

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan mengemukakan tentang paparan data, temuan peneliti, dan pembahasan. Paparan data dan temuan penelitian akan dikoprasikan dengan temuan di lapangan serta sejarah singkat keadaan lembaga MTsN 1 Pamekasan, yang berupa hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil MTs Negeri 1 Pamekasan**

###### **a. Sejarah Singkat MTs Negeri 1 Pamekasan**

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pamekasan mulai berdiri tahun 1964 dengan nama SMP NU. Lokasinya berada di Desa Bunder Kecamatan Pademawu, dengan tempat yang sangat sederhana dan cukup terbatas. Pendiri madrasah tersebut adalah KH. Absul Karim Yakin dengan kepala madrasah H. Munir Sarnuji. Dengan kegigihan dan semangat beliau melalui visi-misi yang bernuansa keagamaan, maka pada tahun 1967 SMP NU berubah menjadi MTs AIN berubah menjadi MTs Negeri Pademawu dengan kepala madrasah H. Santoen.

Perubahan dari madrasah swasta menjadi negeri merupakan suatu hal yang patut dibanggakan karena se-Jawa Timur merupakan lembaga negeri yang pertama di lingkungan Departemen Agama. Perkembangan semakin lama semakin pesat, maka pada tanggal 21 Maret 1982 pindah lokasi yang beralamat di Jl. Raya Bunder

Pademawu Kab. Pamekasan hingga sekarang. Tempat itu merupakan waqaf dari keluarga besar Mohammad Mochtar dan sudah di sertifikat oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dengan luas 13.063 m<sup>2</sup>. Dengan demikian tanah ini sudah milik Negara. Tanah tersebut sudah dibangun berbagai sarana dan prasarana pendidikan yang sudah diresmikan oleh Menteri Agama RI. Oleh H. Alamsyah pada tanggal 21 Maret 1982 Ratu Perawiranegara. Sarana prasarana yang ada meliputi : Ruang kelas, Perpustakaan, Mushalla (Masjid Al-Muchtar), Lab. Bahasa, Lab. Komputer, Lab. IPA, Ruang pertemuan, Ruang guru, Ruang BP, Ruang OSIS, Ruang kantor, Ruang kopsis, Tempat parkir (Guru dan Siswa), Kamar mandi (Guru dan Siswa), serta Lapangan olahraga.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pamekasan yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Pamekasan mengalami pergantian pimpinan masa jabatan yang berbeda, adapun nama-nama kepala madrasah yang menjabat di MTs Negeri 1 Pamekasan selengkapnya sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Data Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Pamekasan**

No.	Nama Kepala Madrasah	Masa Jabatan Kepala Madrasah
1.	H. Munir Sarnuji	1964 s/d 1967
2.	KH. Abdul Karim Yaqin	1967 s/d 1973

3.	H. Sanatoen	1967 s/d 1990
4.	M. Nachrawi	1990 s/d 1992
5.	Drs. H. Hadhori	1992 s/d 1996
6.	Drs. M. Djufri	1996 s/d 2003
7.	Drs. H. Ahmad	2003 s/d 2008
8.	Drs. H. Ach. Sihabudin Muchtar	2008 s/d 2009
9.	Drs. Abdul Kadir Jailani	2009 s/d 2013
10.	Sholeh Suaidi, S. Ag	2013 s/d 2016
11.	Malik Rasyidi, S. Pd	2016 s/d Sekarang

*Sumber : Dokumentasi MTs Negeri 1 Pamekasan*

b. Identitas Sekolah

**Tabel 4.2**

**Identitas MTs Negeri 1 Pamekasan**

Nama sekolah	Mts negeri 1 pamekasan
N.s.s	121135280001
Status	Negeri
No. Telp	(0324) 324128
Alamat sekolah	Jl. Raya bunder pademawu
Kecamatan	Pademawu
Kabupaten/kota	Pamekasan
Propinsi	Jawa timur
Kode pos	69381

Alamat webside	-
E-mail	<a href="mailto:mtsnpademawu@ymail.com">mtsnpademawu@ymail.com</a>
Tahun berdiri	1967
Program yang diselenggarakan	Reguler dan unggulan
Waktu belajar	Pagi (06.45 s/d 13.10)

*Sumber : Dokumentasi MTs Negeri 1 Pamekasan*

Sekarang perkembangan regulasi diawal saat madrasah masih Terakreditasi sejak 8 November 2004 dengan nilai B Akreditasi ke-2 pada 28 November 2008 dengan nilai A Akreditasi ke-3 pada 28 November 2013 dengan nilai A hingga kini ada 20 rombongan belajar.

c. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Negeri 1 Pamekasan

Visi :

Unggul Berkualitas IMTAQ dan IPTEK serta Berkepribadian Akhlakul Karimah yang Berbudaya Lingkungan.

Misi :

1. Pemantapan iman dan taqwa melalui pembelajaran pendidikan agama islam secara intensif, efektif, dan pengembangan diri;
2. Peningkatan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pembelajaran pendidikan umum secara intensif dan efektif yang berwawasan lingkungan;
3. Intensifikasi pengembangan bakat, minat anak didik melalui pembinaan prestasi akademik dan non akademik;

4. Pembinaan akhlakul karimah melalui pembelajaran intra dan ekstra kurikulum secara berkala.

Tujuan :

1. Mengembangkan model penerimaan siswa baru dari mengadakan pembinaan moral dan intelektual dan calon siswa secara berkelanjutan;
2. Meningkatkan kualitas tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan program dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi;
3. Mengupayakan pemenuhan kebutuhan secara program pendidikan untuk mendukung proses KBM yang berorientasi pada kecakapan hidup;
4. Meningkatkan kemampuan siswa untuk bersikap mandiri dan menjauhi sikap ketergantungan terhadap orang lain;
5. Membekali siswa untuk terampil elektronika dan menjahit serta keterampilannya.

d. Data Guru

Demi meningkatkan mutu pendidikan, MTs Negeri 1 Pamekasan memiliki sejumlah guru yang berjumlah 33 orang pengajar sesuai dengan mata pelajaran masing-masing sebagai berikut :

Pada saat ini MTs Negeri 1 Pamekasan mengalami perkembangan sangat pesat, terbukti terealisasinya program yang selama ini dilaksanakan yaitu : Guru menjadi orang tua kedua siswa di sekolah sehingga siswa bisa merasa nyaman dan aman berada di sekolah.

Anggapan siswa sebagai anak sendiri menjadikan madrasah sebagai rumah kedua.

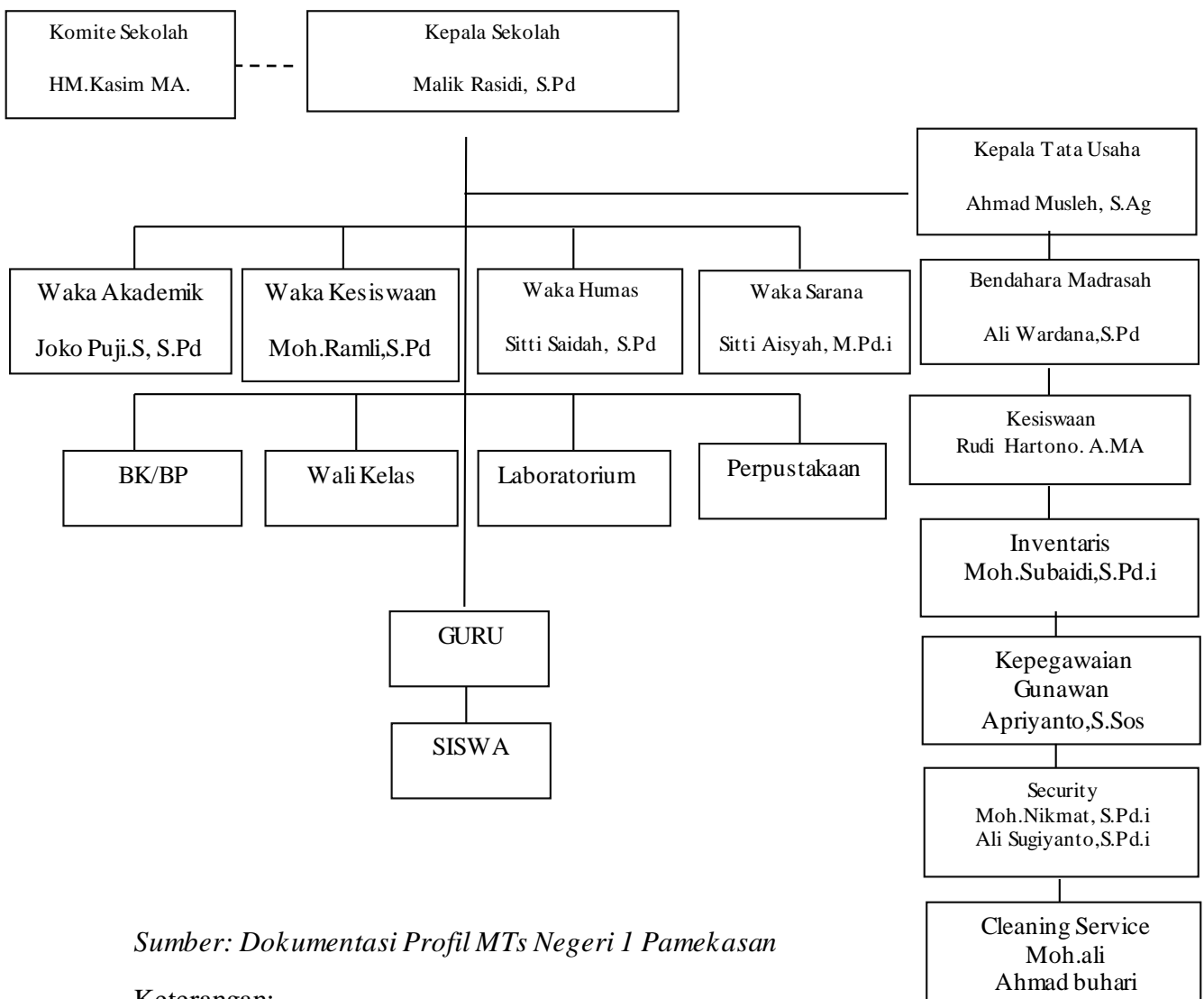
Perkembangan MTs Negeri 1 Pamekasan walaupun kondisi sekolah di pedesaan, secara pribadi berupaya mengikuti perkembangan teknologi. Saat ini dengan pembelajaran berbasis ICT sudah 90% memiliki laptop pribadi sebagian lagi guru sudah pada jenjang pendidikan pasca sarjana dan masih proses pasca sarjana. Kondisi Riil MTs Negeri 1 Pamekasan mulai tahun 1964 – 2010, kondisi MTs Negeri 1 Pamekasan sangat memprihatinkan, terutama kondisi gedung. Selama ini perhatian pemerintah kurang menyentuh program MTs Negeri 1 Pamekasan sehingga semangat mengembangkan madrasah kearah proses pembelajaran berbasis teknologi masih terkendala oleh adanya sarana dan prasarana yang kurang layak. Sebagai sekolah induk. (MTs yang dijadikan sebagai naungan dari 31 MTs swasta di Kabupaten Pamekasan) memerlukan sarana dan prasarana yang lengkap dan berkualitas, hal ini bisa terwujud jika ada kerja sama yang erat antara stakeholders yang ada di sekolah dan adanya perhatian dari pemerintah yang sangat besar, baik berupa Material maupun Spiritual (Semangat).

e. Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Pamekasan

Secara kelembagaan MTs Negeri 1 Pamekasan mempunyai struktur organisasi yang mengacu pada struktur yang telah digariskan oleh Departemen Agama RI. Keberadaan struktur organisasi lembaga pendidikan sangat penting mengingat maju mundurnya lembaga

bergantung pada sejauh mana bidang-bidang dalam lembaga bekerja secara optimal. Di samping itu struktur organisasi memberikan garis-garis yang tegas dan tugas yang jelas pada bidang masing-masing.

**Gambar 4.5**  
**Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Pamekasan**  
**Tahun Pelajaran 2019-2020**



Sumber: Dokumentasi Profil MTs Negeri 1 Pamekasan

Keterangan:

----- : Garis Kordinasi

\_\_\_\_\_ : Garis Komando

f. Kondisi Sarana dan Prasarana MTs Negeri 1 Pamekasan

Demi menunjang kegiatan pembelajaran, di MTs Negeri 1 Pamekasan tersedia fasilitas-fasilitas perpustakaan yang diperlukan dalam kegiatan pembelajaran.

**Tabel 4.6**

**Profil Perpustakaan MTs Negeri 1 Pamekasan**

**Tahun Pelajaran 2019-2020**

1	Ukuran Gedung	8x9
2	Jumlah Karyawan	2 Orang
3	Koleksi	14,374 Eksemplar
4	Rak Buku	7 Buah
5	Ruang Baca	1 Buah
6	Meja Panjang	4 Buah
7	Lembar Kayu	4 Buah

*Sumber : Perpustakaan MTs Negeri 1 Pamekasan*

1. Perpustakaan Madrasah

Ruang perpustakaan madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan meskipun kecil cukup memadai untuk melayani pengguna perpustakaan. Ukuran ruangan berkisar 8x9 m, di dalamnya terdapat rak buku dan tempat membaca, untuk administrasi perpustakaan berada pada posisi tersendiri tetapi tetap menyatu dengan ruang baca. Jumlah karyawan atau petugas perpustakaan di MTs Negeri 1 Pamekasan terdiri dari 2 orang



1 ketua perpustakaan, 1 bendahara perpustakaan dan bagian kalkulasi.

Saat ini perpustakaan MTs Negeri 1 Pamekasan memiliki 14, 374 koleksi, yang terdiri dari koleksi mata pelajaran 13, 522 eksamplar dan koleksi umum 852 eksemplar. Di samping itu terdapat 7 rak tempat buku, terdapat 4 lemari kayu dan terdapat 4 meja panjang sebagai tempat membaca.

## 2. Gedung Madrasah

Gedung madrasah merupakan sarana yang sangat penting karena sebagai tempat berlangsungnya proses belajar mengajar. Kondisi gedung madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan dapat dikatakan baik dan layak karena sampai sekarang gedung madrasah tersebut terawat dengan baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan sarana belajar, proses kegiatan belajar mengajar di MTs Negeri 1 Pamekasan bisa dikatakan berlangsung dengan baik, kedisiplinan dan ketertiban proses pembelajaran juga berlangsung dengan baik, walaupun kadang peneliti menemukan pada saat sesudah istirahat dan ada bel masuk berbunyi terkadang ada siswa atau siswi yang masih berada di luar kelas.

Di MTs Negeri 1 Pamekasan ada 28 ruang. Yang diperuntukkan pada kegiatan pembelajaran 20 ruang, kantor kepala madrasah dan dewan guru 1 ruang, perpustakaan 1

ruang, BP/BK dan kantor OSIS 1 ruang, tata usaha 1 ruang, dan koperasi 1 ruang.

### 3. Laboratorium

Laboratorium merupakan sarana yang tidak kalah penting bagi siswa di MTs Negeri 1 Pamekasan demi lancarnya proses belajar mengajar yang sesuai dengan materi yang diajarkan oleh guru atau sebagai tempat praktik. Laboratorium itu sendiri hanya terdapat 1 laboratorium yaitu laboratorium komputer.

### 4. Moshalla

Moshalla sebagai tempat berlangsungnya kegiatan beribadah bagi semua komponen yang ada di naungan MTs Negeri 1 Pamekasan misalnya kegiatan shalat berjamaah pada waktu dzuhur, shalat sunah gerhana jika terjadi gerhana, dan shalat tarawih pada saat bulan puasa ramadhan.

Dengan demikian di MTs Negeri 1 Pamekasan sarana dan prasarana sudah lengkap mulai dari ruang kelas, Laboratorium, Perpustakaan, Moshalla dan alat-alat laboratorium dan perlengkapan lainnya.

## 2. Kinerja Hubungan Masyarakat (HUMAS) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTs Negeri 1 Pamekasan

Dalam hal ini strategi kepala sekolah dalam hal memberikan kepuasan siswa di sekolah. Untuk mendapatkan data yang valid

peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut:

“Dalam memberikan kepuasan siswa di madrasah kepala sekolah selaku pemangku kebijakan memiliki peran yang signifikan dalam hal tersebut. Kepala sekolah memiliki beberapa strategi untuk memberikan kepuasan siswa di madrasah yaitu: pelayanan, memberikan kepercayaan, kenyamanan, membangun komunikasi yang baik, menganggap siswa sebagai keluarga sendiri. Kegiatan yang dilaksanakan untuk memberikan kepuasan siswa di madrasah, kami melakukan penjurangan dan pemetaan bakat terhadap minat dan bakat yang dimiliki oleh siswa untuk nantinya bisa menjangkau berbagai aspek kegiatan yang diinginkan oleh siswa. Setelah itu proses yang dilakukan sekolah untuk siswa menempatkan mereka di bagian kegiatan yang diminati sehingga hasilnya bisa masuk ke nilai raport serta nantinya mereka yang sudah berprestasi bisa menjadi panutan di jenjang selanjutnya bahkan di khalayak luas”.<sup>1</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Saidah, S. Pd selaku waka humas di MTs Negeri 1 Pamekasan bahwasanya :

“Yang jelas apapun yang bisa kami lakukan berikan pelayanan terbaik siswa ya kami lakukan diantaranya kalau seumpamanya di bidang kesehatan disitu kan di UKS ada petugasnya dari guru dan siswa. Jadi apapun yang dialami siswa dalam hal kesehatan insyaallah kami layani dengan baik, apabila disini tidak bisa menangani langsung dikirim ke puskesmas karena kebetulan puskesmasnya dekat, biayanya itu ditanggung oleh sekolah itu dalam hal kesehatan. Dalam hal hubungan dengan orang tua karena disini dilarang membawa hp maka ketika mereka membutuhkan untuk berkomunikasi dengan orang tuanya mereka bisa meminjam, karena kebetulan saya sebagai humas saya dipegangi hp, hp tapi bukan android yang bisa digunakan untuk menelfon orang tua, jadi mereka ke saya untuk pinjam hp untuk menghubungi orang tuanya, ketika mereka mau pulang sama karena mereka tidak di jemput tidak bawa sepeda sendiri mereka juga menelfon orang tua bukan hanya punya saya yang dipakek tapi semua gurupun bersedia untuk dipinjam, jadi itu di bidang komunikasi dengan orang tua. Dalam hal pendidikan kan buku sudah disediakan apabila buku itu tidak memenuhi standart, contohnya seperti buku bahasa Inggris yang kelas 7 masih belum ada, itu baru kelas 9 kita yang punya kelas 7

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.

tidak ada maka guru pengampu tersebut wajib membuat LK atau lembar kerja yang mana mengambil dari buku siswa, kan semua guru punya file pdfnya, jadi kami membuat LK yang mana kami *print out* di fasilitasi ke siswa dan siswa gak usah bayar jadi meskipun gak ada buku mereka akan mendapatkan materi sesuai dengan kurikulum yang ada dengan adanya fasilitas tersebut. Misalnya capture one, maka saya buat LK khusus capture 1 itu berapa LK, jadi gratis untuk mereka oleh mereka LK tersebut dikumpulkan karena setiap siswa harus punta map plastic disitu dikumpulkan untuk bahasa Inggris, LK ataupun hasil ulangan. Untuk ekstra juga sama ketika mereka mau ikut lomba konsumsi, transportasi, pembinaan mereka gratis dibiayai sekolah, tidak dikenai biaya apapun bukan orang tua yang nganter dan bimbingannya kapanpun guru bisa maka mereka akan dipanggil melalui pengeras suara dan berkumpul dimana jadi benar-benar dibina. Jadi untuk memuaskan pelayanan terhadap siswa dan Alhamdulillah buktinya sekolah kami masih menjadi sekolah favorit di masyarakat Pademawu. Dalam hal ini humas berperan sebagai teknisi komunikasi adalah orang yang ahli dalam komunikasi dan jurnalistik, expert prescriber communicaton, dan fasilitator komunikasi adalah perantara dari organisasi dan publik. Mengenai tugas humas disini ada tugas public internal dan tugas punlic eksternal. Tugas public internal adalah bagaimana hubungan humas dengan karyawan atau personel di sekolah, sedangkan tugas public eksternal adalah bagaimana hubungan humas dengan masyarakat luar sekolah atau publik. Yang dijadikan media oleh humas disini ada media cetak berupa selebaran kertas yang dibagikan kepada siswa atau masyarakat luar, ada media elektronik disini seperti televisi dan radio, dan juga menggunakan media sosial yaitu facebook, twitter, instagram dan sebagainya.<sup>2</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh pendapat Dian Adelia siswa

kelas VII B yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh madrasah kepada siswa Alhamdulillah siswa merasa nyaman dan puas dengan apa yang diberikan madrasah kepada siswa. Bahkan peningkatan pelayanan yang diberikan madrasah kepada siswa setiap tahunnya semakin meningkat. Misalnya di ekstrakurikuler pramuka, dengan segala kegiatan yang ada di ekstrakurikuler pramuka bisa lebih membuat siswa percaya diri dan berani untuk tampil di khalayak luas, serta juga bisa tau cara beretika yang baik dan benar. Serta juga di dukung penuh oleh madrasah dalam setiap ekstrakurikuler yang ada di madrasah sehingga apabila sudah ada yang mahir di

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

ekstrakurikuler tertentu diikuti sertakan untuk mengikuti lomba baik yang lokal, bahkan nasional”.<sup>3</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan sekolah dalam hal memberikan kepuasan siswa di sekolah dengan melakukan pelayanan yang baik. Seperti pelayanan kesehatan disini apabila ada siswa yang sakit di sekolah akan segera dibawa ke UKS dan akan diberikan pelayanan disana, apabila sekolah tidak mampu menanganinya siswa tersebut akan segera dibawa ke puskesmas terdekat dengan biaya ditanggung oleh sekolah, ada juga pelayanan pendidikan di sekolah dengan memberikan buku lembar kerja siswa yang berisikan materi pelajaran dan tugas-tugas untuk siswa, serta adanya pelayanan hubungan dengan orang tua siswa di sekolah guru juga memfasilitasi siswa dengan memberikan pinjaman berupa hp untuk menghubungi orang tua atau ada keperluan lain.<sup>4</sup>

Sedangkan mengenai kepuasan siswa yang menjadi prioritas utama sekolah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut:

“Dalam hal ini kepuasan siswa itu sangat penting baik itu dari segi pelayanan atau pemenuhan fasilitas untuk kegiatan belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik dan pemenuhan fasilitas tersebut otomatis siswa itu merasa puas dan nyaman dalam belajar, sehingga bukan hanya siswa saja yang mendapatkan kepuasan tapi sekolah juga mendapat imbasnya, sekolah bisa lebih terkenal,

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Dian Adelia selaku siswa di MTsN 1 Pamekasan, Sabtu 20 Juni 2020, pukul 09:30.

<sup>4</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

pencitraan sekolah juga bagus di masyarakat, sehingga apa yang sekolah ingin tercapai dengan baik”.<sup>5</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan fasilitas yang ada disana sudah cukup memadai kebutuhan siswa termasuk juga adanya pelayanan yang baik yang diberikan sekolah kepada siswa sehingga siswa merasa nyaman dalam belajar dan juga sebaliknya sekolah merasa tenang dengan memberikan apa yang dibutuhkan oleh siswa.<sup>6</sup>

Sedangkan mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan siswa di sekolah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan beliau mengatakan:

“Kegiatannya ada pembinaan gratis, pembinaan akademik dan non akademik itu gratis, terus seperti kegiatan polisi cilik, ada lagi di program OSIS itu namanya PCL (Pecinta Lingkungan) yang mana berperan di bidang kebersihan juga dibiayai oleh madrasah. Semua kegiatan yang ada disini dibiayai sekolah dan benar-benar diawasi oleh Pembina masing-masing, karena kalau tanpa Pembina atau pantauan dari guru dikhawatirkan tidak akan terkendali dengan baik”.<sup>7</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan bahwa disana ada kegiatan polisi cilik, juga ada kegiatan dari OSIS namanya PCL (Pecinta Lingkungan). Dalam kegiatan tersebut tentunya ada pembinaan terlebih dahulu siswa yang mengikuti kegiatan tersebut mendapatkan pembinaan gratis. Semua sudah ditanggung oleh

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.

<sup>6</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

sekolah, jadi orang tua siswa hanya memberikan izin kepada siswa untuk mengikuti kegiatan tersebut.<sup>8</sup>

Sedangkan mengenai proses penilaian yang dilakukan untuk memberikan kepuasan siswa di sekolah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut:

“Disini mengenai proses penilaian ada penilaian di bidang akademik dan non akademik. Di bidang akademik ada intelektual, afektif, dan psikomotorik. Di bidang akademik kita melihat dari prestasi dan perilaku siswa di sekolah apakah siswa itu rajin dalam belajar, disiplin waktu dan lain sebagainya. Nanti di akhir tahun di acara perpisahan nanti akan diumumkan siapa yang berprestasi. Begitu juga jika berprestasi di bidang non akademik juga akan diumumkan di acara perpisahan kelas 9”.<sup>9</sup>

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan beliau mengatakan:

“Proses penilaian di bidang akademik setiap guru penilaiannya ada afektif dan psikomotorik ada keterampilan, pengetahuan dan afektif, itu semua ada formatnya format penilaian pengetahuan, keterampilan, dan afektif, ketika penilaian afektif semua guru memflorkan ke siswa ketika memulai pelajaran itu kami mengatakan sekarang ibu akan menilai kedisiplinan ketika proses itu kita menilai tentang kedisiplinan dan kejujuran maka mereka akan berhati-hati karena ketika guru memberikan tugas, guru berkeliling siapa yang disiplin dan yang jujur maka disitu akan jelas itu akan diberitahukan ke siswa. Di pengetahuan juga sama nilainya sekian, dan di keterampilan juga sama mereka bisa meningkatkan untuk selanjutnya dan bisa berhati-hati. Jadi insyaallah dengan itu anak-anak akan bertanggung jawab dengan apa yang dilakukan. Kalau di non akademik nanti di akhir tahun ada perpisahan siapa yang berprestasi di non akademik atau akademik itu akan di panggil karena bagian guru koordinator non akademik dan akademik punya data siapa yang berprestasi atau sering mengikuti lomba itu sudah ada catatannya setelah itu di

---

<sup>8</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Jumat 5 Juni 2020, pukul 09:00.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.

perpisahan yang masuk 10 besar naik ke atas panggung untuk mendapatkan penghargaan dari akademik, non akademik, SKUA, dan tahfid. Jadi disini kan ada program tahfid dan SKUA jadi mereka berlomba-lomba untuk bisa jadi penilaiannya lewat itu, tahfid dan SKUA itu dinilai ekstra. Ekstra juga dimasukkan ke nilai raport kerajinan, kemampuan, jadi semua ada penilaiannya”.<sup>10</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan disana ada penilaian bidang akademik dan non akademik dimana siswa yang berprestasi diberikan penghargaan berupa piala yang didapatkan pada saat berhasil memperoleh juara pada ajang perlombaan yang diikuti serta uang pembinaan untuk lebih memotivasi mereka dalam menyalurkan bakat yang dimiliki dan mendorong semangat dari siswa untuk lebih disiplin dan giat dalam belajar serta mencapai apa yang mereka inginkan.<sup>11</sup>

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Humas dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTs Negeri 1 Pamekasan

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut:

“Jika berbicara tentang faktor pendukung, faktor pendukung disini sangat penting untuk menunjang kelancaran suatu proses yang kita inginkan. Kalo menurut saya faktor yang sangat mendukung adalah kerjasama antara saya selaku kepala sekolah dengan tim humas dan tim waka lainnya sehingga kita tidak bekerja sendiri, sehingga apa-apa yang kita inginkan segera tercapai”.<sup>12</sup>

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan beliau mengatakan: “Faktor pendukungnya

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

<sup>11</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.



satu humas itu dengan adanya fasilitas hp, website, pengeras suara, tim waka. Tim waka selalu membangun kerjasama yang baik saya sebagai humas tidak bekerja sendiri tapi didukung oleh kurikulum, sarana”.<sup>13</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan disana kepala sekolah dan para guru kompak dan bekerjasama untuk memberikan apa yang dibutuhkan siswa dan apa yang menjadi kebaikan untuk siswa.<sup>14</sup>

Sedangkan mengenai hambatan dari peran hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut: “Mengenai faktor penghambat disini dalam memberikan setiap apa yang menjadi keinginan siswa tidak bisa secara langsung terlaksana, harus ada proses dan tenggang waktu untuk menyesuaikan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan siswa.”<sup>15</sup>

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan beliau mengatakan: “Hambatannya dalam menghadapi problematika dan isu-isu yang kurang baik yang ada di luar sekolah humas tidak bisa menyelesaikan sendiri harus ada

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

<sup>14</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.

bantuan dari kepala sekolah dan komite sekolah dalam menyelesaikan segala problematika dan isu-isu yang ada di luar sekolah”.<sup>16</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan yang menjadi penghambat sekolah dalam memberikan kepuasan kepada siswa sekolah tidak bisa memenuhi secara langsung setiap apa yang menjadi keinginan siswa, harus ada proses dan tenggang waktu untuk menyesuaikan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan siswa. Serta juga dalam menghadapi problematika dan isu-isu yang kurang baik yang ada di luar sekolah humas tidak bisa menyelesaikan sendiri harus ada bantuan dari kepala sekolah dan komite sekolah dalam menyelesaikan segala problematika dan isu-isu yang ada di luar sekolah.<sup>17</sup>

Sedangkan mengenai cara mengatasi hambatan dari peran hubungan masyarakat (HUMAS) dalam memberikan kepuasan siswa. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Malik Rasyidi, S. Pd selaku Kepala Madrasah di MTs Negeri 1 Pamekasan sebagai berikut: “Mengenai cara mengatasi hambatan yang ada kita pihak sekolah mengadakan evaluasi tiap 1 semester, apa yang menjadi kendala atau hambatan itu yang akan di evaluasi. Dan nantinya akan ada perbaikan lagi dari yang sebelumnya”.<sup>18</sup>

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan beliau mengatakan: “Evaluasinya itu biasanya

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

<sup>17</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Malik Rasyidi S.Pd selaku kepala MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 08:30.

per semester kegiatan dalam 1 semester itu berjalan dengan baik, sedang, ataukah tidak baik dan itu di evaluasi apa kendalanya apakah dari faktor cuaca, apakah dari faktor anak, atau dari faktor pembina, atau faktor sarana. Kadang dari faktor sarana memadai, siswa yang kurang semangat untuk mengikuti kegiatan tersebut jadi itu butuh evaluasi".<sup>19</sup>

Hasil observasi yang saya lakukan di MTsN 1 Pamekasan sekolah dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam memberikan kepuasan kepada siswa dengan mengadakan evaluasi atau perbaikan setiap 1 semester agar diketahui apa yang menjadi kendalanya itu semua dilakukan oleh pihak sekolah.<sup>20</sup>

## B. Temuan Penelitian

1. Kinerja Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan
  - a. Kinerja hubungan masyarakat dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan sangat berperan penting karena kenyamanan dan kepuasan siswa akan berdampak baik juga terhadap citra sekolah dan akan lebih dipercaya oleh masyarakat.
  - b. Sekolah dalam memberikan kepuasan kepada siswa dengan melakukan pelayanan yang baik. Seperti pelayanan kesehatan disini apabila ada siswa yang sakit di sekolah akan segera dibawa ke UKS dan akan diberikan pelayanan disana, apabila sekolah tidak mampu menanganinya siswa tersebut akan segera dibawa ke puskesmas

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Saidah selaku waka humas di MTsN 1 Pamekasan, Jumat 5 Juni 2020, pukul 08:00.

<sup>20</sup> Observasi di MTsN 1 Pamekasan Senin 15 Juni 2020, pukul 09:00.

terdekat dengan biaya ditanggung oleh sekolah, ada juga pelayanan pendidikan di sekolah dengan memberikan buku lembar kerja siswa yang berisikan materi pelajaran dan tugas-tugas untuk siswa, serta adanya pelayanan hubungan dengan orang tua siswa di sekolah guru juga memfasilitasi siswa dengan memberikan pinjaman berupa hp untuk menghubungi orang tua atau ada keperluan lain.

- c. Di MTsN 1 Pamekasan fasilitas yang ada disana sudah cukup memadai kebutuhan siswa termasuk juga adanya pelayanan yang baik yang diberikan sekolah kepada siswa.
  - d. Kegiatan-kegiatan yang diberikan kepada siswa MTsN 1 Pamekasan ada kegiatan polisi cilik, juga ada kegiatan dari OSIS namanya PCL (Pecinta Lingkungan). Dalam kegiatan tersebut tentunya ada pembinaan terlebih dahulu siswa yang mengikuti kegiatan tersebut mendapatkan pembinaan gratis. Semua sudah ditanggung oleh sekolah, jadi orang tua siswa hanya memberikan izin kepada siswa untuk mengikuti kegiatan tersebut.
  - e. Proses penilaian dalam memberikan kepuasan siswa ada penilaian bidang akademik dan non akademik dan siswa yang berprestasi akan diberikan penghargaan nantinya di acara perpisahan kelas 9.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan
- a. Faktor pendukung humas untuk memberikan kepuasan siswa adanya kekompakan dan kerjasama yang baik antara kepala sekolah dan para guru disana.

- b. Faktor penghambat dari peran humas dalam memberikan kepuasan kepada siswa hambatannya yaitu dalam memberikan setiap apa yang menjadi keinginan siswa tidak bisa secara langsung terlaksana, harus ada proses dan tenggang waktu untuk menyesuaikan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan siswa. Serta juga dalam menghadapi problematika dan isu-isu yang kurang baik yang ada di luar sekolah humas tidak bisa menyelesaikan sendiri harus ada bantuan dari kepala sekolah dan komite sekolah dalam menyelesaikan segala problematika dan isu-isu yang ada di luar sekolah.
- c. Cara mengatasi hambatan yang ada dalam memberikan kepuasan kepada siswa, problematika dan isu-isu yang kurang baik di MTsN 1 Pamekasan dengan mengadakan evaluasi atau perbaikan setiap 1 semester dari pihak sekolah dengan para stakeholder yang bersangkutan untuk menyelesaikan problematika tersebut.

### C. Pembahasan

#### 1. Kinerja Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan

Kinerja hubungan masyarakat (humas) dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan ada beberapa strategi yang dilakukan salah satunya memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan disini ada pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan hubungan dengan orang tua. Pelayanan kesehatan disini jika siswa ada di sekolah akan dilayani di UKS jika sekolah tidak mampu akan dibawa ke puskesmas terdekat dan biayanya akan ditanggung oleh sekolah.

Sedangkan pelayanan pendidikan disini dari sekolah difasilitasi buku atau *print out pdf* yang berisi materi pelajaran yang bisa dipelajari oleh siswa agar nantinya bisa dapat memberikan pemahaman yang lebih kepada siswa itu sendiri. Sedangkan pelayanan hubungan dengan orang tua disini karena siswa tidak boleh bawa hp para guru menyediakan pinjaman kepada siswa apabila ingin menghubungi orang tuanya. Dengan adanya pelayanan-pelayanan tersebut dapat memberikan rasa kepuasan kepada siswa yang dibutuhkan oleh mereka supaya menjadikan rasa nyaman berada di sekolah.

Sebagaimana pernyataan Archambault yang dikutip oleh Akhmad Khusaeni dalam Jurnal Aplikasi Manajemen menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan dan kepuasan mahasiswa yang akan membantu lembaga pendidikan dan perguruan tinggi swasta untuk memprediksi dan mengukur kepuasan mahasiswa dan retensinya.<sup>21</sup>

Kepuasan disini yang nantinya akan menjadi tolak ukur bagi sekolah agar siswa merasa nyaman berada di lingkungan sekolah, sehingga setiap program atau kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang sudah menjadi rencana sekolah sebelumnya. kepuasan siswa bisa dikatakan menjadi prioritas utama bagi sekolah karena nantinya menjadikan mereka salah satu output yang bisa menjamin mutu bagi sekolah itu sendiri serta juga kepercayaan yang diberikan oleh publik atau orang tua siswa dapat terselenggara dengan baik. Siswa

---

<sup>21</sup> Akhmad Khusaeni, Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 14, No. 4, (2016), hlm. 658.

diberikan fasilitas yang cukup memadai untuk dapat menunjang segala kebutuhan mereka dalam hal terpenuhinya bakat yang mereka miliki.

Begitu juga menurut pernyataan Rizka Mahendra Putra dalam jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan bahwa pelayanan menjadi cara untuk menarik minat dan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan, yang mana hal tersebut dapat diukur oleh kepuasan konsumen. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani tetapi juga mengerti dan memahami apa yang diinginkan konsumen.<sup>22</sup>

Untuk memberikan kepuasan bagi siswa sekolah bisa dikatakan harus memberikan apa yang menjadi keinginan oleh siswa itu sendiri, memberikan pelayanan yang baik bisa dilakukan dengan memahami dan mengerti apa yang harus diberikan kepada siswa seperti salah satunya yang dilakukan di MTsN 1 Pamekasan di bidang kesehatan, yang mana apabila siswa mengalami sakit pihak sekolah langsung membawa ke ruang UKS untuk diberikan penanganan agar siswa bisa sehat kembali dan apabila siswa masih belum sembuh, maka dari pihak sekolah langsung merujuk ke rumah sakit dan biayanya di tanggung oleh sekolah.

Menurut Ni Made Arie Sulistyawati dalam E-Jurnal Manajemen Unud menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Kualitas pelayanan sebagai

---

<sup>22</sup> Rizka Mahendra Putra, Pengaruh Pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap Kepuasan Siswa Tahun Akademik 2017/2018, *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, Vol 7, No. 2, (Januari 2020), hlm. 47.

usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan.<sup>23</sup>

Pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswa haruslah dengan cara yang baik agar kenyamanan dan kepuasan siswa bisa terpenuhi, manfaatkan segala sarana dan fasilitas yang ada untuk memberikan yang terbaik bagi siswa terutama dalam hal penjangkaran bakat siswa. Siswa yang belum mengetahui apa yang menjadi bakat mereka harus diberikan arahan, bimbingan, dan fasilitas yang mereka butuhkan. Dengan memberikan pelayanan yang baik berupa arahan, bimbingan, dan fasilitas yang memadai diharapkan siswa dapat mengetahui bakat yang mereka miliki dan mengasahnya dengan sebaik mungkin dengan cara mengikuti lomba atau kejuaraan yang bisa melihat sejauh mana mereka untuk berkembang.

Kenyamanan pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswa juga menjadi tolak ukur dalam hal memberikan kepuasan bagi siswa, karena apabila siswa sudah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah maka siswa merasa mendapatkan kualitas yang baik dari sekolah serta mendapatkan kepercayaan yang lebih dari orang tua siswa dan publik sehingga eksistensi dari sekolah dapat terjaga dengan baik.

Menurut Tjiptono dalam Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat

---

<sup>23</sup> Ni Made Arie Sulistyawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol104, No. 8, (2015), hlm. 2319.



kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>24</sup> Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga dalam menciptakan keuntungan bagi suatu lembaga pendidikan atau perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen.<sup>25</sup>

Pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau bisa melebihi harapan pelanggan akan sangat menguntungkan bagi suatu lembaga pendidikan. Sehingga lembaga pendidikan tersebut bisa dipercaya, dikenal, dan diminati karena pelayanannya yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan atau konsumen, pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan yang dikehendaki agar kepuasan yang diharapkan bisa terealisasi dengan baik dan sesuai harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan memberikan kenyamanan kepada siswa akan menjadi nilai tambah yang lebih pada lembaga pendidikan. Sehingga lembaga pendidikan tersebut memiliki citra positif yang baik dari orang tua siswa dan masyarakat yang bisa membuat sekolah semakin dikenal luas oleh masyarakat. Memberikan penghargaan pada siswa dan warga sekolah dengan cara mempublikasikan prestasi yang telah mereka raih akan jauh lebih membantu dalam menunjang segala kegiatan yang ada di

---

<sup>24</sup> Herry Affandi, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pasa Kabupaten Aceh Utara, *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*, Vol 6, No. 3, (Mei 2017), hlm. 299.

<sup>25</sup> Januar Efendi Panjaitan, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol 11, No. 2, (September 2016), hlm. 266.

sekolah, dengan melaksanakan hal tersebut pastinya akan lebih memberikan semangat dan kepuasan yang telah mereka harapkan.

Memberikan penghargaan tidak hanya berupa pemberian ucapan selamat atau bentuk simbolis yang lain, akan tetapi juga berupa uang pembinaan yang diperoleh dari kejuraan-kejuaraan yang mereka ikuti. Dengan melaksanakan hal tersebut diharapkan untuk semakin memberikan kepercayaan dan rasa percaya diri dari siswa. Apabila ada siswa yang masih belum beruntung dalam mengikuti kejuaraan-kejuaraan jangan malah menyalahkan mereka karena tidak dapat juara, akan tetapi memberikan mereka motivasi dan dorongan agar lebih semangat dan lebih baik lagi kedepannya. Dukungan dan motivasi dari orang tua dan guru bisa membangkitkan kepercayaan diri mereka untuk terus mengasah kemampuan dan bakat yang mereka miliki.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung adalah semua faktor yang sifatnya mendukung, menunjang, dan melancarkan proses terjadinya sesuatu. Dalam hal ini faktor pendukung dari hubungan masyarakat dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan adanya kerjasama antara pimpinan dengan bawahan (guru) dan tersedianya fasilitas yang diberikan sekolah. Sedangkan mengenai faktor penghambat adalah semua faktor yang menghambat atau menghalangi terjadinya sesuatu. Dalam hal ini faktor penghambat dari peran hubungan masyarakat dalam memberikan kepuasan

siswa di MTsN 1 Pamekasan yaitu dalam memberikan setiap apa yang menjadi keinginan siswa tidak bisa secara langsung terpenuhi, harus ada proses dan tenggang waktu untuk menyesuaikan dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan siswa. Serta juga dalam menghadapi problematika dan isu-isu yang kurang baik yang ada di luar sekolah humas tidak bisa menyelesaikan sendiri harus ada bantuan dari kepala sekolah dan komite sekolah dalam menyelesaikan segala problematika dan isu-isu yang ada di luar sekolah. Akan tetapi dari pihak sekolah selalu mengadakan evaluasi atau perbaikan tiap semester untuk menyelesaikan segala problematika yang ada dan melakukan kerjasama yang baik sehingga cepat menghasilkan hasil yang diinginkan. Dengan adanya kerjasama antara humas dan para stakeholder nantinya akan memberikan keringanan atau memberikan kemudahan dalam segala sesuatu yang akan dicapai untuk kepentingan bersama.

Sebagaimana pernyataan Aini Safitri dalam jurnal *At-Tazakki* menyatakan bahwa kepala sekolah seharusnya mampu menjalin kerjasama yang baik dengan para orang tua siswa yang tergabung dalam komite sekolah, karena sesuai dengan program pemerintah dalam menjalankan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) kepala sekolah diberi otonomi yang lebih luas dalam menyelenggarakan dan mengambil kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pembelajaran, pembenahan sarana dan prasarana pendukung sekolah dan kebijakan dalam merangkul mitra sekolah untuk melaksanakan segenap program sekolah. Dalam menjalankan tugas-tugasnya diharapkan kepala sekolah dapat merangkul

komite sekolah sebagai mitra utama dalam melaksanakan semua program kerja yang telah dibuat.<sup>26</sup>

Kerja sama antara kepala sekolah harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dengan mengedepankan kepentingan bersama yaitu kepuasan siswa dan para stakeholder yang lain, serta komunikasi dan hubungan yang baik harus tetap dijaga agar dapat menunjang segala aktivitas yang ada di sekolah.

Begitu juga menurut Mulyasa yang dikutip oleh Mukhtar dalam jurnal *Magister Administrasi Pendidikan* menyatakan bahwa kepala sekolah dituntut untuk senantiasa berusaha membina dan mengembangkan hubungan kerjasama yang baik antara sekolah dan masyarakat guna mewujudkan sekolah yang efektif dan efisien. Kepala sekolah harus mampu menjalin hubungan kerjasama yang baik sesama warga sekolah maupun dengan masyarakat lingkungan sekolah.<sup>27</sup>

Kerja sama yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan warga sekolah serta dengan masyarakat harus dilandaskan dengan keterbukaan dan komunikasi yang baik, sehingga apa yang menjadi kebutuhan warga sekolah dan masyarakat bisa terpenuhi dengan baik agar nantinya sekolah bisa tetap terjaga reputasinya di depan warga sekolah dan juga masyarakat. Tidak hanya kebutuhan saja yang harus dipertimbangkan oleh kepala sekolah melainkan juga keluhan dari warga sekolah dan masyarakat karena

---

<sup>26</sup> Aini Safitri, Hubungan Antara Kerjasama Kepala Sekolah Dengan Komite Sekolah dan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Kepala Sekolah SMP Se-Kabupaten Aceh Tamiang, *At-Tazakki*, Vol. 2, No. 2, (Juli-Desember 2018), hlm. 214.

<sup>27</sup> Mukhtar, Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada SMP Negeri di Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar, *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 3, (Agustus 2015), hlm. 104.

pastinya juga tidak akan lepas dari namanya keluhan apalagi sekolah yang bisa dikatakan reputasinya bagus, memahami dan memberikan solusi dari keluhan warga sekolah dan masyarakat juga menjadi pertimbangan untuk tercapainya kepuasan dari warga sekolah dan masyarakat itu sendiri.

Sebagai pemimpin pendidikan, kepala sekolah selayaknya mampu memimpin dirinya sendiri dan mempunyai kelebihan dibandingkan dengan yang lainnya. Untuk meningkatkan kualitas diri, banyak upaya yang dapat ditempuh. Seperti yang dikatakan Adair yang dikutip Hasan Basri dalam buku *Kepemimpinan Kepala Sekolah* menyatakan bahwa kepala sekolah harus mengenal diri sendiri dengan SWOT, mempelajari prinsip kepemimpinan, menerapkan prinsip kepemimpinan, dan belajar dari umpan balik.<sup>28</sup>

Kepala sekolah sebagai panutan dalam sebuah lembaga pendidikan haruslah memiliki kemampuan yang bisa dikatakan lebih dibandingkan yang lain, karena kepala sekolah diuntut untuk bisa dalam segala hal yang dibutuhkan di dalam lembaga pendidikan. Kemampuan kepala sekolah dalam memimpin suatu lembaga pendidikan dilihat dari seberapa bagus kepala sekolah mengelola dan memberikan kenyamanan bagi warga sekolah dan masyarakat melalui pelayanan yang baik dan memuaskan.

Kepala sekolah harus konsisten dengan apa yang menjadi kesepakatan bersama yang dilakukan oleh kepala sekolah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan komite sekolah pada saat melaksanakan rapat yang diselenggarakan bersama-sama untuk tetap

---

<sup>28</sup> Hasan Basri, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Bandung: CV Pustaka Setia), hlm. 182

menjaga eksistensi sekolah serta kepala sekolah bertanggung jawab penuh dengan apa yang sudah menjadi hasil dari rapat tersebut. Tanggung jawab yang diamanahkan harus dijaga dan dilaksanakan dengan baik dengan cara tetap menjaga komunikasi dengan warga sekolah serta memberikan pengarahan serta solusi yang baik dan tepat kepada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan komite sekolah dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang harus dipertanggung jawabkan.

Kepemimpinan pendidikan berkaitan dengan masalah kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru sangat menentukan keberhasilan dan produktivitas kerja. Perilaku kepemimpinan kepala sekolah harus dapat mendorong kinerja para guru dengan menunjukkan rasa persahabatan, dekat dengan warga sekolah dan penuh pertimbangan baik individu maupun kelompoknya.<sup>29</sup>

Kepala sekolah dalam memberikan instruksi kepada warga sekolah haruslah dengan cara yang menyenangkan tanpa adanya keterpaksaan dan intimidasi yang dibebankan kepada mereka, karena kepala sekolah untuk mendapatkan kinerja yang baik dari warga sekolah harus menggunakan pendekatan yang demokratis sehingga warga sekolah merasa nyaman dan tidak terbebani akan tanggung jawab dan kewajiban yang mereka emban. Kepala sekolah harus membantu warga sekolah menyelesaikan persoalan yang dihadapi dengan cara mengajak duduk bersama untuk bermusyawarah dan terbuka dengan segala keluhan dan harapan yang

---

<sup>29</sup> Ibid, hlm. 109.

diinginkan agar tercapai setiap keinginan yang diharapkan oleh warga sekolah pada khususnya dan oleh masyarakat pada umumnya.