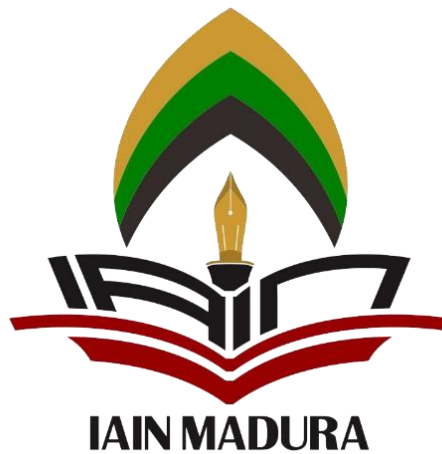


**KINERJA HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN SISWA DI MTs NEGERI 1
PAMEKASAN**

SKRIPSI

Oleh:
Mohammad Sugiandi
NIM: 20160701040154



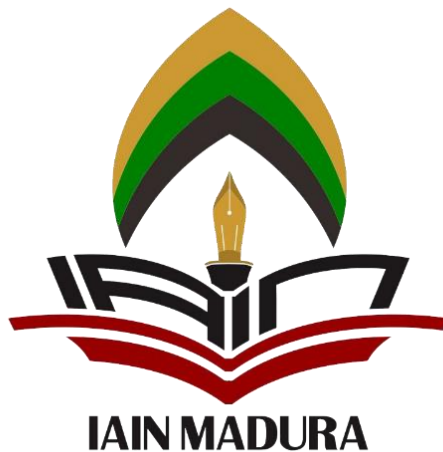
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA
2020**

**KINERJA HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN SISWA DI MTs NEGERI 1
PAMEKASAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Madura
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan

Oleh :
Mohammad Sugiandi
NIM. 20160701040154



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “Kinerja Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Memberikan Kepuasan Siswa Di MTs Negeri 1 Pamekasan”, yang disusun oleh Mohammad Sugiandi, telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pamekasan, 11 November 2020

Dosen Pembimbing,

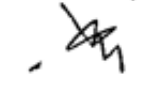

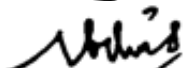


Dr. Siswanto, M. Pd. I
NIP. 19780210 200501 1 005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kinerja Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Memberikan Kepuasan Siswa Di MTs Negeri 1 Pamekasan, yang disusun oleh Mohammad Sugiandi NIM : 20160701040154, telah di pertahankan di hadapan dewan penguji skripsi pada tanggal 20 Oktober 2020 dan diterima untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Dewan Penguji:

1. Dr. Siswanto, M. Pd. I ()
2. Dr. H. Nor Hasan, M. Ag. ()
3. Dr. Abd. Mukhid, M. Pd. ()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Madura



Dr. H. ATIQULLAH, M.Pd.

NIP: 19730504 199903 1 015

ABSTRAK

Mohammad Sugiandi, November 2020, Kinerja Hubungan Masyarakat (HUMAS) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Madura. Pembimbing: Dr. Siswanto, M. Pd. I

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Kepuasan, Siswa.

Hubungan masyarakat merupakan salah satu bagian dari sekolah yang berfungsi untuk melakukan interaksi, hubungan, dan kerjasama dengan masyarakat yang terkait dengan sekolah tersebut serta bertanggungjawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, komunikasi yang baik dan bermanfaat antara sekolah dengan publik. Kepuasan merupakan perasaan senang, merasa terpenuhi apa-apa yang diinginkan. Sedangkan siswa merupakan seorang peserta didik yang berada pada fase pertumbuhan dan perkembangan yang masih membutuhkan bimbingan dari seorang pendidik (guru).

Berdasarkan hal tersebut, ada dua pokok permasalahan yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama*, bagaimana kinerja hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan. *Kedua*, apa saja faktor pendukung dan penghambat humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh oleh peneliti berupa wawancara (semi terstruktur) kepada pihak yang bersangkutan, observasi (non partisipan) dan dokumentasi, dengan informan kepala madrasah, waka humas, dan siswa. Sedangkan untuk pengecekan keabsahan data melalui keikutsertaan peneliti, triangulasi dengan ketekunan peneliti/pengamat.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: *Pertama*, kinerja humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan dengan memberikan pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan hubungan dengan orang tua. *Kedua*, sedangkan yang menjadi faktor pendukung dari hubungan masyarakat dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan adalah adanya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan. Sedangkan faktor penghambat dari hubungan masyarakat dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan harapan dan keinginan siswa tidak cepat terlaksana, serta banyak problematika dan isu-isu di luar sekolah kurang baik tapi dari pihak sekolah selalu melakukan evaluasi tiap 1 semester.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan di MTsN 1 Pamekasan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir di IAIN Madura. Dalam penyusunannya ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mohammad Kosim, M. Ag, selaku Rektor IAIN Madura
2. Bapak Dr. H. Atiqullah, S. Ag, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah di IAIN Madura
3. Bapak Dr. H. Ali Nurhadi, S. Pd, M. Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Madura
4. Bapak Dr. Buna’i, S. Ag., M. Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik di IAIN Madura
5. Bapak Dr. Siswanto, M. Pd. I selaku Dosen Pembimbing di IAIN MADURA
6. Bapak Buna’i, S. Ag dan Bapak Ahmad Fawaid, M. Pd. I, sebagai dosen metodologi penelitian di IAIN Madura
7. Kepala Sekolah MTsN 1 Pamekasan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
8. Kepada Waka Humas MTsN 1 Pamekasan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Mursidi dan Ibu Roihah serta Adik Kandung penulis Sofriyatul Kamalia yang turut mendukung, memberikan semangat dan mendoakan penulis guna lancarnya dalam menyelesaikan skripsi
10. Semua keluarga yang telah senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi

11. Sahabat MPI angkatan 2016 khususnya MPI Leader of SHIATAFA terimakasih atas bantuan, dukungan, motivasi dan kebersamaannya yang telah banyak membantu dalam terselesaikannya skripsi ini
12. Responden yang telah bersedia diteliti sehingga membantu penyelesaian skripsi ini. Serta semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis ucapkan terimakasih atas doa dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah yang dapat membalasnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu sudikah kiranya pembaca untuk memberikan kritik, saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga isi skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan Akademisi pada masa kini dan masa yang akan datang. Aamiin, Allahumma Aamiin.

Pamekasan, 11 November 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Definisi Istilah	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kajian Mengenai Hubungan Masyarakat (HUMAS)	15
1. Pengertian Humas	15
2. Peran Humas	18
3. Fungsi Humas.....	20
4. Tujuan Humas	22
5. Tugas Humas	23
6. Media Humas	25
B. Kajian Mengenai Kepuasan Siswa	31
1. Pengertian Kepuasan Siswa.....	31
2. Kajian Mengenai Strategi Kepuasan Siswa	35
3. Kajian Mengenai Pengukuran Kepuasan Siswa	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi penelitian	46
D. Sumber Data	47
E. Prosedur Pengumpulan Data	48
F. Analisis Data.....	52

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	54
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	57
BAB IV PAPAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN ...	58
.....	
A. Paparan Data.....	58
1. Profil MTs Negeri 1 Pamekasan.....	58
2. Kinerja hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan	67
3. Faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.....	73
B. Temuan Penelitian	76
1. Kinerja hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan	76
2. Faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.....	77
C. Pembahasan	78
1. Kinerja hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan	78
2. Faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.....	83
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR RUJUKAN	91
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Pamekasan	58
Tabel 4.2 Identitas Sekolah	59
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana	66
Tabel 4.4 Data Guru	101
Tabel 4.5 Data Siswa	103

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi MTsN 1 Pamekasan	64
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2 : Pedoman Observasi	100
Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi	101
lampiran 4 : Dokumentasi	104
Lampiran 5 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi	108
Lampiran 6 : Surat Izin Meneliti	109
Lampiran 7 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian	110
Lampiran 8 : Riwayat Hidup	111