

## 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.