

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN MUTU MADRASAH DI MA MA'ARIF
KEPUTRAN PRINGSEWU**

SKRIPSI

Oleh:

Nama: Muallifatul Khoeriyah

NPM: 1811030042

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H/ 2022 M**

**MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN MUTU MADRASAH DI MA MA'ARIF
KEPUTRAN PRINGSEWU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan
Gelara Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan**

Oleh:

Nama: MUALLIFATUL KHOERiyAH

NPM: 1811030042

Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I :Prof. Dr. H. Syaiful Anwar, M.Pd

Pembimbing II :Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H/ 2022 M**

ABSTRAK

Manajemen hubungan masyarakat merupakan adalah satu divisi didalam sebuah lembaga pendidikan, yang harus dimiliki oleh suatu lembaga untuk mengelola berbagai aktivitas lembaga yang berhubungan baik dengan masyarakat, berusaha menanamkan pengertian warga masyarakat internal dan eksternal tentang kebutuhan dari karya pendidikan serta pendorong minat dan tanggung jawab masyarakat dalam usaha memajukan sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan langkah-langkah yang digunakan manajemen humas dalam meningkatkan mutu madrasah yang berupa mendefinisikan problem, perencanaan, implementasi program dan komunikasi, dan penilaian program manajemen humas.

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi analisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitiannya yakni Kepala Madrasah, Waka Humas, Waka Sarpras peserta didik, dan masyarakat. Objek penelitian ini di MA Ma'arif Keputran Kabupaten Pringsewu. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji Keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Adapun hasil penelitiannya, antara lain: (1) *Defining public relation problem* untuk mengumpulkan, menganalisis, serta menafsirkan masalah yang berkaitan dengan hubungan masyarakat baik eksternal maupun internal sehingga dapat diketahui cara untuk mengatasinya. Dalam tahap ini, seluruh pihak dilibatkan untuk mendapatkan informasi yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang ada. Selanjutnya hasil akhir dari mendefinisikan problem ini akan dijadikan sebagai acuan atau dasar dalam membuat perencanaan program humas selanjutnya. (2) perencanaan hubungan masyarakat di MA Ma'arif Keputran melibatkan banyak pihak untuk rapat bersama diantaranya: Waka Humas, Kepala Madrasah, Waka Kurikulum, Waka Kesiswaan, Pembina Ekstrakurikuler, Guru dan juga Komite Madrasah. Hasil rapat diperoleh dengan kesepakatan dan pertimbangan bersama seluruh pihak yang telah disebutkan tadi. Jadi, perencanaan disusun dengan matang dan disetujui oleh seluruh pihak yang berwenang sehingga dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan program kerja hubungan masyarakat. (3) Dalam pelaksanaan program humas, seluruh pihak ikut dilibatkan agar dapat bekerjasama dengan baik. Agar pelaksanaan dapat maksimal, strategi yang dilaksanakan MA Ma'arif keputran antara lain: komunikasi

dengan berbagai pihak, publikasi dan promosi, serta sosialisasi ke SMP/MTs. Komunikasi dalam pelaksanaan manajemen humas dilakukan dengan memenuhi lima komponen utama komunikasi yakni: komunikator, pesan, media, penerima pesan, dan pengaruh. Komunikasi dan hubungan baik yang terjalin oleh seluruh pihak akan memudahkan dalam mengatasi kendala yang terjadi. (4) Evaluasi dilakukan mencakup seluruh proses. Dalam manajemen hubungan masyarakat di MA Ma'arif Keputran, evaluasi dilakukan dengan rapat bersama dan dengan adanya laporan program kegiatan. program kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh pihak humas telah terbukti berhasil dengan adanya berbagai penghargaan dan prestasi atas program yang telah dilaksanakan selama ini.

Kata kunci: Manajemen Hubungan Masyarakat, Mutu Madrasah



ABSTRACT

Public relations management is a division within an educational institution, which an institution must own to manage various institutional activities that are in good contact with the community, trying to instill an understanding of internal and external community members about the needs of educational work and encourage community interest and responsibility to advance schools. This study aims to describe the steps used by public relations management in improving the quality of madrasahs by defining problems, planning, program implementation and communication, and assessment of public relations management programs.

This study uses the analysis description method with a qualitative descriptive approach. These research subjects were the Head of Madrasah, deputy head of public relations, deputy head of facilities and infrastructure, students, and the community. The object of this study was in MA Ma'arif Keputran, Pringsewu Regency. Data collection techniques use interviews, observations, and documentation. Test the validity of the data by using source triangulation and triangulation techniques.

The results of his research include: (1) Defining public relations problems to collect, analyze, and interpret problems related to public relations both externally and internally so that ways to overcome them can be known. In this stage, all parties are involved in obtaining information that is absolutely by the existing circumstances. Furthermore, the final result of defining this problem will be used as a reference or basis for planning the following public relations program. (2) public relations planning at MA Ma'arif Keputran involves many parties for joint meetings, including the deputy head of public relations, deputy head of curriculum, Head of Madrasah, deputy head of Student Affairs, Extracurricular Coaches, Teachers, and also the Madrasah Committee. The meeting results were obtained by mutual agreement and consideration of all parties mentioned earlier. So, all authorities carefully prepare and approve the planning to be used as a guideline in implementing public relations work programs. (3) In implementing the public relations program, all parties are involved to cooperate correctly. For the implementation to be maximized, the strategies implemented by MA Ma'arif include communication with various parties, publications, and promotions, as well as socialization in junior high schools. Communication in

implementing public relations management is carried out by fulfilling five main components of communication: communicators, messages, media, message recipients, and influence. Communication and good relations established by all parties will make it easier to overcome obstacles that occur. (4) The evaluation is carried out, covering the entire process. In public relations management at MA Ma'arif Keputran, evaluation is carried out by joint meetings and with reports on activity programs. The activity program that the public relations party has implemented has proven successful with various awards and achievements for the programs that have been implemented so far.

Keywords: Public Relations Management, Madrasah Quality



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muallifatul Khoeriyah
NPM : 1811030042
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma’arif Keputran Pringsewu” adalah benar-benar merupakan karya yang disusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Juli 2022





**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MA Ma'arif Keputran Pringsewu

Nama : Muallifatul Khoeriyah

NPM : 1811030042

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Syarif Anwar, M.Pd

NIP. 196111091990031003

Dr. Hj. Eti Hadiati, M. Pd

NIP. 196407111991032003

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yetri, M.Pd.

NIP. 196512151994032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289


PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MA Ma’arif Keputran Pringsewu”. Disusun oleh MUALLIFATUL KHOERiyAH, NPM : 1811030042. Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Kamis, 13 Oktober 2022 Pukul 07.30-09.00 WIB di Ruang Sidang.

TIM MUNAQASYAH

Ketua : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd 

Sekretaris : Meyronita Firja, M.Pd 

Penguji Utama : Dr. Hj. Yetri, M.Pd 

Penguji Pendamping I : Prof. Dr. Syaiful Anwar, M.Pd 

Penguji Pendamping II : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd 

Mengetahui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. Hj. Nur Diana, M.Pd

NIP. 19640828 198803 2 002



MOTTO

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِنَّ مَآ تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ
جَمِيعًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

“Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu. (Q.S Al-Baqarah:148)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, 5th ed. (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2014).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Sholawat beserta salam kepada suri tauladanku Nabi Muhammad SAW, kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak bekerja dengan sendirinya melainkan sangat membutuhkan bimbingan dan bnatuan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang sangat luar biasa, Ibuku Yuni Tamziyah, S.Pd dan Alm. Bapakku M. Agus Mudzakir yang telah mengiringiku hingga saat ini. Berjuta terimakasih tidak akan cukup atas semua kasih sayang, bimbingan, dan do'a tiada henti yang telah saya terima.
2. Teruntuk adik perempuanku tercinta, Muaanisatur Rohmah yang telah memberikan semangat demi tercapainya cita-citaku, serta selalu memberikan motivasi dan dukungannya, memberikan masukan dan mendo'akanku. Terimakasih atas segala support yang telah diberikan selama ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Untuk seluruh keluarga besarku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan dan semua do'anya selama ini.
4. Almamater tercintaku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, terkhusus Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

RIWAYAT HIDUP

Muallifatul Khoeriyah lahir di Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung pada tanggal 13 Februari 2001. Penulis lahir dari pasangan M. Agus Mudzakir dan Yuni Tamziah, S.Pd yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Memiliki seorang adik perempuan bernama Muaanisatur Rohmah.

Pada tahun 2005 penulis masuk ke RA Miftahul Falah dan lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan sekolah dasar pada tahun yang sama di SDN 10 Negerikaton dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama pada tahun yang sama di MTs Nurul Hidayah Roworejo dan lulus tiga tahun kemudian pada tahun 2015. Selanjutnya penulis masuk sekolah menengah akhir di MA Ma'arif Keputran sekaligus menjadi santri di Pondok Pesantren Al-Hidayah Keputran dan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun yang sama, penulis diterima menjadi mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung melalui jalur SPAN-PTKIN. Pada tahun 2018-2020, penulis merupakan santri di Ma'had Al-Jami'ah UIN Raden Intan Lampung. Pada bulan Juni sampai Juli 2021 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata- Dari Rumah (KKN-DR) di Desa Roworejo, Kecamatan Negerikaton, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung.

Sampai dengan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta beserta seluruh isinya. Rasa syukur tak terhingga kami panjatkan atas segala nikmat yang telah dikaruniakan kepada kami sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan sesuai harapan.

Sholawat beserta salam tak lupa kami sanjung agungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah hingga ke zaman yang terang benderang ini. Yakni agama islam. Semoga kita semua mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak.

Dengan diselesaikannya penulisan skripsi yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma’arif Keputran” ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis patut mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Yetri, M.Pd dan Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Prof. Dr. H. Syaiful Anwar, M.Pd dan Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan II yang dengan penuh kesadaran dan kearifan telah memberikan bimbingan, amanah, koreksi, dan masukan-masukan ilmiah kepada penulis demi sempurnanya penulisan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah mendidik dan memberikan ilmunya serta semnagat kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
5. Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta stafnya, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Irsyadul ‘Ibad, S.H.I, M.Pd selaku kepala madrasah MA Ma’arif Keputran, segenap para guru dan juga karyawan yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan bagi penulis untuk

melakukan penelitian guna menyelesaikan skripsi dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam.

7. Ibu saya Yuni Tamziah, S.Pd dan Alm Bapak M. Agus Mudzakir tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril, materiil, maupun spiritual. Serta adik perempuanku, Muaanisatur Rohmah dan semua keluargaku yang telah memberikan do'a, semangat dan nasehat sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman Program Sarjana Manajemen Pendidikan Islam khususnya kelas E angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu dalam memberikan doa, motivasi, dan bantuan sehingga terselesaikannya Skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini. Penulis hanya bisa mendo'akan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan, walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat yang terbaik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan dengan terbuka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca Skripsi ini.

Akhirnya dengan harapan mudah-mudahan Skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bandar lampung, Oktober 2022

Muallifatul Khoeriyah
NPM 1811030042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
H. Metode Penelitian	14
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	14
2. Desain Penelitian	15
3. Partisipan dan Tempat Penelitian	15
4. Sumber Data	16
5. Prosedur Pengumpulan Data.....	16
6. Prosedur Analisis Data.....	18
7. Uji Keabsahan Data	19
I. Sistematika Pembahasan.....	20

BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Manajemen Hubungan Masyarakat.....	21
B. Mutu Madrasah	30
C. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah	42
 BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	 47
A. Gambaran Umum MA Ma'arif Keputran.....	47
1. Sejarah Singkat Berdirinya MA Ma'arif Keputran.....	47
2. Visi, Misi, dan Tujuan MA Ma'arif Keputran	48
3. Profil MA Ma'arif Keputran	50
4. Pendidik dan Tenaga Kependidikan MA Ma'arif Keputran.....	51
5. Data Peserta Didik MA Ma'arif Keputran	53
6. Sarana dan Prasarana MA Ma'arif Keputran	54
7. Prestasi MA Ma'arif Keputran.....	55
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian.....	59
1. Mendefinisikan Problem Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran	59
2. Perencanaan Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.....	65
3. Implementasi Program dan Komunikasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran	72
4. Penilaian Program Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.....	89

BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN	95
A. Analisis Data Penelitian	95
1. Mendefinisikan Problem Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Ma'arif Keputran	95
2. Perencanaan Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Ma'arif Keputran.....	97
3. Implementasi Program dan Komunikasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran	101
4. Penilaian Program Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.....	104
B. Temuan Penelitian.....	107
1. Mendefinisikan Problem Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran	107
2. Perencanaan Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.....	108
3. Implementasi Program dan Komunikasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran	109
4. Penilaian Program Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.....	110
 BAB V PENUTUP	 113
A. Kesimpulan	113
B. Rekomendasi.....	115

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan di MA Ma'arif Keputran	51
Tabel 3.2	Data Peserta Didik MA Ma'arif Keputran tahun 2021/2022.....	53
Tabel 3.3	Data Sarana dan Prasarana di MA Ma'arif Keputran tahun 2021/2022.....	54
Tabel 3.4	Data Prestasi MA Ma'arif Keputran tahun 2019-2020.	55
Tabel 3.5	Program pelaksanaan kegiatan humas tahun 2021/2022.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pedoman Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
- Lampiran 2: Dokumentasi Observasi
- Lampiran 3: Dokumentasi Program Manajemen Humas
- Lampiran 4: Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6: Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7: Surat Keterangan Lulus Turnitin



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Identifikasi atau penjelasan masalah ini dimaksudkan agar tidak terjadi salah pengertian dalam pembahasan penelitian. Sebelum penulis membahas lebih jauh mengenai judul skripsi yaitu **Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran Pringsewu**, maka penulis menjelaskan istilah-istilah yang terdapat didalamnya. Adapun istilah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹

2. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan pihak internal dan eksternalnya.²

3. Meningkatkan

Meningkatkan merupakan menaikkan (derajat, taraf, dsb), mempertinggi, memperhebat (produksi dsb), dan mengangkat diri.

¹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2016).

² Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2010).

4. Mutu Madrasah

Mutu merupakan sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun outputnya.³ Mutu madrasah dilihat dari input, proses dan output. Mutu madrasah yang baik akan menjadi sebuah citra yang baik bagi masyarakat.

5. MA Ma'arif Keputran

MA Ma'arif Keputran merupakan sebuah lembaga pendidikan formal yang berada di Desa Keputran Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

Berdasarkan uraian diatas, tergambarlah bahwa yang penulis maksud dari judul skripsi ini adalah “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran Pringsewu”.

B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang sangat ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan tersebut, sebagai bangsa kita perlu mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, tentunya sekolah memiliki peran penting. Terlebih di era yang semakin maju seperti saat ini, dapat dikatakan bahwa nilai nilai keagamaan pada pendidikan mulai berkurang. Karenanya semakin banyak juga orangtua yang menginginkan anaknya untuk bisa berprestasi tidak hanya dibidang umum saja, tetapi juga di bidang pendidikan agama. Salah satu upaya yang dilakukan oleh para orangtua adalah dengan menyekolahkan anak-anak mereka di madrasah. Madrasah sendiri merupakan sebuah

³ Philip b Crosby, *Quality Is Free* (New York: New American Library, 1979).

lembaga pendidikan umum yang memiliki konsep nilai-nilai islami dalam proses pendidikannya.⁴

Namun, pada dasarnya penyelenggaraan pendidikan baik di sekolah maupun madrasah memiliki tujuan yang sama. Hal ini diatur dalam UU Sisdiknas No 20 tahun 2003, bahwa pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan mampu menjadi manusia demokratis dan bertanggung jawab.⁵ Jadi dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya tujuan dari diselenggarakannya pendidikan nasional adalah membentuk masyarakat yang berkeadaban, bukan sekedar memberikan ilmu pengetahuan kepada para peserta didik saja tetapi juga membentuk pendidikan karakter yang baik pada peserta didik yang dapat memenuhi harapan dan juga kebutuhan masyarakat.

Sebuah madrasah dapat dikatakan unggul apabila madrasah tersebut bermutu. Menurut Philip B Crosby, mutu ialah *conformance to requirement*, yakni sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan sehingga suatu produk dapat dikatakan memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan. Artinya, mutu madrasah dapat dikatakan baik apabila sebuah madrasah mampu mengoordinasikan dan menyerasikan segala sumber daya yang ada di madrasah dan di luar madrasah. Selain itu, madrasah dapat dikatakan bermutu apabila input, proses dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Untuk mewujudkan itu semua diperlukan kesiapan dan kemampuan agar bisa memberdayakan

⁴ Rahmad Azazi Rhomantoro, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MAN 2 Samarinda" (UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017).

⁵ Biochar From Biomass et al., *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., vol. 52, 2003.

semua komponen di dalam dan di luar madrasah untuk bisa berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pendidikan.

Madrasah yang bermutu tidak terlepas dari adanya manajemen humas yang baik. Humas dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan organisasi/instansi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau pihak-pihak tertentu di luar organisasi tersebut agar mendapatkan dukungan terhadap efisiensi dan efektifitas pelaksanaan kerja secara sadar dan sukarela. Hubungan yang harmonis sebagai hasil kerja humas antara lain; adanya saling pengertian antara organisasi/instansi dengan pihak luar, adanya kegiatan saling membantu karena mengetahui manfaat, arti, dan pentingnya peranan masing-masing, dan adanya kerja sama yang erat dengan masing-masing pihak dan merasa ikut bertanggungjawab atas suksesnya usaha pihak yang lain.⁶ Menurut Cutlip, Center, dan Broom, empat tahapan pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat meliputi mendefinisikan problem (*defining public relation problem*), perencanaan (*planning*), mengimplementasikan program dan komunikasi (*Taking Action and Communicating*), dan penilaian program yang sudah dilaksanakan (*Evaluating the Program*).⁷

Penjelasan terkait manajemen hubungan masyarakat terdapat dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159, yakni

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari

⁶ Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Gunung Agung, 1996).

⁷ Scott M Cutlip, Allen H Center, and Glen M Broom, *Effective Public Relations*, 9th ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007).

sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu yang membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran : 159)

Dalam ayat tersebut, terdapat lafadz *وَشَاوِرْهُمْ* yang memiliki terjemahan bermusyawarahlah kalian. Lafadz inilah yang kemudian dijadikan acuan dan pedoman dalam membahas manajemen hubungan masyarakat. Dalam pelaksanaan manajemen humas, musyawarah sangatlah diperlukan untuk menghindari adanya kesalahfahaman antara manager, *stakeholder* maupun masyarakat. Dengan adanya musyawarah serta komunikasi yang tepat, maka tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai serta meminimalisir kendala yang akan terjadi dalam prosesnya.⁸

Dari uraian diatas dapat digaris bawahi bahwasanya peran Manajemen Hubungan Masyarakat tidak dapat lepas begitu saja dari keberadaan suatu lembaga pendidikan. Oleh karenanya, diperlukan manajemen hubungan masyarakat yang matang agar menghasilkan hubungan masyarakat yang maksimal. Dengan adanya manajemen hubungan masyarakat yang baik di suatu madrasah akan berdampak pada meningkatnya mutu madrasah tersebut. Ini terjadi karena suatu lembaga pendidikan tidak dapat mencapai keberhasilannya hanya dengan bergantung pada komponen yang ada dalam lingkup pendidikan saja, tetapi diperlukan juga hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat setempat. Hubungan masyarakat berperan sebagai mediator yang menjembatani komunikasi antara madrasah dan juga masyarakat yakni dengan menyampaikan informasi-informasi secara terbuka terkait suasana maupun keadaan lingkungan madrasah sehingga masyarakat dapat memberi kritikan, saran, masukan, tanggapan maupun menyumbangkn gagasan-gagasan sebagai bentuk dukungan terhadap upaya meningkatkan mutu madrasah tersebut. Karenanya, hubungan masyarakat harus

⁸ Zainiatul Firdaus, “Kajian Manajemen Humas Pendidikan Dalam Al-Qur’an Metode Tafsir Maudhu’i” (UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018).

semaksimal mungkin dalam menjalankan fungsinya untuk mengembangkan program yang dilaksanakan madrasah tersebut.

Pentingnya manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah memiliki dua alasan penting. Pertama, untuk kepentingan sekolah, hal tersebut dapat dilihat dari terbukanya pihak lembaga pendidikan dalam memberikan informasi-informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga lembaga pendidikan mendapatkan citra serta opini yang baik dari masyarakat. Lalu yang kedua, kepentingan masyarakat. Dari sudut ini, masyarakat bisa mendapatkan manfaat dengan menyerap hasil-hasil gagasan pemikiran dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat berguna bagi masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan lingkungan madrasah dan wawancara kepada bagian kehumasan MA Ma'arif Keputran, Bapak Wawan Krisdiyanto, S.Pd.I, M.TI dapat diketahui bahwa MA Ma'arif Keputran merupakan madrasah yang memiliki citra positif dikalangan masyarakat, serta kerjasama yang baik dengan pihak lain. Beberapa prestasi yang telah dicapai oleh MA Ma'arif Keputran antara lain: Juara 1 Kaligrafi Hari Santri Nasional 2021, Juara 3 MTQ Kemenag Pringsewu 2021, Juara 1 Matematika KSM Kemenag 2021, Juara 1 Fisika KSM Kemenag 2021, serta Juara Umum ASIVAR STAI Ma'arif Kalirejo 2021. Sementara itu, MA Ma'arif Keputran juga telah menjalin kerjasama dengan beberapa pihak untuk meningkatkan mutu madrasah. Beberapa pihak yang terkait kerjasama dengan MA Ma'arif Keputran antara lain:

- a. Kerjasama dengan CV Jenari Mahesa Patih dan CV Tiga Sari dalam pengadaan peralatan computer dan mesin sebagai bentuk peningkatan sarana dan prasarana di MA Ma'arif Keputran.
- b. Kerjasama dengan LPK Cahaya Cendekia Computer dalam bidang pengembangan kurikulum TIK/Informatika terkait dunia kerja, pemberian bantuan perawatan laboratorium komputer madrasah, pemberian bantuan beasiswa kursus komputer bagi siswa madrasah, layanan pemasangan alat-alat jaringan dan komputer serta pemberian informasi lowongan kerja dalam rangka menyalurkan alumni MA Ma'arif Keputran.

- c. Kerjasama dengan UMKM Istana Keset dalam bidang pengembangan kurikulum prakarya dan kewirausahaan yang terkait dunia kerja, pemberian informasi terkait kewirausahaan produksi keset, pemberian layanan informasi untuk kunjungan industry ke dunia usaha, serta pemberian informasi tentang lowongan pekerjaan.
- d. Kerjasama dengan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Sukoharjo dalam bidang pelayanan kesehatan yang berupa pemberian informasi kepada guru dan siswa yang termasuk sasaran program, penyuluhan kesehatan, pemeriksaan kesehatan, tindakan baik untuk pelayanan umum atau pelayanan gigi apabila diperlukan serta rujukan apabila diperlukan.

Manajemen Humas MA Ma'arif Keputran telah ikut andil dalam keberhasilan madrasah di bidang akademik dan non akademik. Dalam upaya kerjasama yang dilakukan dengan berbagai pihak, tentunya bidang kehumasan tak luput dengan penggunaan komunikasi startegis yang telah menjadi tugasnya. Berkat adanya komunikasi strategis inilah program dan tujuan madrasah bisa terealisasi dengan maksimal dan tercapai seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan situasi yang seperti ini secara langsung dapat mendorong meningkatnya mutu madrasah tersebut. Karenanya, peran masyarakat sekitar dengan manajemen humas yang ada di MA Ma'arif Keputran sangat erat dalam meningkatnya mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.

Berdasarkan fenomena yang telah terjadi diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran Pringsewu”.

C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memfokuskan pada Implementasi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MA Ma'arif Keputran.

Adapun subfokus dari penelitian yang penulis lakukan berlandaskan pada teori Cutlip dan Center mengenai empat tahapan pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat yang meliputi:

1. Mendefinisikan problem (*defining public relations problem*),
2. Perencanaan (*planning*),
3. Mengimplementasikan program dan komunikasi (*Taking Action and Communicating*),
4. Penilaian program yang sudah dilaksanakan (*Evaluating the Program*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga sub fokus yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari peneliti ini antara lain:

1. Bagaimana mendefinisikan problem manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran?
2. Bagaimana perencanaan manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran?
3. Bagaimana mengimplementasikan program dan komunikasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran?
4. Bagaimana penilaian program manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pendefinisian problem untuk memecahkan masalah dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.

2. Untuk mengetahui perencanaan manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.
3. Untuk mengetahui pengimplementasian program dan komunikasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.
4. Untuk mengetahui penilaian program manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dalam mengembangkan khazanah keilmuan khususnya di lembaga pendidikan agar tercipta Manajemen Humas yang lebih baik lagi di Lembaga Pendidikan Islam. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai data untuk penelitian selanjutnya. Dan juga sebagai referensi kepala sekolah dalam mengembangkan Manajemen Humas untuk meningkatkan kualitas pendidikan sebuah lembaga pendidikan.

2. Secara praktis

a. Bagi lembaga pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman lembaga pendidikan Islam tentang Manajemen Humas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga pendidikan Islam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan melalui manajemen kehumasan.

b. Bagi lembaga yang diteliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan lembaga pendidikan yang penulis teliti

untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui manajemen hubungan masyarakat.

c. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru kepada penulis khususnya dalam bidang manajemen kehumasan pada bidang pendidikan. Selain itu, hasil dari penelitian ini, dapat menjadi persiapan saat penulis terlibat langsung dalam dunia pendidikan.

d. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar, pemahaman, dan juga rancangan untuk peneliti selanjutnya terkait manajemen hubungan masyarakat

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Jurnal yang ditulis oleh Nurul pada tahun 2018 yang berjudul “*Strategi Manajemen Humas dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah*”. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi Manajemen Humas dalam menyampaikan program unggulan madrasah adalah dengan melakukan jalinan kerjasama dengan berbagai pihak yang berperan aktif dalam perkembangan pendidikan seperti penerbit buku pelajaran Erlangga, LKS Sansekerta Jakarta, Bank Syariah Mualamat, Bank Syariah Mandiri, rumah Dannis Surabaya dalam pengadaan seragam Madrasah serta Ummi Foundation Surabaya dalam *Qiraati Al Qur'an*. Faktor pendukung manajemen humas di Madrasah antara lain: a) Sumber daya manusia (sdm) guru yang memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dan rata-rata berusia muda, b) Madrasah berada langsung dibawah naungan yayasan, c) Prestasi madrasah yang tinggi, d) Tingginya animo masyarakat dalam memasukkan anaknya ke Madrasah, serta e) lokasi madrasah yang strategis.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah berfokus pada Manajemen Hubungan Masyarakat. Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang penulis terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian terdahulu fokus mengenai strategi yang dilakukan manajemen dalam menyampaikan program unggulan madrasah, sedangkan fokus penelitian penulis mengenai implementasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah.

2. Jurnal yang ditulis oleh Rachmat Satria, Achmad Supriyanto, Agus Timan, dan Maulana Amirul Adha pada tahun 2019 yang berjudul "*Peningkatan Mutu Sekolah melalui Manajemen Hubungan Masyarakat*". Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa proses peningkatan mutu pendidikan dilakukan melalui langkah strategis manajemen sekolah sebagai upaya meningkatkan mutu sekolah. Dan dalam pengelolaan manajemen hubungan masyarakat dibutuhkan proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari pihak sekolah dalam merancang program-program yang mendukung kegiatan sekolah baik secara internal maupun eksternal. perencanaan yang dilakukan oleh Kepala Urusan Humas melibatkan seluruh elemen lingkungan sekolah, mengagendakan rapat pelaksanaan kegiatan sekolah dan mengaplikasikan kerjasama antara sekolah dengan stakeholder pendidikan, orang tua maupun masyarakat meliputi kegiatan eksternal dan internal sekolah. Pelaksanaan kegiatan dalam program Humas meliputi beberapa kegiatan antara lain kegiatan eksternal dan kegiatan internal sekolah, dan evaluasi pada aspek akademik, infrastruktur pembelajaran dan aspek sosial.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada sub fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur operasional hubungan masyarakat di sekolah, dan peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada teori besar manajemen hubungan masyarakat yang mencakup

mendefinisikan problem, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian program.

3. Jurnal yang ditulis oleh Mesiono, Yusuf Hadijaya, Abdillah, dan Suwandi pada tahun 2021 yang berjudul “*Implementasi Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kebijakan yang dirumuskan SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang terkait dengan implementasi manajemen humas dalam peningkatan layanan pendidikan berbasis digital telah dirumuskan secara baik dan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* juga diwujudkan dengan berbagai program yang strategis. Proses manajemen humas dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis digital dirasa sudah berjalan sesuai tujuan dengan lancar dan kooperatif yang melibatkan unsur-unsur terkait secara proporsional kemudian didokumentasi secara baik proses pengorganisasian oleh personil bidang humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis digital masih cenderung bersifat kelembagaan formal reaktif tetapi kurang progresif sehingga perorganisasian belum mampu mempercepat proses implementasi layanan mutu pendidikan berbasis digital di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang sehingga masih kurang kuat yang pencitraan manajemen humas dalam peningkatan mutu layanan pendidikan serta disebabkan kurangnya komitmen dari semua stakeholder di SMP IT Al-Hijrah Deli Serdang.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah teknik pengumpulan data yakni dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian penulis dan penelitian terdahulu terdapat pada subjek penelitian. Subyek penelitian terdahulu mengenai implementasi Manajemen Humas dalam peningkatan mutu layanan berbasis digital. Sedangkan subyek penelitian penulis adalah implementasi manajemen humas dalam peningkatan mutu madrasah.

4. Jurnal yang ditulis oleh Fifin Priandono pada tahun 2019 yang berjudul “*Manajemen Humas Pendidikan Dalam Upaya Pencitraan Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan*”. Hasil penelitian ini yakni hubungan masyarakat dan sekolah dibidang pendidikan harus diartikan sebagai rangkaian kegiatan organisasi atau mitra kerja dalam rangka mensukseskan proses pendidikan dan pengajaran sehingga tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari sinilah peran Humas sangat penting dalam upaya pencitraan sekolah. Antara sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang saling membutuhkan. Terutama Sekolah yang berbasis Kejuruan Karena sekolah dan masyarakat merupakan dua lingkungan hidup yang tidak dapat dipisahkan, sekolah sebagai tempat belajar dan masyarakat sebagai tempat mengaplikasikan dan memetik hasil belajar. Sekolah merupakan sebuah organisasi yang mempunyai tujuan untuk memajukan kehidupan anak didik dan masyarakat pada umumnya.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yakni terdapat pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada strategi dan program manajemen humas dalam upaya pencitraan sekolah, sedangkan penelitian penulis berfokus pada teori implementasi hubungan masyarakat yang berupa mendefinisikan problem, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

5. Jurnal yang ditulis oleh Eka Khairunisa dan Denas Hasman Nugraha pada tahun 2019 yang berjudul “*Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa Di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah*”. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi humas sekolah merupakan penjabaran dari strategi sekolah dalam mencapai tujuan strategisnya. Strategi yang dilakukan manajemen humas SD IT Harapan Bunda diantaranya: *Go Public*, bekerjasama dengan kesiswaan, penyusunan struktur organisasi, menggerakkan

anggota-anggota organisasi dan berkoordinasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan lembaga, pengarahan kepada personel sekolah, pengawasan kepada personel sekolah, bekerjasama dengan tokoh masyarakat, bekerjasama dengan orang tua/ wali siswa, bekerjasama dengan komite sekolah, bekerjasama dengan organisasi-organisasi masyarakat, publikasi. Selain itu, Implementasi manajemen humas di SD IT Harapan Bunda, hampir seluruh strategi yang direncanakan ada kerjasama antara pihak internal maupun pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan dengan proses pelaksanaan dari strategi yang telah direncanakan tetapi dari satu strategi yang direncanakan ada beberapa program yang tidak terealisasi secara optimal yaitu pengelolaan website dikarenakan kesibukan dari penanggungjawab program tersebut.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan yakni menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis terdapat pada subfokus penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu lebih mengarah pada strategi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan hubungan baik antara sekolah dengan wali siswa dan pelaksanaan strategi yang diterapkan pada masyarakat eksternal. Sedangkan penelitian penulis lebih mengarah pada pelaksanaan manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah serta kerjasama yang dilakukan dengan pihak pihak lain.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam mengkaji dan memahami permasalahan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya.⁹ Peneliti memahami bahwa pendekatan penelitian kualitatif cenderung

⁹ Basrowi and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).

menggunakan analisa induktif, dimana proses penelitian dan pemberian makna terhadap data dan informasi lebih ditonjolkan.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Penemuan ini menggunakan kualitatif deskriptif dikarenakan data-data yang diperoleh akan disajikan melalui kata-kata dan bahasa, sehingga diharapkan data dan informasi yang diperoleh dapat disajikan dengan jelas. Kegiatan penelitian lebih menekankan pada konsep dan proses. Peneliti terjun ke lokasi penelitian untuk mengamati dan memahami konsep dari strategi manajemen humas dan proses implementasi strategi tersebut. Kemudian peneliti memberi tafsiran pada kejadian atau peristiwa yang berlangsung

2. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan karena peneliti ingin mengamati, memahami dan memberi tafsiran terhadap kegiatan yang sedang berlangsung sehingga metode kualitatif ini menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik. Penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.

3. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MA Ma'arif Keputran yang beralamat di Desa Keputran Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu, provinsi Lampung. Dalam penelitian ini, Manajemen Hubungan Masyarakat memiliki peran penting dalam melakukan kerjasama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal sehingga dapat meningkatkan mutu madrasah.

Partisipan dalam penelitian ini meliputi Kepala Madrasah, Waka kehumasan, Waka Kesiswaan, Waka sarana dan prasarana, peserta didik, serta masyarakat sebagai informan penunjang.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini, ada dua sumber data yang digunakan, antara lain:

a. Data primer

Data primer yakni data yang didapatkan dari pengamatan di lapangan langsung. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa narasumber yang memiliki kaitan erat dengan manajemen hubungan masyarakat diantaranya; kepala sekolah sebagai perencana dan penentu kebijakan manajemen sekolah, waka bidang kehumasan sebagai pengelola program humas, waka sarana dan prasarana, waka kesiswaan, peserta didik, serta masyarakat.

b. Data sekunder

Data sekunder ini meliputi data kepustakaan yang penulis peroleh dari literatur-literatur yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat dari penelitian ini, data sekunder dari penelitian ini adalah profil sekolah, data tentang bentuk, pelaksanaan program pengembangan kompetensi profesional humas dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.

5. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengetahui Implementasi Manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran, penulis memerlukan cara dan alat untuk mengumpulkan data. Karenanya, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain;

a. Wawancara/interview

Wawancara/interview merupakan sebuah metode dalam mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan mengenai hal-hal yang diperlukan sebagai data penelitian. Jawaban yang dilontarkan oleh narasumber akan menjadi hasil penelitian. Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam, yakni cara mengumpulkan data dengan melakukan tatap muka secara langsung dengan narasumber, hal ini dimaksudkan agar peneliti bisa mendapatkan gambaran yang jelas dan tepat mengenai topik yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan secara insentif dan berulang-ulang.¹⁰ Dalam penelitian ini pihak-pihak yang dijadikan sebagai narasumber wawancara antara lain: Kepala Madrasah sebagai perencana dan penentu kebijakan manajemen sekolah, Waka Kehumasan sebagai pengelola Manajemen Humas, Waka sarpras, Waka kesiswaan, peserta didik, serta orang tua peserta didik sebagai masyarakat eksternal.

b. Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek penelitian, baik dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi alamiah.¹¹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif pasif yang berarti peneliti berada di lapangan penelitian langsung untuk mengamati setiap pelaksanaan kegiatan tanpa adanya keterlibatan dengan kegiatan tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

¹⁰ Suryana Putra N. Awangga, *Panduan Tepat Dan Lengkap Membuat Proposal Penelitian* (Yogyakarta: Piramid Publisher, 2007).

¹¹ Andhita Dessy Wulansari, "Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik Dengan Menggunakan SPSS" (2012).

pengamatan tentang bagaimana implementasi Manajemen Humas dalam meningkatkan mutu madrasah di MA Ma'arif Keputran.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang lebih akurat dan lebih sempurna dan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan berupa gambar ataupun data yang diperoleh selama penelitian tersebut berlangsung. Data yang dimaksud antara lain profil lembaga, sejarah singkat, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, sumber daya manusia yang tersedia, sarana prasarana dan sebagainya.

6. Prosedur Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperlukan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang dikutip oleh Emzier dalam bukunya *Metodologi Penelitian Pendidikan* disebutkan ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif,¹² yaitu:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan penulis melakukan pengumpulan selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan

¹² Emzier, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010).

b. Display data

Display Data adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, dengan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan: yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya dan berdasarkan yang dipahami tersebut

c. *Conclusion*

Conclusion/verivication adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian mengungkap temuan berupa hasil deskripsi yang sebelumnya masih kurang jelas kemudian diteliti menjadi lebih jelas dan diambil kesimpulan.

7. Uji Keabsahan Data

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi terbagi menjadi tiga jenis,¹³ antara lain:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi.

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008).

c. Triangulasi waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Seperti yang telah dipaparkan di atas, bahwa pengecekan keabsahan data dilakukan untuk menghasilkan data yang kredibel. Karenanya, penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber yakni peneliti akan melakukan pengecekan data dari seorang sumber dengan sumber lainnya yang berbeda. Misalnya, data tentang manajemen humas yang telah dilakukan melalui waka Humas. Kemudian peneliti tanya kembali dengan pihak lainnya, seperti waka keiswaan dan waka sarpras secara langsung untuk mengetahui apakah ada kecocokan informasi atau tidak.

I. Sistematika Pembahasan

Mensistematika suatu pembahasan dimaksudkan untuk memudahkan dan memberikan gambaran terhadap maksud yang terkandung dalam proposal ini. Untuk memudahkannya, proposal ini dibagi dalam beberapa bagian yang masing-masing terdiri dari sub-sub yang berkaitan erat dan merupakan kesatuan yang utuh.

Bab I berisi penegasan judul latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahapan-tahapan penelitian), serta sistematika pembahasan.

Bab II berisi pendeskripsian konsep yang dipergunakan sebagai landasan teori dalam skripsi ini. Konsep yang

dikemukakan dalam bab II ini berfokus pada implementasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Bab III berisi deskripsi objek penelitian serta penyajian fakta dan data yang peneliti peroleh dilapangan mengenai manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Bab IV berisi pemaparan pembahasan atau analisis hasil penelitian, yang meliputi sub-hasil yang membahas implementasi manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Bab V, merupakan bab penutup yang berisikan simpulan atas pembahasan atau analisis hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dan pada bab ini juga, penulis menampilkan rekomendasi guna dijadikan sebagai bahan pemikiran bagi yang berkepentingan.





BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Hubungan Masyarakat

1. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha elemen pendidikan dan penggunaan sumber daya sekolah agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹⁴ Beberapa pendapat mengenai definisi lain dari manajemen diantaranya:

- a. Menurut Paul Hersay dan Kenneth H. Blancard manajemen berarti sebuah usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapa tujuan organisasi.¹⁵
- b. Georgy R. Terry mengemukakan manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif dan produktif dalam mencapai suatu tujuan.¹⁶
- c. Menurut Nanang Fattah, manajemen merupakan proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.¹⁷

Dari definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Aktivitas manajerial dilakukan oleh para manejer sehingga dapat mendorong sumber daya personil bekerja memanfaatkan

¹⁴Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah* (Yogyakarta: Media Akademi, 2016).

¹⁵ Siswanto Bedjo, *Manajemen Modern* (Bandung: Sinar Baru, 2004).

¹⁶ Veithzah Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).

¹⁷ Husnul Yaqin, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* (Banjarmasi: IAIN Antasari Press, 2011).

sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi yang disepakati bersama dapat tercapai.

Hubungan masyarakat atau humas lebih difahami sebagai kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif, kegiatan humas bahkan sama tua dengan peradaban manusia. Beberapa definisi hubungan masyarakat dari para ahli antara lain:

- a. Howard Bonham mendefinisikan bahwa hubungan masyarakat atau *public relation* adalah suatu seni menciptakan pengertian public yang lebih baik yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau sesuatu organisasi atau lembaga.¹⁸
- b. Frank Jefkins juga mendefinisikan humas sebagai suatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayakan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada satu pengertian.¹⁹
- c. Menurut Samos *public relation* (humas) adalah proses interaksi, sebagai proses interaksi, aktifitas diberbagai bidang ilmu, profesional dalam bidangnya, dan penggabungan dari berbagai disiplin ilmu. Humas adalah fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan pihak internal dan eksternalnya.²⁰

Dari beberapa definisi hubungan masyarakat diatas, dapat disimpulkan bahwa hubungan masyarakat merupakan suatu kegiatan komunikasi untuk menumbuhkan hubungan kerjasama yang baik dengan pihak luar atau khalayak ramai untuk mendukung dalam rangka mencapai tujuan yang telah di rencanakan.

¹⁸ Muslimin, *Hubungan Masyarakat Dan Konsep Kepribadian* (Malang: UMM Press, 2004).

¹⁹ Morisson, *Manajemen Public Relation* (Jakarta: Kencana, 2008).

²⁰ Nasution, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan*.

Menurut Gassing dan Suryanto manajemen hubungan masyarakat adalah proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan komunikasi yang didukung organisasi, ketika melaksanakan program kerjanya, praktisi public relation menggunakan konsep manajemen dengan tujuan untuk memudahkan pelaksanaan tugas dan mendukung semua tahap kerja hubungan masyarakat.²¹ Sedangkan Manajemen humas menurut Mc El Reath merupakan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi, mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari penyelenggaraan *Open House* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan public hingga menangani kasus manajemen krisis.²²

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen hubungan masyarakat adalah satu divisi tersendiri didalam sebuah lembaga pendidikan, yang harus dimiliki oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mengelola berbagai aktivitas lembaga atau organisasi yang berhubungan baik dengan masyarakat, berusaha menanamkan pengertian warga masyarakat internal dan eksternal tentang kebutuhan dari karya pendidikan serta pendorong minat dan tanggung jawab masyarakat dalam usaha memajukan sekolah.

2. Tujuan Manajemen Hubungan Masyarakat

T. Sianipar meninjau dari sudut kepentingan kedua pihak, yakni lembaga pendidikan dan masyarakat itu sendiri.²³ Ditinjau dari kepentingan sekolah, pengembangan penyelenggaraan hubungan sekolah dan masyarakat (*public relations*) adalah:

²¹ Syarifuddin S. Gassing and Suryanto, *Public Relation* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

²² Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2008).

²³ Warini, "Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Studi Kasus Di SDIT Qurrota A'yun Ponorogo" (n.d.).

- a. Memelihara kelangsungan hidup sekolah.
- b. Meningkatkan mutu lembaga pendidikan disekolah yang bersangkutan.
- c. Memperlancar proses belajar mengajar.
- d. Memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah.

Sedangkan ditinjau dari kebutuhan masyarakat, tujuan adanya hubungan dengan sekolah²⁴ adalah:

- a. Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang mental dan spiritual.
- b. Memperoleh bantuan dari sekolah dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
- c. Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Memperoleh kembali anggota-anggota masyarakat yang makin meningkat kemampuannya.

Sementara itu, tujuan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang esensial,²⁵ yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat atas kebijakan-kebijakan yang ditempuh lembaga.
- b. Untuk menunjukkan transparansi pengelolaan lembaga pendidikan sehingga memiliki akuntabilitas publik yang tinggi.
- c. Untuk mendapatkan dukungan nyata dari masyarakat terhadap kelangsungan lembaga pendidikan.

Beberapa pemaparan di atas menunjukkan bahwa tujuan akhir dari humas adalah untuk menumbuhkan tanggapan yang baik (The ultimate goal of all public relations is good will) serta

²⁴ Ibid.

²⁵ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007).

apa yang akan dicapai atau dihasilkan oleh humas di suatu lembaga pendidikan.

3. Fungsi dan Peran Manajemen Hubungan Masyarakat

Menurut Effendi, fungsi *public relations* adalah memelihara, mengembang tumbuhkan, mempertahankan komunikasi timbal balik yang diperlukan untuk menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah.²⁶ Artinya organisasi sekolah tidak akan efektif apabila interaksi diantara orang-orang yang tergabung dalam sekolah tidak ada komunikasi. Melalui *public relation* inilah manajemen organisasi melakukan aktivitas komunikasinya baik itu kepada publik internal, manajemen dan publik eksternal. Untuk menjadikan komunikasi mampu berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, maka *public relations* harus dapat mengendalikan jalannya informasi yang masuk.

Sedangkan menurut menurut Cutlip & Centre and Canfield humas memiliki beberapa fungsi²⁷ sebagai berikut:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama melalui fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi.
- b. Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publik yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- d. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

²⁶ Zainal Mukarrom and Muhibbudin Wijaya Laksana, "Manajemen Public Relation," (n.d.): 116.

²⁷ Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*.

- e. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publik atau sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak

Sedangkan peran humas menurut Zulkarnain Nasution adalah sebagai berikut:

- a. Mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (komunikasi tatap muka) dan tidak langsung (melalui media pers) kepada pemimpin lembaga dan publik intern (guru, karyawan, dan siswa).
- b. Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik intern dan publik ekstern, seperti: menyampaikan informasi kepada pers, dan promosi.
- c. Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.²⁸

Selain itu peran humas di lembaga pendidikan dimasa yang akan datang antara lain:

- a. Membina hubungan harmonis kepada publik internal dan publik eksternal.
- b. Membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal dengan menyebarkan pesan, informasi dan publikasi hasil penelitian dan kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Mengidentifikasi dan menganalisis suatu opini atau berbagai persoalan, baik dalam lembaga maupun masyarakat.
- d. Berkemampuan mendengar keinginan atau aspirasi masyarakat.

²⁸ Nasution, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan*.

- e. Bersikap terampil dalam menterjemahkan kebijakan pimpinan dengan baik.

Pelaksanaan fungsi dan peran humas seperti yang diuraikan diatas dapat dilakukan dengan komunikasi. Dalam melakukan komunikasi, bagian humas pendidikan harus mampu mengkomunikasikan keadaan internal dengan baik kepada pihak eksternal dan ini bisa merupakan bentuk publikasi ataupun promosi untuk mencapai tujuan bersama.

4. Prinsip-prinsip Manajemen Humas

Apabila kegiatan manajemen hubungan masyarakat ingin berhasil mencapai sasaran, baik dalam arti sasaran masyarakat/orang tua yang dapat diajak kerjasama maupun sasaran hasil yang diinginkan, maka beberapa prinsip-prinsip pelaksanaan di bawah ini harus menjadi pertimbangan dan perhatian. Beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Keterpaduan (*Integrating*)

Prinsip ini mengandung makna bahwa semua kegiatan manajemen hubungan masyarakat harus terpadu, dalam artian apa yang dijelaskan, disampaikan dan disuguhkan kepada masyarakat harus informasi yang terpadu antara informasi kegiatan akademik maupun informasi kegiatan yang bersifat non akademik. Hindarkan sejauh mungkin upaya menyembunyikan (*hidden activity*) kegiatan yang telah, sedang dan akan dijalankan oleh lembaga pendidikan, untuk menghindari salah persepsi serta kecurigaan terhadap lembaga pendidikan.

- b. Berkesinambungan (*Continuiting*)

Prinsip ini berarti bahwa pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat, harus dilakukan secara terus menerus.

Jadi pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat jangan hanya dilakukan secara insidental atau sewaktu-waktu, misalnya hanya sekali dalam satu tahun atau sekali dalam satu semester/caturwulan, atau hanya dilakukan oleh sekolah pada saat akan meminta bantuan keuangan kepada orang tua/masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat selalu beranggapan bahwa apabila ada panggilan sekolah untuk datang ke sekolah selalu dikaitkan dengan meminta bantuan dana. Akibatnya mereka cenderung untuk tidak datang atau sekedar mewakili kepada orang lain untuk menghadiri undangan sekolah.

c. Menyeluruh (*Coverage*)

Kegiatan pemberian informasi hendaknya menyeluruh dan mencakup semua aspek, faktor atau substansi yang perlu disampaikan dan diketahui oleh masyarakat, misalnya program ekstra kurikuler, kegiatan kurikuler, *remedial teaching* dan lain-lain kegiatan. Prinsip ini juga mengandung makna bahwa segala informasi hendaknya lengkap, akurat dan *up to date*. Dengan demikian masyarakat dapat memberikan penilaian sejauh mana lembaga pendidikan dapat mencapai misi dan visi yang disusunya

d. Sederhana (*Simplicity*)

Prinsip ini menghendaki agar dalam proses manajemen hubungan masyarakat yang dilakukan baik komunikasi personal maupun komunikasi kelompok pihak pemberi informasi (lembaga pendidikan) dapat menyederhanakan berbagai informasi yang disajikan kepada masyarakat. Informasi yang disajikan kepada masyarakat melalui pertemuan langsung maupun melalui media hendaknya disajikan dalam bentuk sederhana sesuai dengan kondisi dan karakteristik pendengar (masyarakat setempat). Prinsip kesederhanaan ini juga mengandung makna bahwa:

- 1) Informasi yang disajikan dinyatakan dengan kata-kata yang penuh persahabatan dan mudah dimengerti. Banyak

masyarakat yang tidak memahami istilah-istilah yang sangat ilmiah, oleh sebab itu penggunaan istilah sedapat mungkin disesuaikan dengan tingkat pemahaman masyarakat yang menjadi audience.

- 2) Penggunaan kata-kata yang jelas, disukai oleh masyarakat atau akrab bagi pendengar.
- 3) Informasi yang disajikan menggunakan pendekatan budaya setempat.

e. Konstruktif (*Constructiveness*)

Program manajemen hubungan masyarakat hendaknya konstruktif dalam arti lembaga pendidikan memberikan informasi yang konstruktif kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat akan memberikan respon hal-hal positif tentang sekolah serta mengerti dan memahami secara detail berbagai masalah (*problem dan constrain*) yang dihadapi sekolah. Prinsip ini juga berarti dalam penyajian informasi hendaknya obyektif tanpa emosi dan rekayasa tertentu, termasuk dalam hal ini memberitahukan kelemahan-kelemahan sekolah dalam memacu peningkatan mutu pendidikan di lembaga pendidikan. Penjelasan yang konstruktif akan menarik bagi masyarakat dan akan diterima oleh masyarakat tanpa prasangka tertentu, hal ini akan mengarahkan mereka untuk berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan sekolah. Untuk itu informasi yang ramah, obyektif berdasarkan data-data yang ada pada sekolah.

f. Kesesuaian (*Adaptability*)

Program hubungan sekolah dengan masyarakat hendaknya disesuaikan dengan keadaan di dalam lingkungan masyarakat tersebut. Penyesuaian dalam hal ini termasuk penyesuaian terhadap aktivitas, kebiasaan, budaya (*culture*), dan bahan informasi yang ada dan berlaku di dalam kehidupan masyarakat. Bahkan pelaksanaan kegiatan hubungan dengan masyarakat pun harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat. Misalnya saja masyarakat daerah pertanian yang

setiap pagi bekerja di sawah, tidak mungkin sekolah mengadakan kunjungan (*home visit*) pada pagi hari.²⁹

B. Mutu Madrasah

1. Konsep Mutu dalam Pendidikan

Mutu adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua yaitu internal customer dan eksternal customer. Jika internal berarti peserta didik atau mahasiswa sedangkan eksternal adalah masyarakat dan dunia industri. Mutu tidak berdiri sendiri, artinya banyak faktor untuk mencapainya dan untuk memelihara mutu.³⁰

Jika hubungan sekolah dengan masyarakat berjalan dengan baik, rasa tanggung jawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan sekolah akan lebih baik. Dengan memberikan informasi dan gambaran nyata tentang bagaimana kualitas dan keadaan sekolah secara rutin maka secara tidak langsung akan memberikan dorongan motivasi tersendiri dalam diri masyarakat.³¹ Pendidikan tidak dapat lepas hubungannya dengan masyarakat sebagai pelanggan pendidikan itu sendiri. Selain sekolah adalah organisasi sosial juga hak hidup sekolah bergantung kepada masyarakat. Kemajuan keduanya saling berhubungan, sehingga Humas di sini sangat berperan dalam memberikan informasi bermutunya atau tidak lembaga tersebut.

Mutu dapat diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan

²⁹ Piet A. Sahertian, *Administrasi Pendidikan Di Sekolah* (Surabaya: Usaha Nasional, 1994).

³⁰ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012).

³¹ E Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).

atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan.³²

Kesiapan input dalam pendidikan sangat diharuskan karena apabila input tersusun maka proses akan terlaksana dengan baik. Input dalam pendidikan mencakup input sumber daya yaitu sumber daya manusia dan perlengkapannya yang dapat menunjang suatu proses pendidikan, dan input perangkat lunak yaitu seperti organisasi, perencanaan dan program-program serta input harapan-harapan seperti visi dan misi maupun tujuan-tujuan yang akan dicapai dari sekolah tersebut. Input juga sangat mempengaruhi mutu pendidikan, apabila inputnya rendah maka outputnya juga rendah dan begitu sebaliknya.

a. Input

Merupakan bahan-bahan yang diperlukan untuk membuat suatu generasi yang disebut manusia seutuhnya. Input sekolah dapat diidentifikasi mulai dari manusia, uang, material atau bahan-bahan, metode-metode, dan mesin. Dengan kualitas input yang maksimal maka proses dan outputnya akan menyesuaikan berdasarkan penunjang yang telah ada yang berdasarkan dengan pemanfaatannya.³³

b. Proses

Kemudian dari adanya input maka terjadilah proses pendidikan yang meliputi proses makro dan mikro. Proses makro adalah proses kepemimpinan dan manajemen sedangkan proses mikro adalah proses terjadinya pembelajaran setelah terjadinya proses makro. Proses ini berlangsung dari sesuatu dapat menghasilkan sesuatu yang lebih bermutu dengan adanya evaluasi dan pengembangan serta pelatihan bagi para penyelenggara pendidikan. Apabila proses makro berjalan dengan terperinci maka akan berpengaruh terhadap proses mikro, karena perencanaan dan

³² E Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).

³³ Aan Komariyah and Cepi Triatna, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

program-program serta keputusan-keputusan yang telah diambil dan ditetapkan.

c. Output

Setelah input dan proses maka akan menghasilkan suatu output yang dapat menentukan kualitas tidaknya suatu proses tersebut. Apabila proses mengikuti alur input maka output akan menyesuaikan dengan proses, karena hasil adalah bagaimana proses itu berlangsung. Output pendidikan dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, efisiensinya, produktivitasnya, inovasi-inovasinya serta hal-hal yang dapat memengaruhi output daripada proses tersebut.

Mutu atau kualitas sering ditafsirkan berbeda-beda, bergantung dari sudut pandang makna dan pemakaian yang dapat mengartikannya. Apabila mutu pendidikan maka dihubungkan dengan apa yang dihasilkan melalui input tadi, proses dan outputnya. Mutu atau kualitas juga dapat diukur dari relevansi, efisiensi, keefektifan, dan dampak dari program, proses atau tindakan. Mutu mengukur sampai di mana unit atau sistem telah mencapai SMP dan SNP.³⁴

Mutu dalam pandangan masyarakat adalah dilihat dari segi akreditasi sekolahnya, pelaksanaan delapan (8) standar nasional pendidikan. Jika sebuah sekolah telah terakreditasi sangat baik maka 8 standar nasional pendidikannya terlaksana dengan baik dan tentu masyarakat percaya bahwa input, proses dan outputnya juga sangat baik. Penilaian seperti inilah yang sudah melekat dalam benak masyarakat kita saat ini sebagai pelanggan pendidikan. Tentu dengan anggapan seperti halnya di atas, maka lembaga pendidikan akan memerhatikan mutu tersebut yang telah lembaga kembangkan berdasarkan sistem dan manajemen yang baik.

³⁴ Moh Syaiful Imron, *Panduan Teknis Evaluasi Diri Sekolah* (Kementerian Pendidikan Nasional Dan Kementerian Agama, n.d.).

Namun mutu seringkali menjadi masalah utama pendidikan di Indonesia pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, terutama daerahdaerah yang sulit terjangkau oleh transportasi. Meskipun banyak upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, misalnya pengembangan kurikulum nasional maupun lokal, peningkatan kompetensi guru dan prasarana pendidikan serta peningkatan manajemen pendidikan. Namun demikian, peningkatan pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah, terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup mengembirakan, tetapi sebagian lagi tidak dapat dikatakan cukup.³⁵

Menurut Abuddin, mutu pendidikan perlu adanya strategi dalam mengukur kualitas pendidikan melalui berbagai indikator sebagai berikut; 1) secara akademik lulusan pendidikan; 2) secara moral yaitu lulusan tersebut dapat menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian masyarakat; 3) secara individual; 4) secara sosial; 5) secara cultural. Dengan kata lain, dimensi kognitif intelektual, afektif emosional, dan psikomotorik-praktis cultural dapat terbina secara seimbang oleh individu tersebut. Inilah ukuran-ukuran yang dapat dibangun untuk melihat bagaimana strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan dapat diterapkan secara berkesinambungan.³⁶

Mutu pendidikan menjadi hal yang sulit untuk dilaksanakan secara merata dengan banyak faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan seperti anggaran, sarana penunjang utama dan lain sebagainya. Dengan alasan bahwa mutu pendidikan adalah indikator penting dalam efektivitas sekolah, maka mutu harus diperhatikan secara konsisten dan perlu dilakukannya pengembangan-pengembangan ke arah yang lebih menguntungkan antara kedua

³⁵ Veithzal Riva and Syylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Press, 2010).

³⁶ Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam Di Indonesia*, IV. (Jakarta: Kencana, 2012).

belah pihak, yaitu lembaga pendidikan dan masyarakat sebagai pelanggan pendidikan itu sendiri.³⁷

2. Tinjauan Umum tentang Madrasah yang Bermutu

a. Pengertian Madrasah

Secara terminologi madrasah dan sekolah adalah sama. Kata “madrasah” berasal dari bahasa arab yang berarti “sekolah”. Jadi pada dasarnya madrasah dan sekolah merupakan satu nama tapi beda lembaga. Pertama kali madrasah muncul di wilayah pesantren sebagai sarana bagi para santri untuk mendapatkan ilmu yang lebih luas dan mempermudah santri jika mereka ingin melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Jadi, pada dasarnya madrasah dan sekolah umum adalah sama, yaitu keduanya merupakan lembaga pendidikan yang di dalamnya terdapat proses belajar mengajar. Oleh karena itu, tujuan didirikannya madrasah dan sekolah adalah sama yaitu berorientasi pada pendidikan atau untuk mencapai tujuan-tujuan dalam dunia pendidikan.

b. Ciri-ciri Madrasah yang Bermutu

Merujuk pada pemikiran Edward Sallis, mengidentifikasi 13 ciri-ciri madrasah bermutu, yaitu:

- 1) Madrasah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- 2) Madrasah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dengan komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- 3) Madrasah memiliki investasi pada sumber daya manusianya, sehingga terhindar dari berbagai “kerusakan psikologis” yang sangat sulit memperbaikinya.

³⁷ Komariyah and Triatna, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*.

- 4) Madrasah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- 5) Madrasah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada masa berikutnya.
- 6) Madrasah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.
- 7) Madrasah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya.
- 8) Madrasah mendorong orang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- 9) Madrasah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horozontal.
- 10) Madrasah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- 11) Madrasah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- 12) Madrasah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- 13) Madrasah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.³⁸

³⁸ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi Ke Lembaga Akademik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

Hal yang sama berkaitan dengan madrasah yang bermutu Dioyonegoro berpendapat bahwa madrasah yang bermutu memiliki indikato-indikator:

- 1) Memiliki prestasi diatas rata-rata di madrasah daerah tersebut.
- 2) Sarana dan prasarana yang lengkap.
- 3) Sistem belajar yang lebih baik dan durasi belajar lebih banyak.
- 4) Melakukan seleksi yang sangat ketat terhadap calon siswa baru.
- 5) Mendapatkan animo yang besar dari masyarakat.
- 6) Biaya sekolah yang lebih tinggi dibanding sekolah lain di daerah tersebut.³⁹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa madrasah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Madrasah tersebut memiliki output yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing dengan yang lain.
- 2) Sekolah yang bermutu itu adalah sekolah yang pengelolaannya profesional. Guru-guru yang profesional dalam bergabung para siswanya. Sekolah yang bisa melahirkan generasi-generasi penerus bangsa yang bisa berguna, jadi menjadi contoh bagi madrasahmadrasah yang lain untuk lebih maju.

Mutu pendidikan pada umumnya dapat dilihat dari segi 8 standar nasional pendidikan dengan kriteria atau cakupannya adalah mengenai standar isi, proses,sarana dan prasarana penunjang pendidikan, pembiayaan, ketenaga kependidikan, pengelolaan, kompetensi kelulusan dan

³⁹ Sugeng Listyo Prabowo, *Manajemen Pengembangan Mutu Sekolah Madrasah* (Malang: UIN Malang Press, 2008).

penilaian atau evaluasi. Namun, dari banyaknya standar nasional pendidikan yang ada, penulis tertarik untuk memberikan ulasan mengenai standar sarana dan prasarana serta standar pengelolaan. Berikut penulis jabarkan mengenai standar sarana dan prasarana serta standar pengelolaan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan secara makro:

Sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan hendaknya diupayakan agar dapat memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.⁴⁰

Sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan guru untuk memudahkan penyampaian materi pelajaran. Jika dilihat dari sudut murid, sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan murid untuk memudahkan mempelajari mata pelajaran. Prasarana pendidikan adalah segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan guru (dan murid) untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan.⁴¹

Sarana prasarana juga harus didukung dengan adanya pemeliharaan rutin dari pihak sekolah sebagai pemakai. Karena apabila sarana dan prasarana memadai namun tidak didukung dengan pemeliharaan maka akan terbengkalai dan tentu saja tidak dapat digunakan sesuai fungsinya. Masalah seperti inilah yang kerap terjadi dalam pendidikan kita dewasa ini. Maka perlu adanya sosialisasi dari kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan untuk membangun motivasi kesedaran diri dalam pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pendidikan bagi setiap masyarakat yang ada di sekolah.

⁴⁰ Muhaemin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah* (Jakarta: Kencana, 2011).

⁴¹ Prasetyawan, "Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan," *Al-Hikmah Jurnal Studi Keislaman* 6 (2016).

Konsep sarana dan prasarana pendidikan dipilah menjadi dua bagian pokok yakni: sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan, perabot yang secara langsung digunakan di dalam proses Pendidikan di sekolah, ke dua prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan.⁴²

Perlengkapan adalah semua barang yang diperlukan baik bergerak ataupun tidak bergerak, yang dianggap sebagai sarana penunjang pelaksanaan tugas pendidikan di sekolah. Perlengkapan tersebut dibagi mejadi dua jenis.

- 1) Barang bergerak yang terbagi atas: 1) barang habis pakai meliputi semua barang yang susut sampai habis tau tidak berfungsi lagi serta tidak perlu diinventariskan, 2) barang tak habis pakai meliputi semua barang yang dapat dipakai berulang-ulang, tidak susut volumenya atau masa kegunaannya dalam jangka waktu yang panjang dan memerlukan perawatan agar tetep siap pakai.
- 2) Barang tidak bergerak yaitu perlengkapan yang tidak berpindah-pindah antara lain berupa tanah dan bangunan. Secara etimologis sarana pendidikan merupakan alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan, dan laboratorium sedangkan sarana dan prasarana pendidikan berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuun seperti lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga dan sebagainya.⁴³

Fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar

⁴² Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori Dan Aplikasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

⁴³ Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

mengajar, seperti taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah sebagai lapangan olahraga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.⁴⁴

Komponen fisik sekolah mencakup gedung sekolah, halaman sekolah, pagar sekolah, kamar kecil dan prasarana pendidikan lainnya. Sucipto mengatakan bahwa prasarana adalah semua komponen yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses belajar mengajar di sekolah, seperti jalan menuju sekolah, halaman sekolah, tata tertib sekolah dan sebagainya.⁴⁵

Jones menegaskan bahwa langkah-langkah perencanaan pengadaan perlengkapan pendidikan di sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis kebutuhan pendidikan suatu masyarakat dan menetapkan program untuk masa yang akan datang sebagai dasar untuk mengevaluasi keberadaan fasilitas dan membuat model perencanaan perlengkapan yang akan datang,
- 2) Melakukan survey ke seluruh unit sekolah untuk menyusun master plan untuk jangka waktu tertentu,
- 3) Memilih kebutuhan utama berdasarkan hasil survey,
- 4) Mengembangkan Educational Specification untuk setiap proyek yang terpisah-pisah dalam usulan master plan,
- 5) Merancang setiap proses yang terpisah-pisah sesuai dengan spesifikasi pendidikan yang diusulkan, Mengembangkan atau menguatkan tawaran atau kontrak dengan melaksanakan sesuai dengan gambaran kerja yang diusulkan,
- 6) Melengkapi perlengkapan gedung dan meletakkannya sehingga siap untuk digunakan.

⁴⁴ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*.

⁴⁵ Soetjipto K, *Profesi Keguruan* (Bandung: Rineka Cipta, 1999).

Dengan sarana prasarana yang mempunyai di madrasah maka akan menambah nilai positif bagi madrasah dan memberikan kepercayaan bagi masyarakat untuk menyekolahkan anak anak mereka di madrasah tersebut. Sumber daya dan sarana prasarana yang telah ada di sekolah akan memberikan kontribusi yang baik sesuai dengan perkembangan sekolah apabila pengelolaannya juga baik. Sebagus apapun suatu penunjang pelaksanaan pendidikan jika tidak dibarengi dengan pelaksanaan pengelolaan maupun perawatan maka tidak akan bertahan lama, sehingga pembengkakan biaya pengadaan akan semakin besar. Dengan begitu, sistem pengelolaannya harus dimaksimalkan agar mengurangi kerugian-kerugian yang tidak sesuai dengan penempatan yang seharusnya.

Oleh karena itu kepala sekolah yang mempunyai arti vital dalam proses pendidikan, maka tentu harus mampu mengolah dan memanfaatkan segala sumber daya manusia yang ada, sehingga tercapai efektifitas sekolah yang melahirkan perubahan peserta didik secara internal maupun eksternal dan tentu sa ja kepada kualitas sekolah tersebut.⁴⁶

Pengelolaan secara rutin dan terus-menerus juga akan memberikan dampak yang baik bagi kualitas dari lembaga tersebut. Dengan alasan bahwa sarana dan prasarana yang disertai dengan pengelolaan secara optimal, maka dengan sendirinya lembaga tersebut menyadari bahwa betap pentingnya sebuah pengelolaan yang dapat memberikan pemanfaatan lebih dalam membantu keberlangsungan pendidikan yang terjadi di lembaga pendidikan tersebut. Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan merupakan suatu kegiatan untuk menciptakan dan mempertahankan kondisi yang optimal bagi terjadinya proses pembelajaran. Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka dalam kegiatan belajar mengajar

⁴⁶ Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoretik Dan Permasalahannya* (Jakarta: Grafindo Persada, 2005).

diperlukan usaha pengelolaan dalam sarana dan prasarana pendidikan. Sebagai indikator berhasil atau tidaknya proses pencapaian suatu tujuan pendidikan. Antara lain dipengaruhi oleh pengelolaan sarana dan prasarana sekolah oleh pihak sekolah.⁴⁷

Pengelolaan yang dilakukan pada bidang Sarana dan Prasarana adalah:

- 1) Madrasah menetapkan kebijakan program secara tertulis mengenai pengelolaan sarana dan prasarana.
- 2) Program pengelolaan sarana dan prasarana mengacu pada Standar Sarana dan Prasarana dalam hal:
 - a) Merencanakan, memenuhi dan mendayagunakn sarana dan prasarana pendidikan;
 - b) Mengevaluasi dan melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana agar tetap berfungsi mendukung proses pendidikan;
 - c) Melengkapi fasilitas pembelajaran pada setiap tingkat kelas di sekolah/madrasah;
 - d) Menyusun skala prioritas pengembangan fasilitas pendidikan sesuai dengan tujuan pendidikan dan kurikulum masing-masing tingkat;
 - e) Pemeliharaan semua fasilitas fisik dan peralatan dengan memperhatikan kesehatan dan keamanan lingkungan.⁴⁸

Dengan adanya pengelolaan yang baik pada bidang sarana dan prasarana maka akan memaksimalkan penggunaannya, juga akan mengurangi biaya biaya yang tidak terduga bagi lembaga pendidikan tersebut.

⁴⁷ Rika Megasari, "Peningkatan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 2 (2014).

⁴⁸ *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 Tentang Standar Pengelolaan Pendidikan* (Jakarta, 2007).

C. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Madrasah

Untuk meningkatkan mutu madrasah, manajemen hubungan masyarakat perlu menggunakan tahapan tahapan yang tepat. Cutlip, Center, & Broom mengemukakan empat tahapan dalam proses operasional hubungan msyarakat.⁴⁹ Diantaranya:

1. Mendefinisikan Problem (*defining public relation problem*)

Proses *defining public relation problem* yaitu mengumpulkan data sesuai dengan kenyataan yang ada. Manajemen hubungan masyarakat berusaha mencari dan mengumpulkan data serta fakta melalui berbagai cara yaitu dengan menganalisis situasi yang sedang terjadi, mengidentifikasi masalah-masalah, mengumpulkan berbagai pendapat serta opini yang diperlukan dalam pencapaian tujuannya. Pada tahap pertama meliputi memperhatikan dan mengawasi pengetahuan, opini, sikap, dan tingkah laku pihak-pihak yang berhubungan dan terpengaruh akan aksi dan kebijakan dari suatu organisasi. Ini merupakan fungsi intelegensi dari organisasi. Tahap ini merupakan pondasi dari langkah-langkah berikutnya dalam proses penyelesaian masalah dengan menentukan "Apa yang terjadi sekarang?"

Masalah atau peluang yang ada dijelaskan dan diilustrasikan secara detail melalui analisis situasi. Analisis situasi dilakukan pada faktor internal (berhubungan dengan kebijakan, prosedur dan tindakan organisasi yang berhubungan dengan situasi yang sedang dihadapi) dan juga faktor eksternal (pengumpulan informasi *stakeholder*, apa yang mereka tahu, bagaimana perasaan atau pandangan mereka, dan apa yang mereka lakukan sehubungan dengan situasi).

⁴⁹ Cutlip, Center, and Broom, *Effective Public Relations*.

Untuk mengetahui hal-hal tersebut diperlukan penelitian. Penelitian digunakan untuk mencari data yang benar dan jujur serta untuk mengetahui situasi maupun opini yang ada di masyarakat. Broom & Dozier mengemukakan pendefinisian masalah yang akurat dan komplet dapat dilakukan melalui penelitian, karena penelitian menyediakan informasi untuk menentukan masalah, pengidentifikasian publik-publik, sasaran dan tujuan, serta pemilihan strategi program humas karena penelitian digunakan untuk memahami permasalahan yang digunakan dalam perencanaan program maupun evaluasi sehingga dapat diusulkan pemecahan yang tepat.

2. Perencanaan (*planning*)

Informasi yang dikumpulkan pada tahap pertama digunakan untuk menentukan program untuk publik, objective (sasaran), strategi aksi dan komunikasi, taktik dan tujuan. Tahap kedua ini meliputi menterjemahkan temuan-temuan dalam tahap pertama ke dalam kebijakan dan program organisasi. Tahap ini berupaya menjawab "Berdasarkan dari apa yang kita ketahui mengenai situasi, apa yang harus kita rubah, lakukan dan katakan?".

Perencanaan dianggap penting karena rencana memperbesar peluang kesuksesan sebuah program, dengan perencanaan yang matang tentu akan menghasilkan program yang efektif. Jefkins menjelaskan perlunya perencanaan untuk menetapkan target-target operasi, memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan, menyusun skala prioritas terkait dengan jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan program yang telah diprioritaskan serta untuk menentukan kemungkinan pencapaian tujuan.⁵⁰ Strategi dipilih untuk mencapai hasil tertentu. Perencanaan strategis melibatkan pembuatan keputusan tentang tujuan

⁵⁰ Frank Jefkins, *Public Relation* (Bandung: Erlangga, 2002).

dan sasaran, mengidentifikasi publik, menentukan kebijakan dalam memilih dan menentukan strategi.

Penetapan tujuan dari program yang dijalankan sejalan pada tujuan organisasi. Menetapkan tujuan sangat penting agar program yang yang direncanakan memiliki arah dan dapat menunjukkan suatu keberhasilan tertentu. Tujuan biasanya ditetapkan di salah satu dari tiga level berikut:

- a. Kesadaran (*awareness*): membuat publik sasaran untuk berpikir pada tingkat pemahaman tertentu, disebut juga tujuan kognitif.
- b. Sikap dan opini (*attitudes and opinion*): membuat publik sasaran untuk membentuk suatu sikap atau opini tertentu, disebut sebagai tujuan afektif.
- c. Perilaku (*behaviour*): membuat publik sasaran untuk bertindak sesuai yang diinginkan, disebut tujuan kognitif

Kegiatan yang dijalankan oleh praktisi hubungan masyarakat tentu perlu didukung dengan anggaran yang memadai. Pedoman dalam menentukan anggaran:

- a. Penetapan biaya sesuai yang dibutuhkan. Mencari tahu segala biaya dan bukan meneba-nebak.
 - b. Mengkomunikasikan penetapan biaya yang dibutuhkan. Agar pihak yang menyetujui anggaran tersebut mengetahui berapa banyak yang diperlukan secara efektif.
 - c. Menggunakan publik dalam mengelola program. Untuk memonitor pengeluaran berdasar estimasi biaya.
3. Implementasikan program dan komunikasi (*Taking Action and Communicating*)

Tahap ketiga melibatkan pengimplementasian program aksi dan komunikasi yang telah dirancang untuk mencapai objective tertentu bagi bagi tiap publik dan untuk mencapai tujuan program. Pertanyaan yang harus dijawab dalam

tahap ini adalah "Siapa yang harus mengatakannya, kapan, di mana dan bagaimana?"

Dan dalam tahap ini program yang direncanakan mulai diimplementasikan. Implementasi program memerlukan keahlian berkomunikasi yang terencana. Perlu diperhatikan *7 C's of Public Relations Communication*⁵¹ antara lain:

- a. *Credibility* (kredibilitas). Komunikasi bermula dari iklim rasa percaya yang dibangun melalui kinerja di pihak institusi.
- b. *Context* (konteks). Program komunikasi harus sesuai dengan kenyataan yang ada di lingkungan.
- c. *Content* (isi). Pesan harus mengandung makna bagi penerimanya dan sistem nilai mereka.
- d. *Clarity* (kejelasan). Pesan harus diberikan dalam istilah sederhana.
- e. *Continuity and consistency* (kontinuitas dan konsistensi). Komunikasi adalah proses tanpa akhir yang membutuhkan pengulangan dan harus konsisten.
- f. *Channel* (saluran). Penetapan saluran komunikasi yang digunakan.
- g. *Capability of the audience* (kemampuan audien). Komunikasi harus mempertimbangkan kemampuan audien.

4. Penilaian program (*Evaluating the Program*)

Tahap akhir dalam proses ini meliputi penilaian terhadap persiapan, implementasi, dan hasil program. Penyesuaian atau perubahan dibuat ketika program diimplementasikan berdasar evaluasi atas apakah program berjalan lancar atau tidak. Program dilanjutkan atau

⁵¹ Scott M Cutlip, *Effective Public Relations* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2006).

diberhentikan setelah mempelajari ”Bagaimana hasil dari upaya yang kita lakukan?”.

Tujuan dari evaluasi adalah untuk mengetahui apakah kegiatan hubungan masyarakat benar-benar dilaksanakan menurut rencana berdasarkan hasil penelitian atau tidak. Tanpa penelitian tidak akan diketahui sampai mana kelancaran kegiatan hubungan masyarakat yang telah berlangsung. Riset evaluasi digunakan untuk mempelajari apa yang terjadi dan mengapa, bukan untuk membuktikan atau melakukan sesuatu. evaluasi program berperan dalam meningkatkan pemahaman dan menambah informasi untuk menilai efektivitas. Evaluasi persiapan untuk menilai kualitas dan kecukupan pengumpulan informasi dan perencanaan strategis. Evaluasi implementasi mencatat kecukupan taktik dan upaya. Evaluasi dampak menyediakan umpan balik tentang konsekuensi dari program. Evaluasi dapat dibedakan menjadi dua tahapan:

a. *Process Evaluation*

Evaluasi proses berkaitan dengan usaha-usaha untuk mengetahui apakah program-program yang dilaksanakan telah dikelola dengan baik, berkesinambungan dan efektif. Dalam berbagai hal, evaluasi ini mengukur secara berkesinambungan penampilan program.

b. *Outcome Evaluation*

Evaluasi hasil berkaitan dengan usaha-usaha untuk mengetahui apakah dampak atau hasil yang ditimbulkan oleh program-program yang telah dilaksanakan. Evaluasi hasil biasanya berkaitan dengan usaha untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai atau tidak.

DAFTAR RUJUKAN

- Awangga, Suryana Putra N. *Panduan Tepat Dan Lengkap Membuat Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Piramid Publisher, 2007.
- Basrowi, and Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Bedjo, Siswanto. *Manajemen Modern*. Bandung: Sinar Baru, 2004.
- Biomass, Biochar From, André Gide, Modern Bamboo Structures, Dosen Else Liliani, and M Hum. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Vol. 52, 2003.
- Crosby, Philip b. *Quality Is Free*. New York: New American Library, 1979.
- Cutlip, Scott M. *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2006.
- Cutlip, Scott M, Allen H Center, and Glen M Broom. *Effective Public Relations*. 9th ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi Ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Emzier. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Fattah, Nanang. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Gassing, Syarifuddin S., and Suryanto. *Public Relation*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Harini, Ira Nur. “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah Studi Kasus Di SMK Al-Hikmah Surabaya” 4 (2014).
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi*

- Revisi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2016.
- Ibrahim Bafadal. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori Dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Imron, Moh Syaiful. *Panduan Teknis Evaluasi Diri Sekolah*. Kementerian Pendidikan Nasional Dan Kementerian Agama, n.d.
- Jefkins, Frank. *Public Relation*. Bandung: Erlangga, 2002.
- K, Soetjipto. *Profesi Keguruan*. Bandung: Rineka Cipta, 1999.
- Khatijah, Siti Arfianti. “Aktivitas Public Relations Untuk Meningkatkan Daya Tarikwisata dan pendidikan Di Museum H. M. Soeharto.” UNY, 2017.
- Komariyah, Aan, and Cepi Triatna. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Kompri. *Manajemen Sekolah Teori Dan Praktik*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Megasari, Rika. “Peningkatan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 2 (2014).
- Morisson. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Muhaimin. *Manajemen Pendidikan Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- . *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- . *Menjadi Kepala Sekolah Profesional Dalam Konteks Menyukkseskan MBS Dan KBK*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muslimin. *Hubungan Masyarakat Dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM Press, 2004.
- Nasution, Zulkarnain. *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan*.

- Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2010.
- Nata, Abuddin. *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam Di Indonesia*. IV. Jakarta: Kencana, 2012.
- Nawawi. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung, 1996.
- Prabowo, Sugeng Listyo. *Manajemen Pengembangan Mutu Sekolah Madrasah*. Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Prasetyawan. "Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan." *Al-Hikmah Jurnal Studi Keislaman* 6 (2016).
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Rachmadi, F. *Publik Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Jaka: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Rahmat, Abdul. *Manajemen Humas Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi, 2016.
- Rhomantoro, Rahmad Azazi. "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MAN 2 Samarinda." UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017.
- RI, Departemen Agama. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. 5th ed. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2014.
- Riva, Veithzal, and Syilviana Murni. *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Rivai, Veithzah. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Ruslan, Rosadi. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2008.
- Sahertian, Piet A. *Administrasi Pendidikan Di Sekolah*. Surabaya: Usaha Nasional, 1994.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*.

- Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Wahjosumidjo. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoretik Dan Permasalahannya*. Jakarta: Grafindo Persada, 2005.
- Warini. “Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Studi Kasus Di SDIT Qurrota A’yun Ponorogo” (n.d.).
- Wulansari, Andhita Dessy. “Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik Dengan Menggunakan SPSS” (2012).
- Yaqin, Husnul. *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*. Banjarmasin: IAIN Anatsari Press, 2011.
- Zainal, Mukarrom, and Muhibbudin Wijaya Laksana. “Manajemen Public Relation,” (n.d.): 116.
- Zainiatul Firdaus. “Kajian Manajemen Humas Pendidikan Dalam Al-Qur’an Metode Tafsir Maudhu’i.” UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 Tentang Standar Pengelolaan Pendidikan*. Jakarta, 2007.