

**PERAN KEPALA MADRASAH DALAM MANAJEMEN HUBUNGAN
MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI MADRASAH ALIYAH PUI MAJA KABUPATEN MAJALENGKA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh : Nita Rosita

Nim : 1708109024

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
2021 M/1442 H**

**PERAN KEPALA MADRASAH DALAM MANAJEMEN HUBUNGAN
MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI MADRASAH ALIYAH PUI MAJA KABUPATEN MAJALENGKA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh : Nita Rosita

Nim : 1708109024

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
2021 M/1442 H**

ABSTRAK

Nita Rosita : Peran Kepala Madrasah dalam Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas dalam rangka meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian Kualitatif, Informan penelitian kepada Kepala Sekolah dan Waka Kehumasan. Pengumpulan data ini menggunakan sebuah metode Observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menjamin sebuah keabsahan data tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka masih dalam proses mengusahakan yang terbaik untuk lembaga dikarenakan humas adalah salah satu peran yang sangat penting untuk lembaga. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperlajadi kegiatan manajemen hums dri mulai proses perencanaan sampai pengevaluasian dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dalam penelitian ini menunjukkan 1) Manajemen Humas sudah dengan baik meningkatkan kualitas sekolah, tetapi meski begitu masih selalu dalam upaya lebih mengusahakan lagi yang terbaik, 2) Mutu pelayanan disana sudah cukup baik tetapi blum sampai ketitik dimana semua terlaksana sesuai rencana, 3). Peran kepala madrasah sudah sangat membantu berjalannya program kehumasan. MA PUI Maja Kabupaten Majalengka sudah sangat mengusahakan yang terbaik bagi lembaga.

Kata Kunci : Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi

ABSTRACT

Nita Rosita : *The Role of the Head of Madrasah in Public Relations Management Improve Service Quality at Madrasah Aliyah PUI Maja, Majalengka Regency*

This study aims to determine the role of Public Relations in order to improve the Quality of Service at Madrasah Aliyah PUI Maja, Majalengka Regency. This research is a qualitative research, research informants to the Principal and Deputy Head of Public Relations. This data collection uses a method of observation, interviews and documentation. The collected data is then analyzed using triangulation of sources and methods to ensure the validity of the data. These results indicate that public relations in order to improve the quality of services at Madrasah Aliyah PUI Maja, Majalengka Regency is still in the best process for institutions because public relations is one of the most important roles for institutions. This study also aims to examine the activities of public relations management from the planning process to evaluating in improving service quality. In this study it shows 1) Public Relations Management has improved the quality of schools, but is still always in an effort to provide the best, 2) The quality of the service there is good but not at the point where everything is done as planned, 3) The head of madrasah has been off great help in its development. MA PUI Maja, Majalengka Regency has provided the best for the institution.

Keywords: *Planning, implementation and evaluation*

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanisrohim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Kepala Madrasah dalam Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka”** ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam khasanah keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang telah saya buat ini.

Cirebon, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Nita Rosita

NIM : 1708109024

NOTA DINAS

Kepada
Yth. Ketua Jurusan Manajemen
Pendidikan Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamualaikum. Wr,Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahnya, dan koreksi terhadap penulisan Skripsi berikut ini:

Nama : Nita Rosita

NIM : 1708109024

Judul : Peran Kepala Madrasah dalam Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, Agustus 2021

Pembimbing I



Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd

NIP. 195808251983031002

Pembimbing II



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd

NIP. 197311052008011008

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN KEPALA MADRASAH DALAM MANAJEMEN HUBUNGAN
MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI
MADRASAH ALIYAH PUI MAJA KABUPATEN MAJALENGKA**

Disusun Oleh :

Nita Rosita

NIM : 1708109024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd

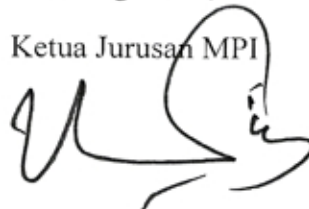
NIP. 195808251983031002


Dr. Ahmad Ripai, M.Pd

NIP. 197311052008011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI



Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd

NIP. 196305221994031003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Kepala Madrasah dalam Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja KabupatenMajalengka” oleh Nita Rosita NIM 1708109024 telah dimunaqasyahkan pada hari Rabu tanggal 01 September 2021 dihadapan dewan penguji dan dinyatakan LULUS.

Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 14 November 2021

Tanggal

Tanda Tangan

Ketua Jurusan

Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd

NIP. 19630522 199403 1 003

25-01-2022

Sekretaris Jurusan

Dr. Mumun Munawaroh, M.Si

NIP. 19701222 199603 2 001

25-01-2022

Penguji I

Dr. Ahmad Fauzi, M.Pd

NIP. 195912081985031005

25-01-2022

Penguji II

Dra. Hj. Mukhlisoh, M.M.Pd

NIP. 196509121998032002

25-01-2022

Pembimbing I

Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd

NIP. 195808251983031002

25-01-2022

Pembimbing II

Dr. Ahmad Ripai, M.Pd

NIP. 197311052008011008

25-01-2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 1990031004

BIODATA PENULIS

Nama : Nita Rosita

Tempat, Tanggal, Lahir : Majalengka, 14 November
1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Ayah : Endi Sugandi

Nama Ibu : Nonoh Nurhasanah

Agama : Islam

Alamat : Blok. Panyekaran (Rt/Rw 002/001), Desa. Sukadana,
Kecamatan. Argapura, Kabupaten. Majalengka.



RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN SUKADANA Tahun 2005-2011
2. MTS NURUL IMAN Tahun 2011-2014
3. MA DAARUL ULUUM PUI Majalengka Tahun 2014-2017
4. IAIN SYEKH NURJATI CIREBON Tahun 2017
5. PONDOK PESANTREN SHOBARUL YAQIEN 2011-2017

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Paskibra MTS NURUL IMAN 2013-2014
2. Anggota Paskibra MA DAARUL ULUUM PUI Majalengka 2014-2017

MOTTO

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar” (TQS. An-Nisa ayat 9)



LEMBAR PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAHIROBBIL'ALAMIN...

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada nabi Muhammad SAW, saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang sudah banyak mendukung saya, karena dengan dukungan dari berbagai pihak dan tak lupa atas perjuangan saya, sehingga saya dapat melakukan sebuah proses yang panjang ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Pertama dan yang paling utamateruntuk ke 2 orang tua saya yang sangat saya banggakan dan cintai, yang sudah memberikan berbagai macam hal berharga dan warna-warna kehidupan yang indah, yang telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, dukungan serta do'a yang tiada henti, hingga saya bisa sampai pada saat ini, tanpa kalian saya bukanlah siapa-siapa, semoga segala hal yang telah kalian beri tanpa pamrih menjadi jalan kalian menuju hal yang di Ridhoi oleh Allah Swt, Aamiin.
2. Kepada seluruh dosen pengajar serta staff di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, terkhusus untuk seluruh Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam terimakasih banyak untuk semua ilmu, didikan serta pengalaman yang sangat berarti yang telah diberikan kepada saya.
3. Kepada seluruh sahabat-sahabat seperjuangan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2017 terimakasih banyak untuk semua kenangan yang indah yang akan selalu tersimpan dalam sebuah kisah.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya yang tak pernah lelahdalam memberikan motivasi serta dukungannya selama pembuatan skripsi ini saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada adik saya Nur'ina Yunanidan kaka saya Hasti Firdayati yang selalu menemani dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Untuk seluruh teman PLP Man 1 Kota Cirebon
6. Almamater kebanggaan saya IAIN Syekh Nurjati saya ucapkan terimakasih banyak

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Peran Kepala Madrasah dalam Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja KabupatenMajalengka.** Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, seoga kita mendapatkan syafaatnya dihari akhir, Aamiin.

Penulis sangat banyak menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan, motivasi serta bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala bentuk kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Sumanta Hasyim, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Farihin, M.Pd, Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
4. Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd, selaku Dosen Akademik dan Pembimbing I skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Agama Islam yang telah memberikan berbagai bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tidak akan ternilai harganya.
7. Bapak Kepala Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka yang telah memberikan izin untu mlakukan penelitian di madrasah.

8. Guru dan staf di lingkungan Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka yang telah memberi banyak informasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Waka Humas Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka yang dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab memberikan informasi yang sangat bermanfaat untuk kebutuhan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan sebanyak-banyaknya terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan Skripsi ini. Tak lepas dari itu menulis juga menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dilihat dari segi penulisan, susunan kalimat serta tata bahasa. Oleh karena itu penulis menerima dengan senang hati sebuah saran dan kritik yang membina untuk menyempurnakan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini. Tak terlepas dari itu penulis menyadari sepenuhnya masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini.

Cirebon, Agustus 2021

Penulis,

Nita Rosita

NIM : 1708109024

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN OTENSITITASI SKRIPSI	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
BIODATA PENULIS.....	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan penelitian.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORITIS.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan	43
C. Kerangka Berfikir.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	50
C. Subjek Data Peneliti.....	51
D. Sumber Data Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Validitas Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI	73
A. Simpulan	73
B. Saran.....	74
C. Rekomendasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79

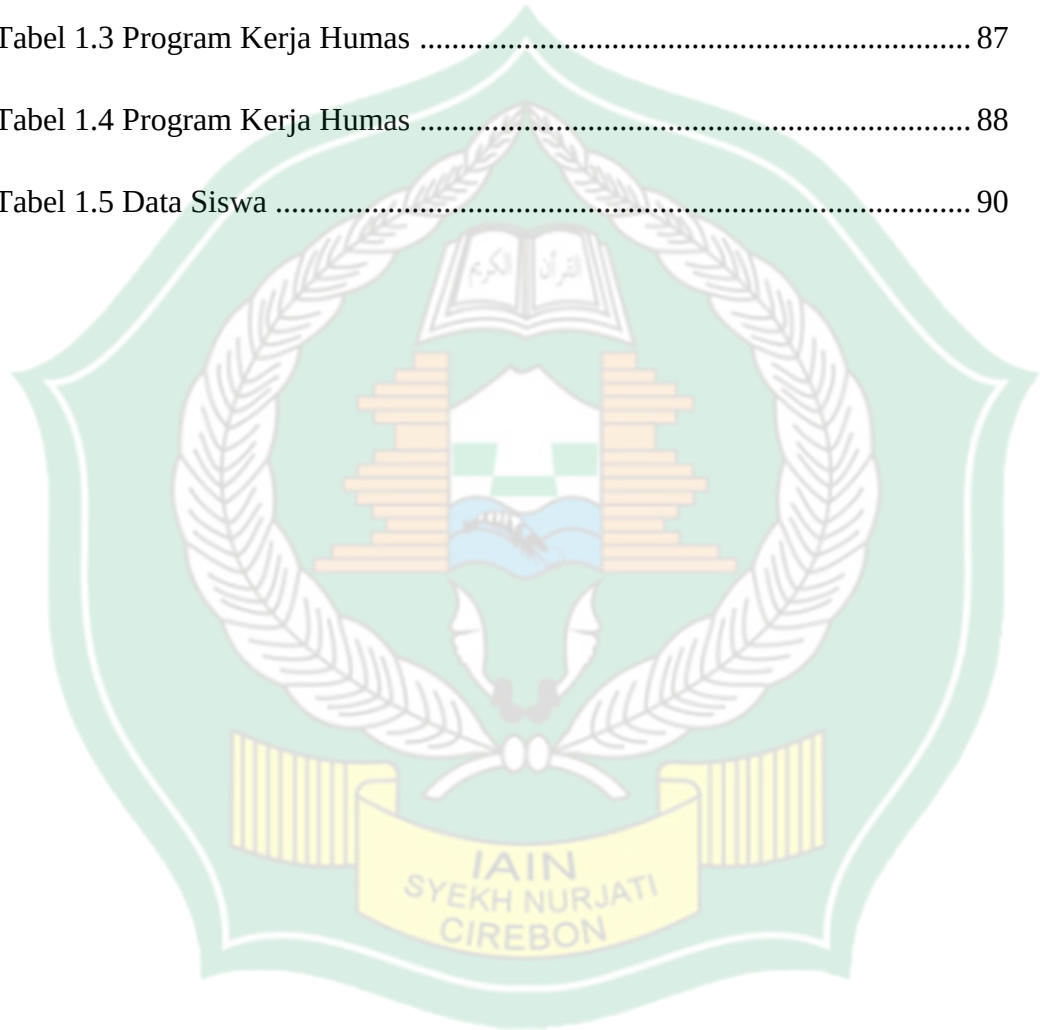
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir	48
Gambar 1.2 Struktur Organisasi	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian	50
Tabel 1.2 Pedoman Wawancara	79
Tabel 1.3 Program Kerja Humas	87
Tabel 1.4 Program Kerja Humas	88
Tabel 1.5 Data Siswa	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara	79
Lampiran II Profil Madrasah	83
Lampiran III Struktur	84
Lampiran IV Program Kerja Humas	85
Lampiran V Data siswa	90
Lampiran VI Hasil Wawancara	91
Lampiran VII Dokumentasi	96

