

**MANAJEMEN LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MEMBANGUN OPINI PUBLIK DI
MAS BABUN NAJAH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

SITI RAHMINA
NIM. 190206050

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH FAKULTAS
TARBIYAH DAN KEGURUAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2023 M/ 1444 H**

**MANAJEMEN LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MEMBANGUN OPINI PUBLIK DI
MAS BABUN NAJAH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh:

SITI RAHMINA

NIM 190206050

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prodi Manajemen Pendidikan Islam

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
NIP: 196303031983031003

Pembimbing II,



Dr. Safriadi, M. Pd.
NIP: 19801005201003001

**MANAJEMEN LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MEMBANGUN OPINI PUBLIK DI
MAS BABUN NAJAH BANDA ACEH
SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN AR-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 12 April 2023
21 Ramadhan 1444 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
NIP. 196303031983031003

Sekretaris,

Dr. Safridi, M. Pd.
NIP. 19801005201003001

Penguji I,

Dr. Zahara Mustika, M. Pd.
NIP. 197012252007012022

Penguji II,

Ainul Mardiah, M.A. Pd.
NIP. 197510122007102001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Burusalaja Banda Aceh



Prof. Safrudin, S. Ag, M.A., M. Ed., Ph. D.
NIP. 197301021997031003

LEMBAR PERTANYAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Rahmina
NIM : 190206050
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : “Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat Dalam
Membangun Opini Publik Di MAS Babun Najah
Banda Aceh”

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

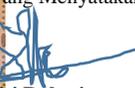
1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 25 April 2023

Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL
Rp. 5000
KORSAKURDI 111690

Siti Rahmina
NIM. 190206050

ABSTRAK

Nama : Siti Rahmina
NIM : 190206050
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat dalam
Membangun Opini Publik di MAS Babun Najah Banda
Aceh
Tebal Skripsi : 112 Lembar
Pembimbing I : Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
Pembimbing II : Dr. Safriadi, M. Pd.
Kata Kunci : Pengelolaan Hubungan Masyarakat, Opini Publik

Layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik merupakan rangkaian kegiatan yang digunakan untuk melayani kebutuhan masyarakat mengenai informasi pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi manajemen kehumasan di MAS Babun Najah Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala humas dan wali santri. Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah dilaksanakan dengan cara musyawarah bersama antara pihak madrasah dengan pihak pesantren. Perumusan program dilaksanakan berdasarkan: visi misi madrasah, SDM madrasah serta budaya organisasi madrasah 2) Pelaksanaan program humas dilaksanakan langsung oleh wakil kepala bidang hubungan masyarakat dibantu oleh kepala madrasah, dan para guru di MAS Babun Najah. Adapun pelayanan program humas dilaksanakan dengan baik. Pelayanannya berupa penerimaan serta penyampaian informasi kepada masyarakat, dan mempublikasi seluruh kegiatan madrasah di media sosial. 3) Evaluasi dilaksanakan langsung oleh kepala madrasah terhadap wakil kepala bidang humas. Evaluasi dilaksanakan setiap satu tahun sekali, evaluasi dilaksanakan untuk melihat kesesuaian program hubungan masyarakat antara perencanaan dengan pelaksanaan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Opini Publik Di MAS Babun Najah Banda Aceh**”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Safrul Muluk, MA., M, Ed., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Safriadi, M. Pd. Selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Drs. Yusri M. Daud, M. Pd. Selaku Pembimbing I skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan demi kesempurnaan skripsi ini.

5. Dr. Safriadi, M. Pd. Selaku Pembimbing II Skripsi yang telah sudi kiranya membimbing hingga proposal ini selesai.
6. Kepala Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah dan seluruh staf madrasah atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang dibutuhkan selama penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Dahlan dan Ibunda Islamiah yang selalu memberi doa, dukungan, kasih sayang dan *Support* penuh dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. Kepada diri sendiri yang sudah mau berjuang sampai di titik ini, *you're doing great!*
9. Kepada seluruh teman seperjuangan yang setia menemani dan mengajarkan penulisan skripsi ini hingga larut malam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banda Aceh, 09 Agustus 2022
Peneliti

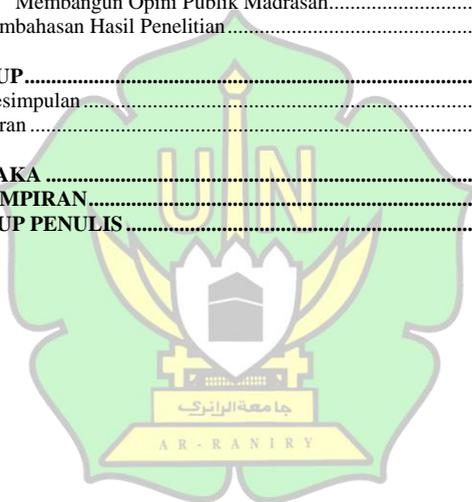


Siti Rahmina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II : KAJIAN TEORI	14
A. Konsep Dasar Hubungan Masyarakat	14
1. Pengertian Layanan Hubungan Masyarakat	17
2. Karakteristik Layanan Hubungan Masyarakat	17
3. Jenis-jenis Kegiatan Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan	20
B. Fungsi Hubungan Masyarakat	21
1. Perencanaan Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan	21
2. Pelaksanaan Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan	23
3. Evaluasi hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan	24
C. Konsep Dasar Opini Publik	25
1. Pengertian Opini Publik	25
2. Karakteristik Opini Publik	28
D. Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Opini Publik Di Lembaga Pendidikan	31
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subjek Penelitian	38
D. Kehadiran Peneliti	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Analisis data	42
G. Uji Keabsahan data	44

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
1. Sejarah dan Perkembangan Madrasah.....	46
2. Visi Misi Madrasah	48
3. Tujuan Madrasah	48
4. Kondisi Madrasah.....	49
5. Sarana dan Prasarana Madrasah	53
6. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Madrasah.....	56
7. Prestasi Siswa	57
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Perencanaan Program Hubungan Masyarakat Dalam	59
Membangun Opini Publik Madrasah	59
2. Pelaksanaan Program Hubungan Masyarakat Dalam.....	64
Membangun Opini Publik Madrasah.....	64
3. Evaluasi Program Hubungan Masyarakat Dalam.....	72
Membangun Opini Publik Madrasah.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V: PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88
RIWAYAT HIDUP PENULIS	105



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Guru Dan Pegawai MAS Babun Najah Banda Aceh.....	51
Tabel 4.2	Data Jumah Siswa MAS Babun Najah Banda Aceh	52
Tabel 4.3	Sarana Prasana MAS Babun Najah Banda Aceh.....	54
Tabel 4.4	Prestasi Siswa MAS Babun Najah Banda Aceh	56



DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1	Gambar Web MAS Babun Najah.....	69
Tabel 4.2	Gambar sosialisasi perguruan tinggi di MAS Babun Najah	70



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keputusan Tentang Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Ar-Raniry Banda Aceh
- LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari MAS Babun Najah Banda Aceh
- LAMPIRAN 4 : Instrumen Wawancara Mengenai Program Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Opini Publik di MAS Babun Najah Banda Aceh
- LAMPIRAN 5 : Instrumen Observasi
- LAMPIRAN 6 : Instrumen Dokumentasi
- LAMPIRAN 7 : Foto Dokumentasi Hasil Penelitian
- LAMPIRAN 8 : Riwayat Hidup Penulis



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki arti sebagai usaha manusia untuk menumbuh kembangkan dan mengembangkan potensi bawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan. Pendidikan dan kebudayaan hidup berdampingan dan saling memajukan. Pendidikan tidak hanya dipandang sebagai upaya pemberian informasi dan pembentukan keterampilan, tetapi dapat diartikan secara luas sehingga mencakup upaya mewujudkan keinginan, kebutuhan dan kemampuan seseorang sehingga untuk mencapai gaya hidup pribadi dan sosial yang memuaskan, pendidikan bukan hanya sekedar sarana. bukan untuk mempersiapkan kehidupan di masa yang akan datang, tetapi untuk kehidupan anak-anak sekarang yang sedang mengalami perkembangan menuju tingkat kedewppasaan. Pendidikan adalah proses pembelajaran yang diberikan kepada setiap manusia (peserta didik) untuk dapat menjadikan manusia (peserta didik) paham, paham, dan lebih dewasa serta mampu menjadikan manusia (peserta didik) lebih kritis dalam berpikir. Pendidikan merupakan upaya untuk memanusiakan manusia.¹

Fungsi hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 yaitu “Sisdiknas harus menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu, relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan berdasarkan tuntutan untuk perubahan kehidupan lokal, nasional dan global, sehingga perlu merencanakan pendidikan secara terencana, terarah dan berkelanjutan (*continue*)”.²

¹ Abd Rahman BP, dkk. “*Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan, Dan Unsur-Unsur Pendidikan*” Vol. 1, Jurnal Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam, 2022, Juni 2022

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 8*

Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional tersebut, lembaga pendidikan perlu memperhatikan dan mengelola program pendidikan yang telah berjalan pada lembaga pendidikan. Keberhasilan lembaga pendidikan dalam melaksanakan atau mengelola program tidak hanya dilakukan oleh madrasah dan pelaku di dalamnya, tetapi membutuhkan peran penting masyarakat sekitar atau partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pengelolaan program madrasah yang baik. Keberhasilan lembaga pendidikan dalam melaksanakan program pendidikan bagi peserta didik tidak hanya dilihat dari apa yang dilakukan dan diberikan oleh madrasah kepada peserta didiknya, seperti kurikulum yang sempurna, proses belajar mengajar yang efektif yang dilakukan oleh guru, serta sarana dan prasarana pendidikan yang memadai, tetapi juga ditentukan oleh lingkungan keluarga siswa dan masyarakat sekitar.³

Adapun bagian yang menjalankan programnya dengan masyarakat pada madrasah adalah divisi Waka hubungan masyarakat. Waka hubungan masyarakat adalah bagian yang memiliki tanggung jawab atas jalinan kerja antara madrasah dengan masyarakat orang yang membangkitkan citra madrasah lewat program-program yang direncanakan.

Tugas humas di madrasah dapat dijelaskan sebagai berikut, diantaranya yaitu; (a) memberikan informasi dan menyampaikan gagasan (gagasan) kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkannya. Menyebarkan informasi dan gagasan sehingga maksud atau tujuan dan kegiatan diketahui, termasuk kemungkinan pihak di luar organisasi dapat memperoleh manfaat darinya. (b) membantu pimpinan karena tugasnya tidak memberikan informasi langsung kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan. (c) membantu pimpinan dalam menyiapkan bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah dan informasi

³ Hadiyanto. Teori Dan Pengembangan Iklim Kelas Dan Iklim Madrasah. (Jakarta: Kencana: 2016). Hal. 2

yang akan disampaikan atau yang akan menarik perhatian publik pada waktu tertentu. (d) membantu pimpinan dalam menyusun rencana dan kegiatan tindak lanjut yang berkaitan dengan pelayanan publik sebagai hasil komunikasi timbal balik dengan pihak eksternal.⁴

Dapat dikatakan bahwa dalam pengelolaan program hubungan madrasah dengan masyarakat merupakan salah satu penentu keberhasilan madrasah dalam melaksanakan program pendidikan bagi peserta didik. Pengelolaan hubungan madrasah dengan masyarakat melibatkan seluruh pihak mulai dari keluarga, masyarakat dan pemerintah. Selain itu juga merupakan proses yang direncanakan oleh madrasah untuk mendapatkan simpati dari masyarakat agar masyarakat ikut serta menyukseskan tujuan pendidikan.⁵

Dalam pengelolaan hubungan madrasah dengan masyarakat dalam membentuk opini publik, maka bagian hubungan masyarakat bekerja sama langsung dengan komite madrasah yang bertugas sebagai perwakilan masyarakat dalam mengajukan masukan-masukan dari masyarakat itu sendiri. Komite madrasah adalah komunitas atau organisasi pendidikan yang memiliki komitmen dan loyalitas serta peduli terhadap peningkatan mutu pendidikan di daerahnya. Komite Madrasah dibentuk dan dikembangkan dengan cara yang unik dan berakar pada budaya, demografi, ekologi, nilai-nilai yang disepakati, dan kepercayaan yang dibangun secara kolektif sesuai dengan karakteristik daerah. Artinya, komite madrasah mengembangkan konsep yang berorientasi pada pengguna (*client model*),

⁴ Nawawi. “*Metode Penelitian Bidang Sosial*”. (Yogyakarta: Gajah Mada Press: 2005)

⁵ Nia Sri Ramadani. “*Pengelolaan Hubungan Madrasah dengan Masyarakat*”. Jurnal Penelitian Universitas Negeri Padang

berbagai otoritas (model pembagian kekuasaan dan advokasi) dan kemitraan (*partnership model*) yang difokuskan pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di daerah..⁶

Salah satu fungsi hubungan masyarakat yang sangat besar adalah sebagai pembangun opini publik dengan program-program yang dirancang. Karena hubungan masyarakat bertugas langsung dengan masyarakat atau yang membuat kerja sama dengan layanan-layanan publik lain terhadap pelayanan informasi di sebuah madrasah yang bekerja sama dengan komite sekolah. Opini publik yaitu pendapat kelompok masyarakat atau sebagian dari pendapat yang diperoleh dari suatu diskusi sosial dari pihak-pihak yang memiliki kaitan kepentingan. Opini publik sangat beragam, tergantung bagaimana hubungan masyarakat melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal di Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah didapati beberapa kendala terkait program hubungan masyarakat yang tidak berjalan sesuai dengan fungsi hubungan masyarakat sebagai pembangun opini publik. Indikatornya dapat dilihat dari minimnya respon ketika hendak membangun sebuah relasi dengan lembaga tersebut, dan informasi yang disampaikan tidak dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, jika ini terus dibiarkan akan berdampak pada rendahnya kualitas dan mutu madrasah.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul **“Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Opini Publik di MAS Babun Najah Banda Aceh”**.

⁶ Abdul Majir. “Rekonstruksi Hubungan Komite Madrasah dan Madrasah Sebagai Upaya Peningkatan Mutu pendidikan”. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Missio. Vol. 10. No.2. (2018)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah yang terdapat sebagai berikut;

1. Bagaimana perencanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh?
2. Bagaimana pelaksanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh?
3. Bagaimana evaluasi program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah BandaAceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti berharap dapat mendeskripsikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pelaksanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh
3. Untuk mengetahui evaluasi program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh

D. Manfaat Penelitian

- a) Manfaat Teoritis

Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Manajemen Pendidikan Islam tentang hubungan masyarakat di Madrasah.

- b) Manfaat Praktis

1) Manfaat bagi Madrasah

Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terkait pengembangan madrasah terutama dalam bidang hubungan masyarakat

2) Manfaat Bagi Kepala Madrasah

Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada kepala madrasah dalam mengevaluasi program-program pengembangan hubungan masyarakat

3) Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mengambil gelar Sarjana. Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat terhadap peneliti lainnya terutama yang melakukan penelitian terkait hubungan masyarakat di Madrasah.

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam alur pembahasan dan menghindari dalam kesalahan dan memahami judul maka penulis mempertegas beberapa istilah yang terdapat didalamnya:

1. Pengelolaan program hubungan masyarakat

Pengelolaan program hubungan masyarakat adalah rangkaian proses yang dilaksanakan terkait perumusan, pelaksanaan dan evaluasi program hubungan masyarakat. Hubungan masyarakat adalah seni dan ilmu sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis tren, memprediksi hasil, menasihati pemimpin

organisasi, dan melaksanakan program kegiatan yang direncanakan yang melayani kepentingan organisasi, kepentingan publik, dan masyarakat umum.⁷

2. Opini Publik

Opini adalah penerapan bahasa asing (pendapat), yaitu tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu persoalan yang diungkapkan dengan kata-kata (*intangible*), baik berupa pendapat tertulis maupun lisan. Bisa juga perilaku, sikap, pandangan dan tanggapan dan sebagainya.⁸ Opini publik yang dimaksud di penelitian ini yaitu anggapan masyarakat terhadap pelayanan hubungan masyarakat.

F. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Hasil penelitian tersebut ditulis oleh Evawani Elisa Lubis dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif pemerintah Riau dilakukan secara tidak langsung atau di belakang layar, karena Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau memberikan informasi tentang perkembangan Provinsi Riau cenderung satu arah melalui media massa. Hal ini menyebabkan citra yang dibentuk oleh kehumasan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal, sehingga keberadaan kehumasan di mata masyarakat sebagai instansi pemerintah dalam menyebarkan informasi tentang pembangunan tidak dapat representatif dalam menampung aspirasi masyarakat.⁹

⁷ Zainal Mukarram. “*Manajemen Public Relation*”, (Bandung, Pustaka Setia: 2019) Hal 45

⁸ Suhana. “*Karakteristik opini publik*”. Journal repository.uir.ac.id, 2017

⁹ Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Evawani, “*Peran Hubungan masyarakat Membentuk Citra Pemerintah*”. Vol 12, No. 1, Juli 2012

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan yang akan peneliti kaji, dimana persamaan keduanya meneliti peran humas, dan perbedaanya Evawani mengkaji peran humas dalam membentuk citra pemerintah sedangkan peneliti akan mengkaji peran humas dalam membentuk opini publik di MAS Babun Najah.

Hasil penelitian yang ditulis oleh Patrea Reola Pramungkas dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Hubungan masyarakat Membangun Opini Publik dalam Pencitraan Lembaga Pendidikan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran humas sangat vital dalam lembaga pendidikan dalam bersaing dengan lembaga lain untuk mendapatkan kepercayaan harus dilakukan secara terus menerus dalam waktu yang lama sehingga terbentuk umpan balik informasi dari stakeholders sehingga simpatik antara opini publik terbentuk terhadap lembaga pendidikan yang dibentuk. Kekuatan dan keunggulan lembaga pendidikan harus dibangun dan ditunjukkan agar lembaga memiliki nilai lebih dari lembaga lain dalam menciptakan kesamaan (gagasan, pengertian, perilaku) merupakan kegiatan dasar kehumasan menjalankan fungsi-fungsi manajerial tertentu, sehingga akan mengikuti fungsi-fungsi manajerial lainnya sebagai tahapan selanjutnya. Strategi kehumasan dalam membangun citra lembaga adalah serangkaian cara berdasarkan situasi kondisional untuk membangun opini publik guna memperoleh citra yang baik bagi lembaga, mempertahankan program-programnya dan terarah.¹⁰

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang akan peneliti telita, dimana persamaannya adalah meneliti tentang cara membentuk opini publik yang bagus. Perbedaanya adalah Patrea meneliti tentang peran hubungan masyarakat

¹⁰ Journal Of Islamic Education Management, Patrea Reola Pramunngkas, “*Peran Hubungan masyarakat Membangun opini Publik dalam Pencitraan Lembaga Pendidikan*”. Vol 5, No. 1, 2020

di lembaga pendidikan secara umum, sedangkan peneliti meneliti peranan hubungan masyarakat secara spesifik di MAS Babun Najah.

Hasil penelitian yang ditulis oleh Nur Izza Afkarina dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Dalam Membentuk Publik *Opinion* Lembaga Pendidikan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *public relation* adalah strategi yang komprehensif dan terintegrasi mengenai kegiatan utama yang ada dalam suatu organisasi untuk menentukan keberhasilannya. Kegiatan komunikasi publik pada dasarnya berkaitan dengan sikap sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat. Komunikasi publik tidak hanya berpusat pada publik luar, tetapi bagaimana publik internal juga perlu diperhatikan. Mengenai hal ini opini publik dibuat oleh publik yang terpilih, dimana orang-orang yang akan berkarakter seperti itu memilih dan memilah apa yang ingin dikonsumsi dan diketahuinya.

Berdasarkan penelitian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang akan diteliti oleh peneliti. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang cara membentuk opini publik oleh hubungan masyarakat lembaga pendidikan. Perbedaannya adalah Izza meneliti tentang strategi komunikasi hubungan masyarakat sedangkan peneliti meneliti tentang peranan hubungan masyarakat dalam membentuk opini publik.¹¹

Hasil penelitian yang ditulis oleh Suci Wahyuni Multi dkk dalam jurnalnya yang berjudul “Fungsi Hubungan masyarakat dalam Menjalin hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi”. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa fungsi bagian kehumasan adalah membangun hubungan positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Humas merupakan jembatan antara pemerintah dengan masyarakat dalam

¹¹ Jurnal Idaarah, Bur Izza Afkarina, “*Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Dalam Membentuk Publik opinion Lembaga Pendidikan*”. Vol. 2. No. 1, Juni 2018

menyampaikan informasi atau berita. Dengan kata lain, hubungan eksternal antara publik dengan masyarakat harus baik, sehingga akan tercipta kerjasama yang baik.¹²

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang diteliti oleh peneliti, persamaannya adalah sama-sama mengkaji fungsi humas. Bedanya Suci mengkaji fungsi kehumasan dalam pemerintahan, sedangkan peneliti akan mengkaji fungsi kehumasan dalam lembaga pendidikan.

Hasil penelitian yang ditulis oleh Robby Adhitya dkk dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman” menjelaskan bahwa dalam melakukan pelaporan dan publikasi kehumasan Universitas Mulawarman masih belum optimal dan cenderung pasif. Tidak semua kegiatan dan pengumuman di tingkat universitas, lembaga, fakultas dan mahasiswa dapat dipublikasikan karena sumber daya manusia masih kurang. Selain itu, pelaksanaan tugas staf Humas Universitas Mulawarman lebih banyak menunggu instruksi atau arahan dari pimpinan (Kasubag), sehingga kurang inisiatif untuk mempublikasikan informasi terkait. Selama tiga tahun terakhir terjadi penurunan publikasi berita dikarenakan Humas Universitas Mulawarman tidak memiliki target berita harian dan tidak memiliki konten yang variatif seperti inovasi, opini, prestasi dan lain-lain. Hubungan media yang dilakukan humas Universitas Mulawarman juga dinilai belum luas dan cukup baik. Masih di level media lokal dan perjanjian kerjasama yang sudah lama tidak berjalan seperti kasus Kaltim Post.¹³

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang diteliti oleh peneliti. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang hubungan

¹² Suci wahyuni Multi dkk, “*Fungsi Hubungan masyarakat dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi*”, Jurnal Al Munir komunikasi dan Penyiaran Islam. Vol. 10, No. 2, 2019

¹³ Robby Adhitya, “*Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman*”. E-journal Ilmu Komunikasi. Vol 6, No. 1, 2018

masyarakat. Perbedaannya adalah Robby dkk meneliti tentang tugas pokok dan fungsi hubungan masyarakat di Universitas Mulawarman, sedangkan peneliti meneliti tentang peran hubungan masyarakat membangun opini publik di MAS Babun Najah.

Berdasarkan pada beberapa kajian terdahulu diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Hubungan masyarakat Membangun Opini Publik di MAS Babun Najah Banda Aceh. Dimana judul tersebut belum pernah diteliti oleh peneliti lainnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan peneliti tulis terdiri dari beberapa bab. Bab I pendahuluan, Bab II Kajian Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan dan Bab V Kesimpulan dan Saran. Bab – bab yang akan disajikan dalam penulisan skripsi ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian pada bab ini berisi tentang mekanisme peneliti yaitu mereduksi kegiatan peneliti secara berurutan mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ditutup dengan sistematika penulisan

Dalam bab II peneliti akan membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul “Peran Layanan Hubungan Masyarakat Membangun Opini Publik Di MAS Babun Najah”.

Pada bab III peneliti akan membahas metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian, subjek penelitian, lokasi penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data analisis data, uji keabsahan data, dan daftar pustaka, yang digunakan sehubungan dengan judul “Manajemen Layanan Hubungan masyarakat dalam Membangun Opini Publik Di MAS Babun Najah”.

Pada bab IV peneliti akan melakukan penelitian di MAS Babun Najah Banda Aceh. Penelitian tersebut dilaksanakan untuk menjawab rumusan masalah dan realita terjadi di lapangan. Kemudian temuan/hasil penelitian akan dibahas sesuai dengan teori yang digunakan terkait manajemen layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah banda Aceh.

Dalam bab V peneliti merangkum hasil penelitian berupa kesimpulan serta menawarkan beberapa saran yang dapat digunakan oleh madrasah terkait program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Dasar Hubungan Masyarakat

1. Pengertian Layanan Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat dapat di definisikan suatu proses yang secara *continue* upaya manajemen untuk mendapatkan itikad baik dan pemahaman pelanggan, karyawan, dan masyarakat luas. Kegiatan kehumasan atau kehumasan yang dirancang dan dioperasikan oleh suatu organisasi, meskipun pada hakikatnya memiliki kesamaan, namun dalam hal tertentu memiliki perbedaan yang disebabkan oleh organisasi yang berbeda.¹⁴

Istilah *relation* (dengan istilah jamak) adalah prinsip dari *Public relation* atau menyiratkan timbal balik atau komunikasi dua arah. Menurut Mexico dalam bukunya *Public Relations* adalah seni sekaligus ilmu sosial yang mencoba meneliti berbagai kecenderungan, meramalkan setiap akibat yang mungkin terjadi, memberikan masukan dan sasaran bagi pimpinan lembaga, dan menerapkan program-program tindakan yang telah direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat lembaga dan kepentingan khalayaknya.¹⁵

Sebuah organisasi yang anggotanya terdiri dari para pakar kehumasan ternama yang telah mengambil tiga definisi yang mereka anggap terbaik dari definisi-definisi yang disajikan:

- 1) Definisi J.C. Seidel, *Public relations Director, Devision of Housing, State of New York* berbunyi: “*Public relations* yaitu proses yang *continue* dari upaya manajemen untuk mendapatkan itikad baik dari pelanggan, karyawan, dan masyarakat pada umumnya; ke dalam dengan melakukan analisis dan perbaikan perbaikan diri, keluar dengan membuat pernyataan-pernyataan”.

¹⁴ Pelaksanaan Dakwah, “*Urgensi Publik Relation dalam Pelaksanaan Dakwah*”, (AlAshlah, 3.1: 2019). Hal 51.

¹⁵ Bur Izza Afkarina, “*Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Dalam Membentuk Publik opinion Lembaga Pendidikan*”. Jurnal Idaarah. Vol. 2. No. 1, Juni 2018

- 2) Definisi *W. Emerson Rock, Public relations Director, Colgate University* berbunyi: “*Public relations* merupakan tindak lanjut dari proses penetapan, penetapan pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan masyarakat atau kelompok agar masyarakat atau lembaga tersebut memperoleh kepercayaan dan itikad baik dari mereka. Kedua, pelaksanaan kebijakan, pelayanan dan sikap adalah untuk menjamin pemahaman dan apresiasi yang sebaik-baiknya”.
- 3) Definisi *Howard Bonham, Vice Chairman, American National Red Cross* menyatakan: “*Public relations* adalah seni untuk membangun pemahaman publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi, badan, lembaga, atau perusahaan”.¹⁶

Hubungan masyarakat adalah seni dan ilmu sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis tren, memprediksi hasil, menasihati pemimpin organisasi, dan melaksanakan program kegiatan yang direncanakan yang melayani kepentingan organisasi, kepentingan publik, dan masyarakat umum.¹⁷

Ruang lingkup hubungan masyarakat dapat dilihat berdasarkan ciri dan fungsinya seperti yang telah dijelaskan secara umum, dapat diklasifikasikan menurut jenis organisasinya yang secara garis besar adalah humas pemerintah, humas korporasi, dan humas internasional. Dengan demikian ruang lingkup publik menyangkut hubungan masyarakat internal dan publik eksternal yang ada kaitannya dengan instansi yang bersangkutan. Seperti hubungan manusia, hubungan masyarakat banyak dipraktikkan di berbagai organisasi untuk mendukung manajemen agar mencapai tujuannya secara efektif

¹⁶ Dakir, “*Manajemen Humas di Era Pendidikan Global*”. (Yogyakarta, K-Media: 2018). Hal 2

¹⁷ Zainal Mukarram. “*Manajemen Public Relation*”, (Bandung, Pustaka Setia: 2019) Hal 45

dan efisien. Pelaksanaan hubungan masyarakat lebih menitik-beratkan pada keterampilan membina hubungan manusia di dalam dan di luar organisasi sekaligus mencegah timbulnya masalah.¹⁸

Jadi, dapat disimpulkan bahwa, manajemen layanan kehumasan bidang pendidikan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan evaluasi serta pemberian umpan balik kepada lembaga mengenai program-program yang berkaitan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat secara langsung yang dapat bekerja sama dengan pihak sekolah yang (Komite sekolah) yang mempunyai tugas menjalin tugas dengan pelayanan masyarakat secara langsung.

2. Karakteristik Layanan Hubungan Masyarakat

Ada enam karakteristik hubungan masyarakat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya upaya komunikasi yang bersifat dua arah (*two-way communication*)
Komunikasi timbal balik dalam praktik hubungan masyarakat yang tertunda. Oleh karena itu, setiap upaya yang memungkinkan terjadinya arus timbal balik dapat disebut sebagai komunikasi hubungan masyarakat.
2. Sifatnya terencana
Sifat hubungan masyarakat yang terencana memiliki makna pengertian bahwa hubungan masyarakat merupakan aktivitas yang berkesinambungan, memiliki cara-cara, terintegrasi dengan bagian lain dan hasilnya nyata. Sehingga pekerjaan hubungan masyarakat harus menerapkan prinsip-prinsip manajemen.
3. Berorientasi pada organisasi/lembaga

¹⁸ Patrea Reola Pramungkas, "Peran Hubungan masyarakat Membangun Opini Publik Dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan". Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 5, No. 1, April 2020

Syarat penting dan harus dalam hubungan masyarakat adalah pemahaman yang tinggi terhadap visi, misi dan budaya organisasi/lembaga.

4. Sasarannya adalah publik

Sasaran hubungan masyarakat adalah publik yaitu suatu kelompok dalam masyarakat yang memiliki ciri-ciri dengan kepentingan yang sama. Dalam prakteknya, publik ini terbagi menjadi dua yaitu publik internal dan publik eksternal.

5. Performa

Efektivitas hubungan masyarakat berdasarkan aturan pelaksanaan yang sebenarnya. Tidak ada hubungan masyarakat yang akan mendapat itikad baik dan dukungan, jika organisasi tidak menanggapi masalah organisasinya.

6. Fungsi manajemen

Hubungan masyarakat menjadi efektif ketika menjadi bagian dari pengambilan keputusan kasus dari manajemen puncak.¹⁹

Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam membentuk sikap opini publik sebagai berikut, yaitu:

- *Ability to communications*; keahlian berkomunikasi
- *Ability to Organize*; keahlian managerial dan kepemimpinan
- *Ability on get with people*; keahlian sosialnya tinggi
- *Personality integrity* berkepribadian yang jujur.
- *Imagination*; banyak ide dan kreatif²⁰

¹⁹ Frida Kusumastuti. “*Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*”. (Jakarta Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia. Juli 2022.). Hal 14

²⁰ Bur Izza Afkarina, “*Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Dalam Membentuk Publik opinion Lembaga Pendidikan*”. Jurnal Idaarah. Vol. 2, No. 1, Juni 2018

Proses-proses pengelolaan hubungan masyarakat dapat dijabarkan sebagai berikut;

A. Menetapkan tujuan

- Penetapan tujuan hubungan masyarakat dilakukan dengan meninjau tujuan organisasi dan isu atau permasalahan yang dihadapi organisasi. Analisis isu dan permasalahan serta tujuan tersebut mendasari rumusan tujuan hubungan masyarakat. Contoh tujuan hubungan masyarakat: membangun komunikasi dengan orang tua siswa untuk mendorong peningkatan kualitas pembelajaran.
- Menetapkan sasaran
Dalam lingkup ini sasaran hubungan masyarakat adalah orang tua, guru, siswa (primer), dan masyarakat pada umumnya (sekunder).

B. Menetapkan strategi

Menentukan cara, metode, dan media komunikasi baik dengan target primer maupun sekunder.

C. Menyusun program kehubungan masyarakatan

- Menetapkan nama program & kegiatan
- Memerinci program dan kegiatan: jadwal, penanggung jawab, pelaksana, serta anggaran yang dibutuhkan.

D. Pelaksanaan / implementasi

Realisasikan rencana dan lakukan penyesuaian jika ada kendala dalam realisasi program.

E. Evaluasi

- Merupakan bagian dari melakukan perbaikan

- Hasil evaluasi sebagai (*review*) tinjauan ulang untuk program dan kegiatan hubungan masyarakat selanjutnya.²¹

3. Jenis-Jenis Kegiatan Hubungan Masyarakat pada Lembaga Pendidikan

Kegiatan humas secara umum terbagi menjadi dua, yaitu kegiatan humas eksternal dan kegiatan humas internal. Begitu pula dengan kegiatan hubungan kemasyarakatan di lembaga pendidikan, khususnya di madrasah.

1) Kegiatan Eksternal

Kegiatan ini selalu dikaitkan dan dipertunjukkan kepada masyarakat atau orang di luar madrasah. Ada dua kegiatan yang bisa dilakukan yaitu kegiatan tidak langsung dan kegiatan langsung atau tatap muka. Kegiatan tidak langsung yaitu kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan masyarakat tetapi kegiatan melalui perantara media tertentu, misalnya melalui televisi, radio, media cetak, pameran, dan penerbitan majalah. Kegiatan langsung atau tatap muka adalah kegiatan yang dilakukan secara langsung, misalnya pertemuan dengan komite sekolah, konsultasi tokoh masyarakat, dan melayani kunjungan tamu.²²

2) Kegiatan internal

Sasaran pelaksanaan program dalam kegiatan kehumasan internal adalah warga madrasah yaitu guru, tenaga kependidikan (administrasi), dan siswa. Pada prinsipnya, kegiatan internal bertujuan untuk:

- Memberi penjelasan terkait peraturan penyelenggaraan dan perkembangan madrasah.

²¹ Pandit Isbianti, “*Manajemen Hubungan masyarakat Madrasah...*”

²² Dakir, “*Manajemen Humas di Era Pendidikan Global*”. (Yogyakarta, K-Media:2018) Hal. 98

- Menerima saran dan pendapat warga madrasah yang berhubungan dengan pembinaan dan pengembangan sekolah.
- Memelihara hubungan harmonis dengan warga madrasah sehingga dapat tercipta kerjasama yang baik.²³

B. Fungsi Hubungan Masyarakat

1. Perencanaan Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan

Perencanaan adalah rangkaian kegiatan yang rasional dan sistemik dalam menentukan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Arti dari perencanaan yang diuraikan di atas mengandung arti; pertama, manajer/pemimpin berpikir dengan hati-hati terlebih dahulu tentang tujuan (tujuan) dan tindakan berdasarkan beberapa metode, rencana atau logika dan bukan berdasarkan perasaan. Kedua, rencana membahas tujuan organisasi dan menentukan prosedur terbaik untuk mencapainya. Ketiga, rencana merupakan pedoman bagi organisasi dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Rencana yang ideal adalah rencana yang disusun secara sistematis dan didasarkan pada fakta dan data secara konkrit untuk memastikan bahwa apa yang direncanakan benar-benar dapat tepat sasaran dengan lembaga. Sehingga kebutuhan perbaikan dan pengembangan kelembagaan dapat diarahkan secara jelas oleh para pelaku dalam bentuk perencanaan yang komprehensif berdasarkan kebutuhan lembaga.

24

²³ Dakir, “*Manajemen Humas di Era Pendidikan Global*”. (Yogyakarta, K-Media:2018) Hal. 99

²⁴ Fathul maujud. “*Implementasi fungsi-fungsi Manajemen dalam lembaga Pendidikan islam*”. Jurnal Penelitian Keislaman. Vol. 14. No.1 2018

Perencanaan pada hubungan masyarakat dapat digambarkan sebagai bentuk upaya awal dalam merancang, ide-ide, gagasan dalam mengatur program-program hubungan masyarakat yang akan dilaksanakan sebagai pembangun opini publik.

Selanjutnya manajemen perlu membagi program sesuai tupoksi masing-masing. Perlunya pembagian tugas berdasarkan *job desk*, maka dari itu mengatur juga bagian dari manajemen. Mengorganisasikan (*organizing*) adalah proses menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi tertentu dan menyatukan tugas dan fungsi dalam organisasi tersebut. Dalam prosesnya, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dilakukan secara jelas dan rinci berdasarkan bagian dan bidang masing-masing sehingga terjalin hubungan kerja yang sinergis, kooperatif, harmonis dan ritmis dalam mencapai tujuan yang telah disepakati.²⁵

Dengan demikian, berbagai tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang, semuanya memerlukan koordinasi dari seorang pemimpin. Koordinasi yang baik akan menghindari persaingan yang tidak sehat dan kebingungan dalam bertindak. Dengan arah yang baik, maka seluruh bagian dan personel dapat bekerja sama menuju satu arah, yaitu tujuan organisasi/lembaga.²⁶

2. Pelaksanaan Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan

Pelaksanaan atau pengimplementasian adalah proses pelaksanaan program agar dapat dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi serta proses pemberian motivasi agar semua pihak dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi. Fungsi pelaksanaan program meliputi:

²⁵ KH. U. Saefullah, “*Manajemen Pendidikan Islam*”, (Bandung: Pustaka Setia:2012), Hal. 22

²⁶ Fathul Maujud. “*Implementasi Hubungan.....*” *Journal Penelitian Keislaman*. Vol.14. No. 1 2018

- Melaksanakan proses kepemimpinan, pendampingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan
- Memberikan tugas dan pemaparan rutin terkait pekerjaan dan menjelaskan kebijakan yang ditetapkan lembaga.²⁷

Pelaksanaan (*actuating*) merupakan upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan berdasarkan perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian usaha. Pelaksanaan pekerjaan dan penggunaan alat serta partisipasi pegawai dalam melaksanakannya. Fungsi orientasi ini seperti kunci starter mobil, artinya mobil hanya bisa berjalan jika kunci starter sudah menjalankan fungsinya. Demikian juga proses manajemen, dapat dilakukan setelah fungsi direktif dilaksanakan.²⁸

Adapun pelaksanaan program pada manajemen hubungan masyarakat yaitu proses pengimplementasian seluruh program-program hubungan masyarakat yang melibatkan seluruh tenaga kerja dengan masyarakat guna membangun opini public sesuai dengan visi misi sekolah.

3. Evaluasi Hubungan Masyarakat Pada Lembaga Pendidikan

Evaluasi atau *Controlling* dan pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang berupaya melakukan evaluasi, melakukan koreksi terhadap segala sesuatu yang telah dilakukan oleh bawahan agar dapat diarahkan ke jalan yang benar sesuai dengan tujuan lembaga. Pengawasan, yaitu meneliti dan mengawasi agar semua tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada atau sesuai

²⁷ Zainal mukarrom, Hal. 106

²⁸ Mochamad nurcholiq, "Actuating Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist" Jurnal Evaluasi, Vol. 1. No. 2 September 2017

dengan uraian tugas masing-masing individu. Pengawasan dapat dilakukan secara vertikal maupun horizontal, atasan dapat mengontrol kinerja bawahannya, demikian pula bawahan dapat melakukan upaya untuk mengkritik atasannya secara santun. Metode ini juga dikenal sebagai sistem pemantauan bawaan. Pengawasan melekat lebih menitik beratkan pada kesadaran dan keikhlasan dalam bekerja.

Fungsi pengawasan yang baik adalah untuk memastikan bahwa suatu pekerjaan dapat diselamatkan dari kegagalan, sebelum hal ini benar-benar terjadi pemimpin harus memastikannya melalui pengawasan yang ketat. Dengan itu, pemimpin dapat mengukur capaian suatu program baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Tugas pimpinan sebagai pengawas dapat dilaksanakan secara operasional oleh kepala madrasah atau wakil kepala madrasah. Secara keseluruhan data yang diperoleh diaudit sehingga memudahkan proses penyelesaian permasalahan yang ditemukan di lapangan sesuai dengan data yang ada. Pengawasan dilakukan secara terus menerus untuk memastikan terlaksananya perencanaan organisasi yang berkesinambungan dan berkesinambungan.²⁹

Adapun evaluasi dalam hubungan masyarakat adalah proses pengontrolan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap program-program yang dirancang divisi hubungan masyarakat dalam membangun opini publik dan pelayanan masyarakat. Evaluasi ini menjadi acuan program-program hubungan masyarakat yang telah dilaksanakan serta menjadi acuan perbaikan dalam merancang program-program selanjutnya.

C. Konsep Dasar Opini Publik

1. Pengertian Opini Publik

Berdasarkan Etimologi (Etimologi: ilmu asal usul kata) Opini publik merupakan terjemahan dari kosakata bahasa Inggris, yaitu opini publik. Dilihat dari sudut asal kata

²⁹ Fathul Maujud. “Implementasi fungsi-fungsi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam”. Jurnal Penelitian Keislaman. Vol. 14. No.1 2018

(Etimologi), *Public Opinion* berasal dari bahasa latin yaitu *opinion dan publis*. *Opinary* berarti berpikir atau menebak. Dalam bahasa Inggris juga mengandung arti *option dan hope* yang juga berasal dari bahasa latin yaitu *option*. Sedangkan *publish* memiliki arti milik masyarakat luas.³⁰

Opini adalah penerapan bahasa asing (pendapat), yaitu tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu persoalan yang diungkapkan dengan kata-kata (*intangible*), baik berupa pendapat tertulis maupun lisan. Bisa juga perilaku, sikap, pandangan dan tanggapan dan sebagainya. Pendapat dapat diungkapkan secara aktif dan pasif, secara verbal (lisan) dan baik secara terbuka melalui ungkapan kata-kata yang dapat diartikan secara jelas, maupun melalui pilihan kata yang halus atau diungkapkan secara tidak langsung, dan dapat diartikan secara konotatif atau perseptual (pribadi). Pendapat dapat diungkapkan melalui perilaku, gerak tubuh, ekspresi wajah atau bahasa tubuh atau dalam bentuk simbol tertulis. Istilah publik memiliki arti sempit yang mewakili kelompok atau khalayak tertentu/terbatas sebagai objek sasaran. Publik adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada hal yang sama, mempunyai minat dan ketertarikan yang sama. Publik berinteraksi secara tidak langsung melalui sarana komunikasi, percakapan pribadi berantai, rumor, surat kabar, radio, televisi dan film.³¹

Menurut Emory Begardus opini publik adalah hasil pengintegrasian opini berdasarkan musyawarah yang dilakukan dalam masyarakat demokratis. Opini publik bukanlah jumlah total dari opini individu yang dikumpulkan, sehingga bermakna:

- a) Opini publik itu bukan merupakan kata sepakat (*senstemimig, unanimous*)

³⁰ Chelsy Yesicha, *Pengertian Opini Publik ...*

³¹ Suhana. “*Karakteristik opini publik*”. Journal repository.uir.ac.id, 2017

- b) Bukan jumlah pendapat yang dihitung “numerik”, yaitu berapa banyak orang yang ada di masing-masing pihak, sehingga pendapat terbanyak dapat disebut pendapat umum.
- c) Opini publik hanya dapat berkembang di negara demokrasi, yaitu adanya kebebasan bagi setiap individu untuk menyatakan pendapatnya secara lisan, tulisan, gambar, tanda dan simbol lain yang dapat dipahami. Kebebasan mengeluarkan pendapat dalam masyarakat tidak akan lepas dari sistem pers yang dianut oleh masyarakat itu sendiri. Di negara demokrasi ada “kebebasan pers”, sehingga opini yang diungkapkan oleh publik dapat dikembangkan atau disebarluaskan melalui pertemuan (termasuk radio, film dan televisi bahkan fotografi).

William Albig berpendapat bahwa opini publik merupakan hasil interaksi antara individu dengan individu dalam kelompok manapun. Artinya opini publik muncul karena adanya interaksi antar individu yang mengemukakan pendapatnya.³²

2. Karakteristik Opini Publik

Opini publik merupakan kesepakatan yang diawali dengan sikap individu terhadap suatu isu yang masih menjadi tanda tanya, Seitel menyatakan bahwa sikap didasarkan pada beberapa ciri yaitu:

- Elemen pribadi, fisik, emosional individu termasuk kondisi, usia, dan status sosial.
- Budaya, lingkungan dan gaya hidup di daerah tertentu, seperti orang Jepang, berbeda dengan orang Amerika atau pedesaan di Amerika.

³² Abdurrachman.(2001:51)

- Pendidikan, tingkat dan kualitas pendidikan seseorang.
- Keluarga (*people's proof*), seperti akar rumput seseorang
- Agama, suatu sistem kepercayaan tentang ketuhanan atau hal-hal gaib.
- Tingkat sosial, kedudukan dalam masyarakat, perubahan status sosial seseorang
- Ras, etnis/asal etnis.³³

Opini publik adalah kumpulan gambar yang diciptakan oleh proses komunikasi. Gambaran tentang sesuatu akan menimbulkan banyak interpretasi terhadap peserta komunikasi. Rudi Panuju menegaskan bahwa perbedaan pendapat masyarakat disebabkan oleh beberapa faktor:

- Faktor Psikologis
Tidak ada kesamaan antara satu individu dengan individu lainnya, yang ada hanyalah kesamaan yang memiliki banyak perbedaan. Perbedaan antara individu berbeda dalam bentuk dan cara menanggapi rangsangan atau rangsangan yang datang kepadanya. Perbedaan faktor psikologis menyebabkan interpretasi terhadap realitas yang sama menghasilkan kata kunci yang berbeda.
- Faktor Sosiologi Politik
 - a. Opini publik menunjukkan citra superioritas
 - b. Opini publik menunjukkan partisipasi individu untuk tindakan tertentu
 - c. Opini publik terkait dengan citra, rencana, dan operasi (tindakan)
 - d. Opini publik sesuai dengan kehendak rakyat
 - e. Opini publik identik dengan hegemoni ideologis
- Faktor Budaya

³³ E-jurnal, *Pengertian Opini Publik ...*

Budaya adalah seperangkat nilai yang digunakan untuk mengatur, memelihara kehidupan, melindungi dari gangguan internal dan eksternal, serta mengembangkan kehidupan manusia. Nilai-nilai yang dikumpulkan dalam sistem budaya oleh individu dapat dijadikan sebagai identitas sosial atau dijadikan ciri keanggotaan dalam komunitas budaya tertentu.

- Faktor Media Massa

Interaksi antara media dengan institusi masyarakat akan menghasilkan produk berupa konten media. Oleh khalayak, konten media diubah menjadi ide-ide makna. Apa yang dihasilkan dari proses penyandian pesan ditentukan oleh norma-norma yang berlaku dalam masyarakat, pengalaman masa lalu individu, kepribadian individu, dan selektivitas penafsiran.³⁴

D. Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Pada Lembaga Pendidikan

Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan tanggung jawab pendidikan, terutama dalam mempersiapkan peserta didik menjadi sasaran yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, tangguh, kreatif, mandiri, demokratis, dan profesional dalam bidangnya masing-masing. Menyadari hal tersebut, pemerintah melakukan perbaikan sistem pendidikan yaitu dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diikuti dengan penyempurnaan Undang-Undang Sisdiknas yang secara langsung mempengaruhi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pendidikan. Jika sebelumnya pengelolaan pendidikan merupakan kewenangan pusat dengan paradigma

³⁴ Suhana. “*Karakteristik opini publik*”. Journal repository.uir.ac.id, 2017

top down atau sentralisasi, maka dengan berlakunya undang-undang ini kewenangan beralih kepada pemerintah daerah kota dan kabupaten dengan paradigma *bottom up* atau desentralisasi dalam bentuk pemberdayaan sekolah. Untuk itu diperlukan paradigma baru dalam manajemen pendidikan. Dalam hal ini, berbagai pihak telah mengkaji dan melihat perlunya penerapan manajemen berbasis sekolah yang memberikan otonomi seluas-luasnya kepada sekolah dan pelibatan masyarakat dalam kerangka kebijakan pendidikan nasional.³⁵

Hubungan masyarakat dan lembaga pendidikan merupakan sarana yang sangat berperan penting dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Masyarakat dan lembaga pendidikan mempunyai hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan atau pendidikan secara efektif dan efisien. Di sisi lain, lembaga pendidikan juga harus memenuhi pencapaian tujuan atau memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan pendidikan. Pengaruh masyarakat terhadap lembaga pendidikan dirasakan sangat kuat dan juga mempengaruhi individu yang berada di lingkungan lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu hubungan ini sangat perlu diperhatikan, dalam meningkatkan dan meningkatkan hubungan kerjasama antara masyarakat dan lembaga pendidikan yaitu dengan melibatkan orang tua, dan masyarakat serta permasalahan yang muncul dan bagaimana cara penyelesaian permasalahan tersebut.³⁶

Peranan layanan hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan menurut Dozier & Broom dalam Rosady Ruslan, dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:

- 1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

³⁵ Zainal Mukarram. *Manajemen Public Relation*, (Bandung, Pustaka Setia: 2019). Hal. 292

³⁶ Zainal Mukarram. *Manajemen Public Relation*, (Bandung, Pustaka Setia: 2019) Hal. 293

Praktisi Humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi untuk dapat membantu mendapatkan solusi yang tepat atas permasalahan hubungan internal dengan publik (humas) yang sedang atau akan dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan.

2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi humas harus mampu berperan sebagai komunikator atau mediator untuk membantu manajemen dalam hal mendengar apa yang menjadi harapan dan keinginan publik dan sebaliknya, sehingga dapat tercipta saling pengertian, kepercayaan, respek, dukungan dan toleransi yang baik dari keduanya belah pihak.

3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peran humas adalah membantu pimpinan perusahaan baik sebagai penasihat (*adviser*) terhadap proses pengambilan keputusan/pelaksanaan tindakan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi secara rasional dan profesional.

4) Teknisi Komunikasi (*Communications Technician*)

Peranan ini menjadikan humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau biasa dikenal dengan *methode of communication in organization*.³⁷

Fuad ihsan menjelaskan bahwa manfaat hubungan timbal balik antara sekolah dan masyarakat, antara lain berikut;

a. Bagi masyarakat

³⁷ Dakir, "Manajemen Humas di Era Pendidikan Global". (Yogyakarta, K-Media: 2018). Hal 93

Manfaat resiprositas bagi masyarakat dijelaskan sebagai berikut;

- 1) Adanya pendampingan dari tenaga-tenaga terdidik di bidangnya sehingga dapat memperlancar pembangunan di masyarakat yang bersangkutan
 - 2) Masyarakat akan dapat secara terbuka menceritakan realita yang ada di masyarakat kepada pendidik yang datang/berada di masyarakat
 - 3) Meningkatkan cara berpikir, bersikap dan bertindak yang lebih maju terhadap program pemerintah di masyarakat
 - 4) Masyarakat lebih mengenal fungsi sekolah sebagai pengembangan sehingga mereka juga memiliki sekolah tersebut
 - 5) Masyarakat termotivasi untuk maju dalam berbagai bidang kehidupan berkat kerjasama antara masyarakat dengan sekolah.
- b. Bagi sekolah

Manfaat resiprositas sekolah antara lain sebagai berikut;

- 1) Sekolah mendapat masukan dalam menyempurnakan dan meningkatkan pendidikan atau pengajaran atau PBM, sebagai hasil interaksi sekolah dengan masyarakat
- 2) Memberikan pengalaman langsung dan praktis kepada siswa dalam berbagai cara pendekatan masalah.
- 3) Memahami dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pada masa pembangunan ini. Didorong untuk lebih memahami berbagai aspek masyarakat
- 4) Memanfaatkan sumber-sumber dari masyarakat
- 5) Sekolah sering mendapat bantuan dari masyarakat, baik berupa ide, dana, fasilitas, dll

- 6) Memanfaatkan masyarakat sebagai laboratorium sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau mata pelajaran tertentu.³⁸

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kehumasan di lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

- Humas di lembaga pendidikan berperan dalam mengidentifikasi dan menganalisis opini yang berkembang baik di lingkungan lembaga pendidikan maupun di masyarakat.
- Humas di lembaga pendidikan berperan sebagai penghubung komunikasi antara sekolah/lembaga pendidikan dengan masyarakat/masyarakat.
- Humas di lembaga pendidikan berperan dalam membina hubungan yang harmonis antara publik internal, publik eksternal dan media massa sehingga tercipta dan membangun citra dan reputasi yang positif.

Dapat disimpulkan bahwa layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sekolah atau madrasah (*people proof*). Pengelolaan layanan hubungan masyarakat agar dapat memfungsikan manajemennya dengan baik dalam menjalin relasi serta membangun opini publik yang baik dengan masyarakat. Sekolah atau madrasah harus tetap dipercaya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas baik, unggul, dan mampu menciptakan dan menghasilkan *output* yang mampu menghadapi tantangan zaman dengan memberikan pelayanan terbaiknya dengan program-program yang telah dirancang. Karena, jika hanya perancangan programnya saja yang bagus tanpa adanya pelayanan yang baik, itu semua tidak akan berjalan sesuai harapan, sepatutnya disertai dengan pelayanan yang baik pula.

³⁸ Ihsan, Fuad, “*Dasar-dasar Kependidikan*”, (Jakarta: Rineka Cipta) Hal. 35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh peneliti, misalnya persepsi, perilaku, peristiwa, tindakan dan sebagainya. Secara umum dan deskriptif dalam kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu yang dialami dan dengan memanfaatkan metode alami. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode yang berfokus pada permasalahan terkini, kemudian dianalisis untuk mendapatkan data tentang peran humas dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah.

Bodgan dan Taylor menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara individual *holistic*.³⁹

Jenis data yang diperoleh dalam tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah, “data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan melalui wawancara (*interview*) yang dapat dilakukan oleh peneliti”.⁴⁰ Data primer merupakan hal yang sangat pokok pembahasan sebuah penelitian, dengan demikian, yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara dengan kepala madrasah, wakil kepala hubungan masyarakat, dan masyarakat.

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan peneliti dalam penyusunan penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari data dokumentasi dan wawancara,

³⁹ Basrowi, “*Memahami Penelitian Kualitatif*”. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), Hal. 21

⁴⁰ Lexy.j. Moelong, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya:2006), Hal. 153

dengan menggunakan data tersebut maka pembahasan dan penelitian dalam skripsi ini akan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai.⁴¹

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman umum tentang realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan sebelumnya, tetapi diperoleh setelah menganalisis fakta dan realitas sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis ini, ditarik kesimpulan berupa pemahaman abstrak terhadap fakta.⁴²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai lokasi yang ingin diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan di dalam skripsi. Adapun lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di sebuah lembaga pendidikan Aceh yaitu MAS Babun Najah yang berada di Jln. Kebun Raja, Desa Doy, Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh, Prov. Aceh.

C. Subjek Penelitian

Subjek yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala bidang hubungan masyarakat, dan masyarakat. Alasan pemilihan subjek tersebut karena subjek tersebut berkaitan dengan penjelasan judul Skripsi dan dapat memberikan pengetahuan dan bisa menjawab permasalahan peneliti terkait peran hubungan masyarakat membangun opini publik di MAS Babun Najah.

⁴¹ Lexy.j. Moelong, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya:2006), Hal. 153

⁴² Basrowi, “*Memahami Penelitian Kualitatif*” (Jakarta: Rineka Cipta:2008), Hal.

D. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian, yaitu penelitian kualitatif, maka kehadiran peneliti mutlak dibutuhkan karena peneliti sebagai instrumen utama. Instrumen utama yang dimaksud disini adalah peneliti sekaligus sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran data, dan pada akhirnya dia akan menjadi pelapor hasil penelitian dan menyimpulkan hasil yang didapatnya. Peneliti bekerja sama dengan wakil kepala hubungan masyarakat di MAS Babun Najah. Dalam hal ini peneliti langsung kelapangan yang menjadi objek penelitian untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian.

Kehadiran peneliti disini sangat penting karena peneliti tidak dapat diwakilkan oleh pihak manapun. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Apabila terjadi sesuatu hal yang menyebabkan peneliti tidak dapat hadir, maka penelitian diberhentikan sementara sampai peneliti dapat hadir kembali. Peneliti tidak dapat memungkiri kekurangan yang peneliti miliki, sehingga dalam rangka melakukan proses penelitian ini, peneliti juga mengajak rekan sejawat untuk membantu peneliti dan juga wakil kepala bidang kehumasan yang juga membantu peneliti saat melakukan observasi dan pengumpulan data. dalam melakukan proses penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri kemudian untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala atau fenomena yang terdapat pada suatu objek penelitian. Dalam menggunakan metode observasi, cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko observasi sebagai instrumennya. Format yang dikompilasi berisi item

tentang peristiwa atau perilaku yang dijelaskan akan terjadi. Peran yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat.⁴³

Sutrisno hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar.⁴⁴

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung ke MAS Babun Najah Banda Aceh.

2) Wawancara

Wawancara (*interview*) dapat didefinisikan sebagai kegiatan percakapan dua pihak dengan tujuan tertentu. Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada pengelolaan. Secara garis besar ada dua macam pedoman wawancara yaitu pedoman wawancara tidak terstruktur dan pedoman wawancara yang terstruktur. Pedoman wawancara yang tidak terstruktur yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Tentu saja kreativitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan jenis pedoman ini lebih banyak tergantung dan pewawancara. Pewawancaralah sebagai pengemudi jawaban responden. Jenis wawancara ini cocok untuk penelitian kasus. Dan jenis kedua adalah pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda v (*check*) pada nomor yang sesuai.⁴⁵

⁴³ Sandu siyoto, “*Dasar Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing: 2015) Hal. 75

⁴⁴ Basrowi, “*Memahami Penelitian Kualitatif*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), Hal. 23

⁴⁵ Sandu siyoto. “*Dasar Metodologi Penelitian*”. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing: 2015) Hal. 77

Pada tahap wawancara ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kepala Madrasah, Waka Hubungan masyarakat dan Komite Madrasah di MAS Babun Najah Banda Aceh.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, leger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini tidak begitu susah, artinya apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.⁴⁶

Pada tahap dokumentasi ini peneliti mendapatkan langsung terkait bukti-bukti berupa notulen rapat, agenda dan lain-lain dari waka hubungan masyarakat.

Lembaran observasi, dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu di MAS Babun Najah untuk mendapatkan data tentang Manajemen Layanan Hubungan masyarakat dalam Membentuk Opini Publik.

Lembaran wawancara, dalam penelitian peneliti melakukan wawancara langsung dengan kepala madrasah, wakil kepala hubungan dan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh terkait instrument pertanyaan yang telah peneliti susun.

Lembaran dokumentasi, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara mengambil informasi yang didapatkan dari dokumentasi-dokumentasi.

F. Analisis Data

Langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar

⁴⁶ Sandu Siyoto. *“Dasar Metodologi Penelitian”*. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing: 2015) Hal. 78

sehingga dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data tersebut. Pengelolaan data atau analisis data merupakan tahapan yang sangat penting dan menentukan. Karena pada tahap ini data diolah dan dimanfaatkan sedemikian rupa hingga berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang diinginkan dalam penelitian.⁴⁷

Huberman, mengemukakan bahwa aktifitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sehingga datanya jenuh. Kejenuhan data di tandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Analisis data kualitatif huberman terdapat tiga tahap:

a. Tahap reduksi data

Peneliti dituntut harus memiliki dan menguasai kemampuan berfikir sensitif dengan kecerdasan, keluasaan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dikelompokkan dan disusun agar dapat merangkum data-data penting atau tidak penting. Peneliti mengelompokkan dan mengkategorikan data sesuai dengan temuan yang didapatkan di lapangan.

b. Tahap penyajian data

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun, dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang telah dikelompokkan atau dirangkumkan secara spesifik dan jelas sesuai dengan jawaban atau hasil yang diperoleh di lapangan. Peneliti akan memproses hasil wawancara dengan setiap responden yaitu dengan kepala madrasah, wakil kepala

⁴⁷ Suharmin Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rieneka,1991) Hal. 102

bidang hubungan masyarakat dan masyarakat. Semua informasi ini akan diurut dan dianalisis untuk memetakan jawabanyang terperinci, terstruktur serta mampu menjawab pertanyaan penelitian.

c. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi hasil penelitian

Penarikan kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada, temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap menjadi jelas setelah diteliti.⁴⁸

Setelah melakukan penyajian data, peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan penelitian. Hasil kesimpulan yang didapatkan diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian dibuktikan dengan dokumen dan data kongkrit di lapangan.

G. Uji Keabsahan Data (referensi)

Dalam penelitian ini, pengecekan keabsahan data peneliti didasarkan pada kriteria tertentu, untuk memastikan reliabilitas data yang peneliti peroleh melalui penelitian. Kriteria keabsahan data yang akan peneliti lakukan seperti yang direkomendasikan oleh Lincoln dan Guba, ada tiga macam kriteria yaitu:

a. Kredibilitas

Kredibilitas data dilakukan untuk membuktikan data yang berhasil peneliti kumpulkan sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Untuk mencapai skor kredibilitas, peneliti menggunakan beberapa teknik triangulasi sumber, metode dan teori, pengecekan anggota, kehadiran peneliti di

⁴⁸ Huberman M. A, "*Qualitive data analysis edisi revisi*", (London: Sage Publication, 2003) Hal. 100

lapangan, diskusi dengan rekan kerja, pengamatan terus menerus dan pengecekan kecukupan referensi.

Triangulasi metode juga dilakukan peneliti dengan cara membandingkan data atau informasi yang peneliti kumpulkan dari observasi partisipan, kemudian dibandingkan dengan data hasil wawancara mendalam dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan data tersebut. Sedangkan peneliti melakukan triangulasi teori dengan mengacu pada beberapa teori yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu peran humas dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh.

b. Transferabilitas

Transferabilitas adalah kriteria untuk memenuhi bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam konteks tertentu dapat digunakan atau dipindahkan ke konteks atau setting lain.

c. Depentabilitas

Penelitian ini digunakan peneliti untuk berhati-hati terhadap kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan data agar data tersebut dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Konsep ketergantungan (*dependence*) lebih luas karena dapat memperhitungkan segala sesuatu.

d. Konfirmabilitas

Kriteria tersebut peneliti gunakan untuk menilai hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan cara mengecek data atau informasi. Pendekatan *confirmability* lebih mengacu pada karakteristik data yang menekankan opini publik yang dibentuk oleh program-program kehumasan. Upaya ini bertujuan untuk memperoleh kepastian bahwa data yang peneliti peroleh

benar-benar objektif, bermakna, dapat dipercaya, faktual dan dapat dipastikan kebenarannya.⁴⁹



⁴⁹ Linclon, Yvonna S. & Guba, Egon B, *Naturalistic, Inquiry*, (New Delhi: Sage Publications Inc 1985),Hal. 289-331.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Madrasah

Berdasarkan hasil pengamatan di MAS Babun Najah Banda Aceh pada tanggal 08 s/d 15 Februari 2023, hasil pengamatan yang diperoleh sebagai berikut:

Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah didirikan pada tanggal 28 April 1994 sesuai dengan Piagam Pendirian Madrasah yang dikeluarkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh. Madrasah ini adalah madrasah Swasta yang bernaung di bawah Yayasan Pesantren Babun Najah. Madrasah berbentuk *Boarding School* atau yang lebih dikenal dengan Dayah Terpadu. Dikatakan *Boarding School* karena siswanya diasramakan, sementara dikatakan Dayah Terpadu karena madrasah ini berada di bawah Yayasan Pesantren Babun Najah yang bergerak dalam bidang Pendidikan Dayah, oleh karena itu Madrasah berbentuk Dayah Terpadu, karena melaksanakan pendidikan formal di bawah Kementerian Agama dan Dinas Pendidikan Dayah.

Selama pendirian Madrasah ini telah mengalami pergantian kepala Madrasah sebanyak 5 kali. Adapun periode kepala madrasah adalah sebagai berikut:

1. Drs. M. Husen dari tahun 1994 sampai dengan tahun 1998
2. Drs. Sulaiman Hasan dari tahun 1999 sampai dengan tahun 2014
3. Muzakkir, S. Pd, M. Si dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017
4. Sri Rahmadani, MA dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019
5. Siti Aisyah, S. Pd. I dari tahun 2019 sampai dengan sekarang.

Sejak pendirian sampai dengan sekarang madrasah telah mengalami pertumbuhan yang sangat baik, ditinjau dari segi jumlah peserta didik yang terus

meningkat, sarana dan prasarana terus disempurnakan sesuai dengan kebutuhan madrasah, dan dewan pengajar yang semakin baik dan telah memiliki 11 orang guru yang berstatus PNS, yang sudah memiliki sertifikat pendidik berjumlah 9 orang guru. Di samping itu memiliki sebanyak 34 orang guru non PNS, yang sudah memiliki sertifikat pendidik berjumlah 1 orang guru.⁵⁰

Profil MAS Babun Najah Banda Aceh

1. Nama Madrasah : MAS Babun Najah
2. Nomor statistik Madrasah : 10113773
3. Akreditasi Madrasah : A
4. Alamat lengkap Madrasah: Desa Doi, Ulee Kareng, Banda Aceh, Aceh
5. Nama kepala sekolah : Siti Aisyah, S. Pd. I
6. Nama yayasan : Pondok Pesantren Modern Babun Najah
7. Alamat yayasan : Desa Doi, Ulee Kareng, Banda Aceh, Aceh
8. Nomor Telepon : 0852-6008-9408
9. Alamat Website : <https://masbabunnajah.sch.id/>
10. Alamat Email : babun_najah@yahoo.com
11. Facebook : Babun najah Islamic Boarding school
12. Instagram : @pesantrenmodernbabunnajah

Visi Misi Madrasah

❖ Visi Madrasah

Adapun yang menjadi Visi Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah adalah:

Visi Madrasah Aliyah Babun Najah adalah: “Unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Berwawasan Qur’ani, Kompetitif dan Berakhlak Mulia”.

❖ Misi Madrasah

⁵⁰ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

Untuk mencapai Visi Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah, disusunlah Misi Madrasah sebagai berikut:

1. Mewujudkan Lembaga pendidikan swasta yang bermutu.
2. Mencetak generasi bangsa yang berakhlakul karimah dan memiliki kompetensi yang tinggi.
3. Mewujudkan lulusan yang memiliki wawasan luas, kemandirian dan ketrampilan sesuai dengan perkembangan zaman.
4. Menyelenggarakan pendidikan tahsin dan tahfiz Al-Qur`an.
5. Mewujudkan siswa/siswi berprestasi dan berdaya saing dalam tataran lokal, nasional, bahkan global.⁵¹

2. Tujuan Madrasah

Tujuan madrasah sebagai bagian dari tujuan pendidikan nasional adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Secara lebih rinci tujuan Madrasah Aliyah Babun Najah adalah sebagai berikut:

- a. *Output* memiliki keunggulan dalam hal:

Output yang dimaksud meliputi: 1) Keimanan dan ketaqwaan pada Tuhan Yang Maha Esa sebagai madrasah yang berciri khas Islam, Nasionalisme dan Patriotisme yang tinggi. 2) Wawasan IPTEK yang mendalam dan luas. 3) Motivasi dan komitmen yang tinggi untuk mencapai prestasi dan memiliki kepribadian yang kokoh dengan melibatkan peran serta lingkungan masyarakat. 4) Kepekaan sosial dan

⁵¹ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

- kepedulian. 5) Disiplin yang tinggi yang ditunjang oleh kondisi fisik yang prima.
- b. Secara institusional menjadikan madrasah yang mampu menyelenggarakan pendidikan professional dan berkualitas
 - c. Meningkatkan program ekstrakurikuler dengan mewajibkan pramuka bagi seluruh siswa, agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan bakat dan minat peserta didik sebagai salah satu sarana pengembangan diri peserta didik
 - d. Mewujudkan peningkatan kualitas lulusan yang memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang seimbang, serta meningkatkan jumlah lulusan yang melanjutkan ke perguruan tinggi
 - e. Menyusun dan melaksanakan tata tertib dan segala ketentuan yang mengatur operasional warga madrasah
 - f. Meningkatkan kualitas semua Sumber Daya Manusia baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik yang dapat berkompetisi, baik lokal maupun global.
 - g. Tercapainya lingkungan madrasah yang bersih, asri dan nyaman untuk pembelajaran.⁵²

3. Kondisi Madrasah

Berikut ini akan dipaparkan kondisi pada Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah.⁵³

a. Keadaan Guru

Jumlah guru yang bertugas di Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah

⁵² Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

⁵³ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

No	Keadaan Guru	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Guru PNS	2	9	11
2	Guru Tidak Tetap (GTT)	13	21	34
3	Guru Kontrak		1	1
Jumlah Total		15	31	46

b. Karyawan / Pegawai Tata Usaha

Jumlah Karyawan/ Pegawai Tata Usaha yang bertugas pada Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah.⁵⁴

Nomor	Keadaan Pegawai	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pegawai PNS	-	-	-
2	Pegawai Honor	2	3	5
3	Pesuruh Tidak Tetap	1		1
Jumlah Total		3	2	6

⁵⁴ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

c. **Peserta Didik**

Jumlah siswa Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah tahun pelajaran 2021/2022 secara keseluruhan berjumlah 486 siswa. Mereka terbagi dalam 18 rombel (kelas X enam rombel, Kelas XI enam rombel dan kelas XII enam rombel), dengan rincian sebagai berikut:⁵⁵

REKAPITULASI DATA KELAS (REAL)					
MA SWASTA BABUN NAJAH BANDA ACEH					
SEMESTER GENAP- TAHUN PELAJARAN 2022/2023					
UPDATE : 20 Februari 2023					
NO	KELAS	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JURUSAN	JUMLAH
1	X MIA 1		25	IPA	
2	X MIA 2	26		IPA	
3	X MIA 3		28	IPA	
4	X MIA 4	26		IPA	
JUMLAH		52	53		105
5	X IPS 1		25	IPS	
6	X IPS 2	30		IPS	
JUMLAH		30	25		55
TOTAL		82	78		160
1	XI MIA 1		29	IPA	
2	XI MIA 2	26		IPA	
3	XI MIA 3		26	IPA	
4	XI MIA 4	24		IPA	
JUMLAH		50	55		105
5	XI IPS 1		22	IPS	
6	XI IPS 2	27		IPS	
JUMLAH		27	22		49
TOTAL		77	77		154
1	XII MIA 1		22	IPA	
2	XII MIA 2	26		IPA	
3	XII MIA 3		17	IPA	
4	XII MIA 4	20		IPA	
JUMLAH		46	39		85
5	XII IPS 1		24	IPS	
6	XII IPS 2	21		IPS	
JUMLAH		21	24		45
TOTAL		67	63		130
GRAND TOTAL				IPA	295
				IPS	149
		226	218		444

d. **Penerapan Kurikulum**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, pemerintah menaplikasikan berbagai cara, salah satunya dengan mengembangkan kurikulum

⁵⁵ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

baru. Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah saat ini menggunakan kurikulum 2013 untuk kelas X, XI dan XII. Titik berat kurikulum 2013 adalah mendorong siswa agar mampu observasi, bertanya, bernalar, dan mengkomunikasikan apa yang mereka peroleh pada pembelajaran. Sehingga siswa lebih aktif selama proses pembelajaran. Sedangkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) mengacu pada standar nasional pendidikan untuk menjamin pencapaian tujuan pendidikan nasional. Standar pendidikan nasional terdiri atas, standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan.⁵⁶

Dua dari kedelapan standar nasional pendidikan tersebut, yaitu Standar Isi (SI) dan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) merupakan acuan utama bagi satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum. Adapun MA Swasta Babun Najah mempunyai dua program yaitu Program MIPA, dan Program IIS. Selain itu siswa-siswi MA Swasta Babun Najah diberikan program pengembangan bakat-minat setiap hari Jum'at dan Sabtu di akhir jam pelajaran, seperti Fahmil dan Syarhil Qur'an, Muhadasah, Conversation, Debat Bahasa Arab dan Bahasa Inggris, Khat, Qiraatul Kutub dan Tata Busana.⁵⁷

4. Sarana dan Prasarana Madrasah

Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah merupakan madrasah di bawah kepengawasan Departemen Agama. Madrasah terletak di Desa Doy Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh, lebih kurang 3 Kilometer dari Ibu Kota Provinsi Aceh dan dari Pusat Kota Banda Aceh. Letak madrasah yang

⁵⁶ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

⁵⁷ Hasil Observasi di MA Swasta Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 08 Februari 2023

sangat strategis tersebut menambah minat dari pelajar untuk belajar pada madrasah ini. Suasana alam yang tenang jauh dari kebisingan dan tidak terlalu dekat dengan jalan utama, menjadikan madrasah ini sebagai tempat yang nyaman untuk belajar.⁵⁸

Adapun batas-batas lokasinya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah selatan dibatasi oleh Desa Lamglumpang
2. Sebelah timur dibatasi oleh Jalan Kebon Raja/ Desa Iee Masen Ulee Kareng
3. Sebelah utara dibatasi oleh perumahan penduduk Desa Doy
4. Sebelah barat dibatasi oleh perumahan penduduk Desa Doy

MA Swasta Babun Najah dibangun di atas areal tanah seluas 9.565 m². Memiliki gedung yang cukup memadai, yang terdiri dari:⁵⁹

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
2	Ruang Belajar Teori	18	Baik
3	Ruang Guru	1	Baik
4	Ruang Tata Usaha	1	Baik

⁵⁸ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

⁵⁹ Hasil Observasi di MA Swasta Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 08 Februari 2023

5	Ruang Perpustakaan	1	Baik
6	Ruang Laboratorium MIPA	1	Baik
7	Ruang Laboratorium Komputer	1	Baik
8	Ruang Bimpen/ OSIM	1	Baik
9	Ruang WC siswa	44	Baik
10	Ruang WC guru	2	Baik
11	Ruang UKS	1	Baik
12	Tempat Ibadah (Mesjid)	1	Baik
13	Dapur	1	Baik
14	Kantin	1	Baik
Jumlah		40	

5. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Madrasah

Adapun data Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada MA Swasta Babun Najah adalah sebagai berikut:⁶⁰

a) Data Pendidik MA Swasta Babun Najah

⁶⁰ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

Daftar rincian jumlah guru PNS dan Non PNS pada MA Swasta Babun Najah tahun Pelajaran 2022/2023

Keterangan	Jenis Kelamin		Jumlah Total
	Laki - Laki	Perempuan	
Guru Tetap	2	9	11
Guru Tetap Yayasan	8	5	13
Guru Honor	6	15	21
Guru Titipan	-	-	-
Guru Kontrak		1	1
Jumlah Keseluruhan	16	30	46

b) Data Tenaga Kependidikan MA Swasta Babun Najah

Adapun data Tenaga Kependidikan pada Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah adalah sebagai berikut:⁶¹

No	Nama Tenaga Kependidikan	Jabatan	Keterangan
1	Nur Afnidar, S. Pd. I	Ka. Tata Usaha	Non PNS
2	Multazam, S. Pd	Staf Tata Usaha	Non PNS
3	Ahmad Alhubaisiy, S.Pd	Operator Madrasah	Non PNS

⁶¹ Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

4	Asmaul Husna, S. IP	Staf. Perpustakaan	Non PNS
5	Juned Ilyas	Petugas Kebersihan	Non PNS

6. Prestasi Siswa

Adapun prestasi Madrasah dan siswa MA Swasta Babun Najah lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:⁶²

No	Jenis Prestasi	Penyelenggara	Juara	Tahun
1	Nasyid ACAPELA	Kanwil Aceh	III	2019
2	Festival Rapa'I Geleng	SMA Se Kota Banda Aceh	II	2019
3	Madrasah ADIWIYATA Tingkat Dayah	Dinas Kebersihan Kota Banda Aceh	II	2019
4	Duta Lingkungan Putra	Dinas Kebersihan Kota Banda Aceh	I	2019
5	Tahfiz Al-Qur`an	SMA 4 Kota Banda Aceh	III	2019
6	Rapa'I Geleng	RIAB	III	2019
7	Desain Pesawat Se Aceh	MIPA Unsyiah	III	2019

⁶² Hasil Dokumentasi Arsip di MAS Babun Najah Banda Aceh, pada tanggal 15 Februari 2023

8	Syarhil Al-Qur`an	Al Falah Abu Lam U	II	2019
9	Olimpiade (KSM)	Dinas Pendidikan	I	2019
10	Paskibraka Provinsi Aceh	Provinsi Aceh	I	2019
11	Sanggar Seni Musyen Budaya	MAN Model	I	2019
12	Perlombaan Baris Berbaris	KODAM	I	2019
13	Realistik SMA 3 Banda Aceh	SMA 3	III	2019
14	Tilawah UIN Ar Raniry	UIN Ar Raniry	III	2019
15	Saman Gayo	AKSARA SMA 4	I	2019
16	<i>Vocal Solo</i>	AKSARA SMA 4	I	2019
17	<i>Tim Debate</i>	AKSARA SMA 4	I	2019
18	Cerdas Cermat	RIAB Fair	I	2019
19	Pencak Silat	Provinsi Aceh	I	2019
20	<i>Team Debate</i>	RIAB Fair	II	2019
21	Festival Nasyid	RIAB Fair	II	2019
22	Tim Syarhil Al Qur`an	RIAB Fair	I	2019
23	Tazhiz Mayait	RIAB Fair	I	2019

24	Sanggar Seni Musyren Budaya	Darul Ulum <i>Exhibition</i>	I	2019
25	Tim Debate	Darul Ulum <i>Exhibition</i>	I	2019
26	Olimpiade (KSM)	KSM Banda Aceh	I	2019
27	Oemar Diyan Cup	Oemar Diyan	II	2019
28	Badai Emas Pegadaian (Pencak Silat)	Dispora Banda Aceh	I	2019
29	Beasiswa PBSB Se Indonesia	Kanwil Aceh	I	2020
30	Debat Bahasa Inggris	Fak. Tehnik-USK	3	2020

B. Hasil Penelitian

Setelah mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian, peneliti diperkenankan melaksanakan penelitian. Peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara dengan kepala madrasah, wakil kepala bagian hubungan masyarakat dan salah satu wali santri dan dokumentasi di MA Swasta Babun Najah Banda Aceh.

1. Perencanaan Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Untuk mengetahui program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Pada tahap perencanaan ini, Peneliti mewawancarai dua orang informan, yaitu Kepala Madrasah dan Waka Humas.

Hasil temuan di MAS Babun Najah bahwa perencanaan hubungan masyarakat sesuai dengan konsep perencanaan. Perencanaan menimbang beberapa hal yaitu mengarah kepada tujuan lembaga, menyesuaikan dengan visi misi madrasah, dan menyesuaikan kepada waktu dan tempat. Perencanaan program dilaksanakan berdasarkan hasil musyawarah antara madrasah dengan pesantren. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala madrasah. Adapun pertanyaan yang diajukan peneliti kepada Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh: bagaimana perencanaan program manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

Kepala Madrasah mengatakan: “Ketika berbicara tentang perencanaan, tentunya kita juga harus memperhatikan berbagai aspek. Diantaranya; anggaran rumah tangga madrasah, waktu, tempat, lokasi, dll. Perencanaan ini dilaksanakan setiap awal semester, dengan melibatkan wakil-wakil lainnya dalam merencanakan suatu program. Kemudian saya dan wakil kepala bidang hubungan masyarakat akan berdiskusi kembali dengan pihak pesantren yang biasanya diikuti oleh pimpinan pesantren, wakil pimpinan pesantren, kepala bidang pengajaran, kepala bidang pengasuhan santri dan komite madrasah. Dengan melihat budaya organisasi di lingkungan madrasah dan menyesuaikan dengan waktu dan lokasi. Agar program yang dirancang dapat dijalankan oleh seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di MAS Babun Najah ini”⁶³

Perencanaan juga dilaksanakan berdasarkan ide, menciptakan gagasan dan untuk mencapai tujuan lembaga Pendidikan. Perencanaan dilaksanakan setiap awal tahun ajaran baru diikuti oleh kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, dan wakil kepala bidang sarana prasarana, kemudian hasil perencanaan dimusyawarahkan dengan unsur pesantren yang diikuti oleh kepala madrasah, wakil kepala bidang hubungan masyarakat, kepala bidang pengajaran, kepala bidang pengasuhan pesantren dan komite madrasah.

⁶³ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala madrasah pertanyaannya adalah: kapan dilaksanakan perencanaan dan siapa saja yang diikuti sertakan dalam proses perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Kepala Madrasah menjawab: “perencanaan program humas dilaksanakan setiap awal semester ini tentunya tidak bisa saya rumuskan sendiri, tetapi dalam merancang program humas ini, perencanaan ini dirumuskan dengan cara musyawarah dengan seluruh Wakil Kepala Madrasah, yaitu waka humas, waka kesiswaan, waka kurikulum dan waka sarana prasarana madrasah. Sampai program ini selesai dan siap untuk dijalankan oleh seluruh pendidik dan tenaga kependidikan madrasah.”⁶⁴

Gagasan ini juga dibenarkan oleh hasil wawancara dengan wakil kepala bidang hubungan masyarakat dengan pertanyaan: bagaimana perencanaan program manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

Waka Humas mengatakan: “program perencanaan kita laksanakan setiap awal semester, semua wakil kepala berkumpul dalam suatu ruangan untuk merumuskan program kerja dalam jangka satu semester. Perumusan program ini dilihat berdasarkan kebutuhan madrasah dan budaya organisasi di lingkungan madrasah, agar program yang dirancang dapat dijalankan oleh seluruh warga madrasah. Dalam perumusan ini pula beberapa program yang sudah dijalankan sebelumnya ditinjau ulang apakah program tersebut dapat diterapkan lagi atau diperbarui dengan kebijakan baru. Kemudian saya dan kepala madrasah membawa hasil perencanaan ini kepada pihak pesantren untuk mendiskusikan dan meminta nasehat dari wakil pimpinan terkait program-program yang akan kita jalankan”.⁶⁵

Dari pemaparan dua informan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh dilaksanakan setiap awal semester dengan melibatkan seluruh wakil kepala

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

madrasah sebelum memutuskan hasil akhir dari program tersebut, perumusan program ini didiskusikan terlebih dahulu dengan pihak pesantren.

Untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan, maka pembagian tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing. Hal serupa sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan di MAS Babun Najah Banda Aceh. Adapun hasil wawancara dengan kepala madrasah dengan pertanyaan: bagaimana pembagian tugas manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Kepala Madrasah menjelaskan: “pembagian tugas disini sesuai dengan tupoksi masing-masing. Seluruh pendidik dan tenaga kependidikan memiliki beban kerja masing-masing. Khusus untuk seluruh wakil kepala memiliki beban kerja tambahan disamping tugasnya sebagai guru. Untuk wakil kepala humas berjumlah satu orang. Disamping itu seluruh pendidik dan tenaga kependidikan tetap bahu membahu membantu satu sama lain, dan saling bekerja sama”.⁶⁶

Hasil wawancara diatas dikuatkan dengan dokumen pembagian tugas organisasi di lingkungan madrasah terkait dengan tata kerja dan tupoksi wakil kepala. Terdapat pada poin kedua tentang pembagian tata kerja organisasi madrasah “*Terbagi menjadi 4 dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, pembagian tersebut yaitu:*

1) *Wakil Kepala Madrasah Urusan Kesiswaan*

Wakil kepala madrasah urusan kesiswaan bertanggung jawab dalam bidang perencanaan dan pelaksanaan penerimaan siswa baru, kegiatan ekstrakurikuler, pembinaan OSIS, tata tertib siswa, lulusan sekolah, study tour, dan upacara bendera.

2) *Wakil Kepala Madrasah Urusan Kurikulum*

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

Wakil kepala madrasah urusan kurikulum bertanggung jawab dalam bidang pengelolaan sistem kredit, pembinaan tugas guru, pengelolaan kegiatan belajar mengajar, pengelolaan penilaian hasil belajar, pengelolaan kegiatan kurikuler, dan laboratorium.

3) *Wakil Kepala Madrasah Urusan Sarana dan Prasarana*

Wakil kepala madrasah urusan sarana dan prasarana bertanggung jawab dalam bidang inventarisasi pendayagunaan, pemeliharaan, keuangan, kartu pelaksanaan pendidikan, dan perpustakaan.

4) *Wakil Kepala Madrasah Urusan Humas Wakil kepala madrasah urusan humas bertanggung jawab, dalam bidang kerjasama dengan Iuran Komite, sumber dana untuk belajar mengajar, dan peringatan hari-hari besar nasional*".⁶⁷

Pembagian tugas berdasarkan beban kerja masing-masing sesuai juga dengan hasil pemaparan wakil kepala bidang hubungan masyarakat pada saat wawancara di MAS Babun Najah Banda Aceh dengan pertanyaan: bagaimana pembagian tugas manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Waka Humas menjelaskan: "pembagian tugas ini dibawah wewenang kepala madrasah, untuk divisi hubungan masyarakat sendiri hanya ditugaskan oleh satu orang saja yaitu saya sendiri, dan juga dibantu oleh wakil kepala lainnya dalam pelaksanaan program-program hubungan masyarakat".⁶⁸

Dari kedua hasil wawancara dan dikuatkan dengan bukti dokumentasi terkait pembagian tugas kerja di lingkungan madrasah, maka peneliti dapat menyimpulkan

⁶⁷ Bukti Dokumentasi Pembagian Tupoksi Kerja di MAS Babun Najah Banda Aceh pada tanggal 15 Februari 2023

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

bahwa pelaksanaan program sesuai dengan tupoksi masing-masing. Wakil kepala bidang hubungan masyarakat menjalankan tugasnya dibantu oleh wakil kepala lainnya dan seluruh guru-guru di lingkungan madrasah.

Hasil temuan penelitian di MAS Babun Najah Banda Aceh terkait perencanaan manajemen layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah sesuai dengan teori perencanaan dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan dengan kepala madrasah dan wakil kepala bidang hubungan masyarakat dan bukti dokumentasi madrasah.

2. Pelaksanaan Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Untuk mengetahui pelaksanaan program hubungan masyarakat, dan opini publik dari masyarakat terhadap madrasah, peneliti melakukan wawancara dengan tiga informan yaitu: Kepala Madrasah, Waka hubungan masyarakat MAS Babun Najah dan salah satu wali santri mewakili masyarakat.

MAS Babun Najah Banda Aceh memiliki program internal dan eksternal. Program-program eksternalnya yaitu membangun kerja sama dengan berbagai instansi, yaitu instansi kesehatan, instansi keamanan dan instansi pendidikan tinggi. Adapun program internal hubungan masyarakat yaitu memberikan pelayanan baik terhadap masyarakat, memberikan informasi kepada masyarakat, merayakan perayaan hari besar, kunjungan sosial, rapat dengan wali santri dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan pemaparan kepala madrasah terkait pemaparan hasil wawancara dengan pertanyaan: apa saja program internal dan eksternal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

Kepala Madrasah menjawab: “program-program internal humas ada banyak, contohnya: kita ada kunjungan sosial, rapat rutin dengan guru-guru, membuat notulen setiap rapat, dll. program eksternal kita diantaranya membangun relasi dengan pihak puskesmas Ulee Kareng, membangun kerja sama dengan pihak kepolisian, kerja sama dengan pihak

universitas, dan kita melayani setiap lembaga atau instansi luar yang hendak memberikan informasi penting kepada santri kita dengan pelayanan terbaik kita”⁶⁹

Hal ini dibenarkan oleh wakil kepala bidang humas pada saat melaksanakan wawancara dengan wakil kepala bidang hubungan masyarakat dengan pertanyaan yang sama dengan kepala madrasah, Adapun pertanyaannya adalah: apa saja program internal dan eksternal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

Waka Humas menjawab: “sebenarnya program kita banyak ya, khusus program internal diantaranya: mengadakan rapat evaluasi bulanan, rapat sosial, kas bulanan guru-guru, kunjungan takziah kepada salah satu sanak keluarga dari guru yang meninggal, menghadiri acara pesta keluarga dari guru-guru kita, dan lain-lain”. Program eksternal kita ada banyak juga, seperti menyampaikan informasi kepada masyarakat atau wali santri tentang info penting madrasah, membangun kerja sama dengan pihak kampus Aceh maupun luar Aceh biasanya ini dilaksanakan ketika semester dua untuk santri kelas akhir, menghadiri undangan dari sekolah lain, mengadakan maulid dan menyebarkan undangan ke sekolah-sekolah lain juga, mendampingi anak-anak lomba keluar madrasah”.⁷⁰

Pada saat wawancara dengan wali santri, hal serupa juga dibenarkan oleh salah seorang wali santri terkait dengan penyampaian informasi dari madrasah kepada masyarakat. Adapun pertanyaan yang ditujukan kepada wali santri adalah: bagaimana informasi yang diterima oleh masyarakat terkait pelaksanaan program hubungan masyarakat?

Wali santri menjawab: “informasinya jelas, ketika kita hubungi direspon dengan baik walaupun kita telpon diluar jam kerja, kemudian kalau ada acara apapun, penyampaian ke orang tua juga jelas, sehingga tidak ada miss komunikasi. Seperti informasi libur semester, acara maulid dan acara-acara lain”.⁷¹

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Wali Santri MAS Babun Najah Banda Aceh pada 16 Februari 2023

Opini publik adalah anggapan atau pikiran yang terlintas secara langsung oleh seseorang individu terhadap sebuah lembaga. Opini publik dapat dipengaruhi oleh pelayanan dari lembaga tersebut. Pelayanan merupakan salah satu komponen yang harus dijalankan dengan baik, karena pelayanan (*service*) dapat menentukan opini publik. Pendapat publik terhadap sebuah lembaga dapat dipengaruhi oleh pelayan lembaga tersebut. Untuk mengetahui pelayan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah peneliti bertanya kepada wakil kepala bidang hubungan masyarakat, pertanyaannya ialah: bagaimana pelayanan lembaga terhadap instansi luar yang hendak melakukan kerjasama dengan madrasah?

Wakil kepala bidang hubungan masyarakat menjawab: “bagi kita, pelayan merupakan suatu hal penting yang harus kita berikan terhadap orang lain, karenanya kita sangat merespon dengan dengan baik terhadap instansi yang hendak melakukan kerja sama dengan madrasah, kita memberikan pelayanan terbaik kita, jika tidak ada orang pun maka akan kita hubungi di hari selanjutnya”.⁷²

Hal serupa dibenarkan dengan pemaparan salah seorang wali santri pada saat melakukan wawancara. Pertanyaannya adalah: bagaimana pelayanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

Wali santri menjawab: “pelayanannya sangat baik, mereka melayani dengan sepenuh hati walaupun kita hubungi diluar jam kerja, informasi yang disampaikan jelas, tentang informasi liburan, pemberitahuan ke kami orang tua, dan informasi-informasi lain sangat baik. Masukan yang kita berikan sangat diterima dengan baik, misalnya terkait jadwal bertamu, penitipan barang dan masukan dari masyarakat diterima dengan baik”.⁷³

⁷² Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

⁷³ Hasil Wawancara dengan Wali Santri MAS Babun Najah Banda Aceh pada 16 Februari 2023

Berdasarkan pemaparan dua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa opini publik dapat dibangun dengan pelayanan yang baik dari pihak madrasah, pelayanan yang diberikan oleh madrasah sudah baik, dan opini masyarakat terhadap madrasah juga bagus dibuktikan dengan pelayan dan informasi yang diberikan oleh madrasah.

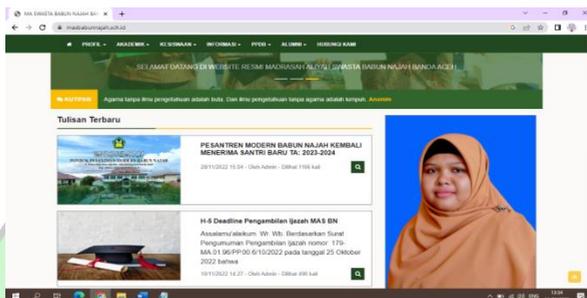
Berhasilnya sebuah lembaga dapat dilihat dari keuntungan yang dihasilkan oleh kedua belah pihak, yaitu dari lembaga dan dari masyarakat. Untuk mengetahui opini publik masyarakat terhadap lembaga, dan *feedback positive* yang dihasilkan lembaga oleh pelayananya, maka peneliti melakukan wawancara dengan wali santri dengan pertanyaan: bagaimana pelayanan lembaga dan *feedback* yang bapak/ibu dapatkan terhadap program-program yang mereka rancang?

Wali santri menjawab: “seperti yang telah saya jelaskan sebelumnya, pelayannya bagus. Kemudian terkait informasi lain sangat bagus contohnya seperti informasi penerimaan santri baru selain menyebarkan brosur kami juga dapat mengakses beritanya melalui media mereka memiliki *Instagram, facebook* dan media lain untuk mempublikasi acara dan prestasi-prestasi siswa. Umpan balik yang kami terima juga positif dikarenakan lembaga pendidikan juga harus bekerja sama dengan wali murid, agar bisa sama-sama membantu mewujudkan tujuan masing-masing, madrasah menciptakan *ouput* yang baik, kami selaku wali santri juga menerima hasil bimbingannya. Artinya, ketika kami menitipkan anak kami di pesantren ini, kami telah percaya dengan semua sistem pendidikan dan bimbingan dari guru-guru di madrasah ini. Antara madrasah dengan wali murid sama-sama menguntungkan dan sama-sama mendapatkan *feedback* yang bermanfaat”.⁷⁴

Penyampain informasi terkait prestasi dan informasi santri dapat dilihat langsung di web madrasah yaitu <https://www.masbabunnajah.sch.id/>.⁷⁵



Babun Najah Banda Aceh pada 16
nasi melalui Web MAS Babun Najah



Gambar 4.1. Halaman Web Madrasah Aliyah Swasta Babun Najah

Untuk mengetahui jalannya program hubungan masyarakat dapat dilihat pula dari luasnya jaringan dan kerjasama antar madrasah dengan instansi luar, maka peneliti bertanya dengan wakil kepala bidang hubungan masyarakat, adapun pertanyaannya: lembaga mana saja yang pernah melaksanakan kerja sama dengan MAS Babun Najah Banda Aceh?

Waka Humas menjawab: “banyak lembaga yang melakukan kerja sama dengan kita, seperti dari Kesehatan oleh pihak puskesmas Ulee Kareng setiap 3 bulan sekali untuk memeriksa kesehatan santri-santri kita, pemberian tablet tambah darah juga rutin ini merupakan bentuk kerja sama yang sangat berarti untuk santri kitadisamping itu, dari pihak kepolisian juga pernah seperti pada masa covid sosialisai terkait vaksin, remaja bebas narkoba. Dari pihak universitas juga banyak kita membangun kerja sama seperti sosilisasi dari beberapa kampus di Aceh seperti UIN Ar-raniry Banda Aceh, USK, Poltekkes Kemenkes Aceh, UBBG, Unmuha, Abulyatama dan kampus-kampus Aceh lainnya. Bahkan kita juga

menerima mahasiswa praktik dan PPL dari universitas kepada madrasah. ini merupakan sebuah kerjasama yang sangat bermanfaat”.⁷⁶

Dokumentasi terkait sosialisasi perguruan tinggi UMSU Medan dengan MAS Babun Najah.⁷⁷



Gambar 4.2. Dokumentasi sosialisasi kunjungan perguruan tinggi UMSU Medan

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa jaringan dan kerja sama yang dibangun madrasah sudah sangat baik dan luas dapat dilihat dari bentuk kerja sama yang dibangun yaitu dengan pihak kesehatan, kemandirian, dan perguruan tinggi. Bukti pemaparan diatas juga dikuatkan dengan bukti dokumentasi kerja sama antara pihak perguruan tinggi dengan madrasah.

Untuk mengetahui jalan dan tidaknya pelaksanaan program hubungan masyarakat, maka hambatan pelaksanaan juga harus diteliti untuk merencanakan kembali program hubungan masyarakat. Maka dari itu peneliti bertanya terkait hambatan pelaksanaan program kepada kepala madrasah dan wakil kepala bidang hubungan masyarakat. Pertanyaannya adalah: apa saja hambatan yang dihadapi

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

⁷⁷ Bukti dokumentasi kerjasama antara instansi luar dengan MAS Babun Najah Banda Aceh

dalam menjalankan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Kepala Madrasah menjawab: “hambatan yang sering terjadi yaitu terbatasnya waktu dan tempat, kemudian ada beberapa dari pihak eksternal kurang merespon terhadap kerja sama yang hendak kita bangun sehingga terjadi *miss* komunikasi antara pihak eksternal dengan internal”.⁷⁸

Hal serupa sama dengan pemaparan wakil kepala bidang hubungan masyarakat dengan pertanyaan yang sama: apa saja hambatan yang dihadapi dalam menjalankan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Waka Humas menjawab: “hambatan yang sering terjadi yaitu minimnya waktu, serta perhatian dari sekitar terkait program humas sehingga pada saat pelaksanaannya tidak maksimal, terbatasnya tempat serta minimnya perhatian sebagian guru-guru pada saat pelaksanaan program hubungan masyarakat itu sendiri”.⁷⁹

Dari pemaparan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan yang terjadi terkait program hubungan masyarakat yaitu minimnya tempat, waktu serta perhatian sekitar terkait program hubungan masyarakat yang dirancang sehingga dapat menyebabkan program tersebut tidak berjalan.

Dari beberapa temuan diatas terkait pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah terdapat beberapa jawaban dari berbagai informan yang sama. Pernyataan tersebut juga didukung dengan bukti dokumentasi dari pihak madrasah. Dapat disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap opini publik madrasah. Karenanya, madrasah agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

3. Evaluasi Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Untuk mengetahui evaluasi program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah. Peneliti melakukan wawancara dengan dua informan yaitu Kepala Madrasah dan waka Humas di MAS Babun Najah Banda Aceh.

Evaluasi yang dilakukan di MAS Babun Najah Banda Aceh dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala madrasah dan wakil kepala bidang hubungan masyarakat dengan pertanyaan: bagaimana pengontrolan dan evaluasi bapak/ibu terhadap pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Kepala Madrasah menjawab: “pengontrolan dilakukan setiap hari, setiap program yang dilaksanakan itu selalu dibawah arahan saya atau waka humas memberi tahu langsung kepada saya, jadi untuk pelaksanaannya selalu dalam pengontrolan saya dan waka-waka lainnya. Untuk evaluasi sendiri dilaksanakan setiap satu tahun sekali, apabila di perjalanan terdapat kendala maka akan di evaluasi bila mana perlu”.⁸⁰

Hal serupa sesuai dengan jawaban dari wakil kepala bidang hubungan masyarakat yaitu:

Waka Humas menjawab: “evaluasi dilaksanakan setiap satu tahun sekali, untuk jalannya program hubungan masyarakat sendiri saya diawasi oleh kepala madrasah semua program yang dilaksanakan tidak lepas kontrol terutama dari saya sendiri dan dibawah perhatian kepala madrasah juga tetntunya”.⁸¹

Dari hasil wawancara kedua informan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa evaluasi dilaksanakan setiap satu semester sekali, dan evaluasi juga akan terjadi jika pada saat perjalanan program terdapat masalah. Seluruh pelaksanaan

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

langsung diawasi oleh kepala madrasah dan dalam pengawasan madrasah dan pesantren.

Berdasarkan hasil observasi didapati beberapa masalah terkait kurang maksimalnya pelaksanaanterkait pelayanan program. Untuk mengetahui penyebab, peneliti bertanya tentang kendala yang dihadapi terkait pelayanan program hubungan masyarakat. Pertanyaannya yaitu: apa kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Kepala Madrasah menjawab: “kendalanya seperti yang sudah saya sebutkan tadi, kadang kendalanya tidak selalu dari internal, kadang kala dari pihak eksternal. Seperti terbatasnya waktu dan tempat sehingga pada saat pelayanannya belum begitu maksimal, namun kendala ini terus kita tindak lanjuti untuk meminimalisir tidak berjalannya program. Contohnya masyarakat menyampaikan informasi diluar jam kerja kadang kami sudah pulang, akhirnya informasinya dan pelayannya tidak secara langsung ini merupakan kendalanya, kegiatan lainnya juga seperti kegiatan *family gathering* antar sesama guru di akhir semester, program ini belum terlaksana karena ada sebahagian guru tidak memiliki waktu bersamaan dengan kewajiban lain yang harus dikerjakan, namun ini akan coba terus dipelajari dan ditemukan solusi bersama seperti kegiatan ini diganti dengan makan bersama disekolah dan semacamnya”.⁸²

Kemudian wakil kepala bidang hubungan masyarakat menambahkan masih dengan pertanyaan yang sama dengan kepala madrasah yaitu: apa kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh?

Waka Humas menjawab: “kendala yang dihadapi selama ini yaitu kurangnya waktu dan tempat terkait pelayanan program karena kita juga berada di lingkungan pesantren, disamping kita memiliki program madrasah, kita juga memiliki program pesantren lainnya yang harus kita jalani. Untuk proses belajar mengajar saja dilaksanakan sampai jam 16.00 WIB. Kadang santri kita sudah terlalu padat aktivitasnya sehingga ketika mengikuti kegiatan lain tidak begitu semangat lagi”.⁸³

⁸² Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁸³ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan diatas makan peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Sehingga kedua faktr tersebut menjadi hambatan pelayanan dan pelaksanaan program.

Setelah dilakukan evaluasi, tentu perlu adanya tindak lanjut, agar pelaksanaan program dapat diatasi. Untuk mengetahui tindak lanjut tersebut, peneliti bertanya kepada kepala madrasah yaitu: apa tindak lanjut terhadap evaluasi program yang telah dilaksanakan?

Kepala Madrasah menjelaskan: “tindak lanjut terhadap program yang tidak dilaksanakan yaitu program tersebut akan dievaluasi pada saat perumusan program kedepan, jika program tidak cocok dilingkungan madrasah maka akan kit acari solusi bersama”.⁸⁴

Hal tersebut sama seperti yang dipaparkan oleh wakil kepala bidang hubungan masyarakat terkait tindak lanjut jika kesalahan yang sama terjadi secara berulang-ulang.

Waka Humas menjelaskan: “tentunya akan kita diskusikan bersama. Jika programnya tidak coco akan kita cari solusinya”.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara terkait evaluasi program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa program yang direncanakan memiliki satu tahun jangka pelaksanaan, apabila program tersebut tidak cocok maka akan didiskusikan kembali pada saat perencanaan program selanjutnya. Apabila program tersebut tidak cocok untuk madrasah makan

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MAS Babun Najah Banda Aceh pada 13 Februari 2023

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Hubungan Masyarakat MAS Babun Najah Banda Aceh pada 14 Februari 2023

akan dicari solusi berdasarkan hasil musyawarah bersama. Kendala pelayanan dan penyampaian informasi disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang peneliti laksanakan di MAS Babun Najah Banda Aceh dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi maka peneliti akan membahas hasilnya sebagai berikut:

1. Perencanaan Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di MAS Babun Najah Banda Aceh, bahwa dalam merumuskan program hubungan masyarakat harus sesuai dengan unsur-unsur manajemen.

Perumusan program-program hubungan masyarakat berdasarkan hasil musyawarah bersama. Adapun musyawarah ini dilaksanakan setiap awal tahun ajaran baru yang melibatkan kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, dan wakil kepala bidang sarana prasarana. Sebelum memutuskan hasil program yang akan dilaksanakan kepala madrasah beserta wakil kepala bidang humas juga memusyawarahkan program-program dengan pihak pesantren yang diikuti oleh wakil pimpinan pesantren, kepala bagian pengajaran, dan kepala bagian pengasuhan santri.

Perumusan program ini dilaksanakan berdasarkan budaya organisasi di lingkungan madrasah, agar program tersebut dapat dijalankan oleh seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan madrasah. Adapun tahapan perumusan program hubungan masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Musyawarah internal

Musyawarah internal yaitu musyawarah yang dilaksanakan oleh kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, dan wakil kepala bidang sarana prasarana madrasah. Musyawarah ini dilaksanakan setiap awal semester. Kepala madrasah beserta staff yang ditunjuk diatas merembuk terkait perumusan program hubungan masyarakat dengan melihat budaya organisasi, kebiasaan yang terjadi di lingkungan madrasah. Pada saat yang bersamaan pula, seluruh program hubungan masyarakat akan ditinjau ulang terkait ke-efektifan pelaksanaannya. Musyawarah dilaksanakan sampai melahirkan program dan kebijakan-kebijakan dari hubungan masyarakat.

b. Berpedoman kepada visi misi madrasah

Visi Misi Madrasah merupakan sebuah pedoman bagi madrasah agar tujuan yang diharapkan madrasah dapat berjalan semestinya, maka dari itu seluruh program madrasah juga harus sejalan dengan visi misi madrasah. Begitupun program hubungan masyarakat dirumuskan harus sesuai dengan visi misi madrasah

c. SDM yang memadai

Perumusan program hubungan masyarakat menyesuaikan dengan sumber daya manusia yang dimiliki madrasah dengan melihat anggaran madrasah, sarana prasarana madrasah dan hal-hal lainnya yang dianggap perlu. Hal penting lainnya yang menjadi pertimbangan dalam merumuskan program hubungan masyarakat yaitu dengan memperhatikan masukan dan kritikan dari masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Agar program yang dirancang dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

d. Melibatkan unsur pesantren

Setelah mendapatkan hasil final dari perumusan program dari pihak internal dengan menimbang beberapa hal diatas, kepala madrasah dan wakil kepala bidang humas merembuk hasil program dengan unsur Yayasan yang melibatkan pimpinan pesantren, wakil pimpinan pesantren, kepala bagian pengajaran, kepala bagian pengasuhan pesantren dan komitte madrasah.

e. Menjalankan program hubungan masyarakat

Setelah mendapatkan hasil dengan berdiskusi dengan seluruh elemen penting madrasah dan pesantren, maka terbentuklah program-program hubungan masyarakat yang hendak dilaksanakan. Program-program hubungan masyarakat ini disampaikan pada rapat umum oleh wakil pimpinan pesantren yang diikuti oleh seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan pesantren. Tujuannya agar seluruh pendidik dan tenaga pendidik di lingkungan pesantren dapat mematuhi aturan dan menjalankan bersama program-program yang sudah dirancang dalam mewujudkan kualitas madrasah unggul.

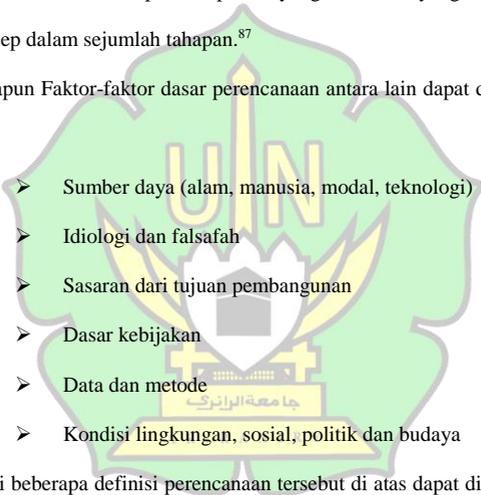
Proses perencanaan program hubungan masyarakat ini sesuai dengan teori yang disampaikan dalam buku ilmu perencanaan karya Taufiqurokhman yaitu perencanaan adalah suatu proses menetapkan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang serta menetapkan proses-proses yang dibutuhkan untuk mencapainya. Dengan demikian proses perencanaan dilakukan dengan menguji berbagai arah pencapaian sekaligus mempelajari berbagai ketidakpastian yang ada, mengukur kemampuan (kapasitas) untuk mecapainya, kemudian memilih arah-arah dan cara-cara terbaik untuk mencapainya. Rencana dapat berupa informal atau rencana formal.

Menurut George R. terry perencanaan adalah: *“planning is the selecting and relating of fact and the making and using of assumption regarding the future in the*

*visualization and formulating of proposed activities believed necessary to achieve desired result”.*⁸⁶

Menurut Wilson, perencanaan yaitu salah satu proses lain, atau merubah suatu keadaan untuk mencapai tujuan yang dituju oleh perencanaan atau oleh individu yang di wakili oleh perencanaan itu. Perencanaan itu meliputi: Analisis, kebijakan dan rancangan. Ciri-ciri pokok dari perencanaan umum meliputi serangkaian tindakan berurutan yang ditujukan pada pemecahan persoalan-persoalan pada masa datang dan semua perencanaan mencakup suatu proses yang berurutan yang dapat di wujudkan sebagai konsep dalam sejumlah tahapan.⁸⁷

Adapun Faktor-faktor dasar perencanaan antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 
- Sumber daya (alam, manusia, modal, teknologi)
 - Idiologi dan falsafah
 - Sasaran dari tujuan pembangunan
 - Dasar kebijakan
 - Data dan metode
 - Kondisi lingkungan, sosial, politik dan budaya

Dari beberapa definisi perencanaan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan menggunakan beberapa aspek yaitu: penetapan tujuan yang akan dicapai, memilih dan menentukan cara yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan atas dasar alternatif yang dipilih, usaha-usaha atau langkah-langkah yang ditempuh untuk mencapai tujuan atas dasar alternatif yang dipilih. Selain aspek tersebut, perencanaan

⁸⁶ Taufiqurokhman. “*Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*”. (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: 2008) Hal. 13

⁸⁷ Taufiqurokhman. “*Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*”. (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: 2008) Hal. 14

juga memiliki manfaat bagi perusahaan sebagai berikut: dengan adanya perencanaan, maka pelaksanaan program dapat diusahakan berjalan dengan efektif dan efisien, dapat mengatakan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dicapai dan dapat dilakukan perbaikan atas penyimpangan-penyimpangan yang timbul sedini mungkin, dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang timbul dengan mengatasi hambatan dan ancaman, dan dapat menghindari adanya kegiatan pertumbuhan dan perubahan yang tidak terarah dan terkontrol.⁸⁸

Di dalam proses perencanaan ini dirumuskan tindakan awal sebelum melakukan tindakan dalam suatu organisasi, perencanaan ini merupakan suatu penentu adanya perbedaan kinerja satu organisasi dengan organisasi lain dalam pelaksanaan rencana untuk mencapai tujuan dan menyatakan yang membuat perencanaan tersebut karena hakikatnya perencanaan itu memberikan arah, mengurangi pengaruh, perubahan, menumbuhkan penyumbangan dan menyusun ukuran untuk memudahkan tahapan-tahapan manajerial yang lain terutama fungsi pengawasan. Selain itu, perencanaan yang baik dilakukan untuk mencapai:

- 1) *Protective benefits*, yaitu menjaga agar tujuan-tujuan, dasar dan teknik/metode memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan tuntutan masa depan sehingga mengurangi resiko keputusan.
- 2) *Positive benefits*, yaitu produktifitas dapat meningkat dan sejalan dengan perumusan rencana yang komprehensif dan tepat.

Namun perlu dipahami bahwa fungsi perencanaan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengambilan keputusan (*decision making*). Hal ini disebabkan

⁸⁸ Taufiqurokhman. "*Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*". (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: 2008) Hal. 15

karena pada hakikatnya suatu keputusan merupakan suatu harapan dari kemungkinan alternatif. Adapun ruang lingkup perencanaan dalam pendidikan meliputi: 1) Perencanaan dari dimensi waktu, 2) Perencanaan jangka panjang (*Long Term planning*) atau dalam jangka waktu 10 tahun ke atas, 3) Perencanaan jangka menengah (*Medium Term Planning*): Dalam jangka waktu 3-8 Tahun, 4) Perencanaan jangka pendek (*Short Term planning*): Dalam jangka waktu maksimal 1 tahun, 5) Perencanaan dari dimensi spasial, 6) Perencanaan nasional, 7) Perencanaan regional, 8) Perencanaan tata ruang, 9) Perencanaan proyek.⁸⁹

2. Pelaksanaan Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MAS Babun Najah Banda Aceh, maka peneliti dapat menguraikan beberapa hal terkait pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh.

Pelaksanaan program hubungan masyarakat berjalan semestinya, wakil kepala bidang hubungan masyarakat menerima dan menyampaikan informasi dengan baik. Seluruh kebijakan dan program hubungan masyarakat harus dipatuhi oleh seluruh warga madrasah.

Program hubungan masyarakat dapat dibagi mejadi dua, yaitu program internal dan program eksternal. Program internal adalah program yang dilaksanakan oleh pihak madrasah kepada anggota madrasah sendiri. Program eksternal adalah program yang dilaksanakan dari pihak madrasah dengan instansi luar atau sebaliknya.

Adapun program internal hubungan masyarakat sebagian diantaranya sebagai berikut:

⁸⁹ Moh. Arifudin. "Planning (perencanaan) dalam Manajemen Pendidikan Islam" Jurnal Ma'alim: Jurnal Pendidikan Islam. Vol. 2. No. 2 2021

- Mengadakan rapat bulanan antar sesama guru
- Menyampaikan dan menerima informasi dari masyarakat
- Melayani wali santri dengan baik
- Mengadakan rapat dengan wali santri setiap awal masuk tahun ajaran baru
- Membuat notulen rapat
- Mengajak guru-guru untuk mengumpulkan uang sosial (kas bulanan)
- Menghadiri kunjungan pesta ke rumah sanak keluarga guru pendidik dan tenaga kependidikan madrasah
- Menjenguk/takziah ke rumah salah satu sanak keluarga yang sakit maupun berduka yang merupakan pendidik atau tenaga pendidik madrasah
- Mengadakan acara *family gathering* setiap satu semester sekali
- Ikut membantu seluruh kegiatan yang diselenggarakan madrasah

Adapun program eksternal hubungan madrasah yaitu membuat kerjasama dengan pihak luar madrasah. MAS Babun Najah Banda Aceh membangun kerjasama sangat baik dengan pihak luar madrasah. Kerjasama tersebut terdiri dari berbagai bidang, yaitu bidang Kesehatan, bidang keamanan dan bidang Pendidikan.

- Bidang Kesehatan
Yaitu kerjasama dengan puskesmas Ulee Kareng terkait perhatian perkembangan dan pertumbuhan remaja awal di lingkungan pesantren, pemberian pill tambah darah kepada santri, serta sosialisasi kesehatan lainnya yang dianggap perlu.
- Bidang keamanan

Yaitu kerjasama dengan pihak kepolisian, terdiri dari sosialisasi remaja anti narkoba, sosialisasi covid-19 serta penyuluhan vaksin, sosialisasi terkait madrasah bebas *bully* dan sosialisasi lainnya.

- Bidang Pendidikan

Yaitu kerjasama dengan pihak perguruan tinggi negeri/swasta baik dari daerah Aceh maupun luar Aceh. Kegiatan sosialisai kampus rutin dilakukan kepada santri kelas akhir. Sosialisasi ini dihadiri oleh berbagai perguruan tinggi diantaranya: UIN Ar-raniry Banda Aceh, Universitas Syiah Kuala, Universitas Muhamadiyah Aceh, Universitas Muhamadiyah Medan, Universitas Teuku Umar Meulaboh, Universitas Islam Indonesia, Politeknik Kesehatan Aceh, dan universitas-universitas lainnya. Madrasah juga memiliki beberapa MoU dengan beberapa perguruan tinggi terkait penerimaan mahasiswa magang, praktik pengalaman lapangan, kuliah pengabdian masyarakat berbasis lembaga, dan penerimaan mahasiswa PPL. Pihak madrasah menjalin kerjasama dengan baik dengan pihak luar madrasah.

Hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh menjelaskan bahwa madrasah menyampaikan informasi dengan baik kepada masyarakat. Informasinya berupa: jadwal penerimaan santri baru, penyampaian jadwal libur madrasah, acara maulid, acara penting madrasah, dan undangan-undangan lainnya terkait program hubungan masyarakat. Madrasah juga membagikan seluruh kegiatan dan prestasi-prestasi santri melalui media sosial, maka dari itu, siapapun dapat mengakses dan melihat berita terkait perkembangan dan informasi terkini madrasah.

Madrasah memberikan *service* (pelayanan) dengan baik. Dengan melayani masyarakat sepenuhnya baik di jam kerja maupun diluar jam kerja. Pelayanan yang diberikan secara langsung dan tidak langsung, madrasah berusaha sebaik mungkin dalam melayani masyarakat. Informasi yang disampaikan dari madrasah terhadap masyarakat disampaikan dengan lugas, begitupun informasi dari masyarakat diterima langsung oleh madrasah.

Masukan dan kritikan dari masyarakat terhadap madrasah diterima dengan baik oleh pihak madrasah. Masukan yang diberikan akan dipelajari untuk membuat kebijakan baru. Antara madrasah dengan masyarakat terjalin kerjasama dengan baik sehingga *output* yang dihasilkan bermanfaat kepada kedua belah pihak.

Proses pelaksanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Edison siregar dalam Bukunya Pengantar Manajemen dan Bisnis, Penggerakan (*actuating*) tidak lain merupakan usaha untuk mengimplementasikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemberian motivasi agar setiap tenaga kerja dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya. Dengan pengarahan yang baik dari para atasan dan tujuan, serta visi dan misi yang jelas dari suatu manajer perusahaan dapat menimbulkan citra positif untuk perusahaan itu sendiri, antara lain *team work* yang baik dan dapat memunculkan *decision maker* yang bagus. Karena *decision maker* dan *teamwork* dalam suatu perusahaan adalah kunci kesuksesan suatu perusahaan untuk mencapai harapan atau tujuan perusahaan seefektif dan seefisien mungkin.

Fungsi fundamental ketiga dari fungsi manajerial adalah mengajak orang untuk melaksanakan aktifitas organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Menggerakan jelas membutuhkan adanya kesiapan pribadi dan pemahaman terhadap

karakter manusia yang mempunyai kecenderungan berbeda dan dinamis, sehingga membutuhkan adanya sinkronisasi. Sehingga bisa dikatakan fungsi *actuating* jauh lebih rumit karena harus berhadapan dengan pengarahannya langsung sehingga fungsi *leadership* sangat dibutuhkan sekalipun semuanya melalui proses *planning* dan pengorganisasian terlebih dulu.⁹⁰

Zeithmal et.al menerangkan lima dimensi pokok layanan, yaitu dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility* dan *security* disatukan menjadi (*assurance*), sedangkan dimensi *access*, *communication*, dan *understanding/knowing the customer* disatukan menjadi *emphaty*. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

- 1) *Tangible*, yaitu kebolehan memberikan pelayanan melalui penyediaan fasilitas fisik, kenyamanan tempat pelayanan serta perlengkapan lainnya.
- 2) *Emphaty*, meliputi pelayanan individu pada pelanggan, kemudian dalam melakukan hubungan bersikap ramah dan santun, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) *Reliability*, yaitu kemampuan melakukan layanan jasa atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten berupa kesigapan aparat pada saat masyarakat membutuhkan layanan, tepat waktu memberikan layanan, dan kualitas hasil layanan.
- 4) *Responsiveness*, yaitu kemauan memberikan layanan dengan cepat dan membantu pelanggan, cepat dalam merespon layanan yang akan diberikan, kemampuan memahami harapan dan masukan masyarakat/pemohon, cepat merealisasikan kebutuhan masyarakat.

⁹⁰ Edison Siregar. “*Pengantar Manajemen dan Bisnis*”. (Bandung: Widina Media Utama, 2021) Hal 42

- 5) *Assurance*, yaitu meliputi pemberian jaminan kepada masyarakat berupa kesamaan harga, waktu pelayanan, prosedur dan mekanisme tanpa adanya perbedaan.⁹¹

Wyckof mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan itu adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan itu dipersepsikan baik atau memuaskan, dan sebaliknya bila layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan itu dipersepsikan buruk. Tjiptono mengemukakan empat komponen pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu; “kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. Keempat komponen diatas, merupakan satu kesatuan yang tak bisa dibedakan, artinya pelayanan menjadi tidak berkualitas jika ada salah satu komponen yang kurang. Serupa dengan hal tersebut Triguno mengemukakan bahwa “pelayanan/penyampaian yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja jasa suatu organisasi/perusahaan dibandingkan dengan penawaran organisasi lain. Kualitas layanan yang tinggi adalah kualitas kinerja layanan yang diharapkan melebihi atau sama dengan kinerja yang dipersepsikan oleh pelanggan.⁹²

⁹¹ Lun A. Rupu, dkk. “*Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan pendidikan Kesetaraan*”. (Jawa Tengah: Pena Persada: 2021) Hal 42

⁹² Lun A. Rupu, dkk. “*Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan pendidikan Kesetaraan*”. (Jawa Tengah: Pena Persada: 2021) Hal 42

Maka dari itu, pelayanan adalah salah satu komponen penting pada dunia pendidikan, kualitas pelayanan hubungan masyarakat akan menentukan opini publik dari masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dengan demikian diharapkan kepada kepada seluruh lembaga pendidikan agar dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat, karena madrasah dan masyarakat merupakan dua komponen yang tidak bisa dipisahkan. Pelayanan yang diberikan akan berdampak pada kualitas lembaga yang bermutu. Sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam memilih Pendidikan.

3. Evaluasi Program Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik Madrasah

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MAS Babun Najah Banda Aceh, maka peneliti dapat menguraikan beberapa hal terkait evaluasi program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh.

Kegiatan pengontrolan pelaksanaan program dilakukan setiap hari oleh kepala madrasah, wakil kepala hubungan masyarakat diawasi langsung oleh kepala sekolah, seluruh program yang dijalankan dibawah arahan dan bimbingan kepala madrasah serta wakil kepala bidang lainnya.

Evaluasi program-program hubungan masyarakat rutin dilaksanakan setiap memasuki awal tahun ajaran baru dengan melibatkan kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, dan wakil kepala bidang sarana prasarana madrasah. Proses evaluasi juga terjadi jika pada masa pelaksanaan program terdapat kendala-kendala dan hambatan. Proses evaluasi ini dilaksanakan untuk melihat apakah program hubungan masyarakat sudah sesuai antara perencanaan dengan pelaksanaan.

Adapun hambatan dan kendala pelayanan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah adalah waktu dan tempat serta minimnya kepekaan dan partisipasi guru pada sebagian program-program hubungan masyarakat. Terbatasnya waktu

merupakan kendala pelaksanaan program, karena madrasah dibawah naungan pesantren, disamping harus menjalankan program madrasah pendidik dan tenaga kependidikan juga harus menjalankan program pesantren. Tempat yang terbatas juga merupakan salah satu kendala pelaksanaan program hubungan masyarakat. Kendala ini terus di evaluasi dan ditinjau lanjuti oleh pihak madrasah/pesantren dalam mewujudkan madrasah/pesantren yang berkualitas.

Adapun tindak lanjut terhadap program yang tidak dilaksanakan, program tersebut akan ditinjau ulang pada saat perumusan program kedepan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi madrasah. Apabila proram tersebut tidak cocok maka akan dicari solusi bersama dengan melaksanakan musyawarah.

Proses evaluasi program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Gronlund *“evaluation is the systematic process of collecting, analyzing, and interpreting information to determine the extent wich pupils are achieving instructional objectives”* (evaluasi adalah proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi untuk menentukan tingkat penguasaan peserta terhadap tujuan pembelajaran). Scriven dalam Stufflebeam dan Shinkfield mendefinisikan evaluasi yaitu: *evaluation is the process of determining the merit, worth, and value of things and evaluation are the products of the process*. Evaluasi adalah suatu proses menentukan manfaat, harga, dan nilai dari sesuatu dan evaluasi adalah produk dari proses tersebut. Dengan kata lain evaluasi adalah produk dari proses menentukan manfaat dan nilai dari sesuatu. Produk itu berbentuk temuan-temuan yang ditulis dalam bentuk laporan.⁹³

⁹³ Riinawati. *“Pengantar Evaluasi Pendidikan”*. (Yogyakarta: Tim Thema Publishing: 2021) Hal 14-15

Jalaludin mengatakan bahwa evaluasi program merupakan tolok ukur yang serasi dengan tujuan program. Baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.⁹⁴

Maka peneliti dapat memberikan pengertian bahwa evaluasi program merupakan suatu proses tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan yang dicapai dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu evaluasi program pendidikan merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam dunia pendidikan, karena mempunyai manfaat besar, begitu juga dengan bidang-bidang yang lain termasuk dalam kehidupan, dan yang paling utama adalah evaluasi terhadap diri sendiri.



⁹⁴ Idrus. “Evaluasi dalam Proses Pembelajaran” Jurnal Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 9. No. 2. 2019

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah dilaksanakan sesuai dengan konsep perencanaan. Indikatornya dapat dilihat dari tahapan perumusan program, jenis-jenis program, dan masa berjalan program. Adapun tahapan perumusan program hubungan masyarakat yaitu: perumusan program hubungan masyarakat dilaksanakan pada awal semester tahun ajaran baru dengan melibatkan kepala madrasah, wakil kepala bidang hubungan masyarakat, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, dan wakil kepala bidang sarana prasarana madrasah, kemudian hasil dari musyawarah internal madrasah, perencanaan program hubungan masyarakat didiskusikan dengan pihak pesantren yang meliputi wakil pimpinan pesantren, kepala bagian pengajaran, dan kepala bagian pengasuhan pesantren. Selanjutnya hasil dari musyawarah dengan pihak pesantren program tersebut akan disampaikan pada saat rapat umum kepada seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan MAS Babun Najah Banda Aceh.
2. Dalam menjalankan program hubungan masyarakat, wakil kepala bidang hubungan masyarakat dibantu oleh kepala madrasah, wakil kepala madrasah, dan seluruh guru-guru di MAS Babun Najah. Pembagian program hubungan masyarakat dapat dibagi menjadi dua yaitu program internal humas, dan program eksternal humas. Penerimaan dan penyampaian informasi kepada masyarakat disampaikan dengan baik, seluruh kegiatan madrasah di publikasikan langsung di media sosial madrasah sehingga masyarakat umum dapat mengakses dan membaca berita penting dan prestasi-prestasi santri. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terbaik,

indikatornya dapat dilihat dari penyampaian informasi madrasah, dan perhatian madrasah terhadap program tersebut. Madrasah sangat mengutamakan *service* dan kepuasan masyarakat terhadap madrasah. Saran dan kritikan dari masyarakat diterima oleh madrasah dengan baik dan dipertimbangkan untuk perumusan program selanjutnya.

3. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat apakah program hubungan masyarakat sudah sesuai antara perencanaan dengan pelaksanaan. Seluruh pelaksanaan program dibawah pengawasan langsung oleh kepala madrasah. Evaluasi rutin program hubungan masyarakat rutin dilaksanakan setiap semester. Terdapat beberapa hambatan pelaksanaan program indikatornya dapat dilihat dari terbatasnya waktu, tempat dan kepekaan dari guru-guru sekitar terhadap pelaksanaan program hubungan masyarakat. Tindak lanjut yang dilakukan terhadap program yang tidak berjalan semestinya akan dievaluasikan pada saat perumusan program selanjutnya.

B. Saran

1. Perencanaan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah Banda Aceh berjalan sesuai dengan konsep perencanaan harapannya dapat terus ditingkatkan.
2. Pada tahap pelaksanaan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah terdapat beberapa kendala terkait pelayanan program. Solusinya sebelum menjalankan program agar dapat mempersiapkan terlebih dahulu baik dari segi tempat maupun waktu yang akan digunakan.
3. Evaluasi program layanan hubungan masyarakat dalam membentuk opini publik di MAS Babun Najah sudah berjalan sesuai dengan konsep evaluasi agar dapat terus ditingkatkan.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti tentang penelitian terkait hubungan masyarakat yaitu tentang manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kualitas madrasah di MAS Babun Najah Banda Aceh.



DAFTAR PUSTAKA

- Jurnal Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam. Abd Rahman BP, dkk. "Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan, Dan Unsur-Unsur Pendidikan". Vol. 2, Nomor 1, Juni 2022
- Hadiyanto. (2016). *Teori Dan Pengembangan Iklim Kelas Dan Iklim Madrasah*. Jakarta: Kencana
- Jurnal Penelitian Universitas Negeri Padang. Nia Sri Ramadani. "Pengelolaan Hubungan Madrasah dengan Masyarakat".
- Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Missio. Abdul Majir. "Rekonstruksi Hubungan Komite Madrasah dan Madrasah Sebagai Upaya Peningkatan Mutu pendidikan". Vol. 10. No.2. 2018
- Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Evawani, "Peran Hubungan masyarakat Membentuk Citra Pemerintah". Vol 12, No. 1, Juli 2012
- Journal Of Islamic Education Management, Patrea Reola Pramunngkas, "Peran Hubungan masyarakat Membangun opini Publik dalam Pencitraan Lembaga Pendidikan". Vol 5, No. 1, 2020
- Jurnal Idaarah, Bur Izza Afkarina, "Strategi Komunikasi Hubungan masyarakat Dalam Membentuk Publik opinion Lembaga Pendidikan". Vol. 2, no. 1, Juni 2018
- Jurnal Al Munir komunikasi dan Penyiaran Islam, Suci wahyuni Multi dkk, "Fungsi Hubungan masyarakat dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi". Vol. 10, No. 2, 2019
- E-journal Ilmu Komunikasi, Robby Adhitya, "Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman.". Vol 6, No. 1, 2018
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 8
- Dakir. (2018). *Manajemen Humas di Era Pendidikan Global*. Yogyakarta, K-Media. Hal. 2
- Zainal Mukarram. (2019). *Manajemen Public Relation*, Bandung, Pustaka Setia. Hal. 45
- Pelaksanaan Dakwah. (2019). *Urgensi Publik Relation dalam Pelaksanaan Dakwah*. AlAshlah, Hal. 51.
- Mochamad nurcholiq, "actuating dalam perspektif al-qur'an dan Hadist" Jurnal. Evaluasi, Vol. 1. No. 2 September 2017
- Lexy.j. Moelong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Cipta Rosda Kary. Hal. 153

Frida Kusumastuti. (2022). *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. (Jakarta Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia. Juli. Hal 14

Jurnal penelitian Keislaman. Fathul Maujud. “Implementasi fungsi-fungsi Manajemen dalam lembaga Pendidikan Islam”. Vol. 14. No.1 2018

Ihsan, Fuad, *Dasar-dasar Kependidikan*, Jakarta: Rineka Cipta Hal.35

Suharmin Arikunto. (1991). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka. Hal. 102

Sandu Siyoto. (2015). “*Dasar Metodologi Penelitian*”. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Hal. 75-78

Norman. K. Denkin. (2007). “*Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*”, (Bandung: Remaja Rosdakarya), Hal. 31

Huberman M. A. (2003). “*Qualitative data analysis edisi revisi*”, (London: Sage Publikation), Hal. 100

Basrowi. (2008). “*Memahami Penelitian Kualitatif*” Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 21-23

Linclon, Yvonna S. & Guba, Egon B, “*Naturalistic, Inquiry*”, New Delhi: Sage Publications Inc. Hal. 289-331.

Taufiqurohman, (2008). “*Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*”. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. Hal. 13-14

Jurnal Ma’alim, Moh. Arifudin. “*Planning (perencanaan) dalam Manajemen Pendidikan Islam*” Vol. 2. No. 2 2021

Riinawati. (2021). “*Pengantar Evaluasi Pendidikan*”. Yogyakarta: Tim Thema Publishing: Hal 14-15

Edison Siregar. (2021). “*Pengantar Manajemen dan Bisnis*”. Bandung: Widina Media Utama. Hal 42

Jurnal Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Idrus. “*Evaluasi dalam Proses Pembelajaran*”, Vol. 9. No. 2. 2019

Lun A. Rupu, dkk. (2021). “*Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan pendidikan Kesetaraan*”. Jawa Tengah: Pena Persada Hal 42

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-12521/Un.960/FTK/R.P.7.6/09/2022

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :

- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian monografi mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dimungkinkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cukup dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Instruksi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, tentang Sunata UIN Ar-Raniry Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelenggaraan Wewenang, Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen Agama
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 290/KM.0/2011 tentang peraturan Instruksi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelenggaraan Wewenang Kepala Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Memperhatikan :

Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-RANIRY Banda Aceh tanggal 14 September 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA :

Menzujui Saadara:

1. Drs. Yuni M. Daud, M.Pd	sebagai Pembimbing Pertama
2. Dr. Saifuddin, M.Pd	sebagai Pembimbing Kedua

untuk membimbing Skripsi:

Nama	: Sidiq rahmanika
NIM	: 190 206 050
Prodi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Opini Publik di MAS Baban Najah Banda Aceh

KEDUA :

Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022

KETIGA :

Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2022/2023

KEEMPAT :

Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila ketentuan hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan Banda Aceh
 Pada tanggal 22 September 2022

Rektor


 Saifurrahman

Fembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (tanggal laporan).
2. Ketua Prodi MPP FTK.
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk ditandatangani dan diampunisasi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2

30/01/23 11:29 Document



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIVIAH DAN KEGURUAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Korpelma Darussalam Banda Aceh
 Telpone : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2263/Un.08/FTK.1/TL.00.01/2023
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh
2. Kepala MAS Babun Najah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : Siti Rahmîna / 190206050
 Semester/jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam
 Alamat sekarang : Gampong Doy, Kcc. Ulee Kareng, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat dalam Membentuk Opini Publik di MAS Babun Najah Banda Aceh*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Januari 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Habiburrahim, M.Com., M.S., Ph.D.

Berlaku sampai : 28 Februari 2023

Lampiran 3




PONDOK PESANTREN BABUN NAJAH
MADRASAH ALIYAH SWASTA (MAS) BABUN NAJAH
 NSM : 131211710004 / NPSN : 10113773



Jl. Kebun Raja, Desa Doy, Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh, Kode Pos 23117. Gmail: mas.babunnajah@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN

No : 046/Ma.01.96/PP.00.6/03/2023

Kepala Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Babun Najah Ulee Kareng Banda Aceh menerangkan bahwa:

Nama : Siti Rahmina
 NIM : 190206050
 Prodi : Manajemen Pendidikan
 Semester : VIII
 Alamat : Gp. Doy, Kec. Ulee Kareng, Banda Aceh

Benar yang tersebut namanya di atas telah mengadakan penelitian dan mengumpulkan data pada MA Swasta Babun Najah Banda Aceh untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membentuk Opini Publik di MAS Babun Najah Banda Aceh**", Penelitian tersebut telah dilaksanakan pada tanggal 08 s/d 15 Februari 2023 .

Demikianlah kami berikan surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 07 Maret 2023
 Kepala

Siti Aisyah, S, Pd.I
 Nip. -



Instrumen Penelitian Manajemen Layanan Hubungan Masyarakat

Dalam Membentuk Opini Publik DI MAS Babun Najah Banda Aceh

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan Penelitian			
		Indikator	Kepala Madrasah	Wakil Kepala Hubungan Masyarakat	Wali Santri
1.	Bagaimana perencanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh?	a. Perencanaan program hubungan masyarakat b. Visi Misi Madrasah c. Analisis program d. Pemilihan alternatif e. Pembagian tugas	1. Bagaimana perencanaan program manajemen hubungan layanan masyarakat di MAS Babun Najah?	1. Bagaimana perencanaan program manajemen hubungan layanan masyarakat di MAS Babun Najah?	-
			2. Apakah perencanaan program hubungan masyarakat berpedoman kepada Visi Misi Madrasah?	2. Apakah perencanaan program hubungan masyarakat berpedoman kepada Visi Misi Madrasah?	-
			3. Kapan perencanaan program layanan hubungan masyarakat dilaksanakan di MAS Babun Najah?	3. Kapan perencanaan program layanan hubungan masyarakat dilaksanakan di MAS Babun Najah?	-

			4. Siapa saja yang diikuti sertakan dalam perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	4. Siapa saja yang diikuti sertakan dalam perencanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	-
			5. Bagaimana pembagian tugas manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	5. Bagaimana pembagian tugas manajemen hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	-
			6. Berapa jumlah anggota bagian hubungan masyarakat dalam menjalankan tugasnya di MAS Babun Najah	6. Berapa jumlah anggota bagian hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	-
			7. Bagaimana tahapan perumusan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	7. Bagaimana tahapan perumusan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah	-

2	Bagaimana pelaksanaan program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh?	a. Pelaksanaan program. Pelayanan program. Klasifikasi program. Jenis-jenis program. <i>Feedback</i> . Hambatan pelaksanaan	1. Bagaimana pelaksanaan program-program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	1. Bagaimana pelaksanaan program-program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	1. Bagaimana pelayanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?
			2. Bagaimana pelayanan lembaga terhadap instansi luar yang hendak melakukan kerjasama?	2. Bagaimana pelayanan lembaga terhadap instansi luar yang hendak melakukan kerjasama?	2. Bagaimana informasi yang diterima oleh masyarakat terkait pelaksanaan program hubungan masyarakat?
			3. Apa saja program internal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	3. Apa saja program internal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	3. Bagaimana respon lembaga terhadap sebuah informasi dari eksternal?
			4. Apa saja program eksternal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	4. Apa saja program eksternal hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	4. Bagaimana pelayanan lembaga terhadap program-program yang telah mereka rancang?
			5. Apa saja program pilihan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	5. Apa saja program pilihan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	5. Apakah lembaga memberikan <i>feedback</i> yang baik terhadap pelayanan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?

			6. Lembaga mana saja yang pernah melaksanakan kerja sama dengan Madrasah Babun Najah Banda Aceh?	6. Lembaga mana saja yang pernah melaksanakan kerja sama dengan Madrasah Babun Najah Banda Aceh?	-
			7. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam menjalankan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	7. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam menjalankan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	-
3	Bagaimana evaluasi program hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh?	a. Monitoring program b. Evaluasi program c. Kendala program d. Tindak lanjut	1. Bagaimana pengontrolan induk terhadap pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	1. Bagaimana pengontrolan induk terhadap pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	-
			2. Kapan dilaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	2. Kapan dilaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program layanan hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	-

			3. Apa tindakan yang diambil jika ada suatu program yang tidak dapat dijalankan dengan baik?	3. Apa tindakan yang diambil jika ada suatu program yang tidak dapat dijalankan dengan baik?	-
			4. Apa kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	4. Apa kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan program hubungan masyarakat di MAS Babun Najah?	-
			5. Apa tidak lanjut terhadap evaluasi program yang telah dilaksanakan?	5. Apa tidak lanjut terhadap evaluasi program yang telah dilaksanakan?	-
			6. Apa tindakan yang diambil jika kesalahan program terjadi secara berulang-ulang?	6. Apa tindakan yang diambil jika kesalahan program terjadi secara berulang-ulang?	-

Banda Aceh, 03 Februari 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
NIP: 196303031983031003

Dr. Safriadi, M. Pd.
NIP: 19801005201003001

Lembar Observasi

Lembar observasi ini bertujuan untuk mengamati manajemen layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh

No	Objek yang Diamati	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Madrasah memberikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui brosur	✓	
2	Madrasah menyampaikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui Web Madrasah	✓	
3	Madrasah menyampaikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui radio		✓
4	Madrasah menyampaikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui koran	✓	
5	Madrasah menyampaikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui akun instagram resmi madrasah	✓	
6	Hubungan masyarakat melayani dengan ramah dan santun	✓	
7	Hubungan masyarakat memiliki staff dalam menjalankan programnya sebagai pembangun opini publik		✓
8	Madrasah menyampaikan informasi atau pesan dari madrasah kepada masyarakat melalui akun <i>facebook</i> resmi madrasah	✓	

9	Madrasah mengadakan rapat rutin dengan kepala madrasah terkait perencanaan program Humas setiap awal semester	✓	✓
10	Madrasah mengadakan rapat rutin dengan wali santri berkerja sama dengan komite madrasah setiap awal semester	✓	
11	Madrasah memiliki nomor telepon khusus untuk layanan informasi		✓

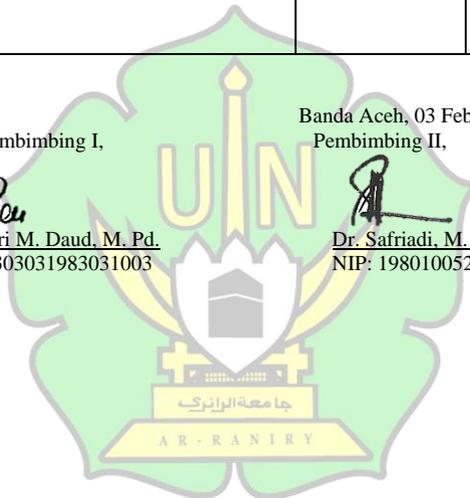
Pembimbing I,

Banda Aceh, 03 Februari 2023

Pembimbing II,


Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
 NIP: 196303031983031003


Dr. Safriadi, M. Pd.
 NIP: 19801005201003001



Instrumen Dokumentasi

Lembar Dokumentasi

Lembar dokumentasi ini bertujuan untuk mengamati manajemen layanan hubungan masyarakat dalam membangun opini publik di MAS Babun Najah Banda Aceh

No	Objek yang Diamati	Keterangan	
		Ada	Tidak ada
1	Profil madrasah	✓	
2	Visi Misi madrasah	✓	
3	Sarana prasana madrasah	✓	
4	Data guru dan kepegawaian	✓	
5	Data peserta didik	✓	
6	Program kerja Humas madrasah	✓	

Pembimbing I,



Drs. Yusri M. Daud, M. Pd.
NIP: 196303031983031003

Banda Aceh, 03 Februari 2023
Pembimbing II,



Dr. Safriadi, M. Pd.
NIP: 19801005201003001

Foto Dokumentasi Hasil Penelitian



Gambar Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah Babun Najah



Gambar Hasil Wawancara dengan Wakil Kepala Bidang Hubungan Masyarakat



Gambar Hasil Wawancara dengan Wali Santri

Lampiran 8

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Siti Rahmina
NIM : 190206050
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tempat/Tgl Lahir : Aceh Besar/03 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Desa Lamsujen, Lhoong, Aceh Besar
Telp./Hp : 0822 8219 5936
Email : 190206050@student.ar-raniry.ac.id

Riwayat Pendidikan

MIN Lhoong (2006 s/d 2013)
MTsS Babun Najah (2013 s/d 2016)
MAS Babun Najah (2016 s/d 2019)

Data Orang Tua

Nama Ayah : Muhammad Dahlan. Us
Nama Ibu : Islamiah. Aj
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : IRT
Alamat : Desa Lamsujen, Lhoong, Aceh Besar