pelanggan adalah madrasah dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat, serta menerima segala kritik dan saran yang dimana hal tersebut akan berguna demi kemajuan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Selain itu, tanggapan yang diharapkan oleh pelanggan dapat menghasilkan rasa kepuasan tersendiri atau sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Tentunya hal-hal tersebut telah menjadi pertimbangan oleh madrasah sebagai penyedia jasa agar dapat memberikan layanan yang terbaik kepada seluruh pihak. Bapak SU turut

mengutarakan pendapatnya mengenai upaya pemberian layanan secara cepat tanggap.

“Dalam layanan madrasah tetap kami upayakan (peningkatannya). Meski sedang libur sekolah juga masih ada yang standby (berada di dalam kawasan sekolah). Pelayanan kita upayakan secara maksimal, bila ada keluhan kami jadikan introspeksi bukan sebagai cemooh atau justru hambatan. Justru itu membuat layanan kami lebih maksimal”⁸¹

d. *Assurance* (Jaminan)

MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo memberikan jaminan secara langsung sedari awal melalui label akreditasi madrasah yang terpampang nyata pada setiap informasi saat ingin mengetahui terkait profil madrasah. Hasil nilai atau peringkat yang didapatkan tersebut sangat berpengaruh dalam kepastian jaminan yang akan diberikan oleh pihak madrasah terutama saat momen pembukaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Adapun informasi tersebut terfasilitasi berupa selebaran yang berisi informasi singkat terkait madrasah serta mekanisme pendaftaran oleh peserta didik serta rincian biaya yang dikeluarkan bila ingin mendaftarkan calon peserta didik di madrasah tersebut. *Website* MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo mencakup lebih banyak informasi terkait profil, visi, misi dan tujuan dari madrasah. Selain itu juga terdapat informasi yang *up-to-date* terkait kegiatan yang berjalan di dalam madrasah. Dan yang lebih penting adalah terdapat *link* untuk melakukan sistemasi pendaftaran calon peserta didik secara *online*, yang dimana memang madrasah telah mengarahkan para pendaftar agar melakukan registrasi secara *online*. Madrasah berani dalam memberikan jaminan dalam menghasilkan peserta didik yang berprestasi. Tentunya hal tersebut didasari oleh rasa percaya diri madrasah yang mampu memenuhi ekspektasi para wali murid calon peserta

⁸¹ Wawancara keenam dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

didik berdasarkan perolehan nilai akreditasi yang unggul dan bersifat valid. Selain itu, hasil pembelajaran yang dapat mencetak lulusan terbaik serta dapat lolos dan diterima oleh berbagai Universitas Negeri atau Swasta Islami ternama merupakan salah satu bentuk prestasi dan kebanggaan madrasah yang dimana hal tersebut telah membuktikan bahwa madrasah telah berhasil mendidik para peserta didik dengan baik dan semaksimal mungkin. Data diatas diperkuat dengan dokumentasi pada 4.2.5 – 4.2.7.

e. *Empathy* (Empati)

Sebagai umat manusia yang berakal dan beradab tentunya secara alamiah memiliki rasa empati terhadap sesama makhluk sosial. Rasa atau sikap empati itu sendiri juga dapat tumbuh seiring berjalannya waktu melalui pembiasaan sikap dan lingkungan yang mendukung secara positif. MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo memiliki sikap empati kepada seluruh pihak baik di dalam dan di luar madrasah. Layanan yang diberikan oleh madrasah tidak memandang status maupun jabatan seseorang. Warga madrasah telah dididik agar menerapkan sikap yang sesuai dengan *ahlussunnah waljamaah* pada setiap situasi dan kondisi sesuai dengan visi madrasah. Waka kehumasan selalu memantau terkait lingkungan madrasah apakah tetap menerapkan perilaku yang baik di setiap kegiatan melalui pembiasaan-pembiasaan baik setiap harinya. Seperti yang diterapkan oleh waka kehumasan kepada para peserta didik di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yaitu adanya kegiatan pembiasaan pagi. Kepala madrasah menjelaskan terkait pembiasaan pagi tersebut.

“kegiatan pembiasaan pagi seperti mengajak sholat dhuha bersama-sama, mendengarkan tausyiah, kemudian para murid dilatih untuk mengadakan

sholat jumat setiap minggu yang dikelola oleh murid itu sendiri dan dibantu oleh para guru.”⁸²

3. Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa manajemen humas yang diterapkan oleh waka kehumasan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yang didukung oleh seluruh instrumen madrasah telah melaksanakan tugas serta perannya dengan sangat baik bagi peningkatan kualitas layanan yang ada pada madrasah. Hal ini dapat dibuktikan dengan pelaksanaan manajemen POAC yang telah berjalan oleh waka kehumasan, dibantu dengan berbagai macam pihak dimulai dari kepala madrasah, komite madrasah, para waka lainnya, jajaran tenaga pendidik dan staff, para peserta didik, serta pihak lainnya yang berada di luar madrasah.

Pada tahap perencanaan, waka kehumasan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo yaitu Bapak SU mengungkapkan bahwa pada perancangan kegiatan selalu melibatkan kepala madrasah sebagai penentu keputusan secara final melalui rapat staff yang diadakan setiap setelah rapotan atau akhir semester.

“Humas yang baik adalah yang mengerti tugasnya apa, dan mempunyai program selama beberapa waktu kedepan. kita selalu laporan kepada kepala madrasah, mengenai program yang akan dijalankan, saat muncul biaya yang perlu dikeluarkan, nanti diajukan ke kepala madrasah yang disetujui dan tidak, sampai dimana program berjalan dan membuat laporan. Sebelum merencanakan suatu program, kita juga obrolkan ke kepala madrasah melalui rapat staff yang diadakan setiap setelah rapotan atau akhir semester. Para guru dan staff hanya diberi libur 1 minggu dari libur siswa 2 minggu, karena seminggunya dibuat untuk rapat dan perencanaan program madrasah kedepannya selama satu semester.”⁸³

⁸² Wawancara keempat dengan Kepala Sekolah DS pada hari Sabtu, 24 Juni 2023

⁸³ Wawancara ketujuh dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

Pada tahap pengaturan (pengorganisasian) dan pelaksanaan, waka kehumasan menata strategi yang tepat agar program kerja yang telah direncanakan serta disetujui dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Humas membagi tugas-tugas tersebut kepada pihak internal madrasah dari berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas layanan sekolah dalam ranah sarana dan prasarana, maka waka humas akan berkoordinasi dengan waka sarana dan prasarana terkait penambahan fasilitas madrasah dari segi pembelajaran peserta didik maupun kenyamanan lingkungan madrasah. Adapun dalam ranah peserta didik, waka humas akan berkoordinasi kepada waka kesiswaan terkait pengembangan karakter dan prestasi peserta didik baik di dalam maupun di luar madrasah, wali kelas turut terlibat dalam hubungan dengan para orang tua atau wali murid peserta didik mengenai perkembangan proses belajar. Seperti adanya kegiatan Pembiasaan Pagi setiap pagi hari selama hari aktif madrasah.

“Setiap pagi diajak sholat dhuha bersama sama, mendengarkan tausyiah, kemudian murid dilatih untuk mengadakan sholat jumat yg dikelola oleh siswa itu sendiri dan dibantu arahan oleh guru. Tiap pagi juga mendata kedatangan dan keterlambatan siswa bersama dengan waka kesiswaan. Kemudian mendata guru yang tidak hadir siapa, nanti di data oleh guru piket. Lalu untuk kepulangan setiap siswa juga kami follow up, jangan sampai siswa tersebut tidak pulang. Kemudian ada yang bagian kontrol siswa di kelas perkelas, bukan humas yang mengontrol tapi saya memberikan tugas kepada pihak TU dan nanti ada laporan. Ketika ada masalah, kita lapor kepada wali kelas agar dapat dideteksi keberadaannya, lalu ditanyakan kepada wali murid, kalau orang tuanya tidak tahu maka akan ada tindakan lebih lanjut. Itulah hubungan antara madrasah dengan siswa.”⁸⁴

Lalu dalam ranah kurikulum, waka humas berkoordinasi dengan waka kurikulum dalam memberikan dukungan terkait program kerja yang dimiliki terkait kurikulum pembelajaran yang diberikan kepada peserta didik. Waka kehumasan turut membantu waka kurikulum dalam meningkatkan kualitas

⁸⁴ Wawancara kedelapan dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

layanan sekolah dari segi pembelajaran kepada peserta didik dengan mendatangkan *native speaker* untuk mendukung program *Islamic Fullday School* oleh madrasah yaitu ECI (English Competence Improvement) dan juga sebagai mempermudah peserta didik dalam berkomunikasi bahasa asing. Hal ini sesuai dengan SOP waka kehumasan yang salah satunya turut membantu kegiatan ECI agar lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Selanjutnya pada tahap evaluasi berkala, waka kehumasan menyatakan bahwa terdapat evaluasi yang dilakukan secara sistematis yaitu pada setiap akhir semester dan setelah kegiatan penerimaan rapor kenaikan kelas. Kegiatan tersebut dinamakan KKG (Kelompok Kerja Guru), yang dimana di dalam kegiatan tersebut juga terdapat perencanaan program kegiatan madrasah untuk semester berikutnya. Adapula program yang bersifat dadakan sehingga membutuhkan penangan dan evaluasi yang mendadak pula.

“Jika selama proses menjalankan program itu ada kendala, kita obrolkan kepada kepala madrasah. Atau bila ada tambahan program mendadak, biasanya langsung diadakan rapat dengan kepala madrasah secara tertutup/terbatas. Untuk ke guru dan tenaga kependidikan juga seperti itu, ada yang namanya KKG. KKG membicarakan tentang proses pembelajaran siswa selama seminggu-sebulan kedepan serta membicarakan evaluasi selama waktu tersebut apakah ada kendala atau tidak. Kalau ada tugas dari madrasah seperti membuat perangkat kerja atau membuat program baru yang mendadak, akan diatur pada hari Sabtu untuk diprogramkan bulan depan.”⁸⁵

C. Pembahasan Penelitian

1. Peran Manajemen Humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Pada hasil penelitian yang peneliti paparkan diatas dapat diketahui bahwa Waka Kehumasan telah menjalankan peran manajemen humas dengan baik dan sesuai dengan 4 (empat) peran hmas pada lembaga pendidikan yang dikemukakan oleh

⁸⁵ Wawancara kesembilan dengan Waka Kehumasan SU pada hari Jumat, 23 Juni 2023

Juhji dkk.

Dalam penerapannya, Waka Kehumasan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah menjalankan perannya sebagai penghubung, yakni menjaga hubungan antar sesama warga madrasah maupun hubungan madrasah dengan pihak luar agar tetap harmonis dan saling terkait satu sama lain. Hal ini sesuai dengan teori Juhji, dkk yang menyatakan bahwa humas diwajibkan memiliki keterampilan dalam membangun hubungan yang baik, menciptakan suasana saling percaya, serta menciptakan kerjasama dan toleransi antara lembaga dengan masyarakat.⁸⁶ Hal ini juga didukung dengan ciri-ciri humas pada lembaga pendidikan yang dikemukakan Ardiasi, yaitu bentuk kerja humas adalah membina hubungan yang harmonis antara lembaga dengan masyarakat dan mencegah terjadinya hambatan ataupun rintangan baik secara psikis maupun psikologis, baik yang ditimbulkan dari sekolah maupun dari masyarakat.⁸⁷

Adapun peran humas sebagai pengkomunikasi juga telah dilaksanakan oleh waka kehumasan dengan baik. Waka kehumasan mampu memberikan serta menjaga komunikasi dengan berbagai pihak, yang dimana hal ini sesuai dengan teori Juhji, dkk yang menyatakan bahwa menjadi bagian humas diwajibkan untuk memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan, langsung maupun tidak langsung, dan melalui media cetak ataupun elektronik.⁸⁸ Hal ini juga didukung dengan ciri-ciri humas pada lembaga pendidikan yang dikemukakan oleh Ardiasi, yaitu humas melaksanakan kegiatan komunikasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik, yaitu dilakukan oleh pembawa pesan terhadap penerima pesan.⁸⁹

⁸⁶ Adiarsi, *MANAJEMEN HUMAS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN*, 10–12.

⁸⁷ Adiarsi, 12.

⁸⁸ Adiarsi, 10–12.

⁸⁹ Adiarsi, 12.

Selanjutnya untuk peran humas sebagai pendukung, waka kehumasan telah menjalankan perannya dengan baik sebagai pendukung madrasah dalam berbagai program madrasah yang direncanakan serta direalisasikan sampai berjalan dengan baik.

Pada peran terakhir yaitu publikator, waka kehumasan telah menjalankan perannya dengan baik. Waka kehumasan beserta pihak-pihak yang terlibat turut mempromosikan madrasah melalui platform sosial media yang lebih dapat menjangkau masyarakat luas, yang berisikan fasilitas yang terdapat pada madrasah dan utamanya prestasi yang telah dicapai oleh madrasah. Hal inipun sesuai dengan teori Juhji, dkk yang menyatakan bahwa tujuan dari publikasi agar prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik di lembaga pendidikan dapat diketahui oleh masyarakat, terutama orang tua sehingga mereka memiliki kepuasan dan kebanggaan karena telah menitipkan anak-anaknya di madrasah tersebut.⁹⁰

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja kehumasan dalam melaksanakan manajemen humas telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan perannya.

2. Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Pada hasil penelitian yang peneliti paparkan diatas dapat diketahui bahwa kualitas layanan sekolah yang diberikan oleh MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berjalan dengan baik dan maksimal, sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikemukakan Hardiansyah.

Dalam dimensi kualitas *Tangible* (berwujud), kualitas layanan yang diberikan oleh MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah memiliki wujud nyata dalam berbagai ranah, seperti sarana dan prasarana yaitu perwujudan gedung sekolah baru,

⁹⁰ Adiarsi, 10–12.

pembelajaran yaitu dengan memberikan fasilitas yang memadahi seperti *Smart TV* dan *Wi-Fi* setiap kelas serta pengadaan *e-learning* untuk pembelajaran jarak jauh terutama pada masa pandemi. Adapun pada ranah pelayanan yang diberikan dari pegawai tata usaha serta penempatan lokasi yang strategis berada di dekat pintu masuk madrasah. Hal ini sesuai dengan beberapa poin indikator dimensi *Tangible* yang menyebutkan kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.⁹¹

Selanjutnya, pada dimensi kualitas *Reliability* (Kehandalan), kualitas layanan yang telah diberikan oleh madrasah telah menunjukkan kehandalannya dalam memberikan layanan yang prima, seperti pihak Tata Usaha yang memberikan layanan kepada peneliti dalam mengurus surat izin penelitian dengan cermat serta handal dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, dll. Hal ini sesuai dengan keseluruhan poin indikator pada dimensi *Reliability*.⁹²

Pada dimensi kualitas *Responsiveness* (Respon/Tanggapan), kualitas layanan yang telah diberikan oleh madrasah telah memberikan serta menerima segala bentuk tanggapan dalam upaya memberikan kualitas layanan yang terbaik. Hal ini sesuai dengan keseluruhan poin indikator pada dimensi *Responsiveness*.⁹³

Selanjutnya, pada dimensi *Assurance* (Jaminan), kualitas layanan yang telah diberikan oleh madrasah telah mendapatkan legalitasnya sebagai madrasah yang dapat memberikan layanan terbaik. Hal tersebut dibuktikan dengan dengan perolehan akreditasi BAN-SM dengan nilai 93 sebagai kategori A (Unggul). Hal ini sesuai dengan poin indikator yang terdapat dalam dimensi *Assurance* yaitu petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.⁹⁴

⁹¹ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik*, 45.

⁹² Hardiyansyah, 45.

⁹³ Hardiyansyah, 45.

⁹⁴ Hardiyansyah, 45.

Dan yang terakhir adalah dimensi Empathy (Empati), dimana kualitas layanan yang telah diberikan oleh madrasah telah melibatkan rasa empati terhadap sesama manusia tanpa membeda-bedakan ras ataupun golongan. Hal ini sesuai dengan Hal ini sesuai dengan keseluruhan poin indikator pada dimensi *Empathy*.⁹⁵

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah mencakup beberapa poin indikator yang terdapat pada dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah. Secara keseluruhan, pelayanan telah berjalan dengan baik.

3. Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo

Pada hasil penelitian yang peneliti paparkan diatas dapat diketahui bahwa peran manajemen humas yang dijalankan oleh waka kehumasan, yang didukung oleh berbagai pihak baik dalam lingkup internal maupun eksternal, dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berjalan dengan baik dan semaksimal mungkin. Waka kehumasan telah menjalankan POAC dan turut andil dalam berbagai kegiatan yang ada di dalam lingkup madrasah, seperti rapat pada akhir semester, pengadaan KKG, pengadaan program ECI (English Competence Improvement), pemantauan lingkungan madrasah serta peserta didik setiap harinya, serta pada kegiatan-kegiatan lainnya.

⁹⁵ Hardiyansyah, 45.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peran manajemen humas di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berjalan dengan baik sesuai dengan program kerja yang telah disepakati bersama oleh semua pihak internal di madrasah. Hal ini dibuktikan oleh Kepala Sekolah, Waka kehumasan, serta pihak-pihak yang turut andil dalam mensukseskan jalannya manajemen humas di madrasah agar tetap sinkron dan mencapai tujuan bersama. Selain itu, pembuktian lainnya yang lebih utama adalah waka kehumasan memiliki 4 peran manajemen humas yang terlihat, yaitu peran Penghubung: dibuktikan dengan aktifnya keterlibatan waka humas sebagai 'kunci' antara sesama warga internal madrasah serta antara pihak madrasah dengan lingkup eksternal madrasah, dan senantiasa menjaga hubungan tersebut agar tetap berjalan harmonis dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Pengkomunikasi: dibuktikan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik oleh waka kehumasan serta pihak internal madrasah secara to the point sehingga pihak yang menerima suatu informasi tidak merasa kebingungan. Pendukung: dibuktikan dengan keterlibatan waka kehumasan yang selalu di berbagai kegiatan baik dalam lingkup madrasah maupun diluar madrasah, karena saat humas menjalankan jobdesc-nya sesuai dengan program kerja yang telah diamanati dan disepakati bersama, maka hal tersebut sudah termasuk dalam bentuk peran humas sebagai pendukung agar tetap menjaga apa yang telah dibangun dan dibina selama ini di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo. Publikator: dibuktikan dengan kinerja humas dalam mencari dan memanfaatkan berbagai media untuk mempromosikan madrasah, salah satunya melalui *paid promote* pada akun @banggasidoarjo dan @exploresidoarjo. Serta keterlibatan

madrasah dalam berbagai acara yang diadakan pihak luar madrasah seperti Dinas Sosial dan pihak Desa Siwalanpanji.

2. Kualitas pelayanan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah memenuhi syarat sebagai layanan yang dikategorikan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil akreditasi madrasah yang berada pada nilai A. Selain itu, bukti secara nyata terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh madrasah yang dilihat melalui 5 dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud): dibuktikan dengan perwujudan gedung madrasah baru yang dimana salah satunya berdasar pada permintaan dari wali murid calon peserta didik, layanan konsultasi serta laporan mengenai perkembangan peserta didik di sekolah melalui media *WhatsApp Group* dengan wali kelas, ketersediaan *e-learning* serta fasilitas di dalam kelas seperti *Smart TV*, *LCD Proyektor*, dan *Wi-Fi* tiap kelas agar mempermudah proses pembelajaran serta pembiasaan dini untuk menghadapi era digitalisasi modern, serta pelayanan *one-stop service* oleh Tata Usaha. *Reliability* (kehandalan): dibuktikan dengan pengalaman peneliti dimulai pada saat mengurus surat perizinan penelitian sampai permintaan data-data terkait madrasah yang tidak pelit. *Responsiveness* (tanggapan): dibuktikan dengan menerima segala kritik dan saran dari berbagai pihak sebagai bentuk evaluasi diri untuk memberikan layanan yang lebih baik kedepannya. *Assurance* (jaminan): dibuktikan dengan perolehan akreditasi BAN-SM dengan nilai 93 sebagai kategori A (Unggul). Adapun madrasah mampu menggaet calon peserta didik berdasarkan prestasi-prestasi yang diperoleh selama ini baik dari Madrasah itu sendiri maupun dari prestasi peserta didik yang mengemban ilmu di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo melalui media selebaran atau *website* sekolah. *Empathy* (Empati): dibuktikan dengan penerapan kebiasaan baik setiap harinya sesuai dengan ajaran sunnah (perkataan, perbuatan, serta pengambilan keputusan) yang datang dari Nabi besar umat Islam yaitu Nabi

Muhammad SAW beserta para sahabatnya, sesuai dengan visi dari madrasah yaitu “Menjadi pionir *smart school* berbasis adab *ahlussunnah waljamaah*”.

3. Peran manajemen Humas dalam meningkatkan kualitas layanan di MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan manajemen POAC yang berupa tahap perencanaan program yang dirembuk bersama dengan stakeholder internal madrasah, lalu tahap pengaturan (pengorganisasian) dan pelaksanaan yang telah dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, hingga pada tahap evaluasi yang dilakukan secara sistematis pada setiap akhir semester dan setelah kegiatan penerimaan rapor kenaikan kelas.

B. Saran

1. Kepala Madrasah serta Waka Kehumasan dari madrasah lain dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai rujukan terkait Peran Manajemen Humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing madrasah.
2. Waka Kehumasan MA Bilingual Muslimat NU Sidoarjo dapat mempertahankan kinerjanya yang telah baik, namun langkah lebih baik jika penelitian ini dapat memberikan motivasi untuk lebih ditingkatkan lagi dalam mengupayakan layanan yang berkualitas bagi reputasi madrasah kedepannya.
3. Kepala Madrasah serta Waka Kehumasan dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk diimplementasikan pada madrasah masing-masing guna meningkatkan kualitas pelayanan madrasah yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiarsi, Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Marwidin Mustafa, Wahyuni Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, Rahman Tanjung, Gracia Rachmi. *MANAJEMEN HUMAS PADA LEMBAGA PENDIDIKAN*. Penerbit Widina, 2020.
- Agus, Arawati, Sunita Barker, dan Jay Kandampully. "An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector." *International Journal of Quality & Reliability Management* 24, no. 2 (13 Februari 2007): 177–90. <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>.
- Agustinova, Danu Eko. *MEMAHAMI METODE PENELITIAN KUALITATIF; Teori & Praktik*. 1 ed. Yogyakarta: Calpulis, 2015.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV ALFABETA, 2007.
- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan profesi kehumasan: serta aplikasinya di Indonesia*. Cet. 4. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Azhar, Azhar, Abdul Latif Hutagaol, Sri Rezeqi Rafiqah Manurung, Elfin Nazri, dan Amiruddin Amiruddin. "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan." *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN* 4, no. 1 (19 Januari 2022): 1451–57. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.2167>.
- Baharun, Hasan. "MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN COMPETITIVE ADVANTAGE PADA LEMBAGA PENDIDIKAN" 5, no. 2 (2016): 21.
- Faridah, Siti. "STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) DALAM MENINGKATKAN CITRA PUBLIK LEMBAGA PENDIDIKAN PADA MASA PANDEMIC COVID-19." *EDUSIANA: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam* 7, no. 2 (30 September 2020): 129–39. <https://doi.org/10.47077/edusiana.v7i2.48>.
- Hairunnisa. *Public Relations*. 1 ed. Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2015.
- Hardiyansyah. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Cet. 1. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hasnunidah, Neni. *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. 1 ed. Vol. 1. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.
- Kotler, Philip. *Marketing Insights from A to Z: 80 Concepts Every Manager Needs to Know*. Hoboken, N.J: John Wiley & Sons, 2003.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. 12 ed. Vol. 1. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Pearson, 2012.
- Kotler, Philip, dan A. B. Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Kowalski, Theodore J., ed. *Public relations in schools*. 5th ed. Boston: Prentice Hall, 2011.
- Lisa Septia Dewi Br Ginting S.Pd.,M.Pd. *PENGELOLAAN PENDIDIKAN*. Guepedia, 2020.
- Lovelock, Christopher H., Jochen Wirtz, Hean Tat Keh, dan Christopher H. Lovelock. *Services marketing in Asia: managing people, technology, and strategy*. Singapore ; New York: Prentice Hall, 2002.
- Mesiono, Mesiono, Yusuf Hadijaya, Abdillah Abdillah, dan Suwandi Suwandi. "Implementasi Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang." *JURNAL LENSE MUTIARA KOMUNIKASI* 5, no. 1 (12 Juni 2021): 83–98. <https://doi.org/10.51544/jlmlk.v5i1.1646>.
- Miftah Thoha. *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- M.Si, Maskur, S. Pd I. *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*, 2015.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Bandung: Pustaka Setia, 2015. <https://digilib.uinsgd.ac.id/4263/>.
- Muksin, Ahmad, dan Bhakti Nur Avianto. "GOVERNANCE INNOVATION: ONE-STOP INTEGRATED SERVICE TO ENHANCE QUALITY SERVICE AND PUBLIC SATISFACTION" 16, no. 1 (2021): 22.
- Mulyono, MA, Dr. H. *Manajemen administrasi & organisasi pendidikan*. 2 ed. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2017.

- Mulyono, Mulyono. "TEKNIK MANAJEMEN HUMAS DALAM PENGEMBANGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM." *ULUMUNA* 15, no. 1 (30 Juni 2011): 165.
<https://doi.org/10.20414/ujis.v15i1.214>.
- Narwoko, J. Dwi, dan Bagong Suyanto. *Sosiologi teks pengantar dan terapan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Nurchayani, Festina Dwi. "Manajemen hubungan masyarakat di MI Ma'arif NU Sidabowa kecamatan Patikraja kabupaten Banyumas." IAIN Purwokerto, 2016.
- Nurdiansyah, Jemy, dan M. M. Drs. Sujadi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken Di Mendungan Kartasura." S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015. <http://eprints.ums.ac.id/40656/>.
- Pudjiastuti, Sri Rahayu. *PENELITIAN PENDIDIKAN*. 1 ed. Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2019.
- Putra, Harianto Edi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Perkreditas Rakyat Eka Prasetya Medan," 12 Juli 2016.
<https://repository.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/841?mode=simple>.
- Rahmat, Abdul. *Manajemen humas sekolah*. 1 ed. Yogyakarta: Media Akademi, 2016.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*. Ed. 2. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Satria, Rachmat, Achmad Supriyanto, Agus Timan, dan Maulana Amirul Adha. "Peningkatan mutu sekolah melalui manajemen hubungan masyarakat." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 7, no. 2 (29 September 2019). <https://doi.org/10.21831/amp.v7i2.26018>.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi: suatu pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002.
- Suryosubroto, B. *Hubungan sekolah dengan masyarakat = School public relations*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 2 ed. ANDI offset, 2012.
 ———. *Strategi Pemasaran*. 2 ed. Yogyakarta: ANDI offset, 2007.
 ———. *Total quality management*. 2 ed. Yogyakarta: ANDI offset, 1996.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. 3 ed. Yogyakarta: ANDI offset, 2011.
- Van Schalkwyk, R Dirkse, dan R J Steenkamp. "The exploration of service quality and its measurement for private higher education institutions." *Southern African Business Review* 18, no. 2 (29 Januari 2019): 83–107. <https://doi.org/10.25159/1998-8125/5679>.
- Werang, Basilius R. *Manajemen pendidikan di sekolah*. 1 ed. Yogyakarta: Media Akademi, 2015.
- Wijaya, David. *Pemasaran jasa pendidikan : "mengapa sekolah memerlukan marketing?"* 1 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Wijaya, Tony. *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano*. 2 ed. Jakarta: PT Indeks, 2018.
- Winarti, Endah. "PERENCANAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA LEMBAGA PENDIDIKAN," 2018, 26.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. 4th ed. Boston: McGraw-Hill/Irwin, 2006.