

**PERAN WAKIL KEPALA SEKOLAH  
BIDANG HUBUNGAN MASYRAKAT (HUMAS) DALAM PELAYANAN  
AKADEMIK DI SMP NEGERI 1 BANDAR DUA PIDIE JAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh :

**MUDATSIR**  
**NIM. 200206022**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2023/2024**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PERAN WAKIL KEPALA SEKOLAH BIDANG HUMAS DALAM  
PELAYANAN AKADEMIK DI SMP NEGERI 1 BANDAR DUA PIDIE  
JAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)  
Universitas Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi Dalam Memperoleh Gelarsarjana Dalam Ilmu Pendidikan  
Islam

Oleh:

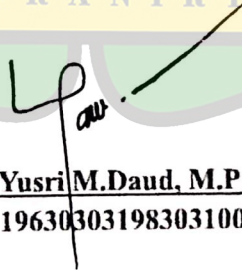
**MUDATSIR**  
**NIM. 200206022**

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui oleh:

Pembimbing Skripsi

A R - R A N I R Y

  
**DRS. Yusri M. Daud, M.Pd**  
**NIP. 19630303198303100**

**PERAN WAKIL KEPALA SEKOLAH BIDANG HUMAS DALAM  
PELAYANAN AKADEMIK DI SMP NEGERI 1 BANDAR DUA PIDIE  
JAYA**

**SKRIPSI**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus  
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari / Tanggal : Jum'at, 28 Juni 2024  
21 Dzulhijjah 1445 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Drs. Yusri M. Daud, M.Pd  
NIP.195907021990031001

Sekretaris

Nurmayali, M.Pd  
NIP:198706232020122009

Penguji I

Dr. Sri Rahmi, MA  
NIP.197704162007102001

Penguji II

Dr. Murni, M.Pd  
NIDN. 2107128201

جامعة الرانيري

AR RANIRY

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry  
Jember, Jember, Jawa Timur



Prof. Safrul Muluk, S.Ag., MA., M. Ed., M.A., Ph.D.  
NIP. 197303021997031003

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Mudatsir  
NIM : 200206022  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul Skripsi : Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua Pidie Jaya

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul : peran wakil kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua adalah karya tulis saya, kecuali pada lempiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila pada skripsi ini terdapat kekeliruan dan pelanggaran-pelanggaran akademik di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggungan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Juli 2024  
Penulis



*Mudatsir*  
**MUDATSIR**  
NIM. 200206022



## ABSTRAK

Nama : Mudatsir  
NIM : 200206022  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul : Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua Pidie Jaya  
Tebal Skripsi : 105 Halaman  
Pembimbing : Drs. Yusri M. Daud, M.Pd  
Kata Kunci : **Peran waka humas , Pelayanan akademik**

Peran wakil kepala sekolah bidang hubungan Masyarakat (Waka Humas) sangat penting dalam mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik di sekolah. Waka Humas bertanggung jawab dalam menjalankan komunikasi efektif antara sekolah, wali murid, siswa, guru dan Masyarakat. Seiring meningkatnya minat siswa melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 1 Bandar Dua, banyak orang tua atau Masyarakat yang mengeluhkan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran waka humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian meliputi wakil kepala sekolah bidang humas, guru dan wali murid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :1) Perencanaan pelayanan akademik meliputi Survey kebutuhan pelayanan akademik, Mengatur jadwal kegiatan akademik dan non-akademik siswa, Mengatur jadwal pelatihan dan pengembangan guru, perencanaan waka humas mengelola komunikasi antar sekolah, guru, wali murid, dan Masyarakat, mengorganisir kegiatan sekolah. (2) Pelaksanaan pelayanan akademik meliputi mengimplementasi program yang telah direncanakan, melakukan rapat dengan seluruh stakeholder, melaksanakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan kurikulum dan silabus, menjalankan kegiatan ekstrakurikuler, mengadakan pertemuan rutin dengan wali kelas beserta wali murid. (3) Peran waka humas dalam pelayanan akademik meliputi melakukan komunikasi internal maupun eksternal, menyampaikan informasi terkait akademik, memastikan informasi tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu, membangun dan memelihara jaringan kerja sama dengan instansi pendidikan, organisasi dan komunitas untuk mendukung program akademik, melakukan komunikasi lanjutan dengan wali murid terkait partisipasi wali murid dalam pertemuan rutin, dan melakukan evaluasi dari setiap proses pelaksanaan pelayanan akademik.

## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkah dan rahmat-nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas Dalam Pelayanan Akademik Di Smp Negeri 1 Bandar Dua Pidie Jaya”** tepat pada waktunya.

Shalawat dan salam juga taklupa pula penulis sampaikan ke pangkuan alam Nabi Muhammad SAW, yang mana baginda Nabi telah bersusah payah merubah pola pikir umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan penulis sendiri, dalam penulisan ini penulis sudah cukup banyak mendapat dorongan bantuan, support serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak Safrul Muluk, S.Ag, M.A, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Beserta seluruh jajarannya.
3. Bapak Dr. Safriadi, M.Pd selaku ketua prodi Manajemen Pendidikan Islam, Skertaris prodi dan Seluruh Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

4. Bapak DRS.Yusri M.Daud, M.Pd selaku pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak memberikan motivasi serta arahan yang sangat berarti bagi penulis, demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Hamidah,S.pd,M.Pd . selaku kepala sekolah, serta jajaran Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMP Negeri 1 Bandar Dua , yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga sangat membantu penulis dalam memberi dan melengkapi data untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada mamak tersayang yang telah memberikan do'a, motivasi, kasih sayang serta segala-galanya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga saat ini.

Atas segala bantuan dan partisipasinya semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak, dan semoga dapat bermanfaat untuk kita semua, demikian juga penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, oleh karna itu penulis memohon kritik dan saran untuk melakukan perbaikan skripsi ini kedepannya.

Banda Aceh, 27 Desember 2023  
Peneliti,

**MUDATSIR**

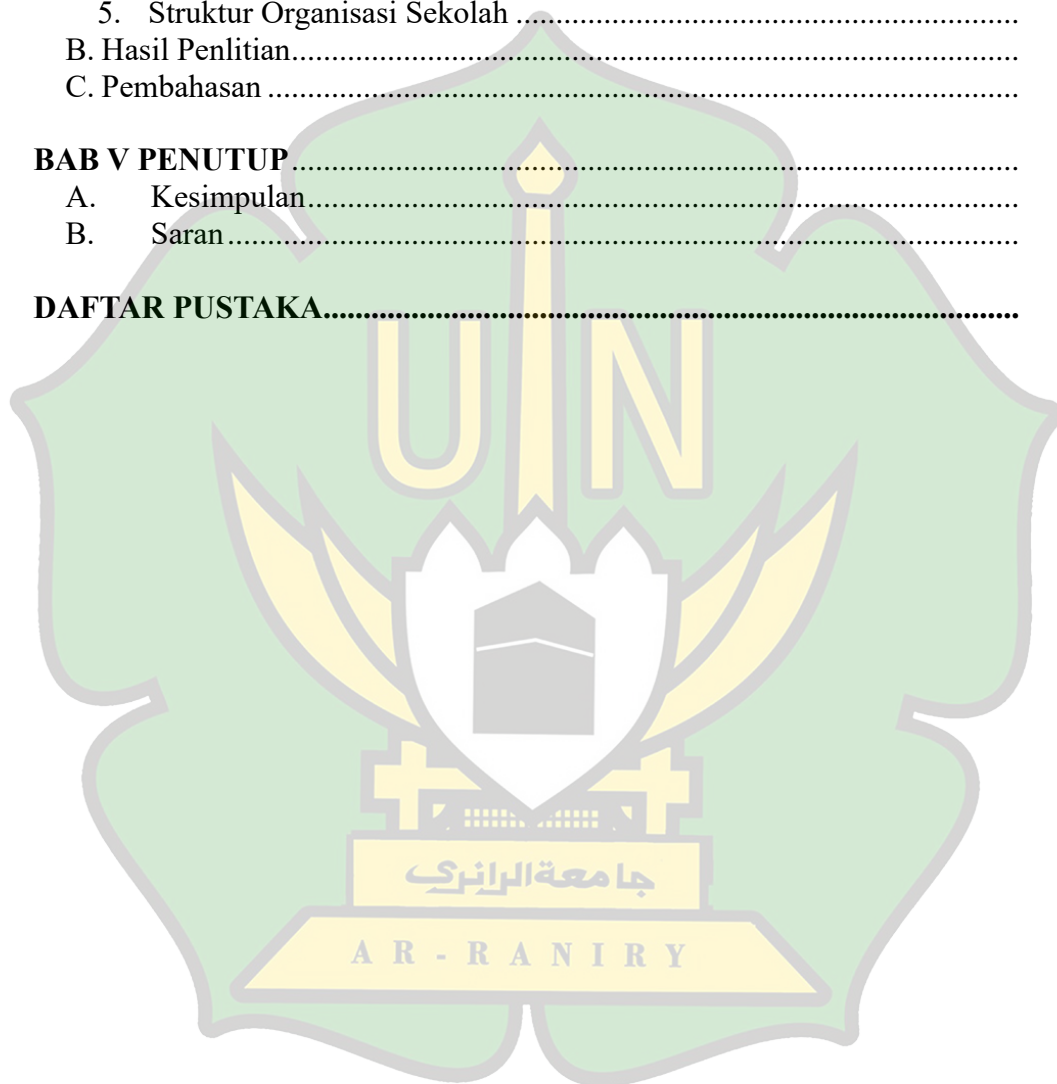
**NIM. 200206022**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Terdahulu Yang Relefan.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	13
A. Manajemen Humas Dan Wakil Kepala Sekolah.....	13
1. Pengertian Manajemen .....	13
2. Pengertian Humas dan Tujuan Humas .....	17
3. Pengertian Manajemen Humas.....	22
4. Peran Wakil Kepala Sekolah .....	27
5. Fungsi dan Peran Wakil Kepala Bidang Humas .....	32
6. Fungsi – fungsi dan Peran Humas dalam Lembaga Pendidikan .....	37
B. Pelayanan Akademik.....	43
1. Pengertian Pelayanan.....	43
2. Bentuk – Bentuk pelayanan.....	47
3. Etika Dalam Pelayanan.....	47
4. Akademik .....	49
5. Kualitas pelayanan akademik.....	50
C. Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	62
A. Jenis Penelitian .....	62
B. Lokasi Penelitian .....	63
C. Subjek Penelitian .....	63
D. Kehadiran Penelitian .....	64
E. Teknik Pengumpulan Data .....	64
F. Teknik Analisis Data.....	65
G. Uji Keabsahan Data.....	66



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	68
A. Gambaran Umum SMP Negeri 1 Bandar Dua .....	68
1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	68
2. Identitas SMP Negeri 1 Bandar Dua.....	69
3. Visi dan Misi Sekolah .....	69
4. Tujuan Sekolah .....	70
5. Struktur Organisasi Sekolah .....	70
B. Hasil Penelitian.....	72
C. Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Wawancara Dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas
- Gambar 2 : Wawancara Dengan Guru
- Gambar 3 : Foto Bersama Dengan Waka Humas Dan Guru SMP Negeri 1 Bandar Dua
- Gambar 4 : Struktur Organisasi SMP Negeri 1 Bandar Dua
- Gambar 5 : Visi Misi SMP Negeri 1 Bandar Dua
- Gambar 6 : Halaman SMP Negeri 1 Bandar Dua



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat Penelitian

Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Lembar Observasi

Lampiran 5 : Lembar Wawancara



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga merupakan organisasi pendidikan yang berhak membantu peserta didik dan membimbingnya menuju tujuan yang ingin dicapainya. Lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga yang karena mempunyai visi dan misi yang jelas, dapat menghasilkan peserta didik yang unggul, mempunyai guru yang baik, dan mendapat kepercayaan masyarakat.

Saat ini banyak lembaga pendidikan yang tidak mengelola pengelolaannya dengan baik, walaupun pada awalnya lembaga pendidikan telah berusaha merencanakan pengelolaannya dengan baik, namun pada akhirnya hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Faktanya, banyak lembaga yang mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan rencana yang telah dibuatnya. Di sisi lain, cukup banyak lembaga yang mampu menyelenggarakan pemerintahannya dengan baik dan hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pada akhirnya memungkinkan berkembang pesatnya lembaga-lembaga tersebut.<sup>1</sup>

Peran lembaga pendidikan di era globalisasi ini semakin penting dalam memberikan pengelolaan dan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh semakin besarnya minat masyarakat dan kebutuhan untuk belajar lebih banyak. Masyarakat sebagai konsumen lembaga pendidikan semakin kritis dan realistis dalam memilih lembaga pendidikan (sekolah).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), h. 159.

<sup>2</sup> Sondang Siagian, Administrasi Pembangunan. (Jakarta: Gunung Agung, 1974), h.44



Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi yang keahliannya membantu siswa dan membimbing mereka untuk mewujudkan impiannya. Tunggu Lembaga pendidikan yang bermutu adalah lembaga yang mampu menghasilkan peserta didik yang unggul, mampu mempekerjakan guru-guru yang baik, dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat sekitar. Pada dasarnya lembaga pendidikan sebagai satuan pendidikan tidak dapat mencapai mutu yang baik atau lebih baik dengan sendirinya, melainkan melalui berbagai upaya peningkatan mutu pendidikan.<sup>3</sup>

Dalam mengelolah lembaga pendidikan diperlukan pimpinan yang dapat mengakomodasi seluruh kepentingan sekolah guna mencapai tujuan pendidikan yang akan dicapai secara optimal. Upaya ini erat terkait dengan kemampuan pengelolah sekolah dalam hal ini Wakil kepala sekolah yang dibantu oleh wakil-wakil kepala sekolah yang harus dapat menjalankan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan. Semua itu dimaksudkan untuk dapat mencapai tujuan pendidikan.

Di sini para pimpinan lembaga pendidikan berusaha melakukan sesuatu bersama-sama dengan kelompok kepentingan lainnya, untuk mengubah “status quo” agar lembaga pendidikan menjadi lebih baik. Jadi jika ada lembaga pendidikan yang bagus di samping banyak lembaga pendidikan yang kurang bagus, maka kita bisa melihat bagaimana lembaga pendidikan yang baik itu melaksanakan berbagai program peningkatan mutu, berbagai perubahan atau berbagai reformasi. Peningkatan mutu pendidikan hanya dapat efektif jika dikelola dengan baik. Namun di banyak institusi, manajemen tidak berjalan dengan baik. Sebenarnya pada

---

<sup>3</sup> Sondang Siagian, Administrasi Pembangunan. (Jakarta: Gunung Agung, 1974), h.55

awalnya mereka berusaha merencanakan pemerintahan dengan baik, namun hasilnya tidak sesuai harapan. Faktanya, banyak lembaga yang mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan rencana yang telah dibuatnya. Hal ini menyebabkan lembaga pendidikan tertinggal dibandingkan lembaga pendidikan lainnya. Namun ada beberapa lembaga yang menata kepengurusannya dengan baik agar dapat terus berkembang.<sup>4</sup>

Peran wakil kepala sekolah sangat besar dan ia tidak dapat bekerja sendiri tanpa dukungan wakil, staff dan komite sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Keefektifan kepemimpinan seseorang tidak hanya ditentukan oleh faktor pimpinan saja, melainkan juga ditentukan oleh kondisi terkait yaitu tingkat kedewasaan, kemampuan bawahan, staff dan kemampuan serta kemauan yang dimiliki pimpinan sekolah guna menerapkan seluruh kebijakan yang terkait dengan kebutuhan sekolah.<sup>5</sup>

Model manajemen hubungan masyarakat sekolah merupakan serangkaian kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sadar dan sungguh-sungguh, disertai dengan kepemimpinan yang berkesinambungan, untuk merebut simpati masyarakat luas dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah.

Pihak sekolah berupaya menciptakan hubungan yang intensif dan proaktif, selain membangun citra institusi yang baik, simpati masyarakat juga semakin

---

<sup>4</sup> Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

<sup>5</sup> Faridah, S. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19*. EDUSIANA : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 7(02), 129–139. <http://ejournal.stainim.ac.id/index.php/edusiana>

tumbuh. Di era global, setiap lembaga pendidikan harus memadukan kepentingan masyarakat dengan periklanan dan pemasaran. Perpaduan kedua kepentingan tersebut menjadi ciri khas lembaga pendidikan. Tugas pengelola informasi publik internal dan eksternal adalah pengelolaan kehumasan. Institusi pendidikan yang mewakili sistem terbuka tentunya menjaga hubungan dengan masyarakat sekitar. Gimnasium tentunya banyak menjalin hubungan dengan lembaga pendidikan lain di luar sekolah.

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam melaksanakan kerjasama tersebut tidak lepas dari cara lembaga tersebut mengelola hubungan masyarakat dengan menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat. Madrasah tetap dianggap sebagai sekolah populer yang bermutu dan unggul, mampu menghasilkan hasil yang lebih kompeten dan kompetitif dibandingkan lulusan sekolah lain. Hal ini dapat menjadi pembelajaran berharga bagi sekolah lain dalam meningkatkan mutu sekolahnya. Bidang PR selanjutnya adalah masalah ketertiban kelembagaan.

Lembaga pendidikan kini diharapkan lebih fokus pada kebutuhan masyarakat, karena kliennya dan lembaga pendidikan harus selalu dilibatkan dalam pengelolaan masyarakat. “Humas adalah penyelenggaraan hubungan internal dan eksternal yang berkaitan dengan reputasi suatu lembaga pendidikan sedemikian rupa sehingga citra dan kualitasnya tetap menarik perhatian masyarakat meskipun terjadi perubahan

dan perkembangan. Mulai dari perencanaan, perancangan program, pelaksanaan dan evaluasi.<sup>6</sup>

Sebagai lembaga pendidikan formal, sekolah harus mampu mengembangkan potensi peserta didik secara menyeluruh, meliputi unsur kognitif, afektif, dan psikomotorik. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan nasional Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003. Tugas pokok sekolah adalah melanggengkan, melestarikan dan mengembangkan kebudayaan masyarakat dengan membentuk kepribadian anak sehingga menjadi dewasa, kompeten dan cakap. individu yang bertanggung jawab sesuai usia dan kecerdasannya untuk mempersiapkan generasi penerus yang dapat menunjang keberadaan suku atau komunitasnya dengan budaya yang mendukungnya. Sekolah sebagai unit pembelajaran terdepan bagi pembelajaran siswa memerlukan pengelolaan yang profesional sesuai tugas dan tanggung jawabnya.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Cutlip dan Zainal serta Muhibid Center, humas dapat dibedakan menjadi fungsi administratif melalui konsep fungsi administratif (Operational Concept of Administration) dan fungsi khusus tenaga pelayanan administrasi (Specialized Staff Function Serve Administrator).<sup>8</sup>

Dalam fungsi komunikasi yang sama, praktik PR mengatur komunikasi antara lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat sebagai kelompok sasaran. Humas pada hakikatnya merupakan kegiatan komunikasi yang terencana dan mempunyai

---

<sup>6</sup> Maskur. 2018. *Manajemen Humas Pendidikan Islam (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish

<sup>7</sup> Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

<sup>8</sup> Hidayat, Rahmat dan Candra Wijaya. 2017. *Ayat-ayat Al-Quran. Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: LPPI



tugas internal maupun eksternal dalam lembaga pendidikan. Dibutuhkan dukungan berbagai pihak dalam kehumasan agar proses pendidikan di sekolah lancar dan lahir generasi penerus bangsa yang berkualitas. Hal ini disebabkan keberhasilan pendidikan tidak hanya bergantung pada lingkungan internal sekolah saja, namun juga lingkungan eksternal sekolah yaitu dukungan keluarga, masyarakat, dan pemerintah.

Menurut Tampubolon dijelaskan dalam Sufiyyah bahwa layanan akademik mencakup layanan pendidikan yang sangat komprehensif. Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Oleh karena itu, lembaga pendidikan khususnya sekolah harus berupaya memahami dan merespon kebutuhan peserta didik. Institusi pendidikan juga harus terus meningkatkan kualitas pendidikannya.<sup>9</sup>

Pelayanan akademik pada dasarnya mengacu pada pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Pelayanan akademik sebagai bagian dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang didasarkan pada faktor materiil seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk menunjang proses belajar/mengajar dan belajar pada suatu satuan pendidikan. Tujuan dari proses pelayanan akademik yang berkelanjutan adalah untuk mewujudkan hak-hak konsumen pendidikan, yaitu siswa Tujuan peningkatan kualitas layanan pembelajaran sekolah menengah atas (SMP) adalah untuk menunjang proses belajar

---

<sup>9</sup> Iriantara, Yosol. 2013. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

mengajar di kelas. Tanpa layanan akademik yang berkualitas, proses belajar mengajar di kelas menjadi sulit. Akibatnya siswa merasa dirugikan sebagai konsumen pendidikan.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil observasi perdana yang dilaksanakan pada tanggal 15 Desember 2023, SMP merupakan satu-satunya sekolah menengah pertama yang berstandar SMPN 1 Bandar Dua, lembaga resmi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang berlokasi di Desa Ulee Gle, SMPN 1 Bandar Dua merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pidie Jaya dan mempunyai reputasi yang cukup baik. Kesempatan belajar dan infrastruktur juga memadai.

Tahun demi tahun SMPN 1 Bandar Dua berkembang cukup pesat. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah siswa setiap tahun ajaran baru. SMPN 1 Bandar Dua merupakan salah satu sekolah yang menggunakan teknologi modern yaitu seperti media sosial untuk mengirimkan informasi kepada guru, manajemen, siswa dan pihak sekolah. Kemudian melakukan kunjungan rumah atau mengunjungi konselor dan guru kelas pada saat siswa tidak berada di sekolah. Dari segi pembelajaran, kualitas dan kuantitas pendidikan di SMPN 1 Bandar Dua tidak perlu diragukan lagi. Oleh karena itu, SMPN 1 Bandar Dua saat ini menjadi salah satu pilihan para orang tua untuk menyekolahkan anaknya. Namun karena bertambahnya jumlah siswa di SMPN 1 Bandar Dua, orang tua siswa terus mengeluhkan pelayanan sekolah. SMPN 1 Negeri Bandar Dua. Hal ini menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan sekolah. Mengingat misi lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta

---

<sup>10</sup> Jurnal Administrasi Pendidikan Vol.XXII No.2 Oktober 2015

didiknya, maka lembaga pendidikan harus terus meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, peneliti memandang penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran manajemen humas terhadap kualitas layanan akademik.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perencanaan Wakil Kepala Sekolah bidang HUMAS dalam Pelayanan Akademik di SMPN 1 Bandar Dua?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan akademik di SMPN 1 Bandar Dua ?
3. Bagaimana Peran wakil kepala sekolah bidang Humas dalam pelayanan akademik di SMPN 1 Bandar Dua?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui perencanaan Wakil Kepala Sekolah bidang HUMAS dalam Pelayanan Akademik di SMPN 1 Bandar Dua!
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan akademik di SMPN 1 Bandar Dua!

### **D. Manfaat Penelitian**

Secara umum ada beberapa manfaat yang di harapkan dari penlitian antaranya:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu rujukan dalam upaya meningkatkan pelayanan akademik di sekolah.

2. Manfaat Praktis

Bagi Waka Kehumasan hasil pernyataan ini dapat memberikan masukan berharga bagi sekolah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Bagi pembaca dan penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat

menambah wawasan dan pengembangan dalam ilmu peningkatan kualitas pelayan akademik.

#### **E. Kajian Terdahulu Yang Relefan**

Agar penelitian ini lebih terfokus pada suatu masalah penelitian dan memberikan hasil penelitian yang baru serta dapat memetakan keadaan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti harus melakukan penelitian terdahulu yang topik penelitiannya sejenis. Selesai Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan tinjauan pustaka terhadap hasil penelitian sebelumnya, dan hasilnya diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Afifatun Mudawamah (2009) dengan judul “Dampak Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelayanan Akademik, Di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan”. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah: observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Teknik korelasi product moment digunakan untuk menghitung keabsahan data. Hasil perhitungan menunjukkan indeks korelasi  $r_{xy} = 0,479$  dan nilai product moment “r” antara 0,40 hingga 0,70. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan konsep humas di SMA Muhammadiyah Lamongan sangat efektif dan berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan akademik sekolah.<sup>11</sup>
2. Penelitian yang dilakukan Nurhasanah (2014) dengan judul “Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di SMK Muhammadiyah

---

<sup>11</sup> Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume: 2, Nomor: 1, April 2020



1 Kapanje”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan dan penelitian dokumenter. Hasil kajian manajemen PR yang dilakukan SMK Muhammadiyah 1 Kapanjen di dalam tiga tugas. Pertama, kegiatan perencanaan meliputi analisa kondisi dan kebutuhan masyarakat, perencanaan program sekolah dan perencanaan biaya pelaksanaan kegiatan. Kedua, implementasi terjadi melalui beberapa kegiatan, yaitu: promosi, kegiatan belajar mengajar, dan tindak lanjut hasil secara profesional. Ketiga, kegiatan evaluasi dalam pertemuan triwulanan dan pertemuan setiap akhir kegiatan..

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Fitriana (2016) dengan judul “Kinerja Hubungan Masyarakat (HUMAS) Di Sekolah Menengah Kejuruan Yudya Karya Magelang”. Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasional dan studi dokumenter. Teknik analisis data menggunakan model interaksi. Hasil kajian penerapan kinerja humas menyimpulkan bahwa (1) perencanaan meliputi: penetapan tujuan humas, kegiatan humas, pendefinisian sumber daya manusia melalui seleksi, perencanaan program kerja, tujuan kerja humas, standar pelaksanaan kinerja, alat dan alat kerja, ( 2) pelaksanaan meliputi: kerja humas sesuai program kerja humas, presentasi humas sesuai program kerja sekolah, (3) Evaluasi kegiatan kehumasan tim humas SMK Yudya Karya Magelang yang hasilnya menghambat bekerja , dan humas berupaya meningkatkan kehumasan

SMK Yudya Karya Magelang agar kiprahnya di musim depan bisa lebih baik lagi selanjutnya berjalan lebih baik.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk Sistematika penulisan skripsi yang disusun oleh seorang peneliti terdiri atas beberapa bab, yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II Teori Penelitian, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, Bab V Ringkasan dan Proposal. Faktur yang disajikan dalam artikel ini dapat dilihat pada sistem penelitian berikut:

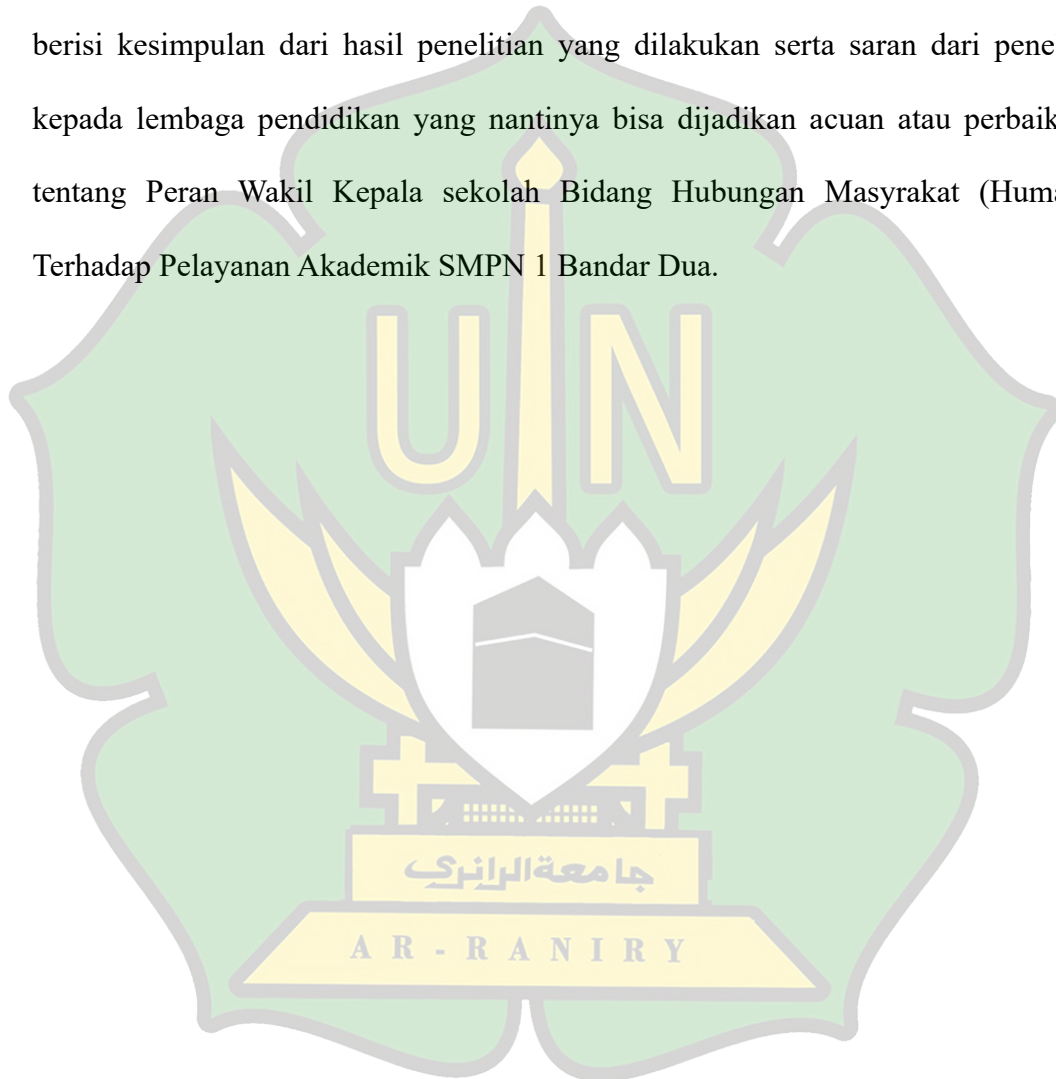
BAB I Pendahuluan, merupakan pendahuluan yang didalamnya memuat latar belakang masalah tentang Peran Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Terhadap Pelayanan Akademik SMPN 1 Bandar Dua, rumusan masalah yang memuat beberapa masalah-masalah yang dibahas, tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah, manfaat penelitian memuat manfaat dilakukannya penelitian ini, mendeskripsikan tentang penelitian terdahulu serta beberapa kajian pustaka yang mampu mendukung penelitian saat melakukan pengamatan ke lapangan.

BAB II Kajian Teori, dalam bab ini akan diuraikan beberapa teori yang digunakan sebagai kerangka berpikir bagi peneliti. Pembahasan mengenai Peran Wakil Kepala Sekolah bidang Hubungan Masyarakat (Humas) Terhadap Pelayanan Akademik SMPN 1 Bandar Dua

BAB III Metodologi Penelitian, dalam bab ini memuat jenis dan pendekatan yang digunakan, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini memuat pembahasan hasil penelitian dan analisis data yang merupakan pembahasan terhadap temuan-temuan yang berkaitan dengan rumusan masalah.

BAB V Kesimpulan dan Saran, merupakan bab terakhir yaitu penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran dari peneliti kepada lembaga pendidikan yang nantinya bisa dijadikan acuan atau perbaikan tentang Peran Wakil Kepala sekolah Bidang Hubungan Masyarakat (Humas) Terhadap Pelayanan Akademik SMPN 1 Bandar Dua.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Manajemen Humas Dan Wakil Kepala Sekolah**

##### **1) Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *lead* yang berarti mengorganisasikan. Secara etimologis, kata manajemen adalah terjemahan dari kata manajemen. Kata manajemen sendiri muncul dari kata *toadministration* atau dalam bahasa Magyar yang berarti mengajarkan kuda untuk menggerakkan kakinya. Sedangkan dari segi makna berarti memimpin, mengarahkan dan memimpin. Dari sudut pandang Manajemen adalah serangkaian proses yang dilakukan melalui berbagai kegiatan untuk mencapai sasaran organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengarahannya orang serta sumber daya organisasi lainnya

Menurut George R. Terry yang dikutip Mulyono, manajemen adalah suatu proses unik yang terdiri dari kegiatan: perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan, yang dilakukan melalui sumber daya manusia dan penggunaan sumber daya manusia untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ingin dicapai dilakukan sumber lain. Manajemen adalah suatu proses berkesinambungan yang melibatkan keterampilan dan kemampuan khusus yang harus dilakukan seseorang baik sendiri maupun bersama orang lain, serta koordinasi dan penggunaan seluruh sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara produktif, efisien dan efektif. Jika itu berarti manajemen lebih menekankan tanggung jawab.

Pengertian manajemen menurut Sapre yang dikutip oleh Husaini Usman mengatakan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang secara langsung ditujukan pada penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi, mencapai kinerja tinggi dalam proses bisnis utama dan mengidentifikasi peluang. untuk perbaikan. kualitas . dan hasil operasional dan pada akhirnya mencapai kepuasan pelanggan..

Dari berbagai pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengarahan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu.

Tugas administratif adalah seperangkat fungsi yang dilaksanakan dalam administrasi menurut fungsinya masing-masing dan tingkatan pelaksanaan tertentu. Menurut George.R.Terry yang dikutip Mulyono, ada empat fungsi manajemen yang dikenal dengan POAC dalam manajemen; Yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

a) Planning (perencanaan)

Menurut banyak ahli, penyusunan ialah tugas paling awal dari semua fungsi manajemen. Perencanaan merupakan suatu perbuatan yang dikerjakan untuk mencapai suatu tujuan di masa yang akan datang. Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan atau sasaran yang dapat dicapai dan menentukan cara serta sarana diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut seefektif dan seefisien mungkin. Perencanaan juga berarti menetapkan tujuan tertentu. Perencanaan juga berarti menentukan tujuan



organisasi, metode operasi, metode, anggaran dan rencana. Dengan demikian, dengan bantuan perencanaan, tujuan lembaga pendidikan dapat ditetapkan, peraturan dan kebijakan pelaksanaan dapat dikembangkan, biaya yang dibutuhkan dan pendapatan yang diinginkan dari kegiatan yang dikerjakan dapat ditentukan.

b) Organizing (pengorganisasian)

Organisasi memiliki asal dari bahasa Yunani organon dan bahasa Organum dalam bahasa Latin berarti alat, organ, tubuh. Pengaturan adalah fungsi manajemen lainnya. Apabila organisasi tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengelolaan organisasi, termasuk lembaga organisasi yang menetapkan struktur organisasi dan kegiatannya. Pengorganisasian adalah suatu proses yang berkaitan dengan bagaimana strategi dan taktik yang dirumuskan dalam perencanaan dirancang dalam struktur organisasi yang tepat dan kuat, sistem dan lingkungan organisasi yang mendukung, dan dapat dipastikan bahwa seluruh bagian organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran tujuan organisasi.

c) Actuating (Pelaksanaan)

Implementasi adalah tugas manajemen yang paling penting, sedangkan penyusunan lebih berkaitan dengan unsur abstrak dari tahapan manajemen. Jadi fungsi peluncurannya justru lebih memfokuskan pada fungsi-fungsi yang terlibat langsung dengan manusia di lembaga pendidikan. Implementasi dapat diartikan secara keseluruhan sebagai

upaya, strategi, teknik, dan metodologi menggerakkan anggota organisasi agar siap dan ikhlas bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif, optimal dan terjangkau. Menurut Terry seperti dikutip Daryanto, akting merupakan upaya untuk menjadikan anggota kelompok mau dan berusaha mencapai tujuan organisasi.

Oleh karena itu, tujuan dari motivasi ini adalah untuk melaksanakan perencanaan dengan arah dan motif yang berbeda-beda, sehingga setiap pegawai dapat melakukan aktivitasnya sesuai peran, tugas dan tanggung jawabnya. Dan diperlukan kerjasama yang baik antar semua pihak, baik pemimpin maupun anggota.

#### d) Controlling (Pengendalian)

Setelah penataan, pengelolaan, dan pelaksanaan, tahap berikutnya pengecekan. Peran manajemen merupakan tugas akhir dari proses manajemen. Peran ini sangat krusial dan berpengaruh terselenggaranya proses pengelolaan, karena harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Manajemen ini terkait langsung dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi tersebut saling mendukung karena: 1) Manajemen perlu direncanakan terlebih dahulu. 2) Inspeksi hanya dapat dilakukan kalau ada rencana 3.) Rencana tersebut dilaksanakan dengan baik. 4) Tercapai atau tidaknya tujuan hanya dapat ditentukan setelah dilakukan monitoring atau evaluasi.

## 2) Pengertian Humas dan Tujuan Humas

Cutlip dan Center dalam bukunya “Effective Public Relations” Rahmat Kriyantono dalam bukunya “Public Relations and Crisis Management” mengatakan bahwa “Humas adalah suatu fungsi administratif yang menciptakan dan memelihara hubungan yang positif dan produktif antar organisasi dan masyarakat, yang menyebabkan keberhasilan atau Kegagalan organisasi Sementara itu, Prof Marston mendefinisikan Pureli sebagai berikut: “Hubungan masyarakat adalah fungsi administratif yang mengevaluasi opini umum, menentukan kebijakan dan prosedur organisasi untuk kebaikan umum, dan mengoperasikan program tindakan dan komunikasi. untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan publik.”

Prof. Harwood L. Child, Public Relations adalah istilah yang diberikan pada tindakan dan hubungan kita dengan masyarakat yang mempunyai makna sosial. Bertrand R. Canfield dalam bukunya: Hubungan Masyarakat, Prinsip Kasus dan Masalah. R. D. Irwin Illinois 1956 halaman 19 juga mengatakan bahwa humas merupakan suatu filosofi manajemen yang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam setiap keputusan dan tindakan. Bentuknya berupa penafsiran atau penjelasan tindakan politik kepada masyarakat guna mencapai saling pengertian dan itikad baik..

Profesor Edward L. Bernays mengatakan bahwa humas mempunyai tiga arti: pertama, penyampaian informasi kepada masyarakat. Kedua, persuasi langsung kepada masyarakat untuk mengubah sikap dan tindakan serta upaya

mengintegrasikan sikap dan tindakan perusahaan kita ke dalam masyarakat dan masyarakat ke dalam perusahaan kita.<sup>12</sup>

Dalam perencanaan program public relation, tujuan harus ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan kegiatan public relation harus didefinisikan sebagai berikut: a. Menjaga saling pengertian b. Mendukung dan mengembangkan kerja sama. Oleh karena itu, tujuan humas pada hakikatnya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan masyarakat sehingga tercapai kerjasama yang baik. Dalam bukunya “Public Administration”, Dimock Marchall membagi tujuan humas menjadi dua bidang sebagai berikut:

- a) Positif, yaitu upaya untuk mencapai dan meningkatkan harga diri serta itikad baik organisasi. Ambil contoh pengiriman. Untuk mengenalkan kegiatan komersil perlu memberikan informasi kepada masyarakat, misalnya dengan mengikuti kegiatan pameran di pameran nasional. Selain mengikuti pameran, juga dilakukan kegiatan lain terutama untuk menarik perhatian eksportir dan importir; untuk menampilkan kemampuan perusahaan sebagai perusahaan pelayaran. Sehubungan dengan kegiatan tersebut, perusahaan memenuhi sebagian kewajiban informasinya dalam hal pendidikan umum. Masyarakat mendapat informasi mengenai petunjuk umum yang dijadikan petunjuk kerja oleh pemerintah. Masyarakat diyakinkan bahwa pekerjaan akan dilakukan dengan baik dan efisien. Tujuan perusahaan dan produk yang diproduksi diberitahukan kepada publik.

---

<sup>12</sup> Drs. H. Zainal Mukarom dan Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Masyarakat*.

b) b) Defensif, yaitu. mencoba melindungi diri mereka dari opini publik yang negatif ketika suatu serangan tidak tepat, meskipun organisasi atau perusahaan tersebut tidak bersalah. (Ini mungkin karena kesalahpahaman). Jadi tindakan ini merupakan bagian dari menjaga atau melindungi. Misalnya, jika sebuah artikel palsu, hal yang sama berlaku untuk banyak kasus lainnya. Materi tingkat lanjut saat ini sedang diteliti.<sup>13</sup>

Kegiatan kehumasan pada suatu instansi atau organisasi yang beragam tergantung sejarah Lembaga tersebut. Kegunaan humas terutama untuk menciptakan reputasi yang baik bagi instansi yang bersangkutan. Tentu saja tujuan dari humas adalah untuk membentuk opini publik dari berbagai sudut pandang dan menciptakan hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, namun hubungan antara organisasi dan publik tergantung pada tujuan organisasi yang menentukan kelompok sasarannya. dia. diarahkan Kegiatan kehumasan lembaga pendidikan mempunyai objektif atau visi misi terpisah dan seringkali selaras dengan visi dan misi lembaga pendidikan, antara lain:

a) Visi merupakan keterangan menyeluruh mengenai aspirasi pemimpin organisasi, sebab organisasi itu ada dan apa yang dipercayainya, atau visi masa depan organisasi. Visi Humas adalah memperkuat citra positif masyarakat terhadap perguruan tinggi terkemuka dan menjadi tolak ukur dalam perbaikan ranah pendidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, bahasa dan seni.

---

<sup>13</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public relations & Media Komunikasi konsepsi dan Aplikasi*, 2019, h. 343



b) Tugas humas adalah menginformasikan kepada masyarakat mengenai aturan lembaga pendidikan mengenai pendidikan superior di berbagai bidang, kebijakan pendidikan dalam studi dan inovasi ilmu pengetahuan untuk mencapai karya akademik yang lebih baik di segala bidang, dan kebijakan menjalin kerjasama dengan berbagai pelaku dalam dan luar negeri untuk memperbaiki mutu pelayanan lembaga pendidikan, memperkuat status dan reputasi alumni dalam fungsi dan reputasi lembaga pendidikan serta menciptakan organisasi berdasarkan prinsip kemandirian, tanggung jawab, akreditasi, keberlanjutan dan kemandirian keputusan pengadilan.

Secara umum, tugas utama kegiatan Humas ke depan adalah menciptakan citra positif institusi di masa globalisasi dan kemandirian, mendorong komunikasi yang harmonis antara institusi dan masyarakat, serta menciptakan institusi yang tanggap terhadap dinamika sosial.

Menurut Nasution, pelatihan perencanaan public relation menentukan kegiatan apa yang akan dilakukan, bagaimana pelaksanaannya, berapa lama, berapa orang, dan berapa biayanya. Hal ini juga sejalan dengan pesan Bafadal bahwa dalam tahap perencanaan tujuan, prosedur dan strategi tertentu ditetapkan dan pendekatan PR digunakan untuk setiap tujuan.<sup>14</sup>

Perencanaan humas pelatihan dapat didasarkan pada periode waktu, mis. perencanaan jangka pendek (minggu, bulan dan tahun), perencanaan jangka

---

<sup>14</sup> Faridah, S. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19*. EDUSIANA : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 7(02), 129–139.

menengah (2-5 tahun) dan perencanaan jangka panjang (lebih dari satu). tahun).  
5 tahun). Desainnya mencakup beberapa fitur, yaitu:

- a) Identifikasi permasalahan humas yang teridentifikasi tidak hanya merespon permasalahan yang ada saat ini saja, namun juga bersifat forward-looking, yakni berwawasan ke depan..
- b) Tentukan tujuan program humas. Program hubungan masyarakat ditetapkan dalam visi organisasi, tujuan-tujuan ini harus ditetapkan secara tertulis baik jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan harus fleksibel dan dapat diubah, karena aktor menghadapi berbagai situasi yang tidak terduga dan terus-menerus mengumpulkan informasi baru baik di dalam maupun di luar organisasi sekolah, karena tujuan merupakan perpanjangan dari misi organisasi.
- c) Identifikasi strategi pemecahan masalah. Setelah permasalahan dan akar penyebabnya diketahui secara detail, maka ditemukan beberapa alternatif pemecahan masalah. Berbagai pilihan ini dianalisis untuk menentukan pilihan mana yang paling efektif dan efisien untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan program humas.
- d) Tema dan pesan diperkuat dalam proses perencanaan humas. Karena tujuan kegiatan humas adalah untuk menggalang dukungan sebanyak-banyaknya bagi organisasi dan membantu masyarakat memahami ke arah mana organisasi sekolah bergerak, topik dan pesan program hubungan masyarakat

harus singkat dan bermakna, berirama dan mudah diakses ingat, dan mudah dimengerti.

- e) Dalam hal penganggaran, semua program humas akan berjalan dengan baik bila sumber daya mencukupi dan digunakan secara efektif, karena program humas memerlukan sumber daya yang berwujud dan tidak berwujud.
- f) Semua program hubungan masyarakat harus dievaluasi secara berkala untuk menetapkan standar evaluasi. Penilaian dapat bersifat sumatif dan formatif. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui sejauh mana misi dan tujuan telah tercapai, serta memberikan pemahaman atau landasan bagi pengembangan program humas lebih lanjut.
- g) Dalam penyusunan program kerja, dicantumkan berbagai hal dalam program tersebut, seperti jangka waktu pelaksanaan program, tujuan pencapaian tujuan, dan rencana koordinasi.<sup>15</sup>

### 3) Pengertian Manajemen Humas

Kata humas (PR) pertama kali diciptakan pada tahun 1807 oleh Presiden AS Thomas Jefferson. Namun yang dimaksud dengan kata PR saat itu adalah terkait dengan hubungan eksternal. Secara etimologis, kata “hubungan luar negeri” berarti hubungan kerjasama luar negeri atau antar bangsa. Secara etimologis “Public Relations” diterjemahkan dari kata bahasa Inggris “Public Relations” yang berarti hubungan antara sekolah dan masyarakat sebagai hubungan timbal balik antara organisasi dengan masyarakatnya. Berbicara mengenai humas,

---

<sup>15</sup> Faridah, S. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19*. EDUSIANA : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 7(02), 129–139.

ingatan kita tentu terfokus pada komunikasi, konferensi pers, informasi dan hal-hal yang berkaitan dengan humas. Pada dasarnya, ini secara sederhana dapat dianggap menyampaikan semua informasi. Menurut kamus Fond dan Wagnel, American Standard Desk Dictionary yang diterbitkan oleh Anggoro pada tahun 1994 menyatakan bahwa pengertian humas mencakup segala kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau mempertahankan sikap dan reaksi yang baik dari pihak dan kepentingan eksternal keberadaan dan fungsinya.

Menurut Frank Jefkins, humas adalah sesuatu yang mempertemukan seluruh komunikasi internal dan eksternal yang direncanakan antara suatu organisasi dengan publiknya secara umum untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan pemahaman. Humas merupakan kegiatan umum suatu organisasi terhadap pihak lain, yang berkaitan dengan peningkatan pengertian dan persahabatan.” Berdasarkan pengertian di atas, maka pengertian umum humas adalah suatu kegiatan yang unik antara suatu organisasi dengan masyarakatnya, dengan kata lain, lembaga pendidikan, dan penghuni dari dalam (guru, pegawai, siswa) dan penghuni dari luar (wali siswa, dan sebagainya).<sup>16</sup>

Menurut Ibnu Syams yang dikutip oleh B. Suryosubroto, humas adalah suatu kegiatan organisasi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat agar masyarakat sadar dan siap mendukungnya. Oleh karena itu, humas merupakan upaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara

---

<sup>16</sup> Elfridawati Mai Duhani, *Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MIT AS-SALAM*, Vol 2, No 2, Jurnal pendidikan islam (2017), hlm 200.

lembaga dan masyarakat untuk secara sadar dan sukarela mencapai kepercayaan, rasa hormat dan dukungan.<sup>17</sup>

Menurut Dominick yang dikutip Morissan, humas meliputi hal-hal sebagai berikut: 1) humas berkaitan erat dengan opini publik. Di satu sisi, manajer humas berusaha mempengaruhi masyarakat agar mengutarakan pendapat positif terhadap organisasi atau perusahaan, di sisi lain humas harus berusaha mengumpulkan informasi dari masyarakat, mengutarakan pendapat mengenai informasi tersebut dan melaporkannya kepada manajemen. ketika informasi mempengaruhi keputusan manajemen. 2) humas erat kaitannya dengan komunikasi. Manajer hubungan masyarakat bertanggung jawab untuk menjelaskan operasi bisnis kepada khalayak yang tertarik pada suatu organisasi atau perusahaan. Audiens yang terlibat selalu tertarik dengan segala hal yang dilakukan perusahaan. Para profesional humas harus memperhatikan pemikiran dan perasaan masyarakat mengenai organisasi. 3) humas merupakan fungsi manajemen. Tugas humas adalah membantu manajemen menetapkan tujuan yang dapat dicapai dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Selain itu, manajer humas harus memberi nasihat secara berkala kepada manajemen. Kegiatan humas harus merupakan kegiatan yang terencana dengan baik. Bagian humas harus mampu berorganisasi dan menyelaraskan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>18</sup>

Humas atau disingkat PR adalah seni menciptakan pemahaman publik yang lebih baik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap seseorang atau

---

<sup>17</sup> B. Suryosubroto, *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (School Public Relations)*,... hlm 4

<sup>18</sup> Morissan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 8-9.



lembaga. Manajemen kehumasan suatu lembaga pendidikan adalah serangkaian kegiatan manajemen yang berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, yang tujuannya untuk menunjang proses belajar mengajar lembaga pendidikan tersebut sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. kualitas hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat. sedang belajar Tugas humas pada lembaga pendidikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Republik Indonesia Tahun 2003 yang menyatakan “sistem pendidikan nasional harus menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, meningkatkan mutu, kepentingan dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan , dapat memenuhi tantangan bidang ini." sesuai dengan tuntutan kehidupan lokal, nasional, dan global yang terus berubah, oleh karena itu “reformasi pendidikan perlu dilaksanakan secara terencana, tepat sasaran, dan berkelanjutan”. Profesor Edward L.B juga mengatakan bahwa humas memiliki tiga arti:a) menginformasikan kepada masyarakat,b) mendorong masyarakat secara langsung untuk mengubah sikap dan tindakan, danc) upaya mengintegrasikan sikap dan tindakan perusahaan dengan masyarakat, dan masyarakat dengan masyarakat. perusahaan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen Humas bidang pendidikan adalah manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk menciptakan pemahaman umum yang lebih

baik sehingga kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pendidikan meningkat.<sup>19</sup>

Hubungan masyarakat untuk pendidikan mencakup diskusi ekstensif tentang hubungan masyarakat dengan pesan-pesan yang berkaitan dengan masalah pendidikan. Oleh karena itu kegiatan humas adalah kegiatan komunikasi. Hubungan masyarakat dalam bidang pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah saja, namun dapat mencakup segala bentuk komunikasi pendidikan. Pentingnya pelatihan humas dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) humas merupakan kegiatan yang sangat penting dalam bekerja. Hal ini memberikan kesempatan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang apa yang sedang dilakukan dan apa yang sedang dilakukan. 2) humas merupakan alat untuk menyebarkan ide kepada orang lain. 3) Kegiatan humas dapat digunakan untuk mendapatkan dukungan yang diperlukan dari orang atau badan lain. 4) Humas mengutamakan upaya individu atau lembaga untuk menerima kritik dan saran orang lain secara terbuka. 5) humas memuaskan keingintahuan manusia dan memenuhi naluri untuk berkembang lebih jauh. Oleh karena itu kegiatan PR adalah kegiatan komunikasi. Hubungan masyarakat dalam bidang pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah saja, namun dapat mencakup segala bentuk komunikasi pendidikan. Pentingnya pendidikan relasional dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Aktivitas relasional merupakan

---

<sup>19</sup> *Fifin Priandono, Manajemen Humas Pendidikan Dalam Upaya Pencitraan Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan, Vol 18, No 2, Jurnal Media Informasi Pendidikan Islam, (2019) hlm.393.*

aktivitas yang sangat penting selama bekerja. Hal ini memberikan kesempatan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang apa yang sedang dilakukan dan apa yang sedang dilakukan. 2) humas merupakan alat untuk menyebarkan ide kepada orang lain. 3) Kegiatan humas dapat digunakan untuk mendapatkan dukungan yang diperlukan dari orang atau badan lain. 4) Humas mengutamakan upaya individu atau lembaga untuk menerima kritik dan saran orang lain secara terbuka. 5) Humas memuaskan keingintahuan manusia dan memenuhi naluri untuk berkembang lebih jauh..<sup>20</sup>

#### **4) Peran Wakil Kepala Sekolah**

Pembantu kepala sekolah menduduki jabatan tertinggi di sekolah, karena beliau merupakan pembantu kepala lembaga sekolahnya, yang dapat menjadi panutan dan teladan bagi guru sebagai pelaksana pendidikan dan bagi masyarakat sebagai pendukung pendidikan. Melihat kondisi dan perkembangan saat ini khususnya dalam dunia pendidikan, asisten kepala sekolah menghadapi tantangan yang besar, bagaimana menjadi pemimpin yang menjamin keberhasilan akademik dan non-akademik sekolahnya. sehingga kita dapat menjawab tantangan zaman melalui sains. Dimulai dari bagaimana pelaksana pendidikan (guru) dikoordinasikan dan dimobilisasi agar dapat menjadi garda terdepan dalam segala kegiatan, sehingga asisten kepala sekolah memerlukan keterampilan dan strategi yang baik agar guru-guru yang berada di bawahnya dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Mungkin.

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan,...* hlm. 355

Peran wakil-wakil kepala sekolah dibagi menjadi 2 yaitu : Tugas sebagai administrasi dan supervisi .Tugas Wakil-Wakil kepala sekolah di Bidang admisitration meliputi :

- a) Administrasi pengajaran
- b) Administrasi kepegawaian
- c) Administrasi kesiswaan
- d) Administrasi keuangan

Membimbing guru untuk memahami dengan jelas tujuan pendidikan yang ingin dicapai melalui pengajaran dan hubungannya dengan kegiatan kelas untuk mencapai tujuan tersebut.Mengarahkan guru untuk memahami lebih jelas permasalahan dan kebutuhan siswa serta upayanya untuk memecahkan permasalahan tersebut. Membantu guru lebih memahami permasalahan terkait ketidakmampuan belajar siswa.Membantu guru memperoleh keterampilan mengajar yang lebih baik dengan menerapkan metode pengajaran yang beragam dan modern yang menggunakan teknologi yang berkaitan dengan kurikulum dan menanggapi bidang akademik serta keahlian dan keterampilan masing-masing guru. Memberikan bimbingan yang bijaksana kepada para guru, khususnya guru baru, agar mereka dapat memahami dan mengapresiasi sekolah secara utuh. - Membantu guru dalam sumber pengalaman belajar siswa di sekolah. Untuk memperkaya situasi pembelajaran, tugas wakil direktur adalah mempengaruhi dan menggerakkan pihak-pihak yang terlibat dalam organisasi sekolah untuk melaksanakan berbagai kegiatan sekolah, dengan tujuan. mencapai sumber-sumber pembelajaran yang dipelajari di sekolah. tujuan sekolah Menurut

Daryanto, tugas atau tanggung jawab asisten kepala sekolah sebagai kepala sekolah meliputi (1) perencanaan, (2) pengorganisasian, (3) kepemimpinan, (4) koordinasi, dan (5) kegiatan pengendalian. Sergiovanni merumuskan tugas asisten kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan sebagai berikut: (1) perencana (2) pengambil keputusan (3) penyelenggara (4) koordinator (5) komunikator (6) motivator (7) evaluator. Kedua pernyataan tersebut menekankan bahwa peranan asisten kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan sekolah adalah melaksanakan tugas administrasi dan manajemen sekolah, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengawasan sekolah..Dari berbagai pandangan diatas dapat dijelaskan bahwa tugas wakil kepala sekolah selaku pimpinan pendidikan disekolah ditekankan pada aktivitas mempengaruhi dan menggerakkan semua sumber daya yang dimiliki sekolah untuk melaksanakan administrasi sekolah yang meliputi kurikulum, kesiswaan, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan dan hubungan dengan masyarakat.Sedangkan tugas wakil kepala sekolah sebagai supervise meliputi (1) memberi pengertian dan pemahaman tentang makna dan pentingnya supervise bagi guru supaya tumbuh dalam jabatan dan profesi mereka (2) memberi ketrampilan kepada guru dalam meningkatkan profesi mengajar mereka dan (3) mengubah sikap tradisional yang merasa puas dengan apa yang ada menjadi sikap terbuka.

Asisten kepala sekolah memegang peranan yang sangat penting dalam administrasi sekolah. Hal ini terlihat dengan adanya perguruan tinggi. Kontribusinya terhadap sekolah yang dipimpinnya sangat besar. Menurut



Matluck, sekolah ditandai dengan perhatian yang cermat terhadap kualitas pengajaran. Fokus utamanya adalah bagaimana guru dapat memberikan pengajaran yang berkualitas. Brookover berperan aktif sebagai pemimpin pembelajaran yang mengupayakan pengembangan. Menurut Soebagio Admodiwirio, Wakil Direktur mempunyai dua peran yaitu manajemen administrasi dan peran lainnya yang menekankan pada manajemen pembelajaran.

Dari kedua pekerjaan tersebut, asisten kepala sekolah lebih banyak melakukan tugas administratif yang menyita banyak waktu dibandingkan dengan tugas seorang guru. Menurut Sukarto Indrafacrudi, Asisten Direktur Manajemen mencakup enam bidang manajemen, yaitu :

a) Pengelolaan pengajaran

Manajemen supervisor merupakan bagian penting dari kegiatan manajemen lainnya. Pengelolaan ini menjadi landasan misi utama karena harus direncanakan dengan baik. Kegiatan tersebut meliputi pengembangan kurikulum, kepemimpinan GBPP dalam pengembangan program RPP dan RPP, koordinasi kegiatan penyusunan model satuan studi, penyelenggaraan kegiatan penilaian, penerapan standar peningkatan nilai, pencatatan hasil pembelajaran dan pelaporan kepada orang tua siswa. , dan koordinasi kegiatan ekstrakurikuler dan di kelas. dan pengembangan perpustakaan.

b) Pengelolaan kepegawaian

Meyeleksi, mengatur dan membekali pegawai sekolah, pendidik, pengawas, pegawai administrasi dan pengasuh sekolah, serta menyelenggarakan tugas khusus asisten direktur dan kerjasama departemen pendidikan dengan lembaga lain. Pengelolaan kemuridan.

Perencanaan dan penerimaan murid baru, pengelompokan kelas pada tingkat tertentu, mutasi siswa, absensi siswa dan pembinaan siswa.

c) Pengelolaan gedung dan halaman

Merencanakan dan melaksanakan renovasi gedung atau perluasan lapangan baru, pembaharuan inventaris dan perlengkapan sekolah, keindahan dan kebersihan sekolah, tempat belajar, taman dan kebun, perabotan, peralatan pengajaran dan pemeliharaan UKS.

d) Pengelolaan keuangan

Pembiayaan, melaksanakan pengaturan keuangan dalam hal real estat, peralatan dan staf serta personel pengajar, bertanggung jawab atas bentuk pembiayaan proyek bantuan sekolah..

e) Pengelolaan hubungan Masyarakat

Kerjasama yang baik dengan masyarakat dan lembaga-lembaga sosial lainnya yang menunjang terselenggaranya kerja kependidikan dan kependidikan sangat diperlukan untuk mencapai simpati masyarakat dalam tercapainya tujuan pendidikan. Program kehumasan yang baik menunjang efektivitas kepemimpinan asisten direktur.

## 5) Fungsi dan Peran Wakil Kepala Bidang Humas

Hubungan sekolah dengan masyarakat sangat penting, karena di satu sisi sekolah adalah penyelenggara pendidikan, dan masyarakat memerlukan pendidikan. Oleh karena itu, pelayanan sekolah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Itu harus didefinisikan dengan baik. Sekolah sebenarnya mempunyai peran dalam hubungan masyarakat, yaitu Wakil Direktur Hubungan yang mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pertemuan dengan orang tua dan perwakilan masyarakat, serta perwakilan pihak terkait.
- b) Pameran sekolah kepada masyarakat
- c) Menulis artikel di surat kabar atau majalah
- d) Penerbitan buletin sekolah
- e) Program radio atau televisi
- f) Kunjungan pegawai sekolah ke Masyarakat
- g) Partisipasi sekolah dalam kegiatan masyarakat..masyarakat.

Untuk mengetahui budaya dan kondisi kehidupan masyarakat sekitar sekolah. Pembantu kepala sekolah bidang humas mempunyai tugas khusus menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Hubungan ini tumbuh dengan baik ketika masyarakat juga merasakan manfaat dari keikutsertaan dalam program sekolah. Manfaatnya dapat diartikan secara luas, antara lain rasa puas dan pengakuan karena dapat menyumbangkan keterampilannya demi kebaikan sekolah. Prinsip menjaga hubungan masyarakat adalah menciptakan kepuasan bersama. Cara yang baik untuk mempromosikan hal ini adalah melalui

komunikasi yang efektif. Ada beberapa pendekatan yang dapat mendorong komunikasi yang baik dengan masyarakat, yaitu:

- a) Identifikasi orang-orang kunci, orang-orang yang mempengaruhi orang lain. Orang-orang inilah yang pertama kali dihubungi, diajak berkonsultasi dan dimintai bantuan agar orang lain dapat mendukung program sekolah. Tokoh protagonis dapat berupa tokoh masyarakat atau pemimpin informal di lingkungan sekolah, baik itu pegawai negeri, perwakilan dunia usaha atau profesional lainnya.
- b) Melibatkan orang-orang penting tersebut dalam kegiatan sekolah, terutama yang sesuai dengan minatnya. Misalnya, seniman dapat terlibat dalam pengembangan seni di sekolah, atlet dalam kegiatan non-olahraga, dan jika perlu, sebagai guru sekolah pada acara olahraga.
- c) Memilih waktu yang tepat untuk melibatkan orang-orang penting dalam setiap program sekolah di segala bidang, termasuk kegiatan pendidikan, kesehatan atau sosial seperti pengabdian masyarakat atau bantuan bencana alam dan kegiatan lain yang secara tidak langsung dapat memajukan sekolah secara umum.
- d) Meningkatkan minat masyarakat untuk mengikuti program sekolah dengan melaksanakan program kemasyarakatan, mengadakan open house yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui program sekolah, menyebarkan buletin sekolah atau buletin sekolah, dan mengundang peserta masyarakat untuk berbicara di sekolah. . sebuah acara upacara atau

kegiatan pendidikan kesehatan dan peringatan hari besar keagamaan dan hari besar nasional.

Fungsi humas bisa berhasil jika melapor langsung ke manajemen puncak organisasi. Tugas humas adalah menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi/lembaga pendidikan dengan masyarakat. Tugas Humas adalah 1) Mendukung kegiatan administrasi untuk mencapai tujuan organisasi. 2) Mempromosikan hubungan harmonis antara organisasi dan khalayak internal dan eksternal. 3) Dengan berbagi informasi organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik ke dalam organisasi, maka terciptalah kombinasi yang saling menguntungkan. 4) melayani masyarakat dan memberi nasihat kepada pimpinan organisasi demi kepentingan umum.<sup>21</sup>

Oleh karena itu tugas Humas adalah menyelenggarakan berbagai kegiatan kehumasan dan menjadi alat untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dan bermanfaat antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Ada tidaknya fungsi dengan ciri-ciri sebagai berikut dapat ditentukan dalam suatu organisasi humas:

- a) Humas merupakan kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung melalui pertukaran timbal balik. Pada saluran pertama, komunikasi dilakukan oleh para pengelola organisasi dengan cara berbagi informasi kepada masyarakat. Pada saluran kedua, komunikasi terjadi melalui tanggapan atau reaksi masyarakat dari masyarakat kepada atasan. Oleh karena itu, komunikasi dua arah berarti manajer harus selalu memeriksa apakah

---

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*,... hlm. 364



informasi yang disebarluaskan kepada publik dapat diterima, dipahami, dan ditindaklanjuti.

- b) Humas merupakan pendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen organisasi. Kegiatan humas tidak bisa dipisahkan dari manajemen. Pelembagaan humas sebagai kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi justru mendukung upaya manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan..
- c) Publik menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik intern.
- d) Menjadikan hubungan masyarakat berhasil berarti memajukan hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat serta mencegah hambatan psikologis baik yang berasal dari organisasi maupun masyarakat. Kegiatan humas mempunyai dua ciri, pertama mendorong hubungan harmonis antara organisasi dan masyarakat, dan kedua menghindari hambatan psikologis masyarakat. Kata harmonis yang menggambarkan hubungan yang harus dibina oleh humas mempunyai arti luas yaitu sikap menyenangkan, itikad baik, toleransi, saling pengertian, saling percaya, saling menghormati dan reputasi baik..<sup>22</sup>

Dalam melakukan kegiatan kehumasan, media juga diperlukan. Ada beberapa media yang dapat digunakan dalam hubungan sekolah masyarakat :

- a) Media langsung yang tergolong ke dalam media langsung ini adalah:

---

<sup>22</sup> Yulius Eka Agung Seputra, *Manajemen dan Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 3

- 1) Pertemuan formal yang diadakan sekolah dengan undangan untuk mengkomunikasikan program sekolah dengan tujuan meningkatkan kegiatan dan mutu pendidikan.
  - 2) Pekan Pendidikan dimana sekolah menampilkan prestasi dan kreasi siswa untuk memajukan sekolah.
  - 3) HUT Sekolah: Dalam rangka HUT sekolah, hubungan kerjasama antara sekolah, orang tua, alumni dan masyarakat juga dapat dibina melalui acara lintas pihak.
  - 4) Kunjungan lapangan, tur jalan kaki atau bersepeda rekreasi bersama, dll.
  - 5) Kunjungan rumah untuk mengetahui lebih jauh keadaan rumah siswa tertentu. Hal ini bertujuan agar guru tidak hanya berperan sebagai orang tua kedua di sekolah, namun orang tua juga berperan sebagai guru kedua di rumah..<sup>23</sup>
- b) Media tidak langsung Media tidak langsung berarti media tanpa kontak pribadi. Sekolah memelihara hubungan dengan masyarakat melalui:
- 1) Sebagai media cetak: buletin atau majalah sekolah, surat kabar, brosur, leaflet atau brosur
  - 2) Media elektronik: telepon, siaran radio dan televisi, kaset video, slide dan komputer. Hubungan sekolah-masyarakat merupakan sarana yang sangat berperan penting dalam memajukan dan mengembangkan perkembangan pribadi anak sekolah.

---

<sup>23</sup> Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*,... hlm. 24-

Dalam hal ini sekolah sebagai suatu sistem sosial merupakan bagian penting dari sistem sosial yang lebih besar yaitu masyarakat. Sekolah dan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Situasi hubungan seperti ini harus dibina melalui hubungan masyarakat, baik antara organisasi dengan publik internal, maupun dengan publik eksternal. Untuk mencegah berkembangnya hambatan psikologis, humas terdiri dari pemantauan atau identifikasi gejala yang memburuk di komunitas internal dan eksternal. Begitu gejala negatif muncul, segera diobati agar tidak berubah menjadi tindakan fisik yang jika dibiarkan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi.<sup>24</sup>

#### **6) Fungsi - fungsi dan Peran Humas dalam dalam Lembaga pendidikan**

Humas berfungsi Artikel “Humas” karya Irving Smith Kogan menyatakan bahwa fungsi utama humas meliputi “fungsi manajemen sebagai peneliti dan evaluator selera dan sikap masyarakat, dalam mendamaikan kebijakan organisasi dengan kepentingan publik, dan dalam merumuskan dan melaksanakan program kerja untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan masyarakat”.<sup>25</sup>

Agar institusi pendidikan mampu menghadapi beragam permasalahan global, khususnya permasalahan opini negatif yang diungkapkan terhadap lembaga pendidikan, maka Dibutuhkan peran Humas sebagai sarana manajemen institusi pendidikan. Artinya, Humas tidak dapat dipisahkan dari kegiatan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, tugas humas lembaga pendidikan tidak

---

<sup>24</sup> Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, . . . hlm. 149.

<sup>25</sup> Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan praktek* cetakan ke-3. PT. GramediaPustaka Utama, Jakarta, 1994.Hal. 19

dapat dilepaskan dari pengelolaan organisasi lembaga pendidikan tersebut. Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik (bilateral) antara institusi Pendidikan yang diwakilinya dengan publik (society). Dengan demikian, fungsi ini turut menentukan berhasil tidaknya visi dan misi lembaga pendidikan.<sup>26</sup>

- a) Tugas pengelolaan Humas lembaga pendidikan meliputi:
- 1) Mampu berperan sebagai perantara komunikasi langsung (komunikasi personal) dan tidak langsung (melalui media pers) antara pimpinan lembaga pendidikan dengan masyarakat internal (dosen/). guru, staf dan murid/siswa).
  - 2) Dukungan dan bantuan terkait publikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bekerja pada pengelolaan informasi yang ditujukan untuk khalayak internal dan eksternal, misalnya: siaran pers dan kampanye iklan.
  - 3) Menciptakan citra positif lembaga pendidikan.<sup>27</sup>

Ada tiga maksud utama signifikansi peran Public Relations di institusi pendidikan, antara lain:

- a) Pengelolaan lembaga pendidikan kedepannya akan semakin mandiri, sehingga pengelola selalu mengambil kebijakan yang berkaitan dengan lembaga pendidikannya, dalam hal ini kasus ini. Diperlukan suatu departemen yang memperkenalkan praktik-praktik ini secara intensif dan terprogram ke dalam masyarakat dan secara internal. dan di tingkat eksternal.

<sup>26</sup> Zulkarnain Nasution, Op.Cit, Hal. 22

<sup>27</sup> Wina Puspita Sari Asep Soegiarto, *Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan*, Jurnal ilmu komunikasi, vol 7, No 1 (2019)

- b) Kompetisi yang sehat dan dinamis antara institusi pendidikan meningkatkan minat calon peserta didik untuk belajar di lembaga pendidikan tersebut, oleh karena itu diperlukan suatu unit kerja yang mengelola dan menyebarkan informasi yang memiliki citra positif
- c) Di daerah yang perkembangan medianya, khususnya media cetak, saluran televisi, stasiun radio, dan media swasta daerah yang terus-menerus mencari berita terkini di bidang pendidikan tinggi, harus dilakukan upaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis. dengan bantuan komunikasi massa, agar informasi atau pemberitaan institusi Pendidikan yang selalu baik. Humas lembaga pendidikan dalam hal ini bagian kehumasan harus senantiasa menangani informasi secara profesional agar tercipta citra positif lembaga pendidikan. Karena komunikasi yang terjalin melalui jaringan informasi PR sangat penting bagi lembaga pendidikan. dari.<sup>28</sup>

Tugas humas pada lembaga pendidikan masa depan antara lain:

- a) Membangun hubungan yang harmonis dengan komunitas internal (di dalam lembaga pendidikan, misalnya: guru/guru, tenaga administrasi dan siswa) dan membangun hubungan dengan komunitas eksternal (di luar lembaga pendidikan, misalnya ). , siswa). ' orang tua dan lembaga pendidikan eksternal)
- b) Memfasilitasi komunikasi dua arah dengan khalayak internal (fakultas/fakultas, staf dan siswa/peserta didik) dan khalayak eksternal (lembaga/fasilitas pendidikan eksternal, masyarakat dan media) dengan

---

<sup>28</sup> Wina Puspita Sari Asep Soegiarto, *Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan*, *Jurnal ilmu komunikasi*, vol 7, No 1 (2019)



menyebarkan pesan, memberi informasi, dan mempublikasikan temuan penelitian dan berbagai pemimpin politik terpilih.

- c) Mengidentifikasi dan menganalisis pendapat atau berbagai permasalahan baik di lembaga pendidikan maupun Masyarakat
- d) Kemampuan mendengarkan keinginan atau keinginan Masyarakat
- e) Mampu menerjemahkan kebijakan pengelolaan dengan baik.<sup>29</sup>

Salah satu aspek terpenting dalam pengelolaan kehumasan lembaga pendidikan adalah pengelolaan reputasi lembaga. Kemajuan humas sebagai sebuah profesi kini menjadi tugas yang bertugas menjawab permasalahan yang dihadapinya, yaitu bagaimana menciptakan serta membangun hubungan baik antara berbagai institusi dan basis pengguna untuk mencapai tujuan. lembaga, peran lembaga pendidikan ini secara struktural dikelola oleh asisten keapal sekolah urusan humas. Tugas wakil pemimpin sekolah adalah membantu kepala sekolah dalam fungsi sebagai berikut: Berbagi data dan mengkomunikasikan ide kepada public atau pihak lain yang membutuhkan.

- a) Untuk membantu pengelola yang karena tanggung jawabnya tidak bisa menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat atau kepada pihak-pihak yang memerlukan
- b) Membantu kepala sekolah dalam menyiapkan materi permasalahan dan informasi untuk disajikan pada waktu tertentu atau untuk menarik perhatian Masyarakat.

---

<sup>29</sup> Wina Puspita Sari Asep Soegiarto, *Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan*, Jurnal ilmu komunikasi, vol 7, No 1 (2019)

- c) Membantu kepala sekolah dalam menyusun strategi dan langkah berikutnya kegiatan terkait implementasi di masyarakat sebagai hasil komunikasi timbal balik dengan pihak eksternal sehingga menimbulkan harapan kesempurnaan kegiatan yang dilakukan organisasi melaporkan tentang ide-ide yang berkembang di Masyarakat mengenai isu pendidikan
- d) Pelaporan permasalahan pendidikan yang berkembang di Masyarakat
- e) Mendukung pemimpin sekolah dalam memperoleh dukungan dan kerjasama.
- f) Kembangkan rencana untuk mendapatkan bantuan
- g) Menyiapkan laporan berkala pelaksanaan kegiatan Humas.<sup>30</sup>

Beberapa tujuan dibangunnya hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat adalah:

- a) Menunjukkan wajibnnya institusi Pendidikan bagi publik.
- b) Mendapatkan dorongan moril dan keuangan serta membantu mengembangkan sekolah.
- c) Menyampaikan berita kepa public mengenai konten dan pelaksanan program sekolah.
- d) Meningkatkan program sekolah sesuai dengan kemajuan dan kebutuhan publik.
- e) Menguatkan kerja sama antar keluarga dan sekolah dalam pendidikan anak.<sup>31</sup>

Peran humas dikembangkan oleh Glen M. Broom dan G.D. Dalam buku Smith Prayud, manajemen isu dapat dibagi menjadi dua bidang yaitu:

<sup>30</sup> Arikunto, Suharsimi, 1990, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: CV. Rajawali

<sup>31</sup> Crow, Lester D., and Alice Crow, t.th., *Human Development and Learning*, New York: American Book Company

a) Peran Teknisi Komunikasi: Profesional humas memiliki keterampilan dalam komunikasi dan jurnalisme - menulis, mengedit, produksi audiovisual, grafis, dan produksi berita. yang diperlukan untuk menggerakkan proyek humas. Spesialis hubungan masyarakat tidak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan organisasi. Profesional hubungan masyarakat dalam peran ini biasanya berada dalam peran kepemimpinan dalam organisasi yang memprioritaskan informasi publik, atau dalam model kantor pers di mana humas mengkomunikasikan informasi tentang organisasi kepada media.

b) Peran kepala komunikasi: Profesional humas secara terstruktur merancang serta mengelola program humas sebagai sebuah organisasi, berkontribusi pada manajemen, merumuskan kebijakan hubungan masyarakat dan secara teratur melakukan penelitian atau penilaian pekerjaan.

Pihak Manajemen memberdayakan operator humas untuk mengelola aktivitas mereka sendiri. Menurut Dozier dan Broom Rosady Ruslan, peran humas dapat dibagi menjadi empat bidang, yaitu:

a) Expert Prescriber, yaitu seorang spesialis humas yang terampil dan berkualifikasi tinggi untuk membantu menemukan solusi yang tepat atas suatu permasalahan. Masalah kehumasan yang sedang atau akan dihadapi oleh perusahaan tersebut.

b) Profesional Fasilitator pembicara harus bisa berperan sebagai penghubung atau perantara untuk mendukung manajemen dalam memperoleh informasi dan keinginan masyarakat dan sebaliknya membangun saling pengertian, kepercayaan, rasa hormat, dukungan dan toleransi yang baik di kedua sisi.

- c) Fasilitator proses pemecahan masalah Tugas humas adalah mendukung manajemen perusahaan sebagai penasehat dan menangani secara wajar dan profesional permasalahan yang timbul selama proses tersebut.
- d) Teknisi Komunikasi Peran ini menjadikan penyedia jasa kehumasan menjadi penyedia jasa jangka panjang, khususnya memberikan jasa teknis komunikasi atau yang biasa disebut dengan metode komunikasi dalam organisasi. Dapat disimpulkan bahwa peran Humas pada lembaga pendidikan Islam adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis opini-opini yang terbentuk baik di dalam lembaga pendidikan tersebut maupun di masyarakat, sekaligus menghubungkan Publik di lembaga pendidikan juga dapat berperan sebagai jembatan komunikasi antar sekolah. , lembaga pendidikan, organisasi dan masyarakat/umum.<sup>32</sup>

## **B. Pelayanan Akademik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Layanan pelanggan secara umum dipahami sebagai tindakan apa pun yang dimaksudkan atau diarahkan terhadap kepuasan konsumen. Melalui pelayanan harapan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. .Kamus Besar menjelaskan bahwa pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan pelayanan berarti membantu dalam menyiapkan sesuatu (membantu seseorang dalam sesuatu yang memerlukannya). Pada dasarnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Sebagai proses pelayanan yang

---

<sup>32</sup> Effendy, Onong Uchjana, 1992, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*, Bandung: Remaja Rosdakarya

berlangsung secara teratur dan berkelanjutan, mencakup semua aspek kehidupan manusia di masyarakat, sebagai suatu metode pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.

Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan suatu organisasi dengan mempertimbangkan permintaan pelanggan dan menimbulkan efek yang khas. Konsumen puas dengan pelayanan yang baik. Oleh karena itu pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen agar menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>33</sup>

Menurut definisi lain, pekerjaan adalah semua aktivitas atau keuntungan yang di berikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya bersifat abstrak menimbulkan kepemilikan, dan yang produksinya mungkin melibatkan produk fisik atau tidak. Lebih lanjut Munir mengatakan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang berdasarkan pada faktor materil seseorang (sekelompok orang) dengan menggunakan metode, tata cara, dan pendekatan untuk mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir menjelaskan, pelaksanaan pelayanan bersifat terukur agar standar bisa ditetapkan dalam hal waktu dan hasil. Dengan bantuan standar manajemen, manajemen dapat menyusun, melaksanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas layanan sedemikian rupa upaya hasil akhir memuaskan klien

Pelayanan atau Jasa adalah jenis produk yang pada dasarnya tidak terlihat dan tidak mempunyai hak kepunyaan. Pengelompokan produk menjadi tiga bagian, yaitu:

---

<sup>33</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22



- a) Barang sekali pakai, yaitu barang yang tidak dapat bertahan lama. barang yang hanya dikonsumsi satu kali dan bersifat jangka pendek kurang dari satu tahun
- b) Barang tahan lama (barang yang dapat bertahan lama) adalah barang yang dapat bertahan lama dan dapat digunakan lebih dari satu tahun lamanya
- c) Layanan adalah Produk, manfaat, atau kepuasan yang diperdagangkan (oleh pihak lain).<sup>34</sup>

Misalnya saja bengkel, hotel, asuransi dan jasa pelatihan. Menurut para ahli, pelayanan adalah semua kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang sebenarnya tidak berwujud dan tidak mengandung arti kepemilikan. Produksi mungkin terikat atau tidak pada satu produk fisik. Secara umum, tingkat pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan tingkat kepuasan dan pembelian berulang yang lebih banyak.<sup>35</sup>

Pelayanan adalah suatu usaha atau pelayanan yang disediakan oleh suatu pihak untuk pihak lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini berkaitan dengan jasa di bidang pendidikan. Sebagai penyedia layanan pendidikan, sekolah harus mampu menawarkan layanan yang menciptakan kepuasan maksimal pada pengguna layanan, yaitu siswa..<sup>36</sup>

Seperti di jelaskan dalam surah Al- Mujadilah ayat 11 tentang pelayanan

---

<sup>34</sup> Kotler (2002: 83)

<sup>35</sup> Kotler (2002: 83)

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.

فَأَنْشُرُوا أَنْشُرُوا قِيْلَ وَإِذَا لَكُمْ اللَّهُ يُفْسِحَ فَافْسَحُوا الْمَجْلِسَ فِي تَفْسَحُوا لَكُمْ قِيْلَ إِذَا أَمَّنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
 حَبِيرٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ دَرَجَاتٍ الْعِلْمِ أُوتُوا وَالَّذِينَ مِنْكُمْ أَمَّنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرْفَعُ

Artinya :

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

Ayat ini menekankan pentingnya ilmu pengetahuan dan penghargaan Allah kepada orang-orang yang berusaha untuk belajar. Dalam konteks pelayanan akademik, hal ini menunjukkan bahwa menyediakan layanan pendidikan yang baik adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan derajat manusia dalam pandangan Allah.

Berikut tambahan hadis yang relevan dalam konteks pelayanan akademik beserta lafalnya:

Hadis Riwayat Ibnu Majah: "مُسْلِمٌ كُلٌّ عَلَى فَرِيضَةٍ الْعِلْمِ طَلَبٌ"

Artinya: "Menuntut ilmu adalah kewajiban bagi setiap Muslim."

Penjelasan: Hadis ini menekankan bahwa menuntut ilmu adalah sebuah kewajiban bagi setiap Muslim, baik laki-laki maupun perempuan. Dalam konteks pelayanan akademik, hal ini menggarisbawahi pentingnya menyediakan akses pendidikan yang merata dan berkualitas bagi semua siswa sebagai bagian dari memenuhi kewajiban agama dan tanggung jawab sosial.

## 2. Bentuk – Bentuk pelayanan

Pelayanan dapat digolongkan tersedia dalam tiga bentuk yaitu pelayanan oral, pelayanan dokumen, dan pelayanan dokumen.

- a) Pelayanan melalui komunikasi lisan diselenggarakan oleh Humas, pelayanan informasi dan pejabat lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan untuk pihak yang memerlukan.
- b) Pelayanan menulis Pelayanan menulis merupakan pelayanan terpenting dalam pelaksanaan tugas. Bukan hanya jumlahnya, tapi juga perannya. Pada dasarnya pengiriman SMS cukup efisien karena faktor biaya, terutama untuk pengiriman jarak jauh. Agar pelayanan tertulis dapat memuaskan penerimanya, maka kecepatan penanganan dan penyelesaian masalah (menulis, menandatangani dan mengirimkan kepada yang bersangkutan) menjadi faktor penting.
- c) Layanan dokumen disediakan oleh mayoritas perwakilan kelas bawah dengan demikian, pemahaman dan keahlian profesional seorang pejabat sangat mempengaruhi hasil kegiatan atau pekerjaannya.<sup>37</sup>

## 3. Etika Dalam Pelayanan

Dalam Islam, etika mempunyai dua maksud, pertama, akhlak sebagai moralitas, yang memuat nilai-nilai dan standar-standar tertentu yang menjadi pegangan dan kebijakan bagi kehidupan individu dan seluruh eksistensi. Etika berasal dari kata Yunani ethos yang berarti cara. Ia berbicara rutinitas

---

<sup>37</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205

(perbuatan), namun bukan dalam arti budi pekerti, melainkan dalam adabi, yang didasarkan pada sifat atau sifat dasar seseorang dalam hubungannya dengan baik dan buruk. Oleh karena itu, etika adalah kajian mengenai tindakan manusia yang dinilai berdasarkan kebaikan dan keburukan.<sup>38</sup>

Moral berkaitan dengan prinsip-prinsip tentang apa yang dianggap benar atau salah. sebagai protocol aturan atau prosedur standar yang diikuti dalam situasi tertentu. pada tindakan benar dan salah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, mereka memerlukan pelayanan dan perlakuan yang menyenangkan dengan sikap pegawai yang baik dan sopan. Sedangkan etika berarti kesantunan, yaitu sikap jasmani dan rohani, prinsip hidup, pendapat moral, dan dorongan kesadaran. Peraturan yang diatur dalam etika biasanya meliputi sikap dan perilaku, penampilan, pakaian, ucapan, gerak tubuh, pertanyaan, dan sebagainya. Sikap dan perilaku terpuji (mahmudah) meliputi kejujuran (al-amanah), perawatan diri (al-iffah), perlakuan baik (ihsan), kejujuran (adl), keberanian (syaja'ah), dan rasa malu (haya). Secara umum kode etik mengatur hal-hal sebagai berikut:

- a) Mindset dan behavior berhubungan dengan pola pikir dan cara seseorang bertindak. penting dalam prinsip pelayanan. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku harus mencerminkan sikap dan penampilan perusahaan
- b) Penampilan Arti penampilan secara umum berasal dari pakaian, ucapan, dinamis, perilaku dan tingkah laku.

---

<sup>38</sup> Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), Cet. ke-1, h. 1

- c) Pakaian Di sini petugas wajib mengenakan pakaian yang pantas dengan gabungan menarik dan berpenampilan rapi dan tidak lusuh. Mengenakan seragam pada saat petugas menerima seragam pada waktu yang diharapkan.
- d) Cara berbicara berarti berbicara dengan pelanggan. Hal ini relevan karena komunikasi karyawan langsung dengan apa yang diinginkan konsumen. Pidato harus terang, singkat dan singkat.
- e) Gestur mencakup mimik muka, penampilan, isyarat tangan, anggota badan, badan, atau kaki.
- f) Bagaimana cara berbicara, Karyawan perlu cerdas dalam bersuara agar pembeli mau bersuara. Di sisi lain, karyawan harus menjadi pendengar yang baik terhadap konsumen yang banyak bertanya.<sup>39</sup>

#### 4. Akademik

Menurut bahasa, akademik berasal dari kata “academy” perguruan tinggi, atau gimnasium. Akademik adalah kata sifat yang mengungkapkan sesuatu yang ilmiah dan berpengetahuan. Dengan kata lain pemahaman akademis merupakan suatu keterampilan yang dapat diukur secara akurat dan dibuktikan kepastiannya.<sup>40</sup>

Menurut Pujianto, dunia akademis adalah suatu keadaan dimana masyarakat dapat menyampaikan gagasan, pemikiran, dan pengetahuan dengan cara mengujinya secara jujur, terbuka, dan bebas.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), Cet.ke-3,

<sup>40</sup> Jurnal Imiah madaniyah, *Terciptanya insan akademis, yang mulia* , Vol 7 No 2 (2017)

<sup>41</sup> Pujianto (2009)



Secara umum, Pendidikan ialah menunjukkan proses pengajaran penelaahan, dan penelitian-pengembangan di lembaga pendidikan. Cendekiawan biasanya direkrut oleh institusi Pendidikan tinggi, dan lembaga penelitian.

Selain itu, definisi akademisi lebih mengacu pada perolehan dan penyebaran pengetahuan. Ilmu ini didasarkan pada teori-teori yang terbukti kebenarannya. Jadi dapat dikatakan akademik adalah kemampuan seseorang untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang terbukti kebenarannya. Dengan demikian, dapat diukur dengan baik melalui rapor yang sering disebut dengan prestasi akademik.<sup>42</sup>

## **5. Kualitas pelayanan akademik**

Menurut KBBI, mutu adalah baik atau buruknya suatu hal. Mutu secara keseluruhan merupakan gambaran menyeluruh mengenai barang atau jasa serta karakteristiknya mencerminkan kompetensi memenuhi harapan atau spesifikasi.<sup>43</sup>

Menurut Lupiyoad, kualitas adalah kombinasi fitur dan fungsi yang menentukan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan menentukan dan mengevaluasi seberapa baik fitur dan karakteristik ini memenuhi kebutuhannya.

Ponjtorini dkk. menyatakan bahwa ciri-ciri jasa pendidikan adalah: tidak berwujud, integral, variabel dan permanen.

- a) Tidak dapat diimplementasikan (tidak berwujud)

---

<sup>42</sup> Jurnal Imiah madaniyah, Terciptanya insan akademis, yang mulia ,Vol 7 No 2 (2017

<sup>43</sup> (Depdiknas, 2002 : 7)

Pelayanan tak kasat mata, yaitu layanna Pendidikan tidak dapat dirasakan secara fisik atau menikmati manfaat sebelum menggunakannya (sehingga berperan sebagai komponen dari pusat pendidikan).

b) Tidak dapat dipisahkan

Pelayanan Pendidikan tidak terpisahkan dari institusi Pendidikan yang menawarkannya layanan tersebut. Artinya layanan pendidikan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan (simultan). Ketika siswa membeli layanan, mereka bernegosiasi langsung dengan pengelola Pendidikan.

c) Berubah-ubah (Variability atau Heterogeneity)

Perubahan (variasi atau heterogenitas) Layanan pendidikan sering beradaptasi. Hal ini sangat tergantung pada siapa yang menawarkannya dan di mana layanan pelatihan diberikan.

d) Tidak tahan lama (Perishability)

Tidak mudah rusak (Perishable) Jasa pelatihan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau mudah rusak sehingga nantinya tidak dapat dijual..

Berdasarkan beberapa ciri-ciri jasa pendidikan di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa pendidikan yang ditawarkan sebagai produk lembaga pendidikan bersifat intangible, tidak dapat didaftarkan, dapat berubah tergantung penyedia jasanya, dan memerlukan peran serta peserta didik sebagai pelanggan dalam proses penyampaian.

Pelayanan akademik adalah serangkaian kegiatan atau pelayanan yang tidak kelihatan dan kasat mata yang diberikan khusus kepada peserta didik

oleh lembaga pendidikan yang memfasilitasi kebutuhan akademik peserta didik selama berada di sekolah. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, layanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan siswa baik terhadap layanan akademik maupun non akademik yang dapat menunjang dan membantu kebutuhan seluruh siswa selama bersekolah. Selain itu, layanan akademik merupakan topik penting yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Pelayanan akademis yang baik dapat ditentukan dengan membandingkan pendapat pelanggan dengan pelayanan sebenarnya. Pelayanan akademik dapat digunakan untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, yaitu. apakah layanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada pengguna khususnya mahasiswa dan masyarakat. Pelayanan akademik mungkin menjadi salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan pembelajaran mahasiswa untuk peran global dan sumber daya manusia yang kompetitif.<sup>44</sup>

Dimensi kualitas layanan akademik: Untuk mendefinisikan suatu layanan, khususnya layanan pendidikan yang berkualitas, harus ada unsur pendukung seperti bahan referensi. Parasurahman Ponjtorini dkk. menyebutkan lima aspek mutu layanan, dimana pelayanan pendidikan merupakan suatu bentuk pelayanan yang memerlukan tingkat interaksi yang tinggi antara pemberi pelayanan pendidikan (sekolah) dan penerima pelayanan pendidikan (siswa). Dimensi mutu pelayanan pendidikan adalah:

---

<sup>44</sup> Setiarini, A., Ghozi, S., & Suriana, I. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan*. JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan), 1(1), 77.

a) Bukti fisik(Tangible)

Bukti fisik (nyata) meliputi sarana fisik, peralatan, staf/ dan fasilitas interaksi. Misalnya: ruang kelas (gedung), fasilitas perpustakaan, lingkungan belajar, sarana olah raga dan pakaian tenaga administrasi dan pengajar.

b) keandalan(Reliability)

Keandalan termasuk keahlian memberi layanan yang diberikan waktu yang fleksibel. Misal: Pelajaran yang memenuhi kebutuhan siswa, kurikulum, metode pembelajaran yang efisien, evaluasi yang obyektif, bimbingan dan konseling dan kegiatan lain yang mendorong belajar siswa.

c) daya tanggap(Responsiveness)

Responsif meliputi kesiapan staf untuk membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Misalnya, lebih mudah mencari tutor untuk kelas konseling, dan pengelolaan lembaga pendidikan lebih mudah.

d) jaminan(Assurance)

Jaminan atau ketegasan meliputi pengetahuan, kompetensi, sopan santun, menghargai siswa dan budi pekerti yang dapat diandalkan. Misalnya: Seluruh tenaga administrasi, guru, dan pejabat struktural harus terampil dan ahli di bidangnya, agar citra baik lembaga pendidikan tersebut positif di mata Masyarakat.

e) Empati(Empathy)

Empathy (kekuatan empati) yaitu kemudahan dalam administrasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan siswa. Misalnya: guru mengetahui siswanya yang mengikuti pembelajaran, guru benar-benar dapat bertindak sesuai misinya, menjamin kenyamanan bantuan, ramah Tamah, dan pengertian terhadap kebutuhan siswa.<sup>45</sup>

Kualitas layanan mengacu pada semua aktivitas yang dilakukan institusi untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini dipahami sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga berupa kenyamanan, ketepatan, keramahan, kecepatan, ketrampilan dan kemampuan, yang bertujuan pada sifat dan sikap untuk memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan dapat ditentukan menggaki opini konsumen dengan pelayanan yang aktual diterima pembeli. Untuk menentukan apakah pembeli suatu jasa berkualitas atau tidak, dapat dievaluasi berdasarkan lima dimensi:

Penampilan fisik, kemampuan suatu institusi dalam memperlihatkan eksistensinya pada pihak melalui bukti nyata dari luar Kemunculan, ketersediaan dan kondisi lingkungan pendidikan serta prasarana lembaga merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi tersebut.

Kemunculan, ketersediaan dan kondisi lingkungan pendidikan serta prasarana lembaga merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi tersebut, yaitu:

---

<sup>45</sup> Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.



- Bukti fisik (tangible property) Kemampuan suatu barang untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak luar. Terciptanya, tersedianya dan kondisi lingkungan, sarana dan prasarana pendidikan merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi pendidikan tersebut. Keandalan : Kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara andal dan akurat harus memenuhi harapan peserta didik dan orang tuanya, yaitu pelayanan harus diberikan secara cepat (responsif) dan nyaman bagi peserta didik dan orang tuanya. Jaminan (keamanan) dan kepercayaan terhadap kompetensi, kesopanan dan pengetahuan dosen dan staf lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepercayaan peserta didik terhadap lembaga pendidikan. Menurut penelitian Mastut, ada tiga jenis dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan dalam layanan pendidikan: Loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Keberhasilan akademik merupakan salah satu unsur yang harus dipenuhi dalam pendidikan. Pelayanan mempunyai indikator yang harus dipenuhi yaitu :

- a) Bukti langsung (aset berwujud), termasuk fasilitas fisik, peralatan, dosen/staf, dan fasilitas komunikasi;
- b) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan;
- c) Responsif, yaitu kemampuan staf untuk melayani pelanggan dengan bantuan dan respons yang cepat;

- d) Jaminan (Guarantee) mencakup kemampuan, etika dan ketangguhan Personil tanpa bahaya, ancaman atau kecurigaan;
- e) Empati mencakup kenyamanan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator di atas, kepuasan siswa adalah apabila segala sesuatunya dicapai melalui pemberian layanan yang bermutu tinggi, dan ditandai dengan mudahnya siswa menikmati layanan akademik yang diberikan sekolah, yang menjadi nilai (manfaat). yang memenuhi harapan siswa.

Tentu saja berbagai perubahan konseptual dapat dilakukan dalam pemberian layanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitannya dengan dunia pendidikan, pelayanannya dibagi menjadi tiga departemen, yaitu akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstrakurikuler.

Beberapa jenis pelayanan institusi dapat dirangkum secara ringkas yaitu :

- a) Pelayanan pembelajaran akademik mencakup bermacam faktor, misalnya dosen dan guru memegang peranan yang sangat dominan dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Pada awalnya peran pengajar dpada institusi pendidikan adalah mendidik siswa untuk mrempelajari dan menganalis, membimbing siswa serta mengetahui ciri-ciri siswa yang berbeda-beda.
- b) Pelayanan institus terkait program sekolah Mengutip Subroto, Nasution menjelaskan bahwa peserta didik harus dibekali pembelajaran organisasi agar kurikulum menjadi sarana untuk mencapai maksud dan tujuan.

c) Fasilitas dan infrastruktur pendukung. Fasilitas penunjang meliputi peralatan, bahan ajar, fasilitas laboratorium dan skemudahan lain yang menunjang proses edukasi, seperti gedung dan mushola. Berdasarkan penjelasan di atas, layanan akademik yang dialami siswa merujuk pada layanan pembelajaran di kelas bersama guru, kurikulum yang digunakan di sekolah, serta sarana dan prasarana yang menunjang siswa selama pembelajaran.<sup>46</sup>

Layanan Akademik mempunyai beberapa fungsi dan peranannya adalah sebagai pusat administrasi yang berperan langsung dalam melanjutkan pembelajaran.

Berdasarkan uraian tugas guru siswa. Tugas layanan akademik biasanya meliputi:

- a) Informasi penting, ujian akhir dan ujian akhir di perguruan tinggi
- b) Penilaian akhir menurut ujian akhir dan kelulusan
- c) Penilaian akhir menurut ujian akhir
- d) Review hasil ujian - ujian dimana ujian itu dilalui dan hasilnya diperoleh.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirinci sebagai berikut: 1) menyusun, mengumpulkan, membagi dan merangkum daftar hadir tenaga pengajar serta siswa aktif dan tidak aktif, 2) mengumpulkan dan mengelola catatan siswa, 3) mengarsipkan dan menyiapkan catatan siswa. ujian mahasiswa, 4) Membantu mahasiswa melanjutkan studi di universitas, 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan dosen pembimbing.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Niswah, C., & Zakia, N. (2023). *Pelaksanaan Tata Usaha Dalam Memberikan Pelayanan Akademik di SMP Negeri 24 Palembang*. Student Scientific Creativity Journal, 1(3), 293–312.

<sup>47</sup> Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan siswa*, 13(1), 33–42.

### **C. Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik**

Peran deputy kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan komunikasi, koordinasi, dan penyebaran informasi antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk kesuksesan organisasi. Dalam konteks sekolah, komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua dapat meningkatkan partisipasi orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka dan meningkatkan pencapaian akademik siswa. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat mengurangi konflik dan meningkatkan koordinasi antar anggota organisasi. Hal ini relevan bagi wakil kepala sekolah bidang humas yang bertugas untuk memastikan bahwa semua informasi akademik disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.

Manajemen hubungan publik melibatkan kegiatan untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks sekolah, ini berarti menjaga hubungan baik dengan orang tua, masyarakat, dan media untuk mendukung pencapaian tujuan akademik. Wakil kepala sekolah bidang humas bertindak sebagai mediator dalam penyampaian informasi dari sekolah kepada pihak eksternal dan internal. Mereka harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, akurat, dan tepat waktu. Komunikasi organisasi menekankan pentingnya saluran komunikasi yang efektif, pesan yang terstruktur dengan baik, dan umpan balik untuk memastikan pemahaman yang benar. wakil kepala sekolah bidang humas harus membangun

---

dan memelihara hubungan positif dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk orang tua, siswa, staf, dan masyarakat luas. Ini melibatkan strategi untuk membangun citra positif sekolah, menangani keluhan atau isu, serta mempromosikan program akademik dan kegiatan sekolah lainnya.

Dalam konteks sekolah, wakil kepala sekolah bidang humas harus memastikan bahwa semua layanan akademik, seperti informasi program studi dan kegiatan akademik, disampaikan dengan baik dan memuaskan. Wakil kepala sekolah bidang humas perlu memastikan bahwa layanan akademik yang diberikan sekolah, seperti informasi tentang program studi, kegiatan akademik, dan perkembangan siswa, disampaikan dengan baik dan memuaskan. Wakil kepala sekolah bidang humas perlu berkolaborasi dengan kepala sekolah dan staf lainnya untuk memastikan bahwa kebijakan dan program akademik diimplementasikan dengan baik dan informasi terkait disebarluaskan secara efektif.

Perencanaan Waka Humas dalam pelayanan akademik memainkan peran penting dalam mendukung kesuksesan institusi pendidikan. Waka Humas, atau Wakil Kepala Sekolah bidang Hubungan Masyarakat, memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola komunikasi dan hubungan antara sekolah dengan berbagai pihak, termasuk siswa, orang tua, guru, masyarakat, dan instansi pemerintah. Dalam konteks pelayanan akademik, Waka Humas berperan sebagai penghubung yang memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan program akademik, kebijakan sekolah, dan kegiatan belajar-mengajar disampaikan secara efektif dan tepat sasaran.

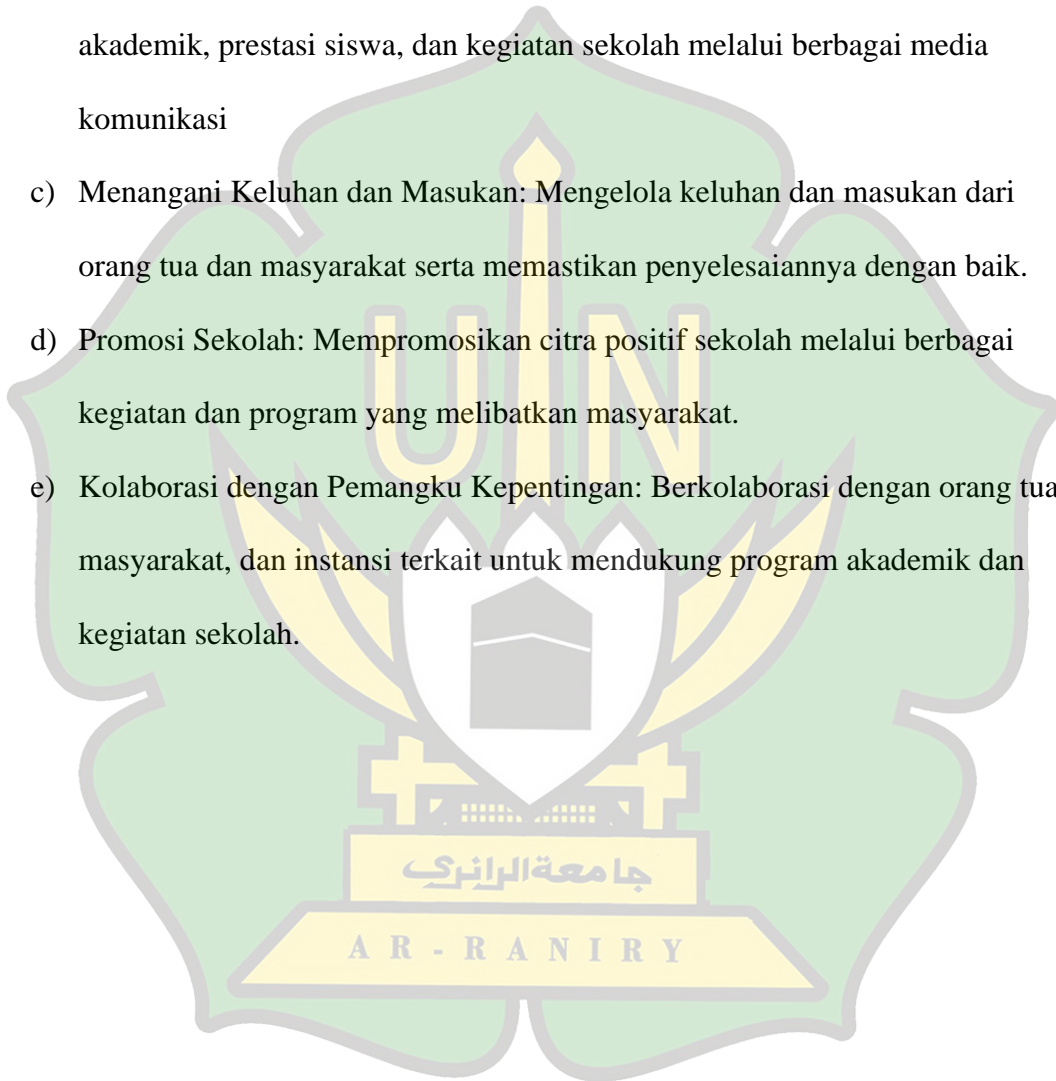


Perencanaan strategis dalam pelayanan akademik melibatkan beberapa langkah penting, termasuk penetapan tujuan, analisis lingkungan internal dan eksternal, serta pengembangan strategi yang sesuai. Dalam hal ini, Waka Humas harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, seperti siswa dan orang tua, serta merancang program-program yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Perencanaan juga melibatkan pemilihan metode komunikasi yang paling efektif, baik melalui media cetak, digital, maupun interaksi langsung, untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan mendapatkan informasi yang akurat dan relevan.

Wakil kepala sekolah bidang humas perlu memastikan bahwa informasi terkait kebijakan dan program akademik disebarluaskan secara efektif. Wakil kepala sekolah bidang humas harus bekerja sama dengan kepala sekolah dan staf lainnya untuk memastikan bahwa semua kebijakan dan program akademik diimplementasikan dengan baik. Wakil kepala sekolah bidang humas juga memiliki peran kepemimpinan dalam mengarahkan dan memotivasi staf dan siswa untuk mencapai tujuan akademik sekolah. Kepemimpinan yang relevan, seperti kepemimpinan transformasional, menekankan pentingnya visi, inspirasi, dan dukungan dalam memfasilitasi lingkungan belajar yang positif. Wakil kepala sekolah bidang humas harus memiliki visi yang jelas dan mampu menginspirasi serta mendukung staf dan siswa dalam mencapai tujuan akademik.

Peran- peran wakil kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik yaitu:

- a) **Membangun Komunikasi Efektif:** Membangun komunikasi yang efektif antara sekolah dan pihak luar untuk memastikan informasi akademik tersampaikan dengan baik.
- b) **Mengelola Informasi Publik:** Menyebarkan informasi terkait program akademik, prestasi siswa, dan kegiatan sekolah melalui berbagai media komunikasi
- c) **Menangani Keluhan dan Masukan:** Mengelola keluhan dan masukan dari orang tua dan masyarakat serta memastikan penyelesaiannya dengan baik.
- d) **Promosi Sekolah:** Mempromosikan citra positif sekolah melalui berbagai kegiatan dan program yang melibatkan masyarakat.
- e) **Kolaborasi dengan Pemangku Kepentingan:** Berkolaborasi dengan orang tua, masyarakat, dan instansi terkait untuk mendukung program akademik dan kegiatan sekolah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Tergantung pada jenis penelitiannya, penelitian ini dapat berupa penelitian kualitatif atau deskriptif. Oleh karena itu, metode penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa teks atau tuturan dan perilaku orang yang diamati. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk mengetahui keadaan atau fenomena sebagaimana adanya.<sup>48</sup>

Metode penelitian kualitatif adalah metode atau teknik penelitian yang menitikberatkan pada analisis atau deskripsi. Dalam penelitian kualitatif, fokusnya lebih pada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan sudut pandang peneliti, dan peneliti menggunakan landasan teori sebagai pedoman untuk menyelaraskan proses penelitian dengan kenyataan yang digalinya ketika meneliti bidang tersebut.

Tujuan metode penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena secara mendalam, hal ini dilakukan dengan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya. Metode kualitatif berfokus pada mengamati fenomena dan memahami secara mendalam isi dan makna fenomena tersebut.

Analisis dan keahlian penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh kekuatan kata-kata dan ungkapan yang digunakan.<sup>49</sup>

---

330 <sup>48</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND* (Bandung: Alfabeta, 2015, h.

340 <sup>49</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND* (Bandung: Alfabeta, 2015, h.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu tempat untuk memperoleh sumber data yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di SMPN 1 Bandar Dua, Kabupaten Pidie Jaya, Provinsi Aceh. Peneliti menentukan lokasi tersebut sudah mempertimbangkan berbagai hal, yaitu dari segi kualitas yang baik dan letak lokasinya yang mudah diakses.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di SMPN 1 Bandar Dua karena meningkatnya minat masyarakat setempat memasukkan anaknya ke sekolah SMPN 1 Bandar Dua dan meningkatnya minat peserta didik masuk ke sekolah SMPN 1 Bandar Dua.

Peneliti tertarik ingin melakukan penelitian di sekolah tersebut untuk mengetahui cara atau peran wakil kepala sekolah dalam pelayanan akademik dengan meningkatnya minat peserta didik di sekolah tersebut.

## **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ialah sesuatu yang diteliti baik itu orang, benda ataupun tempat yang diamati. Subjek penelitian merupakan hal terpenting dalam penelitian karena akan menentukan hasil dari penelitian. Subjek penelitian yang dimaksud peneliti adalah Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dan staf guru. Alasan peneliti menjadikan Wakil kepala sekolah bidang Humas SMPN 1 Bandar Dua sebagai narasumber karena narasumber merupakan orang yang berperan langsung dalam Peran Wakil Kepala Sekolah bidang Humas dalam Pelayanan Akademik di SMPN 1 Bandar Dua tersebut.

Subjek penelitian pertama yang akan diteliti adalah wakil kepala sekolah bidang humas, alasan peneliti memilih wakil kepala sekolah karena kepala sekolah sebagai atasan yang menyangkut dengan strategi di sekolah dan mengarahkan guru dalam pelayanan akademik di sekolah. Subjek penelitian kedua adalah guru sekolah, alasan peneliti memilih guru sekolah karena guru bertugas untuk menjalankan pelayanan akademik di sekolah tersebut. Subjek penelitian ketiga adalah orang tua siswa, alasan peneliti memilih orang tua siswa karena orang tua siswa yang menerima informasi tentang pelayanan akademik sekolah dengan waka humas.

#### **D. Kehadiran Penelitian**

Kehadiran peneliti dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting dan utama tanpa adanya kehadiran peneliti maka penelitian tidak dapat dilakukan karena peneliti sebagai pengamat dan orang yang mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti harus hadir langsung tidak dapat diwakili oleh pihak manapun apabila peneliti tidak hadir maka penelitian tidak dapat dilakukan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi langsung ke tempat penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang layanan akademik agar dapat



diperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih lengkap, rinci dan terperinci.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui sesi dialog langsung dan tidak langsung. Wawancara ini didasarkan pada daftar pertanyaan yang disiapkan oleh penulis/peneliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan informasi tentang informasi yang didokumentasikan dalam berbagai format dokumen. Dokumentasi dapat dianggap sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif, yang dilakukan dengan cara meneliti, menganalisis arsip yang dibuat oleh subjek atau pihak ketiga yang berkaitan dengan subjek. Sugiyono menjelaskan, dokumen merupakan rekaman Sejarah yang meliputi tulisan, gambar, atau karya monumenta.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan*, h. 329

## F. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data di area ini jelas terkait dengan metode data mining dan sumber serta jenis datanya. Sumber data penelitian kualitatif paling sedikit berupa: (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya informasi tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis dan foto. Sumber informasi utama adalah perkataan dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber informasi utama adalah rekaman melalui catatan tertulis atau rekaman audio, fotografi atau pembuatan film. Sumber informasi lain yang berasal dari sumber tertulis dapat dibedakan menjadi sumber buku dan jurnal akademik, sumber arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Oleh karena itu, catatan lapangan nampaknya sangat diperlukan dalam pengumpulan data lapangan karena merupakan alat terpenting dari berbagai teknik pengumpulan data kualitatif. Bentuk catatan lapangan adalah: (1) catatan faktual: data kualitatif hasil observasi dan wawancara dalam bentuk uraian rinci atau kutipan langsung, (2) catatan teoritis: hasil analisis struktur komunitas peneliti di lapangan yang akan dirancang. kesimpulan Ia secara induktif menyelidiki dan merumuskan hubungan antar subjek (variabel) yang penting bagi penelitian, berdasarkan fakta lapangan. (3) catatan metodologis: pengalaman peneliti menerapkan metode kualitatif di lapangan..

## G. Uji Keabsahan Data

Tujuan keabsahan data adalah untuk menunjukkan apakah penelitian yang dilakukan memang merupakan penelitian ilmiah dan untuk memverifikasi data yang diperoleh. Menurut Sugiyono, uji validitas data penelitian kualitatif meliputi uji reliabilitas, transferabilitas, keterpercayaan, dan pengendalian.<sup>51</sup>

### 1. Kredibilitas

Berdasarkan kriteria tersebut, data dan informasi yang dikumpulkan harus mempunyai nilai nyata, artinya hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh pembacanya.<sup>52</sup>

### 2. Dependabilitas

3. Ini adalah kriteria penelitian kualitatif, terlepas dari apakah proses penelitiannya kualitatif atau tidak.

### 4. Konfirmabilitas

Yaitu kegiatan mengecek apakah hasil penelitian kualitatifnya bermutu atau tidak dengan penelusuran dan pelacakan catatan atau rekaman data lapangan dan koherensinya dalam interpretasi dan simpulan hasil penelitian yang diharapkan.

### 5. Transferabilitas

Transferabilitas yaitu hasil penelitian kualitatif yang dilakukan dapat ditransfer atau diaplikasikan pada konteks lain.

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan r dan d,...* h. 270.

<sup>52</sup> Zakariya, Yatim Riyanto, and I Ketut Atmaja J.A, "Evaluasi Program Pelatihan Handpone Menggunakan Model Stake Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto," *Jurnal Pendidikan Untuk Semua* Tahun 2, no. 2 (2018): 1–7.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum SMP Negeri 1 Bandar Dua**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pada penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 1 Bandar Dua yang beralamat di Jalan Banda Aceh- Medan Km. 169, Keude Ule Glee , kecamatan Bandar Dua, Kabupaten Pidie Jaya, yang didirikan pada tahun 1995.

SMP Negeri 1 Bandar Dua adalah Lembaga pendidikan yang mengajarkan Pelajaran- Pelajaran umum dan Pelajaran agama, yang telah mendapat pangkuan dari pemerintah Republic Indonesia. Lembaga pendidikan sekolah di bawah naungan kementerian pendidikan dan kebudayaan.

Sekolah Menengah pertama merupakan Lembaga pendidikan Tingkat menengah pertama (SMP) Bandar Dua merupakan salah satu sekolah menengah pertama yang ada di kabupaten pidie jaya. sistem pengelolaan program pendidikan yang dilaksanakan sama dengan sistem program pendidikan yang di Kelola di sekolah lainnya. Sedangkan perbedaan dengan Madrasah yaitu di madrasah hanya ada penambahan Pelajaran-pelajaran agama islam. Sedangkan teknis maupun operasionalnya berpacu pada sistem pendidikan nasional yang telah di tetapkan oleh departemen pendidikan secara Nasional. SMP Negeri 1 Bandar Dua terletak di KM. 169 di jalan Banda Aceh- Medan di kecamatan Bandar Dua kabupaten Pidie jaya.

## 2. Identitas SMP Negeri 1 Bandar Dua

Nama sekolah	: Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Bandar Dua
NPSN	: 10113293
Alamat Sekolah	: Jalan Banda Aceh-Medan Km.169, Keude Ulee Gle,Kecamatan.Bandar Dua,Kabupaten. Pidie Jaya, Provisi Aceh.
Status Sekolah	: Negeri
Status Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	: 97/ SK-B.III/1965
SK Izin Operasional	: 97/ SK-III/1995
Akreditasi Sekolah	: B
Nama Kepala Sekolah	: Hamidah,S.Pd,M.Pd

## 3. Visi dan Misi Sekolah

Visi: Terwujudnya insan yang religious, berprestasi, berakhlak mulia, disiplin serta berwawasan nasionalis dan global.

Misi:

- Mengembangkan kemampuan guru dan tenaga pendidikan yang professional
- Melaksanakan dproses pembelajaran yang islam dan bermutu mencapai prestasi serta memenuhi standar pendidikan nasional
- Mendidik siswa yang terampil, mandiri,tanggung jawaban dan berkompetisi di era milenial
- Meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan melalui partisipasi Masyarakat dengan memberdayakan komite sekolah.



- e) Menjadikan lingkungan sekolah yang bersih, indah terpelihara dan Lestari untuk mendukung terwujudnya sekolah adiwiyata.

#### 4. Tujuan Sekolah

##### a) Jangka Pendek

- 1) Mempersiapkan siswa yang berkualitas untuk melanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas
- 2) Mempersiapkan lulusan yang dapat mempraktikkan nilai ke agamaan jangka Panjang.

##### b) Jangka Panjang

- 1) Mempersiapkan sekolah yang mampu menghasilkan siswa-siswa yang berprestasi di kancah nasional dan internasional
- 2) Mempersiapkan sekolah menjadi sekolah inovasi dan menjadi kategori mandiri.

#### 5. Struktur Organisasi Sekolah

Struktur organisasi dalam pendidikan adalah kerangka kerja formal yang mengatur bagaimana tugas dan tanggung jawab di bagi, di kelompokkan dan di koordinasikan dalam suatu organisasi pendidikan. Dengan adanya struktur organisasi memungkinkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan juga memastikan bahwa setiap organisasi memiliki tanggung jawab dan tujuan yang spesifik. Struktur organisasi dalam Lembaga pendidikan memiliki peran yang luas dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di lingkungan sekolah. Berikut struktur organisasi yang ada di SMP Negeri 1 Bandar Dua:

Tabel 4.1 struktur organisasi SMP Negeri 1 Bandar Dua

No	Nama	Jabatan
1	Hamidah,S.Pd,M.Pd	Kepala Sekolah
2	H.Marzuki Ishak,SE	Komite Sekolah
3	Jamaliah,S.Pd	Kepala Tata Usaha
4	Nur Asiah, S.Pd,M.Pd	Bendahara Boss
5	Anisah, S.Pd	Bendahara Rutin
6	Sulaiman	Wakil Kurikulum
7	Razali, S.Pd	Wakil Kesiswaan
8	Mahdi, S.Pd	Wakil Sarana Prasarana
9	Jafaruddin, S.Ag	Wakil Hubungan Masyarakat
10	Drs.Sofyan	Coordinator Bimbingan Konseling
11	Mardhiah, S.Pd	Pengelola Perpustakaan
12	Drs. Liauddin	Pengelola Laboratorium
13	Maimun,S,Pd	Pembina Osis

Sumber :

Gambar 4.1 struktur organisasi SMP Negeri 1 Bandar Dua



Tabel 4.2 Jumlah Guru, pegawai TU dan peserta didik

No	Nama	Jumlah	Total
1.	Guru dan Pegawai TU	70 Orang	72 Orang
2.	Kelas VII	203 Orang	613 Orang
3.	Kelas VIII	210 Orang	
4.	Kelas IX	200 Orang	

Sumber :

Gambar 4.2 Jumlah Guru, pegawai TU dan peserta didik

**PROFIL SEKOLAH**  
**SMP NEGERI 1 BANDAR DUA**  
**TAHUN AJARAN . 2023 . / . 2024 .**

DAFTAR : JUMLAH SISWA KLS VII, VIII, IX  
 NAMA SEKOLAH : SMP NEGERI 1 BANDAR DUA  
 JUMLAH ROMBEL : 19

NPSN : 10 11 32 93  
 NSSN : 201062204010  
 E-Mail : smpn1bandardua@gmail.com  
 Website : smpn1bandardua.sch.id

JML SISWA : 613 Orang  
 JML GURU : 63 Orang  
 TU : 7 Orang

	KELAS VII			KELAS VIII			KELAS IX			TOTAL
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	
1	17	17	34	14	18	32	15	22	37	103
2	17	16	33	14	19	33	11	24	35	101
3	16	18	34	11	19	30	10	23	33	97
4	17	16	33	16	15	31	14	19	33	97
5	20	15	35	12	19	31	19	13	32	98
6	20	14	34	14	14	28	10	20	30	92
7				17	8	25				25
8										
JML	107	96	203	98	112	210	79	121	200	613

JML SISWA	LK	PR	JUMLAH
	284	329	613

GURU	PNS	NON	JUMLAH
	29	34	63

TU	PNS	NON	JUMLAH
	2	5	7

JUMLAH TOTAL			JUMLAH
			683

BANDAR DUA,  
 KEPALA SEKOLAH  
 HAMIDAH, S.Pd., M.Pd  
 Nip. : 19651215 198903 2 00 7

## B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang peran wakil kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua diperoleh oleh peneliti setelah melaksanakan beberapa tahap penelitian di lapangan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut penjelasan hasil penelitian tersebut:

### 1. Perencanaan Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas Dalam Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua

Perencanaan waka humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu : 1) survei kebutuhan dan kepentingan dalam pelayanan akademik. 2) waka humas merencanakan strategi komunikasi dengan guru atau para staff dan orang tua wali melalui teknologi komunikasi seperti media social dan pertemuan tatap muka untuk menyampaikan informasi kademik.3) waka humas merencanakan kolaborasi atau Kerjasama dengan guru untuk mengidentifikasi dan menangani kebutuhan akademik.

Proses pelayanan akademik harus dilaksanakan tersruktur, oleh karena itu waka humas sebagai komunikator di sekolah harus melakukan perencanaan komunikasi dengan guru atau staff dan perencanaan pelayanan akademik guna mempersiapkan proses pelayanan akademik berjalan sesuai dengan yang direncanakan sekolah.

Pertanyaan pertama sesuai instrument yang peneliti ajukan kepada waka humas pada tanggal 10 juni 2024, Adapun butir pertanyaan yang diajukan yaitu, Bagaimana proses perencanaan pelayanan akademik dilakukan di SMP Negeri 1 Bandar Dua ? Waka humas mengatakan:

“Perencanaan pelayanan akademik yang kita lakukan yaitu dengan melakukan berbagai tahapan yang di rancang untuk memastikan bahwa program akademik yang kami tawarkan dapat memenuhi kebutuhan siswa dan standar pendidikan yang telah ditetapkan,contohnya kami melakukan penentuan tujuan dan sasaran akademik,kami juga menetapkan tujuan jangka Panjang dan pendek untuk prestasi akademik siswa. sasaran spesifik yang diidentifikasi seperti peningkatan rata-rata nilai ujian dan Tingkat kelulusan. Kami juga membuat jadwal Pelajaran yang seimbang,jadwal ujian, jadwal kegiatan ekstrakurikuler dan program remedial diatur dengan baik untuk mendukung proses belajar mengajar. Sekolah kami juga memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan, maka dari itu sekolah kami melakukan pelatihan dan



pengembangan professional bagi guru secara rutin untuk meningkatkan kompetensi mereka.”<sup>53</sup>

Pertanyaan kedua yang peneliti ajukan kepada waka humas yaitu: bagaimana peran bapak dalam perencanaan pelayanan akademik di sekolah ini? Waka humas mengatakan:

“Dalam perencanaan pelayanan akademik saya bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi antara sekolah, guru atau staff, orang tua siswa dan Masyarakat umum. Hal ini mencakup penyampain informasi mengenai kegiatan akademik, kebijakan sekolah. Dan saya juga merancang dan mengorganisir berbagai acara dan kegiatan yang mendukung pelayanan akademik, seperti pertemuan orang tua siswa dan kegiatan promosi sekolah.”

<sup>54</sup>

Data diatas dikuatkan dengan hasil wawancara salah satu guru atau staff pertanyaannya yaitu bagaimana peran waka humas dalam perencanaan pelayanan akademik? Guru mengatakan :

“sebagai seorang guru disekolah ini, saya mengamati bahwa waka humas memiliki peran krusial atau peran penting dalam meastikan kelancara dalam perencanaan pelayanana akademik seperti waka humas yang bertanggung jawab mengelola komunikasi antar sekolah, orang tua dan Masyarakat terkait berbagai aspek pelayanan akademik. Waka humas harus memastikan informasi tentang kegiatan sekolah, perubahan kurikulum dan lain hal tentang akademik tersampaikan tepat waktu dan efektif kepada semua pihak, dan juga waka humas sangat berperan penting dalam mengatur dan mefasilitasi berbagai acara sekolah yang medukung pelayanan akademik, seperti pertemuan orang tua dan juga acara promosi sekolah.”<sup>55</sup>

Pertanyaan ketiga peneliti ajukan kepada waka humas yaitu, siapa saja yang terlibat dalam perencanaan pelayanan akademik di sekolah ini? Waka humas mengatakan:

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024



“perencanaan pelayanan akademik di sekolah ini melibatkan berbagai pihak yang bekerja sama untuk memastikan bahwa proses perencanaan pelayanan akademik berjalan efektif, contohnya kepala sekolah, beliau memimpin dan megraahkan seluruh proses perencanaan, menetapkan visi, misi dan tujuan akademik sekolah. selajutnya waka bidang akademik, yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan kurikulum dan juga mengkoordinasikan jadwal pembelajaran, ujian dan kegiatan akademik lainnya. dan saya sendiri sebagai waka humas yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan para guru atau warga sekolah lainnya dan juga dengan Masyarakat tentang rencana akademik dan kemajuan sekolah. Selanjutnya waka bidang kesiswaan yang bertugas mengelola aspek non akademik seperti ekstrakurikuler dan lainnya. Guru dan staaf juga terlibat dalam proses perencanaan pelayanan akademik seperti memberi masukan dan saran terkait perencanaan akademik sekolah ini.”<sup>56</sup>

Data diatas dikuatkan dengan hasil wawancara salah satu guru yang pertanyaanya bagaimana waka humas melibatkan bapak/ibu dalam perencanaan pelayanan akademik ? Guru mengatakan:

“Waka humas melibatkan kami dalam proses perencanaan pelayanan akademik dengan cara waka humas sendiri secara rutin mengadakan rapat dan diskusi yang sudah di jadwalkan, dengan adanya rapat yang di lakukan memberi kami guru berkesempatan memberi masukan dan ide mengenai kurikulum, metode pengajaran dan kegiatan akademik lainnya dalam proses perencanaan pelayanan akademik, dan juga kami didorong untuk berkerjasama dengan guru-guru lain dalam kelompok pengajaran yang bertujuan untuk memperkuat hubungan kami sebagai tim pengajaran.”<sup>57</sup>

Wakil kepala sekolah bidang Humas harus menjalankan tanggung jawabnya yaitu memastikan bahwa program akademik sekolah kami didukung oleh komunikasi yang efektif dan hubungan yang baik antar pengelola kepentingan. Ini sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

kami dan memastikan bahwa siswa mendapatkan pengalaman belajar yang terbaik.

## 2. Pelaksanaan Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua

Pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua dilaksanakan seperti yang telah direncanakan yang melibatkan berbagai tahapan dan koordinasi yang sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek berjalan sesuai dengan tujuan pendidikan sekolah, seperti para stakeholder melakukan persiapan awal, implementasi program, penyesuaian dan melakukan pelaporan beserta dokumentasi. Melakukan kegiatan pendukung seperti melibatkan orang tua siswa. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh waka humas pada wawancara pada tanggal 10 juni 2024, Adapun butir pertanyaan ke empat yang peneliti ajaukan yaitu,

Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan akademik yang telah direncanakan di SMP Negeri 1 Bandar Dua? Waka humas mengatakan:

“ kami mengadakan rapat dengan semua stakeholder termasuk kepala sekolah, guru, staff untuk memastikan semua pihak memahami tujuan dan tanggung jawab mereka, kami menentukan peran dan tanggung jawab masing-masing dan jadwal kerja beserta timeline untuk setiap kegiatan yang telah direncanakan dan juga - kami mengelola dan menjalankan kegiatan ekstrakurikuler untuk mendukung pengembangan akademik dan non akademik siswa dan guru melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan kurikulum dan silabus yang telah direncanakan dengan metode pengajaran yang telah disepakati, termasuk pembelajaran yang menggunakan teknologi digunakan secara efektif. Kami juga melakukan pertemuan rutin dengan orang tua siswa untuk memberikan informasi kemajuan akademik, pertemuan orang tua dilakukan rutin setiap pengambilan rapor siswa.”<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

Hal yang sama juga di sampaikan oleh guru pada tanggal 11 juni 2024, dengan pertanyaan bagaimana proses pelaksanaan pelayanan akademik yang telah direncanakan di SMP Negeri 1 Bandar Dua?, guru mengatakan :

“ Iya, kami mengadakan rapat dengan staff pengajar dan stakeholder untuk membahas rencana akademik yang telah direncanakan,dalam rapat tersebut kami diberikan informasi lengkap mengenai akademik,silabus dan jadwal kegiatan. Tugas dan tanggung jawab kami sebagai guru juga ditentukan dengan jelas dan timeline untuk setiap kegiatan,seperti kegiatan ekstrakurikuler siswa di Kelola dengan baik yang mana program ini dapat mengembangkan minat dan bakat siswa di luar kelas baik secara akademik dan non akademik. Dalam kegiatan belajar mengajar kami jalankan sesuai dengan kurikulum dan silabus yang telah direncanakan termasuk pembelajaran berbasis teknologi. Waka humas juga secara rutin melakukan pertemuan dengan orang tua siswa atau Masyarakat untuk menyampaikan informasi terkait akademik.”

<sup>59</sup>

Melalui tahapan-tahapan ini, dapat dipastikan bahwa proses pelaksanaan pelayanan akademik dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien,serta mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.kerjasama dan komunikasi yang baik antara guru dan setiap stakeholder adalah kunci keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan akademik di sekolah.

Pertanyaan kelima yang diajukan peneliti adalah yaitu, bagaimana peran guru dalam pelaksanaan akademik? Waka humas mengatakan bahwa:

“Untuk peran para guru atau staff dalam pelaksanaan pelayanan akademik yaitu para guru bertanggung jawab untuk merancang rencana pembelajaran atau silabus yang sesuai dengan kurikulum yang telah ditentukan,mereka memastikan bahwa materi yang disampaikan sesuai dan mendukung kompetensi siswa, dalam pelaksanaan pembelajaran guru menggunakan berbagai metode pengajaran yang efektif seperti penggunaan teknologi dan juga guru mengelola kelas untuk menciptakan lingkungan belajar kondusif,seperti menjaga kedisiplinan,memberikan motivasi dan membangun hubungan positif dengan siswa. Alhamdulillah untuk untuk pelaksanaan metode pembelajaran yang menggunakan teknologi berupa computer yang dilakukan secara bertahap sudah dilakukan dan juga tentang kedisiplinan siswa. Guru-guru kami juga terus menerus

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

mengikuti pelatihan dan pengembangan profesional untuk meningkatkan kualitas pengajaran mereka.”<sup>60</sup>

Data diatas dapat dikuatkan dengan hasil wawancara bersama salah satu guru yaitu, bagaimana peran ibuk dalam pelaksanaan pelayanan akademik? Guru mengatakan:

“Iya, kami bertanggung jawab untuk merancang silabus yang sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan, memilih metode pembelajaran yang tepat dan menyiapkan alat bantu mengajar. Kami juga harus melakukan berbagai metode pembelajaran seperti penggunaan teknologi. Kami juga selalu memastikan bahwa suasana kelas kondusif dengan mengelola kelas secara efektif, seperti menjaga kedisiplinan siswa, dan memberikan motivasi terhadap para siswa. Kami para guru juga terus menerus mengikuti pelatihan dan pengembangan profesional untuk meningkatkan kualitas pengajaran kami berupa workshop, seminar dan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidang kami.”<sup>61</sup>

Pertanyaan keenam yang peneliti ajukan tentang hubungan dengan Masyarakat atau wali murid, yaitu bagaimana cara bapak membangun komunikasi antar guru dan wali murid dalam pelaksanaan pelayanan akademik? Waka humas mengatakan:

“Kami melakukan pertemuan rutin berupa kami mengadakan rapat dengan wali murid setiap pengambilan rapor siswa untuk memperkenalkan kurikulum, program akademik dan kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan. Didalam pertemuan ini memberikan kesempatan bagi orang tua untuk memberikan saran maupun keluhan tentang pelayanan akademik di sekolah kami. Kami juga menggunakan media sosial berupa platform komunikasi berupa WhatsApp untuk melakukan komunikasi tentang pengumuman sekolah antar guru dan penyampaian informasi terhadap wali murid. Kami juga mengirimkan surat edaran kepada wali murid untuk memberitak informasi mengenai kegiatan sekolah perubahan kebijakan dan pengumuman penting lainnya yang berbentuk fisik maupun digital.”<sup>62</sup>

Data dapat dikuatkan dengan hasil wawancara salah satu guru yang mengatakan:

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024



“Iya, pihak sekolah mengadakan rapat rutin yang diadakan setiap pengambilan rapor siswa, pihak sekolah memberikan pemahaman mengenai kurikulum, program akademik dan kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan, disetiap pertemuan kami sebagai guru diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan maupun saran di dalam rapat tersebut mengenai pelayanan akademik sekolah. Penggunaan media sosial berupa WhatsApp dapat memudahkan kami untuk menerima informasi penting dengan cepat. Mengenai surat edaran yang rutin dikirim sekolah memberikan informasi mengenai kegiatan, kebijakan dan pengumuman lainnya.”

<sup>63</sup>

Pertanyaan ketujuh yang peneliti ajukan yaitu, Apa program atau kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pelaksanaan pelayanan akademik? Waka Humas mengatakan:

“ Kami mengadakan program atau kegiatan ekstrakurikuler seperti kegiatan olahraga yang bertujuan untuk meningkat fisik dan keterampilan olahraga siswa. Siswa dapat memilih berbagai jenis olahraga seperti sepak bola, voli dan badminton. Siswa kami juga diikut sertakan dalam kompetisi sains dan matematika di Tingkat local maupun nasional. Sekolah kami juga melakukan program Latihan tari atau seni kepada siswa yang memiliki bakat tari berupa tari ranup lampuan, tari saman dan terek pukut guna mengembangkan bakat siswa dalam bidang seni. Program atau kegiatan ekstrakurikuler ini tidak hanya mendukung pelaksanaan pelayanan akademik tetapi juga membantu siswa kami mengembangkan bakatnya di berbagai bidang baik akademik maupun non akademik.”<sup>64</sup>

Data diatas dapat dikuatkan dengan hasil wawancara salah satu guru yang pertanyaanya Apa program atau kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pelaksanaan pelayanan akademik? Guru mengatakan:

“Iya, sekolah kami mengadakan kegiatan ekstrakurikuler berupa kegiatan olahraga seperti sepak bola, voli dan badminton. Siswa kami juga diikut sertakan dalam kompetensi sains dan matematika Tingkat local maupun nasional. Dan kami juga membuat program Latihan tari atau seni kepada siswa/siswi yang memiliki bakat dalam seni.”<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024



Pertanyaan kedelapan yang diajukan peneliti yaitu, Bagaimana peran teknologi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan akademik? Waka humas mengatakan:

“Peran teknologi sangat berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan akademik terutama saya sebagai humas dengan adanya teknologi kami dapat dengan mudah melakukan komunikasi dan menyampaikan mengenai perkembangan akademik dan informasi tentang akademik maupun kebijakan baik itu dengan para guru maupun masyarakat atau wali murid. Dengan adanya teknologi kami lebih mudah mengelola data siswa, jadwal pelajaran dan penilaian siswa.”<sup>66</sup>

Peneliti juga menanyakan kepada salah satu guru mengenai peran teknologi dalam pelayanan akademik? Guru mengatakan:

“Alhamdulillah dengan adanya teknologi ini kami sebagai guru sangat banyak terbantu seperti melakukan komunikasi yang cepat antar guru dan juga mendapatkan informasi ataupun mengirim informasi yang cepat terkait pembelajaran, dan juga dengan adanya teknologi ini kami dapat dengan mudah mengelola data siswa, mengatur jadwal pembelajaran dan juga penilaian siswa. kami sebagai guru juga lebih mudah dalam mencari materi untuk pembelajaran.”<sup>67</sup>

Dalam pelayanan akademik Wakil Kepala sekolah bidang humas SMP Negeri 1 Bandar Dua sangat berperan penting dalam memastikan kelancaran komunikasi, promosi, dan kerja sama yang mendukung tujuan pendidikan di SMP Negeri 1 Bandar Dua.

Berikut pernyataan Waka Humas ketika di tanya oleh peneliti, Adapun pertanyaan yang ke Sembilan peneliti ajukan yaitu, Bagaimana peran bapak sebagai Wakil Kepala Sekolah bidang Humas dalam pelayanan akademik? Waka Humas mengatakan:

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

“Peran saya dalam pelayanan akademik lumayan banyak seperti membangun komunikasi yang efektif baik internal dan juga eksternal, kalo internal saya harus memastikan bahwa informasi terkait kegiatan akademik, kebijakan sekolah, dan perubahan penting yang harus saya sampaikan jelas kepada siswa, guru maupun staff, termasuk pengumuman jadwal ujian, kegiatan akademik, serta perubahan kebijakan dan prosedur. Begitu juga dengan eksternal saya juga harus menyampaikan informasi tadi kepada wali murid, Masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya. Saya juga mengelola website sekolah, media sosial untuk menyebarkan informasi tadi. Saya juga membangun dan memelihara jaringan kerja sama dengan institusi pendidikan lain, organisasi, Perusahaan dan komunitas untuk mendukung program akademik sekolah.”<sup>68</sup>

Data diatas dapat dikuatkan dengan hasil wawancara salah satu guru dengan pertanyaan bagaimana peran waka humas dalam pelayanan akademik?, guru mengatakan:

“Iya, waka humas di sekolah kami sangat berperan penting dalam pelayanan akademik seperti dalam hal menyampaikan informasi, alhamdulillah untuk penyampaian informasi terkait kegiatan akademik dan perubahan-perubahan kebijakan tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Dengan penyampain informasi yang akurat kami para guru-guru dapat menyiapkan kegiatan akademik dengan bagus.”<sup>69</sup>

Pertanyaan kesepuluh yang peneliti ajukan kepada waka humas yaitu Apa saja kendala maupun tantangan yang dihadapi selama proses pelayanan akademik? Waka humas mengatakan:

“Ada, selama proses pelayanan akademik yang dilaksanakan dari perencanaan sampai pelaksanaan pelayanan akademik dilaksanakan kami mengak beberapa tantangan maupun kendala yang kami alami seperti terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi, keterbatasan sumber daya, sarana dan prasarana, keterlibatan orang tua yang kurang berpartisipasi, kurang efektif. Terkadang informasi terkait jadwal ujian, kegiatan sekolah, atau perubahan kebijakan yang kadang-kadang tidak tersampaikan dengan jelas kepada semua siswa dan wali murid dikarenakan koneksi yang tidak stabil.”<sup>70</sup>

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

Pertanyaan yang selaras yang ke sebelas ditanyakan oleh peneliti bagaimana bapak mengatasi kendala maupun tantangan yang bapak alami? Waka humas mengatakan:

“Dalam mengatasi kendala dan tantangan yang kami alami yaitu, kami meningkatkan komunikasi melalui media sosial, surat dan pertemuan orang tua. Memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Begitu juga dengan keterbatasan sumber daya kami melakukan pencarian dana bantuan atau menjalin Kerjasama dengan pihak luar, kami memprioritaskan penggunaan sumber daya yang ada secara efisien. Mengenai penyampaian informasi yang melalui media sosial yang kadang-kadang tidak tersampaikan, kami biasanya mencari alternatif lain seperti menggunakan hotspot mobile, atau menyediakan perangkat tambahan. Selanjutnya mengenai keterlibatan orang tua, kami berkomunikasi secara terbuka dan berlanjut dengan orang tua melalui pertemuan rutin yang dilakukan sekolah kami. Terakhir kami melakukan evaluasi dari setiap proses pelayanan akademik.”<sup>71</sup>

Data diatas dapat di kuatkan dengan hasil wawancara dengan salah satu guru dengan pertanyaan bagaimana waka humas dalam menghadapi kendala dan tantangan dalam pelayanan akademik? Guru mengatakan:

“Ya, dalam mengatasi kendala maupun tantangan yang kami alami dalam proses pelayanan akademik waka humas selalu melakukan komunikasi lanjutan dan juga meningkatkan komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi, dan juga melakukan komunikasi lanjutan dengan orang tua siswa mengenai pertemuan rutin yang dilakukan sekolah, dan juga melakukan evaluasi dari setiap proses pelayanan akademik.”<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang humas SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 10 juni 2024

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Guru SMPN 1 Bandar Dua pada tanggal 11 juni 2024

### C. Pembahasan

Penelitian ini telah dilakukan di SMP Negeri 1 Bandar Dua yaitu dengan melakukan wawancara dengan Wakil Kepala sekolah bidang humas, Guru atau staff dan juga wali murid, penelitian kualitatif ini untuk mendapatkan data-data di lapangan seakurat mungkin untuk melihat bagaimana peran wakil kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua, peneliti akan membahas mengenai hasil-hasil penelitian yang telah di peroleh dari lapangan sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu:

#### 1. Perencanaan Wakil Kepala sekolah bidang Humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua

Perencanaan Waka Humas dalam pelayanan akademik dapat dikaji melalui berbagai teori yang mencakup komunikasi, manajemen, dan pendidikan. Salah satu teori utama yang relevan adalah teori perencanaan strategis, yang menekankan pentingnya menetapkan visi, misi, dan tujuan, serta merumuskan langkah-langkah untuk mencapainya. Dalam konteks Waka Humas, perencanaan strategis ini melibatkan identifikasi kebutuhan komunikasi, perumusan strategi, dan pelaksanaan tindakan yang tepat untuk memastikan pelayanan akademik berjalan dengan efektif. Penelitian bisa mengkaji bagaimana Waka Humas menentukan tujuan komunikasi seperti penyebaran informasi, peningkatan keterlibatan orang tua, atau pembentukan citra sekolah yang positif.<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> (Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1998). *Strategy Safari: A Guided Tour Through The Wilds of Strategic Management*. Free Press.)

Saat membuat rencana, Anda harus terlebih dahulu menentukan apa yang akan dilakukan, bagaimana hal itu akan dilakukan, dan siapa yang akan melakukan tindakan tersebut. Perencanaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Perencanaan organisasi harus fleksibel. Pelaksanaan merupakan kegiatan inti dalam suatu pengelolaan agar perencanaan yang sudah di rancang dapat tercapai. Sehingga dalam kegiatan ini pihak-pihak yang bersangkutan dapat bekerja sama untuk melaksanakan pelayanan akademik sesuai dengan tujuan sekolah.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 1 Bandar Dua bahwasanya pelaksanaan pelayanan akademik dengan melakukan perencanaan awal yaitu dengan melakukan survei kebutuhan dan kepentingan dalam pelayanan akademik, ini dirancang untuk memastikan bahwa program akademik yang di tawarkan dapat memenuhi kebutuhan siswa dan standar pendidikan yang telah ditetapkan. Seperti melakukan penentuan tujuan dan sasaran akademik untuk prestasi akademik siswa dan peningkatan rata-rata nilai ujian dan tingkat kelulusan siswa. Tahap selanjutnya mengatur jadwal Pelajaran yang seimbang, jadwal ujian, jadwal kegiatan ekstrakurikuler dan program remedial diatur dengan baik untuk mendukung proses belajar mengajar. Tahap selanjutnya untuk meningkatkan sumber daya dengan mengatur jadwal pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru secara rutin untuk meningkatkan kompetensi guru.

Wakil kepala sekolah bidang Humas yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi antar sekolah, guru atau staff, orang tua siswa dan masyarakat umum



yang mencakup menyampaikan informasi mengenai kegiatan akademik, kebijakan sekolah, dan mengorganisir berbagai acara dan kegiatan yang mendukung pelayanan akademik.

Selain waka humas seluruh stakeholder di SMP Negeri 1 Bandar Dua juga terlibat didalam perencanaan pelayanan akademik untuk memastikan bahwa proses perencanaan pelayanan akademik berjalan efektif. Termasuk Kepala Sekolah yang memimpin atau mengarahkan seluruh proses perencanaan pelayanan akademik seperti menetapkan Visi Mis dan tujuan Sekolah. Wakil kepala sekolah bidang akademik yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan kurikulum dan juga mengkoordinasikan jadwal pembelajaran, jadwal ujian dan kegiatan akademik. Wakil bidang Kesiswaan yang bertugas untuk mengelola aspek non akademik seperti ekstrakurikule dan lainnya. Guru atau staaf juga terlibat dalam proses perencanaan pelayanan akademik seperti memberi masukan dan saran terkait perencanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua.

## **2. Pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua**

Pelaksanaan pelayanan akademik berfokus pada bagaimana institusi pendidikan mengimplementasikan kebijakan, strategi, dan program-program yang dirancang untuk memberikan layanan akademik yang berkualitas kepada siswa. Pelayanan akademik mencakup berbagai aspek seperti pembelajaran, bimbingan akademik,

evaluasi, serta dukungan administratif dan teknologi yang diberikan kepada siswa untuk mendukung proses pendidikan mereka.<sup>74</sup>

Pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua dilaksanakan seperti yang telah direncanakan yang melibatkan berbagai tahapan dan koordinasi yang sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah direncanakan. Seperti mengimplementasi program,penyesuaian dan melakukan pelaporan. Dalam proses pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua mengadakan rapat dengan semua stakeholder termasuk kepala sekolah untuk memastikan semua pihak memahami tanggung jawab masing-masing. Selanjutnya guru melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan jurikulum dan silabus yang telah ditetapkan dengan metode yang telah disepakati, termasuk metode pembelajaran yang menggunakan teknologi digunakan secara efektif.

Mengelola dan mejalankan kegiatan ekstrakurikuler untuk mendukung pengembangan akademik dan non-akademik. Kegiatan ekstrakurikuler yang dilaksanakan di SMP Negeri 1 Bandar Dua ada beragam, Contohnya ektarkurikuler olahraga seperti sepak bola, voli dan badminton. Siswa SMP Negeri 1 Bandar Dua juga diikutsertakan dalam kompetensi sains dan matematika di Tingkat local dan nasional. Dalam bidang seni seni SMP Negeri 1 Basar Dua melakukan program Latihan tarian kepada siswa/siswi yang ingin ikut serta.

---

<sup>74</sup> (Hidayat, A. A., & Irawan, D. (2017). *Implementasi Kebijakan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2), 123-135.)

Begitu juga dengan Wakil Kepala Sekolah bidang Humas mengadakan pertemuan rutin dengan wali kelas dan juga dengan wali murid setiap pengambilan rapor siswa untuk memperkenalkan kurikulum, program akademik dan kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik. Setiap pertemuan dengan wali murid pihak sekolah memberikan kesempatan untuk wali murid untuk menyampaikan keluhan maupun saran tentang pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua.

Dalam penyampaian informasi SMP Negeri 1 Bandar Dua sudah menggunakan media sosial berupa platform komunikasi seperti Whatsapp untuk melakukan komunikasi terkait pengumuman sekolah antar stakeholder dan penyampaian informasi terhadap wali murid. Walaupun sudah menggunakan media SMP Negeri 1 Bandar Dua juga masih mengirimkan surat edaran kepada wali murid untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan sekolah, perubahan kebijakan dan pengumuman penting lainnya yang berbentuk fisik.

Dalam pelayanan akademik Wakil Kepala Sekolah bidang Humas di SMP Negeri 1 Bandar Dua sangat berperan penting dalam memastikan kelancaran komunikasi, promosi dan kerja sama yang mendukung tujuan pendidikan. Salah satu peran wakil kepala sekolah bidang Humas di SMP Negeri 1 Bandar Dua membangun komunikasi yang efektif baik internal dan eksternal.

Dalam Komunikasi internal waka humas harus memastikan bahwa informasi terkait kegiatan akademik, kebijakan sekolah, dan perubahan penting lainnya, harus tersampaikan dengan jelas kepada siswa, guru atau staff dan seluruh stakeholder SMPN 1 Bandar Dua. Begitu juga dengan eksternal informasi terkait

kegiatan akademik, kebijakan sekolah dan perubahan penting harus tersampaikan kepada wali murid dan Masyarakat. Dalam menyampaikan informasi waka humas juga mengelola website sekolah dan juga media sosial. Waka Humas juga harus membangun dan memelihara jaringan kerja sama dengan institusi pendidikan lain, organisasi dan komunitas untuk mendukung program akademik sekolah.

Waka humas juga bertanggung jawab dalam merencanakan, mengorganisir dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua, waka humas mengelola kegiatan-kegiatan tersebut agar berjalan lancar dan memberikat manfaat maksimal bagi siswa dan sekolah. Selain itu waka humas juga menjaga dan meningkatkan citra positif sekolah melalui berbagai kegiatan promosi yang menunjukkan prestasi akademik dan keunggulan sekolah. Bahkan waka humas juga mengumpulakan umpan balik dari siswa, wali murid dan Masyarakat mengenai pelayanan akademik sekolah, guna untuk mengevaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan akademik.

Dalam proses pelayanan akademik terjadi beberapa kendala maupun tantangan. Kendala maupun tantangan yang dihadapi berupa terjadi kesalah pahaman dalam komunikasi, penyampaian informasi terkait jadwal atau perubahan penting yang sering tidak tersampaikan dengan jelas, keterbatasan sumber daya dan keterlibatan orang tua yang kurang berpartisipasi. Untuk mengatasi kendala maupun tantangan yang dialami, stakeholder SMP Negeri 1 Bandar Dua meningkatkan komunikasi lanjutan supaya tidak terjadi lagi kesalah pahaman, Waka Humas memastikan pesan yang disampaikan tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Begitu juga dengan keterbatasan sumber daya dengan melakukan kerja sama

dengan pihak luar dan memprioritaskan penggunaan sumber daya yang efisien. Waka humas juga melakukan komunikasi lanjutan dengan wali murid secara terbuka terkait kehadiran atau partisipasi dalam pertemuan rutin yang dilaksanakan sekolah.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa Kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua yaitu sebagai berikut: (a) Survey kebutuhan pelayanan akademik; (b) Mengatur jadwal kegiatan akademik dan non-akademik siswa; (c) Mengatur jadwal pelatihan dan pengembangan guru; (d) perencanaan waka humas mengelola komunikasi antar sekolah, guru, wali murid, dan Masyarakat. (e) mengorganisir kegiatan sekolah.
2. Pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua yaitu sebagai berikut : (a) mengimplementasi program yang telah direncanakan; (b) melakukan rapat dengan seluruh stakeholder; (c) melaksanakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan kurikulum dan silabus; (d) menjalankan kegiatan ekstrakurikule; (e) mengadakan pertemuan rutin dengan wali kelas beserta wali murid.
3. Peran waka humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua yaitu sebagai berikut: (a) melakukan komunikasi internal maupun eskternal; (b) menyampaikan informasi terkait akademik; (c) memastikan informasi tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu; (d) membangun dan memlihara jaringan kerja sama dengan instansi pendidikan, organisasi dan komunitas untuk mendukung program akademik ; (e) melakukan komunikasi lanjutan dengan wali murid terkait

partisipasi wali murid dalam pertemuan rutin; (f) melakukan evaluasi dari setiap proses pelaksanaan pelayanan akademik.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di SMP Negeri 1 Bandar Dua, maka saran yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Waka humas selalu melakukan komunikasi yang intens dalam proses pelayanan akademik dan keterbukaan berkomunikasi supaya tidak terjadi lagi kesalah pahaman dalam berkomunikasi, serta meningkatkan komunikasi dengan wali murid dan Masyarakat guna mencapai tujuan pendidikan.
2. Diharapkan kepada guru selalu berpartisipasi dalam proses pelayanan akademik, dan banyak memberikan saran ataupun pendapat dalam proses pelayanan akademik.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan wawasan mengenai peran waka humas dalam pelayanan akademik, baik itu dalam penyampaian informasi dan berkomunikasi.

### DAFTAR PUSTAKA


- Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*  
Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif,” Alhadharah:  
Akademik, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.  
Aplikasi).Yogyakarta: Deepublish
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga*  
Effendy, Onong Uchajana. 2003. *Human Relations dan HUMAS*. Bandung: PT.  
Remaja Rosda Karya
- Elfridawati Mai Duhani, *Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu*  
*Madrasah di MIT AS-SALAM*, Vol 2, No 2, Jurnal pendidikan islam  
(2017), hlm 200.
- Faridah, S. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan*  
*Citra Publik Lembaga Pendidikan Pada Masa Pandemic Covid-19*.  
EDUSIANA : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 7(02), 129–139.
- Fifin Priandono, *Manajemen Humas Pendidikan Dalam Upaya Pencitraan*  
*Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan*, Vol 18, No 2, Jurnal Media  
Informasi Pendidikan islam, (2019) hlm.393.
- Hidayat, Rahmat dan Candra Wijaya. 2017. *Ayat-ayat Al-Quran. Tentang*  
*Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol.XXII No.2 Oktober 2015  
Jurnal Ilmu Dakwah 17, no. 33 (2019): 81.
- Jurnal Imiah madaniyah, *Terciptanya insan akademis, yang mulia* ,Vol 7 No 2  
(2017)
- Jurnal Imiah madaniyah, *Terciptanya insan akademis, yang mulia* ,Vol 7 No 2 (2017  
Manajemen Pendidikan Islam. Medan: LPPI
- Mariska, Lidya & Hati, Shinta Wahyu.(2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan*  
*Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam*.  
Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, vol.3, no. 1, 2015, 1-9.
- Maskur. 2018. *Manajemen Humas Pendidikan Islam (Teori dan*  
Novi Ariyanti, & Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. (2021). *Evaluasi*  
*Manajemen Hubungan Masyarakat dan Sekolah (Studi Kasus di Madrasah*

- Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan*). *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 103–126.
- Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 94
- Piet A, Sahertian, *Administrasi Pendidikan di Sekolah*,
- Pujiantari, R., & Wahyudiati, D. (2022). *Analisis Perencanaan dan Rekrutmen Guru pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lombok Tengah*. *Palapa*, 10(2),
- Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan praktek* cetakan ke-3. PT. GramediaPustaka Utama, Jakarta, 1994.Hal. 19
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Setiarini, A., Ghozi, S., & Suriana, I. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan*. *JSHP ( Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 77.
- Setiarini, A., Ghozi, S., & Suriana, I. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan*. *JSHP ( Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 77.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sondang Siagian, *Administrasi Pembangunan*. (Jakarta: Gunung Agung, 1974),
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*
- Supriani, Y. (2022). *Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah*. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 587–594.
- Wina Puspita Sari Asep Soegiarto, *Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan*, *Jurnal ilmu komunikasi*, vol 7, No 1 (2019)
- Yuli Supriani, *Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah*, Vol 5, No 2, (February 2022), hlm 589.
- Zakariya, Yatim Riyanto, and I Ketut Atmaja J.A, “*Evaluasi Program Pelatihan Handpone Menggunakan Model Stake Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto*,” *Jurnal Pendidikan Untuk Semua Tahun 2*, no. 2 (2018)





## LAMPIRAN -LAMPIRAN

  
**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
NOMOR: B-2919/Un.08/FTK/Kp.07.6/04/2024

**TENTANG:**  
**PENGGAKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang :**

- bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi;
- bahwa yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi mahasiswa;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**Mengingat :**

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2012, tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2022, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2022, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/Km.05/2011, tentang penetapan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
- Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :** Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

**KESATU :** Menunjukkan Saudara :

**Drs. Yusri M. Daud, M.Pd**

Untuk membimbing Skripsi

Nama : Mudatsir  
NIM : 200 206 022  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Peran Wakil Kepala Bidang Hubungan Masyarakat terhadap Layanan Akademik di MAN 3 Pidie Jaya

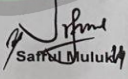
**KEDUA :** Kepada pembimbing yang tercantum namanya diatas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

**KETIGA :** Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor SP DIPA-025.04.2.423925/2024 Tanggal 24 November 2023 Tahun Anggaran 2024;

**KEEMPAT :** Surat Keputusan ini berlaku selama enam bulan sejak tanggal ditetapkan;


**KELIMA :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 01 April 2024  
Dekan,

  
Safful Muluk

**Tembusan**

- Sekjen Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Direktur Perguruan Tinggi Agama Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), di Banda Aceh;
- Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
- Kopiala Bagian Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
- Yang bersangkutan;



*Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon : [0651-7557321](tel:0651-7557321), Email : [uin@ar-raniry.ac.id](mailto:uin@ar-raniry.ac.id)

Nomor : B-4490/Un.08/FTK.1/TL.00/6/2024

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kepala SMP 1 Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUDATSIR / 200206022**

Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam

Alamat sekarang : Lambhuk, 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 *Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua*

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

Banda Aceh, 05 Juni 2024

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan

Kelembagaan,



A R - R A N I R Y

Berlaku sampai : 31 Juli 2024

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

*Lampiran 2. Surat Penelitian*



PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE JAYA  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**SMP NEGERI 1 BANDAR DUA**

Alamat : Jl. Banda Aceh - Medan, Km, 169 Gampong Ulee Gle, Kode Pos 24188

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 422 / 219 / SMP / 2024

Kepala SMP Negeri 1 Bandar Dua dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MUDATSIR**  
NIM : 200206022  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : VIII (Delapan)

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada SMPN 1 Bandar Dua kabupaten Pidie Jaya pada tanggal 10 s/d 11 Juni 2024, sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul :

**"Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas Dalam Pelayanan Akademik Di SMP Negeri 1 Bandar Dua"** .

Demikian Surat Keterangan penelitian ini kami perbuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Ulee Gle, 11 Juni 2024

Kepala Sekolah

**Handah, S.Pd, M.Pd**

NIP. 19651215 198903 2 002



A R - R A



Lampiran 3. Surat Telah Melakukan penelitian

Lembar Observasi

Peran Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dalam Pelayanan Akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua

No	Aspek	Uraian Pengamatan	Ket			Kurang baik
			Ada	Tidak	Baik	
1.	Perencanaan humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua	Apakah perencanaan humas di SMP Negeri 1 Bandar Dua berjalan sesuai dengan target			√	
		Guru memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan akademik			√	
		Guru mengetahui fungsi dan tujuan humas dalam pelayanan akademik			√	
2.	Pelaksanaan pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua	Kelengkapan sumber daya dan fasilitas seperti perpustakaan, laboratorium, atau ruang belajar	√			
		penggunaan teknologi seperti komputer, proyektor, atau perangkat digital lainnya dalam pembelajaran	√			
		pelaksanaan pembelajaran di kelas, termasuk metode pengajaran, keterlibatan siswa, dan pemahaman konsep pembelajaran	√			
3.	Peran wakil kepala sekolah bidang humas dalam pelayanan akademik di SMP Negeri 1 Bandar Dua	Kemampuan wakil kepala sekolah bidang humas membangun hubungan positif dengan masyarakat sekitar sekolah			√	
		Kualitas Wakil Kepala Sekolah dalam mengkomunikasikan kebijakan akademik sekolah			√	
		Wakil Kepala Sekolah mengelola waktu untuk berbagai kegiatan dan pertemuan terkait pelayanan akademik			√	

**INSTRUMEN PENELITIAN**  
**PERAN WAKIL KEPALA SEKOLAH BIDANG HUMAS DALAM**  
**PELAYANAN AKADEMIK**  
**DI SMP NEGERI 1 BANDAR DUA**

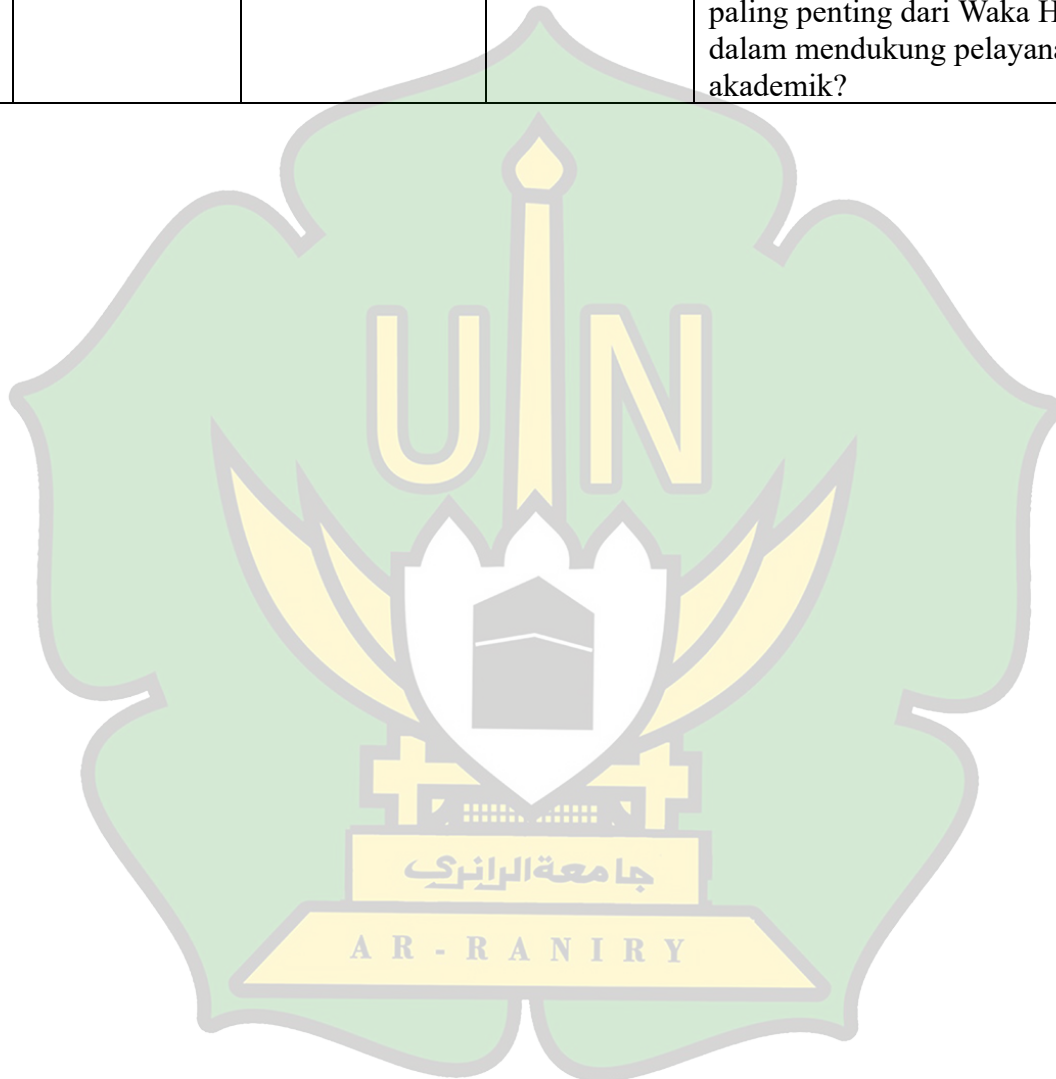
No	Rumusan masalah	indikator	Respondend /subjek	pertanyaan
1.	Perencanaan waka humas dalam pelayanan akademik	1. perencanaan	Waka Humas	1. Bagaimana peran waka humas dalam perencanaan pelayanan akademik?
				2. Bagaimana proses perencanaan pelayanan akademik dilakukan di sekolah ini?
				3. Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan pelayanan akademik?
				4. Bagaimana bapak melibatkan guru dalam proses perencanaan akademik?
2.	Pelaksanaan pelayanan akademik	Pelaksanaan	Waka Humas	1. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan akademik yang telah direncanakan?
				2. bagaimana cara bapak membangun komunikasi antar guru dan orang tua siswa dalam pelaksanaan pelayanan akademik?
				3. Bagaimana peran guru dalam pelaksanaan pelayanan akademik?
				4. Bagaimana peran teknologi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan akademik?
				5. Apa program atau kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pelaksanaan pelayanan akademik, dan bagaimana pelaksanaannya?
3.	Peran Waka Humas dalam pelayanan akademik	Peran	Waka Humas	1. Bagaimana peran bapak sebagai Wakil Kepala Sekolah bidang Humas dalam pelayanan akademik?
				2. Apa saja tanggung jawab bapak dalam pelaksanaan pelayanan akademik?



				3. Bagaimana bapak memanfaatkan teknologi dalam pelayanan akademik?
				4. Apakah bapak mengalami kendala dalam proses pelayanan akademik, dan bagaimana cara mengatasinya?

NO	RUMUSAN MASALAH	INDIKATOR	Respondend / subjek	pertanyaan
	Perencanaan waka humas dalam pelayanan akademik	perencanaan	Guru/ staff	<p>Bagaimana tanggung jawab utama dari Waka Humas dalam perencanaan pelayanan akademik di sekolah ini?</p> <p>Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan waka humas dalam pelayanan akademik di sekolah ini?</p> <p>Apa saja yang dilakukan oleh Waka Humas dalam merancang strategi untuk mendukung program akademik?</p> <p>Bagaimana waka humas melibatkan ibuk dalam proses perencanaan akademik?</p>
2	Pelaksanaan pelayanan akademik	pelaksanaan	Guru/ staff	<p>Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan akademik yang telah direncanakan?</p> <p>bagaiman cara waka humas membangun komunikasi antar guru dan orang tua siswa dalam pelaksanaan pelayanan akademik ?</p> <p>Bagaimana peran bapak/ibuk dalam pelaksanaan pelayanan akademik?</p> <p>Bagaimana peran teknologi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan akademik?</p> <p>bagaimana waka humas melibatkan bapak/ibu dalam pelaksanaan pelayanan akademik?</p>
3	Peran Waka Humas dalam pelayanan akademik	peran	Guru/ staff	Apa saja tanggung jawab bapak/ibu dalam dalam pelaksanaan pelayanan akademik?

				bagaimana peran waka humas dalam pelayanan akademik?
				Apa saja tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan akademik, dan bagaimana cara mengatasinya?
				Menurut bapak/ibuk, apa peran paling penting dari Waka Humas dalam mendukung pelayanan akademik?



*Lampiran 5. Lembar wawancara*

**DAFTAR GAMBAR**



**Gambar 1: wawancara dengan wakil kepala sekolah bidang humas**



**Gambar 2: wawancara dengan guru**





Gambar 3: foto bersama dengan waka humas dan guru



Gambar 4: struktur organisasi SMP Negeri 1 Bandar Dua



Gambar 5: visi misi SMP Negeri 1 Bandar Dua

جامعة الرانيري

AR - RANIRY





**Gambar 6: Halaman SMP Negeri 1 Bandar Dua**

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Profil

Nama : Mudatsir  
Jenis kelamin : Laki- laki  
Tempat, Tanggal lahir : Bireun, 07 Juni 2001  
Asal : Pidie Jaya  
Alamat : Ulee gle, Kecamatan Bandar Dua , Kabupaten  
Pidie Jaya  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
No.HP : 082297757675  
Email : [Mudatsiraz@gmail.com](mailto:Mudatsiraz@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. MIN Ulee Gle (2008-2013)
2. MTsN 1 Pidie Jaya (2013 – 2016)
3. MAN 3 Pidie Jaya (2016-2019)
4. UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2020- sekarang)

### Riwayat Organisasi

1. Anggota HMPSMPI (2021-2022)
2. Wakil Ketua Umum HMPSMPI (2022-2023)