

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF SEKOLAH DI SMPN 1 BANTAN KECAMATAN BANTAN KABUPATEN BENGKALIS

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M. Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan
Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



MERANDA IZATRI
NIM: 22090622413

**PASCASARJANA
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1443 H. / 2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO BOX 1004
Phone & Faks : (0761) 858832 Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : Meranda Izatri
Nomor Induk Mahasiswa : 22090622413
Gelara Akademik : M.Pd. (Magister Pendidikan)
Judul : Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Tim Penguji:

Dr. Agustiar, M. Ag
Penguji I /Ketua

Dr. Alwizar, M. Ag
Penguji II/ Sekretaris

Dr. Hartono, M.Pd
Penguji III

Dr. Muhammad Fitriyadi, MA
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 17/10/2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

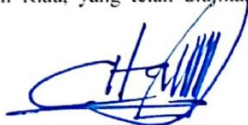
PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku Tim Penguji Tesis, dengan ini mengesahkan bahwa tesis yang berjudul: Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis yang ditulis oleh:

Nama	: Meranda Izatri
NIM	: 22090622413
Tempat, Tanggal Lahir	: Selat Baru, 22 Mei 1998
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam S2

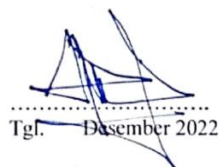
Telah diperbaiki sesuai saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah diujikan pada tanggal 17 Oktober 2022.

Penguji I,
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003



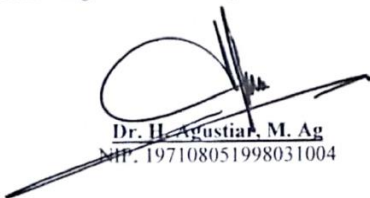
.....
Tgl. Desember 2022

Penguji II,
Dr. Muhammad Fitriyadi, MA
NIP. 196710081994021001



.....
Tgl. Desember 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. H. Agustiar, M. Ag
NIP. 197108051998031004

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prof. Dr. Salfen Hasri, M.Pd

DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Meranda Izatri

Kepada Yth :
Direktur Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
di -
Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama	: Meranda Izatri
NIM	: 22090622413
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi	: -
Judul	Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 19 Juli 2022
Pembimbing I



Prof. Dr. Salfen Hasri, M.Pd
NIP. 196202101 98703 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Hartono, M.Pd

DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara

Meranda Izatri

Kepada Yth :

Direktur Pascasarjana

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

di -

Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

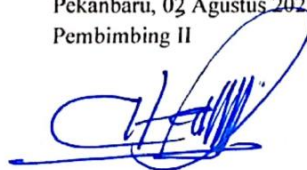
Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama	: Meranda Izatri
NIM	: 22090622413
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi	: -
Judul	: Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 02 Agustus 2022
Pembimbing II



Dr. Hartono, M.Pd

NIP. 19640301 199203 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Meranda Izatri
NIM : 22090622413
Tempat/Tanggal lahir : Selat Baru, 22 Mei 1998
Fakultas : Pascasarjana
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul tesis

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF SEKOLAH DI
SMPN 1 BANTAN KECAMATAN BANTAN KABUPATEN BENGKALIS**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Tesis dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tesis saya ini saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat ditemukan plagiat dalam penulisan Tesis saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Meranda Izatri
NIM: 22090622413

MOTTO

Percayalah bahwa kamu bisa melewati semua rintangan tanpa menjatuhkan orang lain, tetap percaya diri, menatap kedepan dan raihlah kesuksesan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr-Wb

Alhamdulillah Puji Syukur atas Kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra POSITIF Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Magister Pendidikan (M.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan Salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Bapak, Ibu, serta orang-orang yang memberiku semangat dan selalu mendo'akanku. Terimakasih atas perhatian, pengertian, kasih sayang, serta cinta yang indah, dalam mewarnai hidupku. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Seluruh keluarga besar saya atas dorongan dan motivasi secara moril maupun materis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan magister Manajemen Pendidikan Islam ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Ilyas Husti, MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberi izin dalam penelitian dan penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. H. Agustiar, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan izin dalam penelitian dan penulisan tesis ini
4. Bapak Prof. Dr. Salfen Hasri, M.Pd. selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan pembuatan tesis ini.



5. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan pembuatan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terima kasih atas ilmu yang diajarkan, mudah-mudahan menjadi amal baik dan pahala disisi Allah SWT, Amin.
- Terimakasih banyak saya ucapkan kepada semua civitas SMPN 1 Bantan yang telah memberikan tempat dan waktu untuk penelitian.
- Terimakasih kepada Nabila Jannati M.Pd Sahabat terdekatku, Zamri, M.Si yang sudah membantu dan memberi semangat untuk menyelesaikan Tesis ini.
- Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini banyak terdapat kekrangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. *Aamin Ya Rabbal 'alamin.*
- Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, 19 Juli 2022

Penulis

Meranda Izatri

NIM: 22090622413

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamia University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSETUJUAN.....	i
KATA DINAS PEMBIMBING	ii
PERAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
ABSTARK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
1. Peran Humas.....	7
2. Citra Positif.....	7
Permasalahan.....	8
1. Identifikasi Masalah.....	8
2. Pembatasan Masalah	8
3. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9

1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORITIS	12
A. Konsep Dasar Humas	12
1. Pengertian Humas	12
2. Peran Humas	13
3. Tujuan dan Fungsi Humas	15
4. Tugas dan Kewajiban Humas	17
5. Proses Humas	18
6. Sasaran Humas	19
B. Konsep Dasar Komunikasi	20
1. Pengertian Komunikasi	20
2. Proses Komunikasi	21
3. Humas sebagai Teknik Komunikasi	23
C. Konsep Dasar Citra	24
1. Pengertian Citra	24
2. Indikator Citra	26
3. Proses Pembentukan Citra	26
4. Implikasi Citra bagi Sekolah	28
5. Pencapaian Citra Positif	29
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif	30

E. Kerangka Berpikir	32
F. Penelitian yang Relevan	33
SAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
C. Informan Penelitian.....	38
D. Teknik dan Pengumpulan Data	39
E. Instrument Penelitian.....	41
F. Keabsahan Data.....	62
G. Teknik Analisis Data	63
SAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
1. Sejarah SMPN 1 Bantan.....	67
2. Profil Sekolah.....	68
3. Visi dan Misi SMPN 1 Bantan	68
B. Penyajian Data	71
1. Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah	73
2. Factor Penghambat Dan Pendukung Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif	118
C. Analisis Data.....	125
1. Peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah	125
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan	135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



D. Kelemahan Penelitian	136
E. Novelty	136

SAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	137
B. Saran.....	140

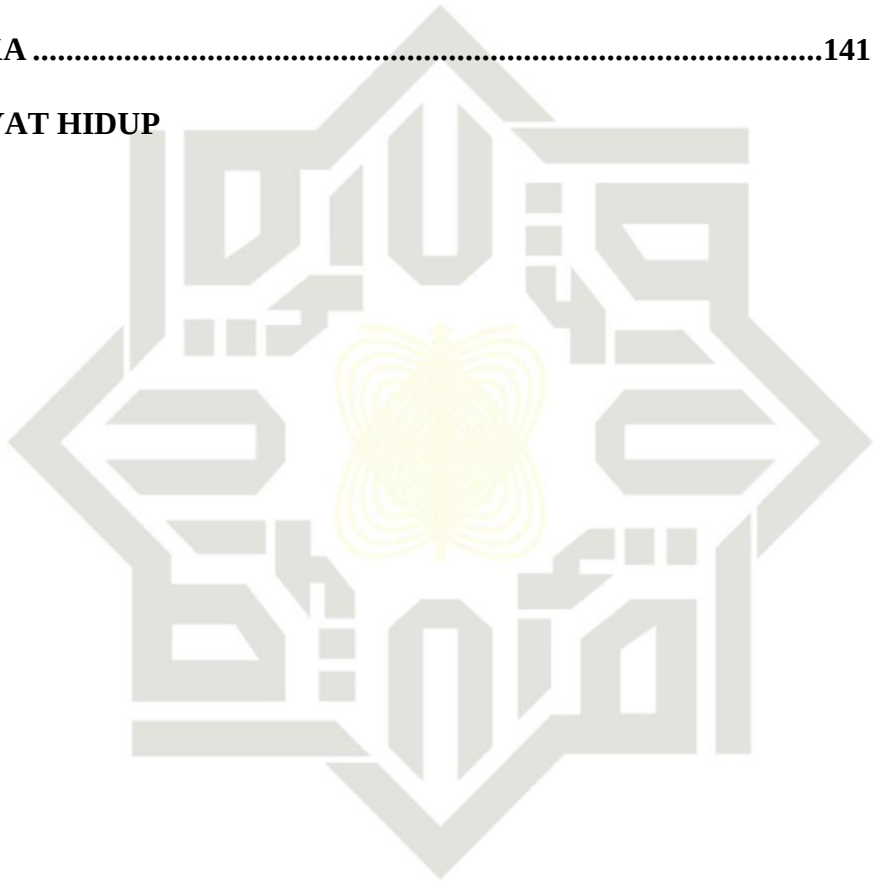
DAFTAR PUTAKA	141
----------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Hak Cipta dan Hak Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

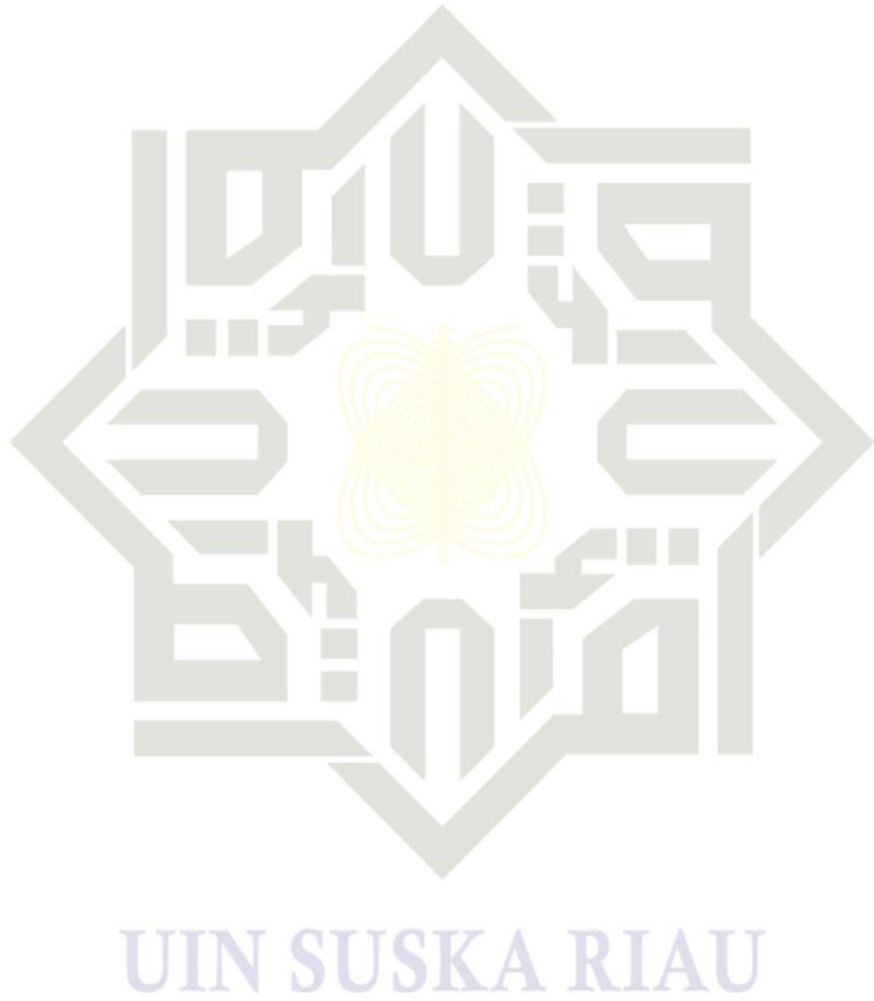


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

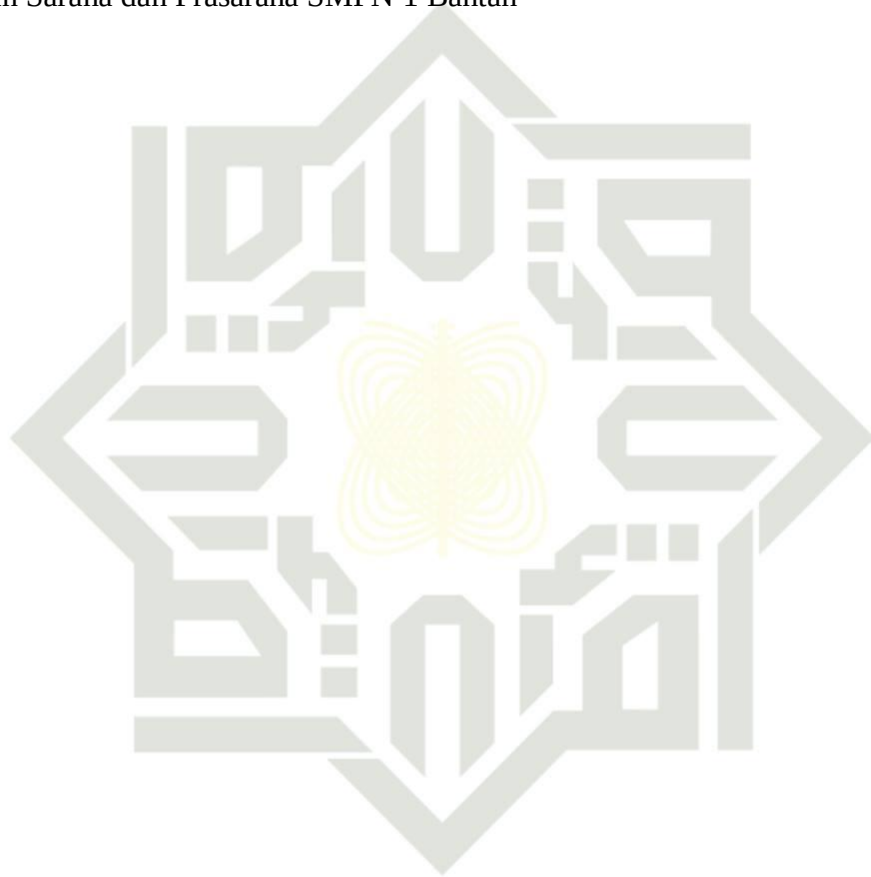
- Gambar III. 1 Metode Analisis Data: Model Interaktif (Miles dan Huberman)
- Gambar IV. 2 Struktur Organisasi Khumasan SMPN 1 Bantan





DAFTAR TABEL

- Tabel IV.1 Keadaan Guru dan Tenaga Kependidikan SMPN 1 Bantan
- Tabel IV.2 Keadaan Peserta Didik SMPN 1 Bantan
- Tabel IV.3 Keadaan Sarana dan Prasarana SMPN 1 Bantan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi undang-undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1. Pedoman wawancara
- lampiran 2. Tarnskip Hasil Wawancara
- lampiran 3. Pengkodean Hasil Wawancara
- lampiran 4. Dokumentasi
- lampiran 5. Catatan Lapangan
- Sertifikat Tofel dan Toafl
- Sertifikat Turnitin
- Luar Riset Tesis
- Kartu Kontrol Bimbingan Tesis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini di dasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic TransliterationI), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ي	Y	ع	'
ج	Ts	غ	Gh
ح	J	ف	F
هـ	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	هـ	H
ص	Sy	ء	'
ش	Sh	ي	Y
ط	DI		

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlomah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah fathah ditulis dengan ”aw” dengan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

3. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbuthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila *Ta’ marbuthah* tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya للمدرسة الرسالة menjadi *arisolat li al-madrasah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang berdiri dari susunan *mudlaf* dan *Mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في الله رحمة في menjadi *fi rahmatillah*.



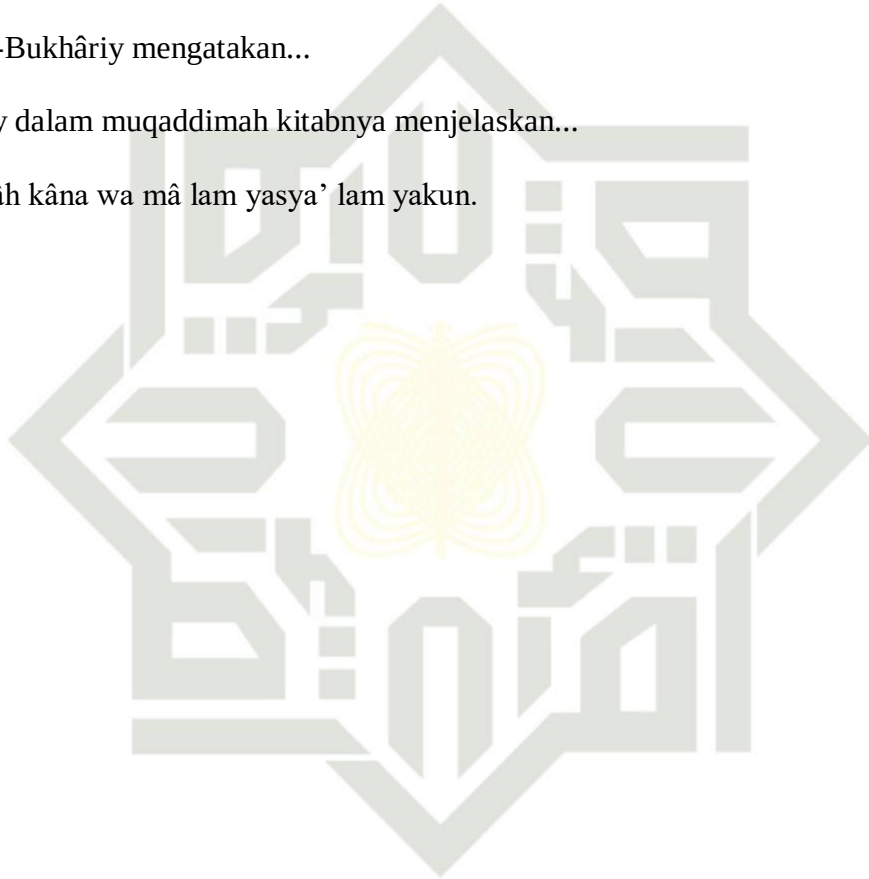
D. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah Kata Sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada ditengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*), maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Meranda Izatri: “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis”

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan. Metode dalam penelitian kali ini menggunakan kajian kualitatif deskriptif. Pemilihan metode ini akan mempermudah dalam memahami paparan data yang telah dijelaskan karena tersusun secara akurat dan sistematis. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah itu data yang telah terkumpul dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan yang terakhir adalah verifikasi atau menarik kesimpulan. Hasil atau temuan dalam penelitian ini yakni: (1) peran humas sebagai pendukung belum terlaksana secara optimal, dibuktikan oleh pihak-pihak yang masih memiliki tingkat kesadaran rendah; (2) peran humas sebagai publikator belum terlaksana secara optimal, dibuktikan adanya kendala dalam penyampaian informasi yang belum merata; (3) citra positif sekolah sebagai kehandalan (*realibility*) belum terlaksana secara optimal, hal ini dibuktikan ada sebagian dari pihak internal dan pihak eksternal kurang peka terhadap kegiatan; (4) Faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif di SMPN 1 Bantan yaitu: (a) adanya koordinasi dan komunikasi yang baik antara pihak sekolah serta adanya keterlibatan antara kedua belah pihak dan program yang dibuat.

Kata Kunci: Peran Humas, Citra Positif



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Meranda Izatri (2022): "Improving the School Positive Image through the Role of Public Relations at SMPN 1 Bantan, Bantan District, Bengkalis Regency"

This study aims is to describe the role of public relations in improving the positive image of schools at SMPN 1 Bantan. The method of the study used a descriptive qualitative study. The selection of this method will make data exposure and explain become easier because it is arranged accurately and systematically. The research data used interview, observation and documentation techniques. After collected data analyzed with data reduction, data presentation and the last is verification or drawing conclusions. The result findings were ; (1) the role of public relations as a supporter is not been implemented optimally. It proves by parties who still have a low level of awareness; (2) the role of public relations as a publisher is not been implemented optimally. It proved by the existence of obstacles in the information flow that has not been distributed well; (3) the positive image of the school (reliability) has not been implemented optimally. It proved from some internal and external parties who are less sensitive to the activities carried out; (4) The supporting factors for the role of public relations in improving a positive image at SMPN 1 Bantan are: (a) Good coordination and communication between the school and the involvement of both parties and the program created.

Keywords: The Role of Public Relations, Positive Image

ملخص

ميراندا إيزاتري، (2022): دور العلاقة الإنسانية في ترقية تمثالي إيجابي المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى بانتان بمركز بانتان بينكالييس

يهدف هذا البحث إلى الوصف عن دور العلاقة الإنسانية في ترقية تمثالي إيجابي المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى بانتان. منهجية هذا البحث دراسة وصفية نوعية. واختبار هذه المنهجية مسهلة في فهم تقديم البيانات المقدمة لأن عمليتها تتركب مضبوطة ونظامية. ومن أساليب جمع البيانات مقابلة وملاحظة ووثيقة. ومن أساليب تحليل البيانات تقليلها ثم تقديمها ثم الاستنتاج أو التثبيت ونتائج البحث ما يأتي : (1) إن دور العلاقة الإنسانية مؤيدا لم يكن تنفيذه تماما حيث أن لبعض النواحي واعي منخفض، (2) وإن دور العلاقة الإنسانية كالمُنشر لم يكن تنفيذه تماما حيث وجدت المعرقة عند إلقاء المعلومات لم يكن تعميميا، (3) وإن تمثالي إيجابي المدرسة كالمصداقي لم يكن تنفيذه تماما حيث أن قلة الحساسية من الناحية الداخلية والخارجية عن تنفيذ الأنشطة، (4) والعامل الذي يؤيد دور العلاقة الإنسانية في ترقية تمثالي إيجابي المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى بانتان وجود التنسيق والاتصال الحسن بين قبل المدرسة، والمشاركة بين الناحيتين والبرنامج المشكل. الكلمات الرئيسية: دور العلاقة الإنسانية، التمثالي الإيجابي

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 57 Tahun 2021 Pasal 1 ayat (1) tentang Standar Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana dengan tujuan menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran yang ada disebuah lembaga pendidikan, dimana peserta didik secara aktif mampu mengembangkan seluruh potensi yang ada pada dirinya melalui kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹

Potensi yang dikembangkan oleh peserta didik tentunya harus melalui proses pembelajaran terlebih dahulu yang meliputi jenjang pendidikan, jalur dan jenis pendidikan tertentu. Menurut UU No. 57 Tahun 2021 Pasal 1 ayat (6) tentang jenjang pendidikan, yaitu tahapan yang sudah ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan dari peserta didik, tahapan ini terbagi menjadi dua yaitu tujuan yang ingin dicapai dan kemampuan yang akan dikembangkan secara menyeluruh.² UU No. 57 Tahun 2021 tentang Lingkup Standar Nasional Pendidikan, Pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa untuk jenjang pendidikan jalur

¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tentang Standar Nasional Pendidikan, https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/salinan_PP_57_Tahun_2021: 1-49

² *Ibid.*, hlm. 1-49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

formal terdiri atas pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi.³

Jenjang pendidikan jalur formal tentunya mempunyai fungsi yang sama dengan fungsi pendidikan nasional yaitu mengembangkan kemampuan serta membentuk watak peradaban bangsa dengan tujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat berilmu, cakap, kreatif dan bertanggung jawab.⁴ Adapun fungsi dan tujuan pendidikan untuk jenjang pendidikan usia dini adalah membentuk anak yang berkualitas, yaitu anak yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan tingkat perkembangannya sehingga mereka memiliki kesiapan untuk memasuki pendidikan dasar serta mengarungi kehidupan di masa dewasa. Fungsi utama untuk jenjang pendidikan dasar yaitu melalui pendidikan dasar nantinya peserta didik akan dibekali kemampuan dasar meliputi kemampuan berpikir kritis, membaca, menulis dan berhitung. Dan yang paling utama adalah pembentukan keperibadian peserta didik. Dengan adanya pendidikan dasar juga memberikan dasar untuk mengikuti pendidikan pada jenjang seterusnya. Selanjutnya fungsi jenjang pendidikan menengah adalah lanjutan perluasan pendidikan dasar untuk persiapan peserta didik mengikuti pendidikan selanjutnya. Dan yang terakhir adalah jenjang pendidikan tinggi yang berfungsi untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang mempunyai akademik, ilmu pengetahuan dan seni.

³ Ibid., hlm 1-49

⁴ Nurcholis, “Pendidikan dalam Upaya Memajukan Teknologi”, no 1 (2013):hlm 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat jenjang pendidikan tersebut tentunya memiliki kualitas dan kuantitasnya masing-masing. Untuk kualitas jenjang pendidikan usia dini tidak dilihat dari sarana dan prasarannya saja, namun dilihat dari proses pembelajaran yang berlangsung karena mempunyai manfaat yang dapat dirasakan oleh mereka. Sedangkan kuantitas dari jenjang pendidikan usia dini harus diimbangi dengan kualitas pendidikan usia dini agar sekolah mampu mengetahui perannya dan dapat memberikan motivasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Untuk kualitas jenjang pendidikan dasar dan menengah tentunya harus melakukan pengembangan yang terencana sesuai dengan tuntutan perubahan-perubahan kehidupan sekarang yang secara terarah, terencana dan berkesinambungan. Sedangkan kuantitas pada jenjang pendidikan dasar dan menengah harus sama-sama diimbangi dengan kualitas pendidikannya agar fungsi dan tujuan pendidikan nasional tercapai. Terakhir adalah kualitas dan kuantitas jenjang pendidikan tinggi salah satunya adalah penyiapan tenaga dosen bermutu dan berkelanjutan. Dengan demikian masyarakat harus menyadari akan kontribusi pendidikan tersebut dalam peningkatan bangsa ini.

Dengan adanya kualitas dan kuantitas di setiap jenjang pendidikan di atas tentunya tidak luput dari peran dari sebuah lembaga pendidikan dalam menjalin hubungan baik kepada masyarakat. Hubungan baik tersebut dijalin melalui komunikasi. Salah satu komunikasi terpenting yang terdapat di sekolah dilakukan oleh humas. Humas merupakan seni berkomunikasi dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.⁵ Umumnya, humas berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat untuk mengetahui keadaan yang sedang terjadi di lapangan dan tentunya memerlukan bantuan dari pihak dalam maupun luar sekolah. Humas sendiri memiliki peranan penting yaitu menginformasikan kegiatan yang ada di dalam maupun luar sekolah kepada masyarakat untuk mendapatkan citra yang positif.

Adanya kegiatan humas menjadikan sekolah menjadi lebih baik dan akan tetap bertahan lama salah satunya adalah SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. SMPN 1 Bantan merupakan sekolah menengah pertama yang berada di Jl. K.H. Dewantara, Desa Selatbaru, Kec. Bantan, Kab. Bengkalis merupakan sekolah yang sudah berdiri sejak tahun 1975 dan sudah banyak meluluskan alumni. SMPN 1 Bantan masih tetap berdiri karena masih memiliki citra positif yang baik disebagian kalangan masyarakat terutama orang tua yang menyekolahkan anaknya ke SMPN 1 Bantan, selain itu adanya kontribusi humas yang tinggi dalam lingkungan sekolah. Humas mempunyai peran penting yaitu langsung berhadapan dengan pihak luar dan mampu bekerja sama dengan instansi dan memberikan citra positif. Dalam kegiatan di sekolah, bukan hanya humas yang terlibat meliputi kepala sekolah, guru, orang tua dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan peserta didik. Peranan tersebut mempunyai kewajiban saat menjabat atau masih bertanggung jawab dengan keadaan yang ada. Adapun tupoksi humas dalam lembaga pendidikan sebagai berikut:

⁵ Abdul Rahmat, "Manajemen Humas Sekolah". (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hlm. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menyampaikan pesan atau informasi dari sebuah lembaga baik secara lisan, tertulis, atau visual kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang tepat untuk mengenai suatu lembaga pendidikan.
2. Melakukan studi analisis tanggapan ke masyarakat terhadap kebijakan dan langkah tindakan lembaga. Termasuk segala macam pendapat masyarakat untuk mempengaruhi lembaga memberikan informasi kepada pejabat (eksekutif) tentang cara pelayanan lembaga kepada masyarakat.

Menyampaikan fakta-fakta kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dan memberikan, pelayanan yang mengesankan masyarakat.⁶

Dengan adanya tupoksi humas yang ada di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis diharapkan berguna bagi pengembangan program sekolah lebih lanjut serta menimbulkan tumbuhnya rasa simpati masyarakat terhadap program-program sekolah yang mengandung partisipatif masyarakat.

Peran humas yang ada di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya seperti kegiatan rapat komite, bakti sosial warga sekolah beserta masyarakat, pameran hasil pendidikan, papan pengumuman, pemberian informasi melalui website, mading sekolah dan lain-lain. Namun, pada kenyataannya kegiatan tersebut belum berjalan secara maksimal. Banyak masyarakat yang menyekolahkan anaknya ke sekolah yang berdekatan dengan SMPN 1 Bantan

⁶ Abdul Rahmat, "Hubungan Sekolah dan Masyarakat Mengelola Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Sosial", (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), hlm. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu MTsN 2 Bengkalis. Mereka beranggapan bahwa sekolah SMPN 1 Bantan lebih menekankan ilmu pengetahuan dibandingkan ilmu keagamaan. Hal tersebut membuat kepercayaan masyarakat berkurang terhadap kualitas pendidikan yang ada di SMPN 1 Bantan. Rendahnya kesadaran orang tua dari peserta didik terhadap aktifitas humas serta adanya peran ganda pihak humas dalam menjalankan perannya serta masyarakat sekitar yang tidak bertanggung jawab terhadap kegiatan humas.

Sebenarnya, jika semua pihak ikut berpartisipasi dalam membangun sekolah yang lebih baik, maka akan timbullah citra dari sekolah tersebut. citra positif timbul karena sekolah dianggap mampu memberikan ilmu yang lebih baik dan masih tetap berdiri untuk memberikan hal-hal yang positif yang dilakukan pihak sekolah dan menimbulkan citra-citra positif demi terbetuknya pendidikan yang lebih baik.

Alasan pemilihan SMPN 1 Bantan karena keadaan sekolah yang mempunyai berbagai masalah seperti rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan di SMPN 1 Bantan, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aktifitas humas, adanya peran ganda dalam menjalankan peran humas, selain itu masyarakat tidak bertanggung jawab terhadap aktifitas humas. Maka dari itu, peran humas yang ada di sekolah, harus dikelola dengan baik supaya sekolah tersebut memiliki citra yang baik serta protoco balik positif dari masyarakat. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

1. Peran Humas

Arti Peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemain sandiwar atau tingkah yang diharapkan oleh masyarakat. Sedangkan humas dalam Kamus Besar Bahasa Indoneisa (KBBI) adalah hubungan masyarakat. Kata turunan dari humas yaitu kehumasan berarti “perihal hubungan masyarakat: penjual jasa dimana sudah dirintis sejak ia bekerja disebuah lembaga” dan peru humsan berarti “perihal humas atau tempat mendapatkan informasi.⁷ Secara sinonim humas berarti *public relation* yang berasal dari bahasa Inggris. Public yang berarti “masyarakat” dan *relation* secara bahasa “hubungan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan, peran humas adalah seseorang yang mempunyai kedudukan untuk mengatur kegiatan hubungan masyarakat, mempromosikan kegiatan-kegiatan sekolah kepada orang tua peserta didik atau masyarakat, dan mempunyai tanggungjawab untuk menegakkan citra sekolah agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memahami dan memaknai sekolah.

2. Citra Positif

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia citra adalah kesan seseorang terhadap objek tertentu.⁸ Citra tidak dapat diukur secara sistematis tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan tanggapan positif maupun negatif. Sedangkan positif dalam

⁷ Kamus Basar Bahasa Indonesia Online

⁸ Faisal, “*Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah*”, STAI Lukman Al-Hakim VIII, no 2502-4035 (2019):113

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya pasti, tegas dan tentu. Dapat ditarik kesimpulan, bahwa citra positif adalah pandangan atau persepsi seseorang berupa tanggapan positif dalam memberikan pelayanan yang baik atau jasa serta memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

C. Permasalahan**1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah di antaranya :

- a. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan
- b. Rendahnya kesadaran orang tua peserta didik terhadap kegiatan humas
- c. Adanya peran ganda dari pihak humas
- d. Kurangnya partisipasi masyarakat terhadap aktifitas humas

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini akan dibatasi pada masalah Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Apa faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra positif di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis diharapkan mampu menambah khasanahan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia pendidikan pada umumnya dan khususnya mengenai Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif di SMPN 1 Bantan Kabupaten Bengkalis.

Secara praktis, penelitian ini memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Agar menyadari betapa pentingnya peran humas dalam meningkatkan mutu.
 - 2) Memberikan wawasan dan bekal terkait peran dan fungsi humas yang dapat diterapkan di tempat sekolah mengajar kelak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi semua kalangan sehingga terciptanya lembaga pendidikan yang mempunyai citra positif
- 2) Memberi masukan kepada lembaga pendidikan yang bersangkutan tentang peran humas dalam meningkatkan citra positif.
- 3) Memberi masukan kepada lembaga tentang pentingnya humas dan bagaimana perannya dalam penyelenggaraan pendidikan.

c. Bagi Pembaca

- 1) Bagi pembaca umumnya, memberikan informasi dan dapat dimanfaatkan untuk menambah wawasan mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS

Bab ini berisi acuan teori, kerangka pikir dan penelitian relevan

BAB III : METODE PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian , waktu dan tempat penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, kebenaran data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran kepala sekolah, pihak humas, siswa, orang tua siswa atau masyarakat untuk meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

DAFTAR PUTAKA

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Konsep Dasar Humas

1. Pengertian Humas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti humas adalah hubungan masyarakat. Kata turunan dari humas yaitu kehumasan berarti “perihal hubungan masyarakat: penjual jasa dimana sudah dirintis sejak ia bekerja disebuah lembaga” dan perhumasan berarti “perihal humas atau tempat mendapatkan informasi.”⁹ Secara sinonim humas berarti *public relation* yang berasal dari bahasa Inggris. Public yang berarti “masyarakat” dan *relation* secara bahasa “hubungan”.¹⁰

Menurut Abdul Rahmat, humas adalah segala usaha yang dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antar lembaga masyarakat dan pendidikan.¹¹ Sedangkan menurut Dakir, humas merupakan usaha yang dilaksanakan secara terus menerus yang bertujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan timbale balik antara keduanya. Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa humas dianggap sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk menjalin komunikasi antara lembaga dan masyarakat.¹²

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online

¹⁰ Maskur, “*Manajemen Humas dan Pendidikan Islam Teori dan Aplikasi*”, (Yogyakarta: DEEP Publish, 2018), hlm. 12

¹¹ Rahmat, “*Manajemen Humas Sekolah*”. Loc. Cit, Hlm. 12

¹² Dakir, “*Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan di Era Global*”, (Yogyakarta: K-Media, 2018), hlm. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ditarik kesimpulan bahwa humas merupakan kegiatan yang dilaksanakan di sekolah yang tersusun secara terencana dan terprogram dengan menjalin hubungan yang harmonis antara kedua peserta didik sebagai pengguna (*user*) dengan memberikan informasi mengenai sebuah lembaga pendidikan, serta tindakan pengguna (*user*) dapat mempercayai, memberi dukungan terhadap program-program yang ada di sekolah.

2. Indikator Peran Humas

Menurut Juhji, Selain kepala sekolah, humas sekolah, biasanya wakil dari kepala sekolah. Mereka memiliki peranan penting dalam pengelolaan sekolah. Selain mempromosikan kegiatan-kegiatan sekolah kepada orang tua peserta didik atau masyarakat, humas juga berperan dalam menegakkan citra sekolah agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memahami dan memaknai sekolah. Kepuasan orang tua peserta didik yang menyekolahkan anaknya di sebuah lembaga harus terus diwujudkan melalui peran humas di antaranya:

a. Penghubung

Penghubung berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan antara kedua belah pihak keberadaan humas sangat penting dalam menghubungkan dan menyambungkan program-program yang ditawarkan kepada orang tua peserta didik dengan harapan adanya dukungan dan kejasama yang baik dalam menyukseskan lembaga pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengkomunikasi

Penghubung antara sebuah lembaga yang diwakilinya dengan publik atau masyarakat. Pendidik yang ditugaskan menjadi humas tentunya harus memiliki kemampuan dalam mengkomunikasikan baik lisan, maupun tulisan, langsung maupun tidak langsung. Melalui edia cetak ataupun elektronik.

c. Pendukung

Humas merupakan pendukung program sekolah. Keberadaan peran humas sebgai pendukung akan dipandang penting manakala berperan sesuai dengan perannya. Banyaknya program yang tidak didukung dari orang tua peserta didik. Hal ini dimungkinkan kurang optimalya peran humas sebagai pendukung program sekkolah sehingga tidak tersampaikan pesan humas kepada orang tua peseta didik.

d. Publikator

Humas memilki peranan penting sebagai publikator, yakni orang yang diberi tugas untuk mempublikasikan hasil-hasil kegiatan sekolah kepada masyarakat. Publikasi dilakukan seperti, Koran,majalah jurnal media sosial dan lian-lain. Tujuan dari apikasi ini agar prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik dapat diketahui oleh orang tua sehingga orang tua memiliki kepuasan dan kebanggaan karena telah menciptakan anaknya di sekolah tersebut.¹³

¹³ Juhji dkk, “*Manajemen Humas Sekolah*”, (Bandung: Widina Bakhti Persada, 2020), hlm. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Tujuan dan Fungsi Humas

Humas yang ada di sekolah merupakan salah satu tombak dalam memberikan informasi kepada masyarakat luar. Kegiatan humas tidak hanya digunakan pada saat-saat tertentu saja, namun kegiatan humas harus terus melakukan kegiatan dalam dan luar sekolah. Humas juga perlu berpartisipasi ke masyarakat seperti membantu kegiatan dilingkungan sekolah atau membantu satu sama lain, agar tumbal balik yang diinginkan tercapai.

a. Tujuan Humas

Adapun tujuan humas di antaranya:

- 1) Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilaksanakan di sekolah.
- 2) Untuk meningkatkan bobot kualitas pendidik dan tenaga kependidikan.
- 3) Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh sekolah kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- 4) Untuk memperkenalkan sekolah kepada masyarakat luas, serta membuka peserta didik baru.
- 5) Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat atas rencana program-program sekolah.
- 6) Untuk memperbaiki hubungan antara sekolah dan khalayaknya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham dikalangan khalayak terhadap niat baik sekolah.

- 7) Untuk mendidik para pengguna agar mereka lebih aktif dan mengerti dalam menggunakan lulusan sekolah.
- 8) Untuk menyebarkan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi orang tua siswa.
- 9) Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan, agar masyarakat luas mengetahui betapa sekolah mengutamakan kualitas dalam berbagai hal.¹⁴

b. Fungsi Humas

Fungsi humas secara umum adalah membangun dan mempertahankan hubungan baik antara lembaga pendidikan dengan masyarakat dengan tujuan menciptakan lingkungan yang kondusif.

Adapun fungsi humas sebagai berikut:

- 1) Kegiatan humas bertujuan membangun ikhtiad baik dan kepercayaan, sehingga tercipta citra yang baik dari masyarakat maupun lembaga.
- 2) Memiliki sasaran dalam menciptakan opini publik yang bisa diterima oleh semua pihak.
- 3) Memiliki protokol terpenting dalam manajemen seperti memiliki citra kondusif, menyenangkan serta kinerja yang meningkat guna mencapai tujuan sebuah lembaga.

¹⁴ Abdul Rahmat, "Hubungan Sekolah dan Masyarakat.....", Loc.it, hlm. 10-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakatnya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya yang berguna sebagai input lembaga.¹⁵

4. Tugas dan Kewajiban Humas

Adapun tugas dan kewajiban dari humas sebagai berikut:

- a. Menyampaikan pesan atau informasi dari sebuah lembaga baik secara lisan, tertulis, atau visual kepada masyarakat atau untuk memperoleh informasi yang tepat mengenai suatu lembaga pendidikan.
- b. Melakukan studi analisis serta tanggapan kemasyarakat terhadap kebijakan dan langkah tindakan lembaga. Termasuk segala macam pendapat masyarakat untuk mempengaruhi lembaga untuk memberikan informasi kepada pejabat (eksekutif) tentang cara pelayanan lembaga kepada masyarakat.
- c. Menyampaikan fakta-fakta atau pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dan memberikan pelayanan yang mengesankan public atau masyarakat.¹⁶

¹⁵ Dakir, *Loc.It*, hlm. 3-4

¹⁶ Abdul Rahmat, “ Hubungan Sekolah dan Masyarakat....Loc.It”, hlm. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Proses Humas

Menurut Maria Assumpta Rumanti tahapan atau proses humas terbagi menjadi 4 (empat) diantaranya:

a. Penelitian

Petugas humas perlu mengumpulkan data sesuai dengan kenyataan dan menjadi pendengar yang baik untuk merumuskan masalah dan sebagai pemecah masalah.

b. Perencanaan

Sebelum melakukan kegiatan hendaknya petugas humas terlebih dahulu membuat perencanaan seperti membuat jadwal kegiatan, sumber daya apa yang diperlukan dan lain-lain.

c. Aksi dan Komunikasi

Petugas humas perlu menyusun bentuk komunikasi atau penyampaian pesan secara spesifik agar tujuan tercapai. Pada tahap atau proses ketiga ini, petugas humas jangan melakukan kesalahan dalam penyampaian pesan humas.

d. Evaluasi

Petugas humas tidak hanya menyusun rencana kegiatan atau tindakan yang akan dilakukan namun juga menyusun sasaran keberhasilan atau target yang akan dicapai. Dengan demikian kegiatan humas dapat dievaluasi dengan sistematis, terukur sebagai sasaran atau tujuan.¹⁷

¹⁷ Maria Assumpta Rumanti, *“Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik”*, (Jakarta: Grasindo, 2012), hlm. 282

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Sasaran Humas

Istilah sasaran dapat dilihat dari dua sisi yaitu sasaran sebagai tujuan dan sasaran sebagai objek pengguna ataupun penerima kegiatan humas.

Adapun sasaran humas sebagai tujuan dari lembaga pendidikan yaitu :

- a. Mengembangkan pemahaman kepada khalayak ramai tentang maksud-maksud dan sasaran dari sebuah lembaga pendidikan.
- b. Memberikan penilaian kepada masyarakat atau orang tua siswa untuk memenuhi kebutuhan lembaga pendidikan.
- c. Manjalin hubungan harmonis antara orang tua dengan guru-guru untuk memenuhi kebutuhan peserta didik.
- d. Meningkatkan kesan dan memelihara kepercayaan terhadap lembaga pendidikan.
- e. Menginformasikan kepada masyarakat tentang rencana program dan kegiatan lembaga pendidikan.
- f. Mencari bantuan dan dukungan bagi pemeliharaan serta peningkatan program lembaga pendidikan.
- g. Jasa pendidikan sebagai pemberi layanan yang memuaskan pelanggan (siswa, keluarga dan masyarakat).

Tujuan humas secara umum yang hendak ingin dicapai yaitu membangun opini publik yang positif melalui pemberdayaan humas, masyarakat dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memandang positif dan turut berpartisipasi dalam memajukan lembaga pendidikan tersebut.¹⁸

Adapun sasaran humas yang menjadi objek humas di lembaga pendidikan terbagi menjadi dua golongan di antaranya :

- a. Publik Internal, di dalam lembaga pendidikan pihak-pihak yang termasuk ke dalam pihak internal yaitu dosen atau guru, tenaga administrasi atau kependidikan, mahasiswa atau siswa.
- b. Publik eksternal, adapun pihak eksternal publik eksternal yaitu orang tua siswa atau wali murid, siswa, masyarakat, media massa atau organisasi yang berada di luar organisasi.

Pelaksanaan program kehumasan diarahkan untuk membangun sebuah kerja sama dan meningkatkan citra positif baik lembaga secara internal maupun eksternal.¹⁹

B. Konsep Dasar Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Inggris “*communication*”. Secara etimologi menginformasikan berasal dari bahasa Latin “*communicatus*”. Kata ini bersumber dari “*communis*” yang mempunyai makna berbagi atau menjadi milik bersama, artinya usaha yang memiliki tujuan untuk

¹⁸ Sutirno Purnomo, “Pengembangan Sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan”, Kependidikan 03, No. 2 (2015):56-57

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 57-58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebersamaan. Komunikasi secara terminologis yaitu proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.²⁰

Sebagaimana dikatakan Edi Santoso dan Mite Setiansah, komunikasi adalah proses memahami dan dipahami orang lain, berjalan secara dinamis, berubah dan berganti sesuai dengan situasi. Mereka juga berpendapat komunikasi adalah kemampuan mengurangi ketidakpastian dengan tujuan memperoleh umpan balik dan dari komunikan.²¹

2. Proses Komunikasi

Menurut Zainal Mukarom proses komunikasi terbagi menjadi dua tahapan yaitu :

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses menyampaikan perasaan atau pikiran kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai salah satu media. Media primer dalam proses komunikasi adalah pesan (*verbal*) dan pesan non verbal (*isyarat, gambar, warna, gerak dll*) yang secara langsung mampu menerjemahkan perasaan komunikator kepada komunikan. Adapun proses komunikasi primer sebagai berikut: 1) komunikator mengirimkan sandi (*endkode*) pesan yang ingin disampaikan kepada komunikan. Hal tersebut berarti komunikator memformulasikan pikiran atau perasaan ke dalam bahasa (*lambang*) yang akan dimengerti komunikan. Selanjutnya komunikan akan menerjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator. Artinya bahasa

²⁰ Zainal Mukarom, “*Manajemen Publik Relation Pendidikan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 76

²¹ Edi Santoso & Setiansah, “*Teori Komunikasi*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 5-6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengandung pikiran atau perasaan komunikator dalam konteks pengertian. Hal yang paling penting adalah dalam proses penyandian (*coding*) adalah komunikator dapat menyandi dan komunikasi dapat menerjemahkan sandi tersebut (terdapat kesamaan makna).²² Dengan kata lain komunikator harus mengetahui terlebih dahulu karakteristik seseorang sosial dan budaya komunikasi.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan dari komunikator dengan menggunakan sarana atau alat sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dikarenakan komunikasi letaknya jauh atau berjumlah banyak. Adapun media kedua seperti surat, telepon, surat kabar, majalah, televisi dan film yang digunakan sebagai komunikasi. Proses komunikasi sekunder menggunakan media massa seperti surat kabar, televisi, radio dll. Sedangkan media massa seperti telepon, surat dan sebagainya.²³

3. Humas sebagai Teknik Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan terpenting di dalam sebuah lembaga pendidikan. Komunikasi berlangsung antara kepala sekolah, guru, dan siswa dan masyarakat. Komunikasi akan berjalan baik apabila pembahasan komunikator dan komunikasi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Komunikasi yang baik diperlukan terutama untuk hubungan

²²Mukarom, "Manajemen Publik Relation Pendidikan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat", hlm. 77-78

²³ *Ibid.*, hlm. 78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat (humas) pada lembaga pendidikan. Dimana humas memiliki peran untuk mengkomunikasikan berbagai macam program lembaga dengan masyarakat. Peran hubungan masyarakat (humas) sangat dibutuhkan dalam mengembangkan lembaga sesuai dengan harapan semua pihak.

Secara garis besar hubungan masyarakat ujung tombak sebuah lembaga yang terus didesain sesuai dengan perkembangan zaman, mengingat hubungan masyarakat (humas) adalah sebagai media komunikasi antara lembaga dengan masyarakat untuk menginformasikan visi, misi, tujuan, dan program yang ada di lembaga kepada masyarakat.²⁴

C. Konsep Dasar Citra

1. Pengertian Citra

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia citra adalah kesan seseorang terhadap objek tertentu.²⁵ Citra tidak dapat diukur secara sistematis tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan tanggapan positif maupun negatif. Citra adalah tanggapan positif atau negatif dari masyarakat pada umumnya terhadap lembaga pendidikan. Tanggapan atau penilaian berupa kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu cerita lembaga yang diwakili oleh pihak humas.²⁶ Objek yang dimaksud berupa orang, organisasi, kelompok

²⁴ Viki Amelia, "Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Publik Trust di Perguruan Tinggi", (Studi Kasus di Universitas Nurul Jadid Paiton, Probolinggo), Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, no 4 (2020): 13-23

²⁵ Faisal, "Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah", hlm. 13

²⁶ Tandean S. Cristian, "Peranan Humas dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado", Acta Diurna II, no 4 (2013): 1-6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang. Jika objek itu berupa organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa citra merupakan pandangan atau persepsi berupa tanggapan positif dan negatif terhadap sebuah lembaga.

2. Indikator Citra Positif

Setiap lembaga pasti memiliki citra yang datang dari publik, baik citra positif maupun citra negatif. Citra dalam humas merupakan persepsi orang lain terhadap lembaga. Citra positif dapat terbentuk apabila lembaga mampu memberikan pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan serta dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan sebaliknya apabila lembaga tidak mampu memberikan pelayanan dan manfaat kepada orang lain maka akan terbentuklah citra negatif terhadap lembaga.²⁷

Menurut Habibah dan Kartib Bayu untuk meningkatkan citra disebuah lembaga pendidikan maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat harus ditingkatkan pula. Adapun indikator yang harus terpenuhi di antaranya :

- a. Kehandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan sebuah lembaga memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*), dan kemampuan lembaga untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan

²⁷ Wiguna Alivermana, "Peran Humas dalam Membangun Citra SMK Negeri 3 Sampit", Jurnal Pedagogi No, 2 Tahun 2018, hal. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan yang tepat (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan guru untuk membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan oleh peserta didik dan masyarakat. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan citra negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sebuah kesan yang positif.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan masyarakat dan merasa terbebas dari resiko dan bahaya.
- d. Empati (*Empaty*), yaitu meliputi sikap guru maupun lembaga untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pelanggan pendidikan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. Produk-produk Fisik (*Tangible*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan pelanggan (masyarakat) lain yang menggunakan jasa pendidikan.²⁸

²⁸ Wiguna Alivermana, "Peranan Humas dalam Membangun Citra SMK Negeri 3 Sampit", Jurnal Pedagogik no 2 (2018): 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Proses Pembentukan Citra

Proses pembentukan citra pada lembaga pendidikan tidak semudah membalikkan telapak tangan. Pembentukan citra disebuah lembaga pendidikan harus melalui proses atau tahapan untuk membangun sebuah persepsi di masyarakat tentunya harus memiliki kekuatan untuk menjalankan humas atau *public relation*. Sebagaimana yang terjadi saat ini banyak lembaga yang mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat sekitar dalam menjalankan program dan aktivitas lembaga, untuk itu perlu dibentuk citra. Citra adalah kesan yang diperoleh dari fakta lapangan. Adapun proses pembentukan terbagi menjadi 4 komponen diantaranya:

- a. Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsangan berdasarkan pengalamannya mengenai rangsangan. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
- b. Kognisi, yaitu sesuatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.²⁹

²⁹ Iwan Aprianto dkk, “Manajemen Publik Relation Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam” (Semarang: Lakeisha, 2021), hlm. 49-50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Motivasi yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
- d. Sikap adalah kecenderungan bertindak, persepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung aspek *evaluative* artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.³⁰

4. Implikasi Citra Bagi Sekolah

Citra sekolah yang baik dan kuat. Menurut Syariffudin S. Gassing dan Suryanto mempunyai dampak di antaranya :

- a. Daya Saing Jangka Menengah dan Panjang yang Mantap

Dimana sekolah yang baik dan kuat akan menjadi identitas sekolah dan tidak mudah ditiru oleh sekolah lain sekaligus melindungi sekolah dari pesaing.

³⁰ Ibid., hlm. 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Menjadi Perisai Selama Masa Krisis

Sekolah yang memiliki citra yang baik akan lebih mudah mendapatkan dukungan dari masyarakat serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya.

c. Menjadi Daya Tarik Eksekutif Andal

Sekolah yang baik dan kuat mampu menarik, memotivasi dan menahan eksekutif yang merupakan asset penting penggerak roda kepala sekolah.

d. Meningkatkan Efektifitas Sekolah

Dengan citra yang sudah terbentuk di sekolah, dalam memperomosikan jasa layanan pendidikan di masyarakat maka kegiatan pemasaran pendidikan tidak akan sebesar saat belum mempunyai citra.

e. Penghematan Biaya Operasional

Sekolah dengan citra yang baik dan kuat membutuhkan biaya untuk memperomosikan sekolah lebih sedikit dibandingkan dengan sekolah yang belum dikenal oleh masyarakat.³¹

5. Pencapaian Citra Positif

Pencapaian citra positif di sebuah lembaga pendidikan diperoleh dengan cara memberikan segala informasi fakta terkait dengan lembaga pendidikan. Informasi yang akan diberikan ke masyarakat tentunya bukan informasi palsu. Citra positif dapat diperoleh salah satunya dengan cara bersikap baik terhadap masyarakat, dengan begitu masyarakat akan mendukung kegiatan positif yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan.

³¹ Syaifuddin & Suryanto, "Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi", (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm. 159-160

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penilaian atau tanggapan masyarakat dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga atau organisasi atau produk barang dan jasa pelayanan yang diwakili oleh pihak humas.³² Landasan citra itu bermulai dari nilai-nilai kepercayaan yang diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau persepsi masyarakat serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini public yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering dinamakan citra (*image*).³³

Sebuah organisasi atau lembaga jika gagal membuat masyarakat/publik “tidak percaya” atau kepercayaan masyarakat menurun maka akan sangat merugikan bagi organisasi atau lembaga tersebut. Kepercayaan masyarakat menurun dapat mengakibatkan organisasi atau lembaga tersebut mendapatkan citra negatif dari masyarakat. Citra negatif dari masyarakat akan sangat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan atau program-program kerja yang diselenggarakan oleh organisasi/lembaga tersebut.

³² Rosdy Ruslan, “Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi”, (Yogyakarta: PT RAJA Grafindo, 2012). Hlm. 75-76

³³ Muslimin, “Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian”, (Malang: UMM Press, 2005), hlm. 94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif

Menurut Saipul Annur dan Ulia Audina, peran humas dalam lembaga pendidikan tidak hanya menjadi alat penyelesaian saja, tetapi menjadi teman untuk membangun citra baik sehingga terbagun reputasi yang baik pula pada lembaga pendidikan dan masyarakat dapat memberi kepercayaan tersebut.³⁴

Namun ada kenyataanya dalam kegiatan kehumasan yang ada di lembaga pendidikan terdiri dari dua faktor yang mempengaruhinya di antaranya :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung peran humas di antaranya:

- a. Adanya program dan perencanaan yang sistematis.
- b. Tersedianya basis dokumentasi yang lengkap.
- c. Tersedia tenaga ahli, terampil dan alat sarana serta dana yang memadai.
- d. Kondisi organisasi sekolah yang memungkinkan untuk meningkatkan kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor penghambat peran humas di antaranya:

- a. Adanya keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kegiatan sekolah.
- Hal ini berdampak pada pengembangan strategi yang dapat dilakukan humas. Hambatan ini terjadi karena faktor motivasi yang membentuk

³⁴ Saipul Annur & Ulia Audina, "Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya di Madrasah Aliyah 1 Palembang, Nuansa Vol. XII, (2019):264

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

opini seseorang mengenai hal tertentu sehingga komunikasi yang terjalin tidak tersampaikan dengan baik dan mempengaruhi pesan yang dianggap oleh seseorang.

- b. Efektifitas kinerja humas kurang optimal sehingga kinerja humas belum terlalu berdampak langsung pada sekolah. Pada akhirnya berdampak pada strategi yang digunakan saat ini belum maksimal.
- c. Pengelolaan website resmi sekolah belum optimal karena tidak dilibatkan tenaga profesional dalam merancang dan mengelola website.
- d. Hambatan lainnya berasal dari luar sekolah menyangkut pendanaan yang dikeluarkan sekolah bila mengundang media massa meliputi kegiatan sekolah, sementara belum ada alokasi dana. Pendanaan merupakan faktor paling krusial. Masalah dana kerap terbentur faktor prasarana dan motivasi. Sebab, wawasan seseorang mengenai keuangan berbeda-beda dan prioritas pengadaan menurut tiap orang berbeda-beda.
- e. Ada oknum yang menilai sekolah tidak perlu mensosialisasikan penghargaan maupun informasi terkini karena masyarakat juga akan meliputi sekolah.³⁵

A. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau yang sering disebut kerangka konseptual merupakan sebuah uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan sebuah masalah yang telah diidentifikasi atau telah dirumuskan.

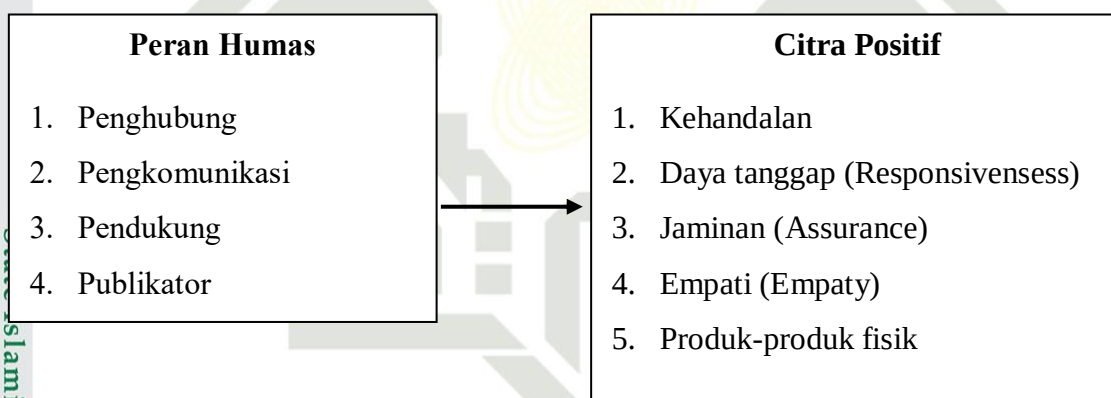
³⁵ Eferi, "Manajemen Bidang Hubungan Masyarakat untuk Meningkatkan Citra SMA", *Manajer Pendidikan* no 6 (2015): 768-769

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka pikir juga di diartikan sebagai fakti gejala yang menjadi objek permasalahan. Disamping itu, kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah.³⁶

Adapun kerangka pikir atau kerangka konseptual yang digunakan untuk mengetahui Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dalam bentuk bagan sebagai berikut:

**B. Penelitian Relevan**

Penelitian yang dilakukan berfokus pada masalah pokok yaitu Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra positif Sekolah SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ary Setyawan dengan Judul *Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Dasar Islam Terpadu Nur Rohman Slogohimo Wonogiri* dari program Magister Studi

³⁶ Hartono, "Metodologi Penelitian", (Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2019), hlm. 68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manajemen Pendidikan Islam Institut Islam Negeri Diponogoro.³⁷ Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif dengan hasil penelitian yaitu citra sekolah SDIT Nur Rohman Slogohimo Wonogiri cukup baik jika dilihat dari hasil obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Akan tetapi, untuk manajemen humas perlu ditingkatkan lagi sebab masih sebatas pada pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen humas dalam membangun citra sekolah SDIT Nur Slogohimo Wonogiri. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berjudul *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis* lebih berfokus pada peranan humas dalam meningkatkan citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan penelitian kualitatif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Suyanto dengan *Judul Manajemen Hubungan Masyarakat dalam membangun Citra di Universitas Islam Malang*.³⁸ Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Hubungan Masyarakat dalam membangun Citra di Universitas Islam Malang termasuk dalam kategori baik dimana masyarakat interen dan masyarakat eksteren bekerja sama dan menjaga hubungan baik terhadap masyarakat baik di dalam maupun di luar. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berjudul *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di*

³⁷ Tesis Ary Setyawan Program Magister Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Islam Negeri Ponogoro, Tahun 2020 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangu Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu Nur Rohman Slogohimo Wonogiri., n.d.

³⁸ “Tesis Agus Suyanto Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Tahun 2016 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Universitas Islam Malang.” (n.d.).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan penelitian Kualitatif. Perbedaan penelitian yang saya lakukan hanya berbeda pada variabel x dimana pada penelitian Agus Suyanto berfokus pada manajemen humas sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan lebih berfokus pada peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah.

4. Penelitian yang dilakukan Rozalina Nuriza Andi dengan *Judul Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menarik Minat Masyarakat di SMK Negeri 2 Ponorogo* dari Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Negeri Malang.³⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas yang ada di SMK Negeri 2 Ponogoro sudah dikatakan baik. akan tetapi untuk memaksimalkan humas yang ada disana kepala sekolah perlu meningkatkan manajemen humas dan kinerja humas. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berjudul *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis* yang menjadi fokus penelitin adalah peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.
5. Penelitian yang dilakukan Harun Abdul Rahman dengan *Judul Manajemen Humas dalam Mengembangkan Partisipasi Masyarakat Madrasah Ibtidaiyah Taufiqiyah Semarang* dari Program Magister

³⁹ Tesis Rosalina Nuriza Andi Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Negeri Malang, Tahun 2018 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Menarik Minat Masyarakat Di SMK Negeri 2 Ponogoro, n.d.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsentrasi Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.⁴⁰ Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen Hubungan Masyarakat dalam mengembangkan Partisipasi masyarakat termasuk dalam kategori baik dimana masyarakat intern dan masyarakat eksteren bekerja sama dan menjaga hubungan baik dengan pihak humas. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berjudul *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis* dengan menggunakan penarikan sampel purposive.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Parhan dengan Judul *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren* di Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.⁴¹ Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen humas dalam mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren belum dilakukan secara optimal. Kualitas pelayanan dan komunikasi kepada masyarakat hendaknya perlu ditingkatkan. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berjudul *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis*. Para informan akan dipilih secara purposive dengan tujuan memperoleh data yang maksimal dari orang yang memiliki peranan penting dan banyak memiliki informasi mengenai suatu

⁴⁰Tesis Harun Abdul Rahman Program Magister Konsentrasi Pendidikan Islam, Tahun 2015 Dengan Judul Manajmen Humas Dalam Mengembangkan Partisipasi Masyarakat Madrasah Ibtidaiyah Taufiqiyah Semarang, n.d.

⁴¹ Tesis Parhan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Dengan Tahun 2017 Judul Manajemen Humas Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan, n.d.

permasalahan yang berhubungan dengan Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif yaitu, penelitian sebuah gejala secara menyeluruh (holistik-kontektual) yang diperoleh melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan seorang peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif.⁴²

Pendekatan induktif adalah pendekatan yang berangkat dari fakta atau fenomena melalui pengamatan yang ada di lapangan kemudian menganalisisnya dan berupaya melakukan pengangkatan teori berdasarkan apa yang sedang diamati.⁴³ Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan sebuah prosedur analisis dan tidak menggambarkan prosedur statistic atau kuantitatif.⁴⁴

Dengan mengguakan penelitian kualitatif, peneliti akan menggunakan data yang berhubungan secara langsung dengan peran humas dan menggambarkan secara menyeluruh kejadian atau fenomena yang terjadi di lapangan. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif di suatu sekolah.

⁴² Hartono, *Loc.it*, hlm. 15

⁴³ Umar Shidiq & Moh. Miftachul Choiri, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, (Ponegoro: CV Nata Karya, 2019), hlm 13

⁴⁴ Tohirin, “*Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), hlm. 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian dilaksanakan pada bulan Juni- Agustus dan tempat penelitian dilaksanakan di SMPN 1 Bantan yang terletak di Jl. K.H Dewantara Desa Selat Baru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti protokol kesehatan Covid- 19.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek atau sumber data penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan sebuah informasi tentang situasi latar penelitian.⁴⁵ Penentuan informan pada penelitian kualitatif menggunakan sampling Snowball Teknik, yaitu pendekatan untuk menemukan sumber data penelitian yang memiliki banyak informasi. Teknik ini diibaratkan seperti bola salju, yang mana bola salju dengan ukuran kecil akan digelindingkan kebawah sampai pada batas tertentu. Maksudnya penelitian ini tidak menentukan berapa banyak informan yang diambil sebelum penelitian dilakukan.⁴⁶ Penetapan informan dilakukan dengan cara menetapkan informan kunci. Informan kunci akan mengarahkan informan selanjutnya sesuai dengan data yang ada di lapangan.

Adapun penelitian dengan judul Peran Humas dalam Meningkatkan Citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam menentukan informan penelitian yaitu kepala sekolah, wakil kepala sekolah, waka humas, guru, wali murid, korwil bantan, RW, RT, dan

⁴⁵ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi dalam Teknologi Komunikasi Ilmiah Dinamika Sosial", no 2, ISSN: 2581-2424, (2017): 11

⁴⁶ Nina Nurdina, "Teknik Sampling Snowball dalam penelitian Lapangan", Comtech Vol. 5 (2014):114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat. Informan tersebut merupakan sasaran yang tepat dan akurat dalam memberikan informasi bidang kehumasan yang kemudian nantinya akan di cari lagi berbagai informasi dari informan lain yang dianggap mampu memberikan informasi yang sama seperti guru, orang tua murid, dan masyarakat. Begitu seterusnya, sampai informan dirasa cukup untuk memperoleh data yang diperlukan atau sudah tidak dapat tergali lagi keterangan informan lainnya siapa dan dimana, atau sampai data yang diperoleh dipandang cukup memadai untuk menjawab permasalahan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif yang digunakan terdiri dari tiga teknik di antaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi tertentu. Peneliti menerima informasi tanpa membantah, mengecam, menyetujui, atau tidak menyetujui. Peneliti berfungsi sebagai instrumen untuk menggali informasi dari informan. Wawancara merupakan alat yang ampuh untuk mengungkapkan kenyataan hidup, apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang aspek kehidupan.⁴⁷ Melalui tanya jawab peneliti dapat memasuki alam pikiran seseorang, sehingga mereka memperoleh sebuah gambaran tentang lingkungan mereka. Jadi, fungsi wawancara ialah

⁴⁷ Neni Hasanudiah, *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), hlm. 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melukis dunia kenyataan seperti yang dialami orang lain, dari sumber itu peneliti memperoleh gambaran yang lebih objektif tentang masalah yang ditelitinya. Selain berfungsi deksriptif, wawancara juga berfungsi sebagai eksploratif artinya bila masalah yang dihadapi oleh peneliti masih samar-samar, maka bisa dikatakan wawancara tersebut belum pernah diselidiki secara mendalam oleh orang lain.⁴⁸ Informasi yang diambil dalam penelitian ini mengenai Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. Adapun informan yang diwawancari adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, waka humas, guru, wali murid, RW, RT, Korwil bantan dan masyarakat.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang dikumpulkan oleh seorang peneliti baik dari pengamatan langsung maupun tidak langsung. Dalam kegiatan observasi yang digunakan hanya untuk mengamati pola perilaku seseorang pada situasi tertentu guna untuk mendapatkan informasi dari fenomena yang menarik. Adapun observasi yang dilakukan peneliti di antaranya adalah kondisi sekolah, berupa kondisi fisik sekolah, bangunan sekolah serta sarana dan prasarana sekolah. Selain kondisi sekolah, objek lain yang diobservasi adalah program kerja sekolah, media humas dan lain sebagainya. Penulis

⁴⁸ *Ibid.*, hlm 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan observasi untuk meneliti dan mengungkap masalah tentang peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan pengumpulan data yang lain. Pengumpulan data dengan teknik ini adalah pengambilan data-data yang diperoleh melalui dokumen.⁴⁹ Dokumentasi bisa dikatakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah profil sekolah, meliputi gambaran sekolah, visi misi dan tujuan, serta struktur organisasi, dokumen laporan kegiatan humas dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Bertolak dari kerangka teoritis di atas ada kaitanya dengan rumusan masalah, maka instrument di arahkan pada Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan Kabupaten Bengkalis Kecamatan Bantan.

⁴⁹ Hardani dkk, “Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm. 149

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Wawancara
Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1
Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

a. Pedoman wawancara Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman wawancara
1.	Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?
2.	Dalam hal apa ibu selaku kepala sekolah mempunyai wewenang terkait pelaksanaan humas?
3.	Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas di SMPN 1 Bantan?
4.	Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1 Bantan?
5.	Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?
6.	Menurut ibu bagaimana kredibilitas yang harus dimiliki pengurus humas?
7.	Siapakah yang menjadi sasaran humas?
8.	Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?
9.	Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?
10.	Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?
11.	Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
12.	Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
13.	Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
14.	Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
Penghubung	
1.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukkseskan sekolah?
2.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?
3.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
5.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
Pengkomunikasi	
1.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaeen humas?
2.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?
3.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
Pendukung	
1.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
2.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
3.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?
4.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
Publikator	
1.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tau atau masyarakat?
2.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang diberikan menggunakan apa?
3.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
Kehandalan (Realibility)	
1.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
2.	Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?
3.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
nya tanggap (Responsiveness)	
1.	Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	peserta didik dan masyarakat?
2.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
Jaminan (Assurance)	
3.	Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
4.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
Empati (Empaty)	
1.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
2.	Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?
Produk-produk fisik (Tangible)	
1.	Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
2.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekoah di SMPN 1 Bantan?

2. Observasi

Catatan Lapangan	
Kegiatan	: Wawancara
Tanggal	: Jumat 03 Juni 2022
Lokasi	: SMPN 1 Bantan
Deskripsi	:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dokumentasi

**Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1
Bantan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis**

No.	Sub Komponen yang akan diteiti	Ada	Tidak
1.	Kalender Akademik		
2.	Laporan Kegiatan Sekolah		

F. Keabsahan Data

Kebenaran data atau keabsahan data adalah jawaban atas semua pertanyaan, bagaimana seorang peneliti meyakinkan pembaca bahwa hasil temuan mereka memiliki nilai dan kegunaan. Argumentasi yang dikemukakan seorang peneliti, ciri khas apa yang digunakan saat penelitian, pertanyaan apa yang dijawab saat penelitian sangat menentukan.⁵⁰ Untuk memastikan kembali kebenaran data atau keabsahan data dalam suatu penelitian peneliti juga memastikan kebenaran data dengan menggunakan triangulasi.

Triangulasi merupakan membandingkan dan meninjau kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh saat melakukan penelitian yang diperoleh melalui alat berbeda.⁵¹ Maksudnya, triangulasi dilakukan untuk pengecekan kebenaran informasi melalui teknik wawancara kemudian dicek kembali menggunakan data observasi.

Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan dengan berbagai *pertama*, pengecekan derajat

⁵⁰ Mardawani, "Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Persepektif Kualitatif", (Yogyakarta:Deeppublish, 2020), hlm. 83

⁵¹ Tohirin, *Loc.it.* hlm. 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, *kedua*, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama⁵² maksudnya apakah sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara sama dengan hasil yang diperoleh melalui observasi, dan apakah hasil dari observasi sama dengan hasil yang diperoleh melalui dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan sebuah data, mengorganisasikan data, memilih data menjadi satu satuan yang dapat dikelola, dan menemukan apa yang penting dan membuat sebuah keputusan yang diceritakan kepada orang lain.⁵³ Menurut Miles dan Huberman ada empat serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data (*reduction data*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*conclusion drawing*).⁵⁴

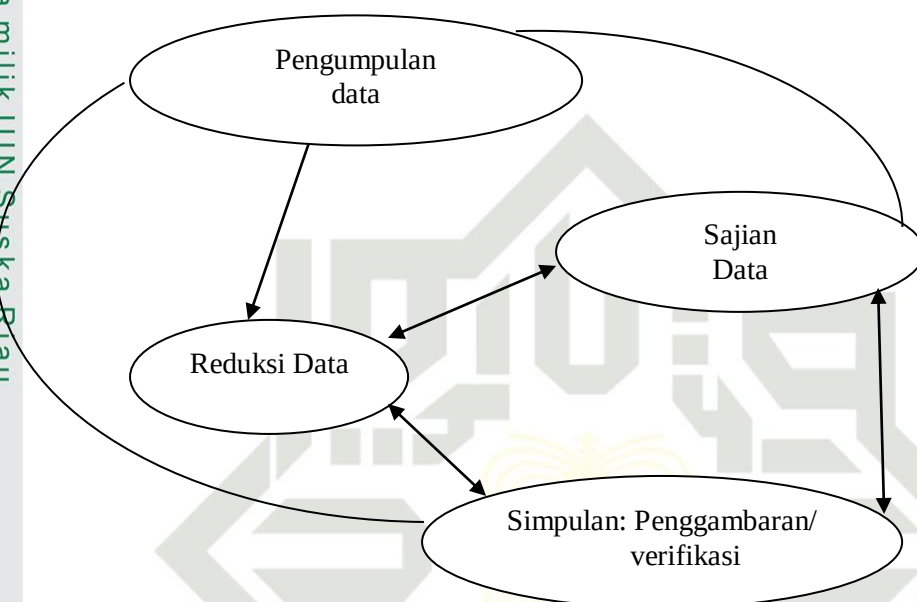
⁵² *Ibid.*, hlm. 73

⁵³ Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Solo: Cokro Books, 2014), hlm. 171

⁵⁴ Umar Shidiq & Moh. Miftacul Choiri. *Loc.it*, hlm. 42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Secara umum proses analisis data dimulai saat peneliti memasuki latar penelitian dengan cara menelaah setiap data yang dikumpulkan, baik data yang diperoleh melalui observasi dalam bentuk catatan lapangan, wawancara yang sudah ditranskrip ke dalam catatan komputer, dokumen resmi, hasil perbincangan dan foto. Semua data yang sudah dikumpulkan itu dibaca, dipelajari ditelaah secara hati dan mendalam.
2. Selanjutnya, data tersebut direduksi dengan cara melakukan abstraksi yang berisi rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga agar tetap berada dalam konteks serta mempunyai pengertian yang jelas. Reduksi data merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan meggorganisasikan sehingga kesimpulan akhirnya dapat dibuat. Reduksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data dalam penelitian peran humas dalam meningkatkan citra sekolah dilakukan dengan cara melakukan seleksi yang ketat, membuat ringkasan data dan rangkuman data dan rangkuman inti data. contohnya, dapat dilihat pada lampiran.

3. Langkah berikutnya adalah menyusun data dalam bentuk satuan-satuan untuk dapat dikategorisasikan. Satuan dalam suatu unit analisis adalah satuan tentang suatu latar sosial yang mengarah pada suatu pengertian atau tindakan yang diperlukan peneliti dan menarik perhatian. Atau dapat disebut juga bagian terkecil yang mengandung makna yang bulat dan dapat berdiri sendiri terlepas dari bagian lainnya. Sedangkan kategorisasi adalah penyusunan berdasarkan kelompok, disusun atas dasar pikiran, pendapat, atau kriteria tertentu. Dalam kategorisasi ini dilakukan pengelompokan satuan-satuan ke dalam bagian yang secara jelas menunjukkan saling keterkaitan antara data yang diperoleh melalui observasi, wawancara atau dokumen. Untuk menghindari tumpang tindih data maka dilakukan pemeriksaan terhadap kategori. Bersamaan dengan pengkategorisasian data itu dibuat coding data. berdasarkan pengkodean tersebut disusun alur tiap analisis data, kemudian barulah dilakukan pemeriksaan keabsahan data yang disusul dengan penafsiran dan pemaksaannya.

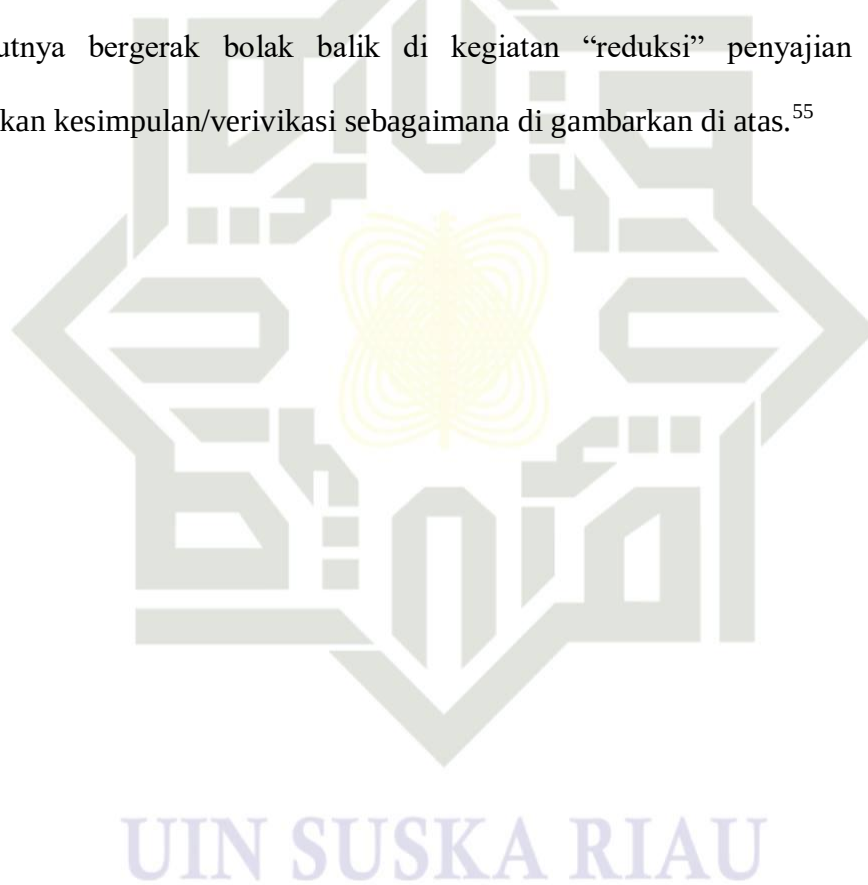
Berdasarkan semua langkah-langkah yang dijelaskan di atas dapat ditangkap dan ditemukan tema atau pola. Penemuan temu berangkat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengkategorisasian peristiwa yang terjadi berulang-ulang dengan sebab musabab yang sama.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa kegiatan pengumpulan data dan analisis data merupakan proses siklus yang interaktif. Penelitian harus bergerak di antara empat “sumbu” kumparan selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak balik di kegiatan “reduksi” penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagaimana di gambarkan di atas.⁵⁵



⁵⁵ Salfen Hasri, “Manajemen Pendidikan: Pendekatan Nilai dan Budaya Organisasi”, (Makasar: Yayasan Pendidikan Makasar), hlm. 69-72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1Bantan.

Dalam menjalankan perannya peran humas sudah berusaha untuk melaksanakan perannya dengan maksimal demi meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan.

a. Peran Humas

- 1) Peran humas sebagai penghubung sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pihak sekolah dan pihak luar seperti orang tua peserta didik dan masyarakat. Semua pelaksanaan kegiatan humas selalu mengikutsertakan kedua belah pihak agar tujuan dari kegiatan tersebut tercapai.
- 2) Peran humas sebagai pengkomunikasi sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan sekolah sudah mampu memberikan informasi dengan baik seperti kegiatan sekolah (pawai, rapat, perpisahan dan lain sebagainya). Dalam menyampaikan informasi pihak humas menggunakan media elektronik maupun media massa.
- 3) Peran humas sebagai pendukung belum terlaksana secara optimal, walaupun peran humas sudah mendukung seluruh kegiatan sekolah namun masih ada pihak-pihak yang belum ikut berpartisipasi atau memiliki tingkat kesadaran rendah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Pelan humas sebagai publikator belum terlaksana secara optimal, walaupun humas sekolah sudah mampu memberikan informasi menggunakan media elektronik dan media masa, masih ada dari beberapa orang tua dan peserta didik yang belum mempunyai hp yang menyebabkan terkadang informasi lambat tersampaikan.

b. Citra Positif

- 1) Citra positif sekolah sebagai kehandalan (*realibility*) belum terlaksana secara optimal hal ini dibuktikan dalam memberikan pelayanan kepada pihak luar, masih ada pihak-pihak yang tidak tanggap akan hal tersebut. Contohnya ada sebagian dari mereka tidak peka terhadap kegiatan yang dilaksanakan di sekolah.
- 2) Citra positif sekolah sebagai daya tanggap (*responsivensess*) sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan pemberian layanan pendidikan semua pihak internal (warga sekolah) ikut serta membantu dan memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan. Dan jika terjadi masalah dalam pemberian layanan pendidikan, pihak internal selalu memperbaiki kesalahan tersebut dan menjadikan kendala tersebut sebagai pembelajaran untuk menjadi yang lebih baik.
- 3) Citra positif sebagai jaminan (*assurance*) sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan pihak humas yang selalu mengikutsertakan peserta didik, orang tua wali murid, beserta masyarakat untuk melaksanakan kegiatan sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Citra positif sekolah sebagai empati (*empaty*) sudah berjalan dengan baik dimana pihak internal (warga sekolah) selalu memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan dalam proses pembelajaran dan lain sebagainya. Jika pelanggan pendidikan mengalami masalah, tentunya pihak internal (warga sekolah) akan cepat tanggap mengatasi masalah tersebut.
- 5) Citra positif sekolah sebagai produk-produk fisik (*tangible*) sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan selain memberikan pelayanan pendidikan yang mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan adalah pemberian informasi yang akurat dan tidak palsu terhadap sasaran humas. Selain memberikan sasaran yang akurat, produk fisik juga ikut mendukung dalam meningkatkan citra positif sekolah seperti sarana dan prasarana.

Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan

Faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif di SMPN 1 Bantan yaitu hambatan dalam memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan kegiatan sekolah di SMPN 1 Bantan, minimnya tingkat kesadaran baik pihak internal dan eksternal dalam rangka menyukseskan program kegiatan sekolah.

Faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan yaitu adanya koordinasi dan komunikasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik antara pihak sekolah serta adanya keterlibatan secara langsung sasaran humas dan program yang dibuat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa hal yang dapat disampaikan peneliti sebagai saran terhadap Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah di SMPN 1 Bantan, yaitu:

1. Humas diharapkan dapat bekerja lebih aktif lagi dan sering melaksanakan pemantauan terhadap kegiatan yang ada di sekolah secara rutin dan mengadakan pertemuan rutin dengan orang tua peserta didik, masyarakat maupun pihak sekolah.
2. Humas diharapkan menjadi jembatan yang baik antara pihak sekolah dan orang tua peserta didik, masyarakat sehingga terhindar dari kesalahpahaman.
3. Humas diharapkan dapat bekerjasama dengan baik dengan pihak sekolah, guru, orang tua peserta didik dan masyarakat sebagai penunjang meningkatkan citra positif sekolah.

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahmat. *Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Mengelola Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Mutu Sosial*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.

Alivermana, Wiguna. "Peran Humas Dalam Membangun Citra SMK Negeri 3 Sampit." *Jurnal Paedagogie* 6, no. 2 (2018): 88.

Amalia, Viki. "Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Public Trust di Perguruan TinggiI (Studi Kasus Di Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo)." *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2020): 13–23.

Dakir. *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan Di Era Global*. Yogyakarta: K- Media, 2018.

Dkk, Iwan Aprianto. *Manajemen Public Relation Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*. Semarang: LakeIsha, 2021.

Edi Santoso & Setiansah. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Eferi. "Manajemen Bidang Hubungan Masyarakat Untuk Meningkatkan Citra Sma." *Manajer Pendidikan* 9, no. 6 (2015): 786–793.

Faisal. "Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah." *STAI Lukman Al-Hakim VIII, No., no. 2502–4035* (2019): 113.

Farida Nugrahani. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cokro Books, 2014.

Habibah, Siti, and Kartib Bayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang." *JIMM UNIKOM: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM* 02, no. 01 (2017): 63–71.

Hardani Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020.

Hartono. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tentang Standar Nasional Pendidikan.” In Standar Nasional Pendidikan, 1–49, 2021. [https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Salinan PP Nomor 57 Tahun 2021.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Salinan_PP_Nomor_57_Tahun_2021.pdf).

Juhji, Febrianty, Nurhana Marantika, Rendra Gumilar, Lisa Palindih, Apud, Hastuti Marlina, Abdul Kholik, Opan Arifudin. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020.

Mardawani. *Praktis Peneliian Kualitatift Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Maskur. *Manajemen Humas Dan Pendidikan Islam Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deep Publish, 2018.

Mukarom, Zainal. *Manajemen Publik Relation Pendidikan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Muslimin. *Hubungan Masyarakat Dan Konsep Keperibadian*. Malang: UMM Press, 2005.

Neni Hasanuidah. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.

Nina Nurdiana. “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan.” *ComTech* Vol. 5 No (2014): 114.

Nurcholis. “Pendidikan Dalam Upaya Memajukan Teknologi.” *Kependidikan* 1 No 1 Nov (2013): 27.

Pratiwi, Nuning Indah. “Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi Dalam Teknologi Komunikasi Ilmiah Dinmika Sosial” 1, Nomor 2, no. ISSN: 2581-2424, (2017): 11.

Purnomo, Sutirmo. “Pengembangan Sasaran, Visi Dan Misi Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan.” *Kependidikan* 03, No. 2 (2015): 56–57.

Rahmat, Abdul. *Manajemen Humas Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi, 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rosdy Ruslan. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.

Rumanti, Maria Assumpta. *Dasar-Dasar Public Relation Teori Dan Praktik*. Jakarta: Grasindo, 2012.

Saipul Annur & Ulia Audina. "Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya Di Madrasah Aliyah 1 Palembang." *Nuansa* Vol. XII, (2019): 264.

Suryanto, Syaiffudin &. *Public Relation*. Yogyakarta: Andi, 2016.

Tendean S. Cristian. "Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado." *Acta Diurna* II, no. 4 (2013): 1–16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2614/2157>.

Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.

Umar Shidiq Dan Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponegoro: CV Nata Karya, 2019.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, n.d.

"Tesis Agus Suyanto Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Tahun 2016 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Universitas Islam Malang." (n.d.).

Tesis Ary Setyawan Program Magister Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Islam Negeri Ponogoro, Tahun 2020 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangu Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu Nur Rohman Slogohimo Wonogiri., n.d.

Tesis Harun Abdul Rahman Program Magister Konsentrasi Pendidikan Islam, Tahun 2015 Dengan Judul Manajmen Humas Dalam Mengembangkan Partisipasi Masyarakat Madrasah Ibtidaiyah Taufiqiyah Semarang, n.d.

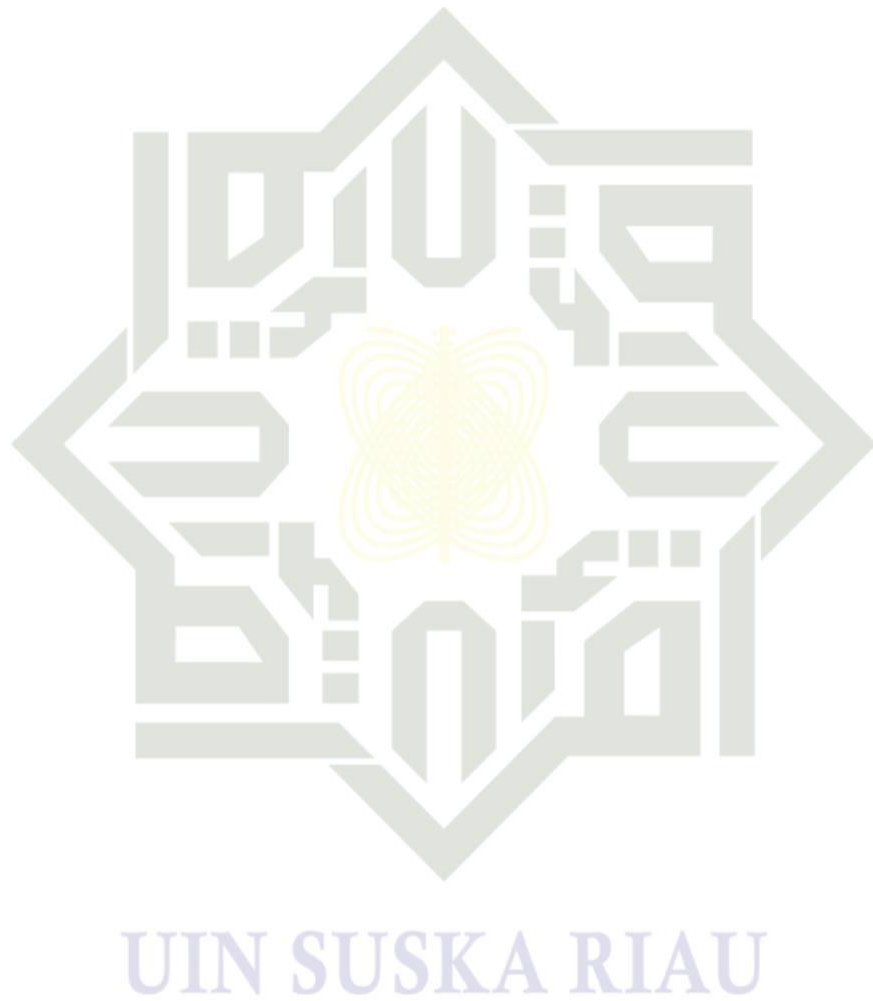
Tesis Parhan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Dengan Tahun 2017 Judul

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manajemen Humas Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan, n.d.

Tesis Rosalina Nuriza Andi Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Negeri Malang, Tahun 2018 Dengan Judul Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Menarik Minat Masyarakat Di SMK Negeri 2 Ponogoro, n.d.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Meranda Izatri adalah nama peneliti. Lahir di Selatbaru, tanggal 22 Mei 1998. Anak Pertama dari 1 bersaudara, dari pasangan Bapak Zulhatri dan Ibu Zaleha.

Peneliti menyelesaikan pendidikan SD pada tahun 2010, tepatnya di SDN 01 Selatbaru. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bantan.

Dan menyelesaikan pendidikan SMPN pada tahun 2013. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan SMA, tepatnya di SMA Negeri 1 Bantan dan peneliti menyelesaikan pendidikan SMA pada tahun 2016.

Setelah lulus SMA pada tahun 2016, peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Bengkalis, Jurusan Tarbiyah dan Keguruan, Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Dan peneliti menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2020. Kemudian melanjutkan pendidikan S2 di Uin Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) pada tahun 2020. Peneliti juga telah menyelesaikan ujian munaqasah, yaitu salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 2 (S2).

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 1

Pedoman wawancara I Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman wawancara
1.	Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?
2.	Dalam hal apa ibu selaku kepala sekolah mempunyai wewenang terkait pelaksanaan humas?
3.	Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas di SMPN 1 Bantan?
4.	Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1 Bantan?
5.	Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?
6.	Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?
7.	Siapakah yang menjadi sasaran humas?
8.	Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?
9.	Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?
10.	Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?
11.	Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
12.	Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
13.	Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
14.	Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
15.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukseskan sekolah?
16.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?
17.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?
18.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
19.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
20.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaean humas?
21.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?
22.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
23.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
24.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

25.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
26.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?
27.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
28.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tua atau masyarakat?
29.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang diberikan menggunakan apa?
30.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
31.	Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
32.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
33.	Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?
34.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
35.	Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
36.	Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
37.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
38.	Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
39.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
39.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
40.	Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?
41.	Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
42.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara II Wakil Kepala Sekolah SMPN 1Bantan

No.	Pedoman wawancara
1.	Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?
2.	Dalam hal apa ibu selaku wakil kurikulum mempunyai wewenang terkait pelaksanaan humas?
3.	Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas di SMPN 1 Bantan?
4.	Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1 Bantan?
5.	Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?
6.	Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7.	Siapakah yang menjadi sasaran humas?
8.	Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?
9.	Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?
10.	Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?
11.	Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
12.	Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
13.	Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
14.	Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
15.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukseskan sekolah?
16.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?
17.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?
18.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
19.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
20.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?
21.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
22.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
23.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
24.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
25.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?
26.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
27.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tua atau masyarakat?
28.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang diberikan menggunakan apa?
29.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
30.	Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
31.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
32.	Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?
33.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	masyarakat?
34.	Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
35.	Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
36.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
36.	Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
37.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
38.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
39.	Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?
40.	Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan
41.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara III Waka Humas SMPN 1Bantan

No.	Pedoman wawancara
1.	Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?
2.	Dalam hal apa ibu selaku waka humas mempunyai wewenang terkait pelaksanaan humas?
3.	Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas di SMPN 1 Bantan?
4.	Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1 Bantan?
5.	Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?
6.	Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?
7.	Siapa yang menjadi sasaran humas?
8.	Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?
9.	Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?
10.	Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?
11.	Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
12.	Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
13.	Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
14.	Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

15.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukseskan sekolah?
16.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?
17.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?
18.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
19.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
20.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?
21.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?
22.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
23.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
24.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
25.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
26.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?
27.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
28.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tua atau masyarakat?
29.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang diberikan menggunakan apa?
30.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
31.	Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut
32.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
33.	Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?
34.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
35.	Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
36.	Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
37.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
38.	Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
39.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
40.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
41.	Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

42.	Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan
43.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara IV Guru SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman wawancara
1.	Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1 Bantan?
2.	Apakah harapan ibu dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?
3.	Menurut ibu bagaimana kreadibilitas yang harus dimiliki pengurus humas?
4.	Siapakah yang menjadi sasaran pihak humas?
5.	Wujud kegiatan apa sajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?
6.	Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra positif perlu dilakukan?
7.	Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?
8.	Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
9.	Apa sajakah faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
10.	Apa saja faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
11.	Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
12.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?
13.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
14.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
15.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
16.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
17.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?
18.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
19.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	sasaran humas?
20.	Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
21.	Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
22.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
23.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
24.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?
25.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
26.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?
27.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibagikan menggunakan apa?
28.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
29.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
30.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
31.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
32.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
33.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
34.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
35.	Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
36.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
37.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
38.	Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?
39.	Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan
40.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekoah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara V Wali Murid SMPN 1Bantan

No.	Pedoman Wawancara
1.	Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
2.	Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
3.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?
4.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
5.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
6.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
7.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
8.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaean humas?
9.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
10.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
11.	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
12.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
13.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
14.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?
15.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
16.	Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?
17.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibseikan menggunakan apa?
18.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
19.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
20.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
21.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
22.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
23.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
24.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
25.	Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
26.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
27.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
28.	Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
29.	Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
30.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara VI Korwil Bantan

No.	Pedoman Wawancara
1.	Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
2.	Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
3.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukkseskan lembaga pendidikan?
4.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
5.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
6.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaean humas?
7.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
8.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
9.	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
10.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
11.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
12.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?
13.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
14.	Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?
15.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibseikan menggunakan apa?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

16.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
17.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
18.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
19.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
20.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
21.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
22.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
23.	Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
24.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
25.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
26.	Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
27.	Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
28.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara VII RW sekitar SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman Wawancara
1.	Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
2.	Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
3.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?
4.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
5.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
6.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
7.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
8.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
10.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
11.	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
12.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
13.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
14.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?
15.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
16.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?
17.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibagikan menggunakan apa?
18.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
19.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
20.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
21.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
22.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
23.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
24.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
25.	Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
26.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
27.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
28.	Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
29.	Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
30.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara VIII RT sekitar SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman Wawancara
1.	Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
2.	Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
3.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?
4.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
5.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
6.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
7.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
8.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaean humas?
9.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
10.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
11.	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
12.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
13.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
14.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?
15.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
16.	Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?
17.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibseikan menggunakan apa?
18.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
19.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
20.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
21.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
22.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
23.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
24.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

	internal?
25.	Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
26.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
27.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
28.	Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
29.	Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
30.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

Pedoman wawancara IX Masyarakat sekitar SMPN 1 Bantan

No.	Pedoman Wawancara
1.	Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?
2.	Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?
3.	Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?
4.	Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?
5.	Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?
6.	Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?
7.	Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
8.	Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?
9.	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
10.	Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?
11.	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
12.	Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?
13.	Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?
14.	Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?
15.	Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?
16.	Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17.	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibagikan menggunakan apa?
18.	Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
19.	Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
20.	Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?
21.	Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?
22.	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?
23.	Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?
24.	Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?
25.	Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?
26.	Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?
27.	Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
28.	Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?
29.	Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?
30.	Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?

LAMPIRAN 2

Ternskip Hasil Wawancara I Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

Nama informan : Ir. Sulastri
 Jabatan : Kepala Sekolah
 Hari/Tanggal : Jumat, 03 Juni 2022
 Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Baris	Hasil wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?</i>
3	Kepala Sekolah
4	Humas inikan kegiatan memberikan informasi kepihak luar dan Yang
5	melatar belakang dibentuknya humas sekolah tentunya humas tidak
6	dapat berdiri sendiri. Ada guru, orang tua dan masyarakat. Fungsi humas
7	di sekolah ini untuk menghubungkan antara sekolah dengan masyarakat,
8	agar informasi mudah tersampaikan. Itu merupakan peran humas. Kalau
9	kita disinikan humas seperti tujuan awal tadi menghubungkan antara
10	sekolah dan masyarakat.
11	Meranda Izatri
12	<i>Dalam hal apa ibu selaku kepala sekolah mempunyai wewenang terkait</i>
13	<i>pelaksanaan humas?</i>
14	Kepala sekolah
15	Wewenang disini misalnya berhubungan dengan masyarakat termasuk
16	disini membimbing anak-anak, memberikan informasi yang perlu
17	disampaikan biasanya dilakukan oleh pihak humas. Kalau di bidang
18	kurikulum udah ada bagiannya sendiri.
19	Meranda Izatri
20	<i>Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas</i>
21	<i>di SMPN 1 Bantan?</i>
22	Kepala Sekolah
23	Memantau kegiatannya kita bisa melihat dari peduli tidaknya masyaraka
24	dengan sekolah, kalau masyarakatnya peduli berarti informasi
25	tersampaikan, dan kalau masyaraat tidak peduli mereka tidak tahu apa
26	yang ada dalam sekolah ini. Ikut serta melalui komite sekolah. Bukan
27	masyarakat sekitar sekolah saja, seluruh wilayah dimana ada sistem
28	zonasi untuk SMPN 1 Bantan ini wilayah zonasi nya meliputi Selat
29	Baru, Berancah dan Resam Lapis. Jadi infromasi itu akan tersampaikan
30	ke wilayah tersebut.
31	Meranda Izatri
32	<i>Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1</i>
33	<i>Bantan?</i>
34	Kepala Sekolah
35	Untuk saat ini berjalan normal saja, lancar saja. Karena program yang
36	ada dapat dilaksanakan dengan baik. Selain untuk masyarakat juga untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didalam sendiri. Misalnya ada orang tua dari peserta didik yang sakit tu, itu kan humas yang langsung mengkoordinir, yang mau kita kunjungi, lihat dan segala macanya, itu hubungan antra guru dan masyarakat.

Meranda Izatri

Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di sekolah?

Kepala Sekolah

Dengan dibentuknya humas di sekolah tentunya informasi mengenai seuruh kegiatan yang ada dalam sekolah tersampaikan baik kepada peserta didik, masyarakat, wali murid.

Meranda Izatri

Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?

Kepala Sekolah

Jadi kreadibilitas yang harus dimiliki humas tentunya humas harus pandai dalam berkomunikasi dan berwawasan luas.

Meranda Izatri

Siapakah yang menjadi sasaran humas?

Kepala Sekolah

Kalau di dalam itu seperti guru karyawan, peserta didik dan kalau diluar itu wali murid, masyarakat.

Meranda Izatri

Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?

Kepala Sekolah

Wujud kegiatannya itu seperti kegiatan gotong royong, sekolah kita kan sekolah adiwiyata, jadi peran humas ini membantu mempersiapkan kegiatan adiwiyata kegiatan tersebut dibantu oleh masyarakat sekitar sekolah dan orang tua wali. Jadi melalui humas lah informasi tersampaikan.

Meranda Izatri

Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?

Kepala Sekolah

Perlu..sangat penting karena itu mencerminkan sekoah ini bisa bekerjasama dengan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan.

Meranda Izatri

Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?

Kepala Sekolah

Kalau untuk kemasyarakatnya misalnya kegiatan dari siswa sendiri misalnya kegiatan ramadhan, itukan akan menimbulkan citra positif kepada masyarakat bahwa SMPN 1 Bantan ini walaupun sekolah umum agamanya tetap oke, kegiatan bakti lingkungan yang dilaksanakan itu membersihkan tepi-tepi jalan itu nantinya akan meningkatkan citra positif. Kemudian kalau diadiwiyatanya kita biasanya ada penanaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pohon untuk penghijauan. Ini merupakan citra positif bahwa kita peduli terhadap lingkung. Cuma untuk 2 tahun ini tidak terlalu banyak kegiatan karena covid.

Meranda Izatri

Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?

Kepala Sekolah

Untuk saat ini peran humas dalam meningkatkan citra positif sudah berjalan dengan lancar dimana sekolah selalu mengikut sertakan masyarakat dalam kegiatan sekolah.

Meranda Izatri

Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Kepala Sekolah

Faktor pendukungnya tentu saja penyebaran informasi melalui web sekolah, di dalam web tersebut terdapat berbagai informasi tentang SMPN 1 Bantan meliputi kegiatan sekolah, visi, misi. Jadi melalui web ini orang akan tau seluruh kegiatan sekolah.

Meranda Izatri

Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Kepala Sekolah

Faktor penghambat yang dari dalamnya sendiri, siswa itu tidak, tidak semua siswa peduli akan hal itu, sama saja ada masyarakat yang peduli dan ada yang tidak peduli. Ada yang peka dan ada yang tidak. Misalnya siswa-siswa kita yang dari liung orang tuanya kurang peduli, anaknya juga tak peduli. Jadi ini yang bisa dikatakan faktor penghambat. Sebenarnya penghambat ini tidak menurunkan semangat kita dalam meningkatkan citra. Bisa dikatakan penghambat ini merupakan sebuah tantangan. Bagaimana kita mengajak anak-anak tersebut peduli terhadap kegiatan sekolah, semangat sekolah dll.

Meranda Izatri

Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Kepala Sekolah

Mengajak anak-anak berserta orang tua tentunya mereka mau bukti dari sekolah kita ini, mislanya kalau sekolah rajin itu apa sih buktinya.

Meranda Izatri

Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyelesaikan sekolah?

Kepala Sekolah

Tentunya kerjasama yang membangun baik itu membangun pihak sekolah guna menciptakan citra positif, dan masyarakat, peserta didik, wali murid ikut meraskanlah pelayanan yang baik dan tepat dari sekolah kita.

Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

129	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
130	
131	Kepala Sekolah
132	Ada lh kalau saran... kalau kritik juga ada ya...kalau kritik itu
133	membangun kita terima, kalau kritik tersebut tidak membangun maka
134	kita melalui pihak humas akan memberikan pengertian lah kepada
135	masyarakat tersebut.
136	Meranda Izatri
137	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?</i>
138	Kepala Sekolah
139	Kritik yang baik tentu akan kita terima dengan perubahan-perubahan.
140	Kalau kritik tak itu sebagai catatan-catatan kita.
141	Meranda Izatri
142	<i>Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau</i>
143	<i>eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?</i>
144	Kepala Sekolah
145	Kalau untuk saat hari ini beda pendapat ada, tapi kalau sampai terjadi
146	selisih paham yang besar itu belum ada. kita nantinya akan mencari
147	solusi. Alhamdulillah untuk pihak eksternal sampai hari ini belum
148	ada.kalaupun ada, dulu kan masyarakat tidak semanya menerima ...dulu
149	setiap pagikan ada kebersihan lingkungan dari jam 7-8 setiap kelas akan
150	membersihkan lingkungan sesuai dengan sistem zonasinya. Jadi untu
151	memantau ini pastikan ada mikrofon yang berbunyi. Mungkin kalau bagi
152	orang tua mikrofon itu mengganggu bisa dikatakan orang tua tidak setuju.
153	Namun kalau orang tua setuju bahwa kegiatan tersebut adalah
154	pembelajaran untuk anak.
155	Meranda Izatri
156	<i>Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi?</i>
157	Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik
158	internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?
159	Kepala Sekolah
160	Kalau terjadi konflik pun hanya beda pendapat sih...kita terima
161	pendapat tersebut baik pendapat dari internal sendiri ataupun pihak
162	eksternal....hubungan ya tetap baik karna kan sekolah juga
163	membutuhkan dukungan masyarakat dan masyarakat juga membutuhkan
164	pelayanan yang baik dari kita.
165	Meranda Izatri
166	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaean humas?</i>
167	Kepala Sekolah
168	Yang pertama tadi program sekolah, informasi siswa baru, informasi
169	dari masyarakat ke sekolah juga misalnya usulan dari masyarakat
170	melalui humas juga.
171	Meranda Izatri
172	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?</i>
173	Kepala Sekolah
174	Untuk sampai hari ini baik, tapi tidak semua juga...kan humas di SMPN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1 ni kan tidak seperti humas yang di sekolah lai misalnya SMA.

Meranda Izatri

Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?

Kepala Sekolah

Kalau hari ini banyak media seperti whatsapp, yang jelas media elektronik, selain dari surat yaa, brosur, baleho, dan spanduk.

Meranda Izatri

Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?

Kepala Sekolah

Ada ada beberapa anak tidak mempunyai hp android, tapi kita minta bantuan kepada temannya untuk menyampaikan informasi dari sekolah.

Meranda Izatri

Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?

Kepala Sekolah

Kalau humas sekolah tetap mendukung program sekolah, karena kaau tidak didukung humas tidak akan berjalan dengan lancar. Humas dengan osis tu bekerja sama.

Meranda Izatri

Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?

Kepala Sekolah

Seperti penanaman pohon untuk penghijauan, pembersihan lingkungan sekolah sesuai zonasi, sayafari ramadhan program 3 s (senyum, sapa, salam) Cuma karena covid kita sudah lama tidak menjalankan program tersebut banyak lagi sih.

Meranda Izatri

Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?

Kepala Sekolah

Didukunglah....sebelum covid kita ada program kebersihan lingkungan, mungut sampah yang dilakukan oleh semua siswa. Dan sekarang sekolah sudah dikelilingi oleh pagar..semua program itu semua bekerja sama dengan masyarakat. Yang mendukungnya tu seperti siswa ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Meranda Izatri

Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?

Kepala Sekolah

Insyaallah program itu diidukung....terkadang hanya segelintir siswa yang tidak mendukung bisa dilihat dari mereka tidak peka terhadap program sekolah.

Meranda Izatri

Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tua atau masyarakat?

Kepala Sekolah

Media elektronik seperti whatsapp, webb sekolah, kita juga ada youtub, spanduk, baleho, surat juga kita masih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

221	Meranda Izatri
222	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang</i>
223	<i>diberikan menggunakan apa?</i>
224	Kepala Sekolah
225	Selain menggunakan media biasanya informasi disampaikan dari mulut
226	ke mulut atau secara langsung.
227	Meranda Izatri
228	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
229	Kepala Sekolah
230	Ya masalah data, ada juga orang tua yang tidak peka..ya mungkin
231	tingkat kesadarannya lah ya.
232	Meranda Izatri
233	<i>Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?</i>
234	Kepala Sekolah
235	Yaa kita tetap memberikan informasi dari mulut ke mulut lah agar
236	informasi tersebut tetap tersampaikan.
237	Meranda Izatri
238	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya</i>
239	<i>harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1</i>
240	<i>Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan</i>
241	<i>terpercaya kepada masyarakat?</i>
242	Kepala Sekolah
243	Kalau memberikan pelayanan sudah. Tergantung penilaian masyarakat
244	lagi.
245	Meranda Izatri
246	<i>Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?</i>
247	Kepala Sekolah
248	Paling tidak kita sudah menyediakan semua fasilitas, sarana prasarana
249	yang mereka butuhkan masih bisa kitacukupi misalnya buku untuk
250	kebutuhan siswa. untuk buku semua sudah lengkap.
251	Meranda Izatri
252	<i>Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada</i>
253	<i>masyarakat?</i>
254	Kepala Sekolah
255	Ada walaupun tidak terlalu menghambatlah.
256	Meranda Izatri
257	<i>Bagaimana mengatasi kendala tersebut?</i>
258	Kepala Sekolah
259	Kita tetap terus memantau apa saja yang lagi dibutuhkan peserta didik
260	ya kalau di sekolah kalau di masyarakat kita juga tetap memberikan
261	pelayanan yang diharapkan masyarakat.
262	Meranda Izatri
263	<i>Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>
264	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta</i>
265	<i>didik dan masyarakat?</i>
266	Kepala Sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

267	Semua membantu..kan tidak hanya guru, TU, sampai mungkin siswa
268	sendiri.. nantikan dia bercerita sama temennya sekolah itu bagaimana.
269	Meranda Izatri
270	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
271	<i>internal?</i>
272	Kepala Sekolah
273	Biasanya digrup WA tu kita sudah memberikan informasi terlebih
274	dahulu sih kepada teman-teman. Jadi kalau ada kesalahan dalam
275	pelayanan nanti kita wa grup terlebih dahulu dan kapan akan
276	merembukkan masalah tersebut.
277	Meranda Izatri
278	<i>Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan</i>
279	<i>meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
280	Kepala Sekolah
281	Tentunya dengan buktilah.. misalnya mengikut sertakan anak pada acara
282	tertentu..seperti safari ramadhan, ada ceramah, ngajinya. Walaupun
283	sekolah umumkan sama dengan sekolah madrasah, kita juga ada
284	agamanya...Cuma kualitasnya bedalah karenakan mereka disana dtuntut
285	pelajaran agamanya banyak..tapikan kita tidak lupa juga dengan
286	keagamaan.
287	Meranda Izatri
289	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali</i>
290	<i>yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
291	Kepala Sekolah
292	Yang dilakukan kami sebagai kepala sekolah beserta guru-guru yang ada
293	di SMPN 1 adalah terus memberikan bukti-bukti tentunya bahwa SMPN
294	1 Bantan juga mempunyai kualitas lo, anak-anaknya juga banyak yang
295	berprestasi seperti itu. Tidak hanya itu sarana dan prasarana, buku semua
296	sudah tercukupi.
297	Meranda Izatri
298	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan</i>
299	<i>kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
300	Kepala Sekolah
301	Tentunya jika ada barang seperti bangku rusak atau apalah kami
301	langsung turun tangan, ,biasanya wali kelas langsung membicaakan
303	tersebut dengan seksi sarana dan prasarana.
304	Meranda Izatri
305	<i>Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?</i>
306	Kepala Sekolah
307	Tentunya kami beserta pihak humas akan memberikan pelayanan yang
308	terbaik lah terhadap masyarakat yang terutama pelayanan terhadap siswa
309	kita apa yang mereka butuhkan kita langsung cepat tanggap.
310	Meranda Izatri
311	<i>Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung</i>
312	<i>terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
313	Kepala Sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

314	Tentunya pemberian informasi yang ada pada lembaga pendidikan
315	kemasyarakatan, wali murid, peserta didik. Informasi yang diberikan ini
316	tidak merupakan informasi palsu.
317	Meranda Izatri
318	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif</i>
319	<i>sekolah di SMPN 1 Bantan?</i>
320	Kepala Sekolah
321	Tentu saja produk fisik akan membangun citra sekolah kami juga.

Taranskrip Hasil Wawancara II Wakil Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

Nama informan : Sri Rahayu, S.Pd
 Jabatan : Wakil Kepala Sekolah
 Hari/Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
 Tempat : Ruang TU

Baris	Hasil Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?</i>
3	Wakil Kepala sekolah
4	Yang melatarbelakangi dibentuknya humas ya karena dengan adanya
5	humas informasi itu mudah tersampaikan baik untuk pihak internal
6	maupun eksternal contohnya masyarakat dll.
7	Meranda Izatri
8	<i>Dalam hal apa ibu selaku waka kurikulum mempunyai wewenang terkait</i>
9	<i>pelaksanaan humas?</i>
10	Wakil Kepala Sekolah
11	Kalau saya sih selaku kepala sekolah hanya membantu mengontrol serta
12	mengawasi saja, kalau untuk pelaksanaan humas. Yang mempunyai
13	wewenang penuh itu kan ibuk sulastris belai selaku kepala sekolah di sini.
14	Meranda Izatri
15	<i>Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas</i>
16	<i>di SMPN 1 Bantan?</i>
17	Wakil Kepala Sekolah
18	Ya kalau saya di sini hanya membantu ibu sulatri kalau lagi keluar kota
19	atau sedang melaksanakan pelatihan saya selaku wakil tetap memantau
20	kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sekolah.
21	Meranda Izatri
22	<i>Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1</i>
23	<i>Bantan?</i>
24	Wakil kepala Sekolah
25	Humas di sekolah kita ini ada, cumin untuk saat ini karena sekolah kita ini
26	rombelnya sedikit kan humas itu tidak merupakan suatu pekerjaan
27	khusus, Cuma tetap ada dan gerakannya tu lebih banyak kesosial
28	misalnya ada siswa, guru yang kena musibah atau mengadakan hajatan,
29	paling tidak humas ini dia mencari informasi bagaimana informasinya
30	kappa, terjadinya kapan...memberikan informasi ke sekolah...tindak
31	anjut dari sekolah apa itulah humas kita ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meranda Izatri

Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1 Bantan?

Wakil Kepala Sekolah

Harapan ibuk sebagai wakil lah yyaa.. humasni harus luas lagi..cangkupannya harus luas lagi, semestinya dari kegiatan sekolah seperti mensosialisasikan program sekolah ke sekolah lain kemudian menyampaikan informasi sekolah kitani kepihak-pihak lain merupakan kegiatan humas.gimana yaa sebetulnya ada humas ni Cuma cangkupannya aja yaaa..biasanya humas ini selalu keja sama dengan sekolah ini dengan sekolah lain, humas bekerja sama dengan osis,,Cuma gerakannya yang lebih Nampak osisnya humasnya mendukung....mungkin karena kerjasamakerja sama humasnya tidak menonjol..tapi humas tu tetap ada, SK nya juga ada.

Meranda Izatri

Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?

Wakil Kepala Sekolah

Apayaa...mungkin harus memiliki wawasan yang luas tentunya dan pandai berkomunikasi tentunya.

Meranda Izatri

Siapakah yang menjadi sasaran humas?

Wakil Kepala Sekolah

Karena kita dekat dengan masyarakat tentunya masyarakatlah ya, peserta didik,wali murid, pihak internal seperti guru dan instansi lainnya. Penyampaian informasi kepada wali murid yaitu pada saat pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB),rapat-rapat seperti itu sih.

Meranda Izatri

Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?

Wakil Kepala Sekolah

Ya perlulah melalui kerjasama lah ya dengan orang tua, barangkali masyarakat. Kemudian ini instansi yang seperti dinas pendidikan, korwil humas harus bertindak semestinya.

Meranda Izatri

Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?

Wakil Kepala Sekolah

Ya kalau dulu sih sebelum covid ada itu acara atau kegiatan penghijauan yang dilakukan sekolah kita, di pantai selat baru dan pantai jangkang. Karena covid ini lah kegiatan tersebut tertunda. Ada juga itu pas bulan ramadhan safari ramadhan yaa. Pembersihan lingkungan sekitar sekolah.. yak arena covid ini semua kegiatan tak bisa dilaksanakan.

Meranda Izatri

Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

78	Wakil Kepala Sekolah
79	Sangat berperanlah semestinya, menurut ibu humas ni ujung tombaknya
80	lo yaa..sekolah ini dikenal orang karena humas, tapi kenyataanya di
81	sekolah kita ini humas tu bekerja sama. Kebanyakan dengan osis..humas
82	tu nempel aja. Tapi ada.
83	Meranda Izatri
84	<i>Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam</i>
85	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
86	Wakil Kepala Sekolah
87	Kalau penghambat tak ada sih yaa.. Cuma mungkin penghambat ini
88	menurt ibu, kalau informasi itu sampai pasti humasnya berhasil.
89	Barangkali kesibukan dari humas itu sendiri, kemudian tanggungjawab
90	yang banyak barangkali tidak maksimal mungkin dalam
91	menginformasikan program sekolah, kegiatan sekolah, stratgi
92	sekolahkah. Ada tapi kurang maksimal, mungkin lebih dioptimalkan lagi.
93	Meranda Izatri
94	<i>Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra</i>
95	<i>positif sekolah?</i>
96	Wakil Kepala Sekolah
97	Kalau untuk faktor penghambat sih tidak terlalu lah yaa...mungkin
98	kurang nya kesadaran aja untuk mengikuti program kegiatan yang
99	dilakukan sekolah, ada tu anak murid kita yang kurang peka, ada juga
100	orang tua yang kurang peka.
101	Meranda Izatri
102	<i>Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
103	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
104	Wakil Kepala sekolah
105	Memberi dukungan memotivasi kemudian ikut membantu kerjasama,
106	jadi sama-sama lah, humas programnya apa yaaa supaya tercapai ya kita
107	bantu.
108	Meranda Izatri
109	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan</i>
110	<i>bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukseskan sekolah?</i>
111	Wakil Kepala Sekolah
112	Kerjasama yang membangun seperti adanya hubungan timbal balik
113	antara sekolah dan pihak luarlah yaa...pokoknya mereka merasakanlah
114	pelayanan yang baik di SMPN ni.
115	Meranda Izatri
116	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
117	<i>mayarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
118	Wakil Kepala Sekolah
119	Kalau kritik sih semacam tidak ada yaa.. mungkin bisa dikatakan
120	saranlah.. saran yang membangun untuk lebih baik.
121	Meranda Izatri
122	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?</i>
123	Wakil Kepala Sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169

Cara mengelola kritik dan saran yang kita lakukan selama di sekolah ya tentunya menerima saran dari masyarakat dengan baik. Saran dan kritik itu kita anggap sebagai apa yaa pembangun atau masukanlah supaya sekolah kita itu lebih baik lagi. Seperti itu sih.

Meranda Izatri

Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?

Wakil Kepala Sekolah

Sebenarnya tak ada, kalau beda pendapat adalah barangkali piket misalnya ada yang maunya pagi atak tidak ada jam ngajar, ada juga yang masuk pagi saya piketlah. Eksternal tidak ada.

Meranda Izatri

Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?

Wakil Kepala Sekolah

Konflik tidak adalah yaa...beda pendapat ajalah yaaa, biasa itu antara pihak internal sesame pihak internal. Dan untuk konflik dari pihak luar juga ga ada sih..masukan sih yang ada itu aja.

Meranda Izatri

Informasi apasajakah yang disampaikan pihak humas kepada sasaran huma?

Wakil Kepala sekolah

Kalau informasi ya kegiatan-kegiatan sekolah, rapat-rapat komite, kita ikut sertakanlah orang tua dalam kegiatan kita.

Meranda Izatri

Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?

Wakil Kepala sekolah

Ya tentu saja pihak humas disini akan menyampaikan informasi sebaik mungkin. Informasi tepercaya ya tentunya.

Meranda Izatri

Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau media sekarang banyak sih seperti whatsapp, jadi nanti kalau ada informasi biasanya ibuk sulastri menginformasikan ke grup dulu, lalu kemudian kami akan menginformasikan ke grup kelas. Ada juga melalui surat, baleho, spanduk sepertiitulah.

Meranda Izatri

Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?

Wakil Kepala Sekolah

Jadi jika ada masalah atau informasi yang tidak tersampaikan biasanya kami selaku guru akan menginformasikan kepada temannya untuk menyapikan informasi yang diberikan sekolah kepada orang tua. banyak tu anak seperti daerah liung tu masih belum mempunyai hp.

Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215

Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?

Wakil Kepala Sekolah

Humas sangat mendukung tentunya program yang dilaksanakan sekolah, kita ketahui tanpa adanya humas ini kan. Nantinya pihak luar tidak mengetahui apa kegiatan yang dibuat sekolah.

Meranda Izatri

Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?

Wakil Kepala Sekolah

Apa yaa seperti pentas seni, pawai, rapat-rapat komite itu biasanya seperti itulah.

Meranda Izatri

Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau untuk program kegiatan tentunya didukunglah yaa...selama ini semua wali murid mendukung kegiatan yang kita laksanakan. Kalau ada kritik biasanya kita sekolah mencari jalan keluar untuk memperbaiki kegiatan atau program yang telah kita buat.

Meranda Izatri

Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?

Wakil Kepala sekolah

Tidak ada sih orang tua yang tidak mendukung program sekolah selama ini. selama saya menjabat ini orang tua pastinya ikut mendukung dan ada juga yang ikut serta dalam kegiatan sekolah.. ya tidak semuanya lah tapi ada.

Meranda Izatri

Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada orang tua atau masyarakat?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau sekrangkan zaman sudah canggih, untuk memberikan informasi biasanya melalui grup wa, surat tetap kami pakai juga. Takutnya kan tidak semua orang tua mempunyai hp android. Dan tidak semua koneksi jaringan internetnya stabil.

Meranda Izatri

Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang diberikan menggunakan apa?

Wakil Kepala Sekolah

Selain menggunakan media elektronik yaa biasanya informasi dari mulut kemulut yaa... jadi orang tua dari anak a menyampaikan informasi ke orang tua anak b.. ya begitulah.

Meranda Izatri

Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau untuk kendala tadi yaa jaringan, tidak mempunyai hp dan kendala yang terakhi biasanya sudah di kasi informasi tapi tingkat kesadarannya berkurang.. itu yang menjadi kendala sih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meranda Izatri

Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?

Wakil Kepala Sekolah

Memberikan informasi bukan hanya menggunakan media elektronik saja, media surat sih yang penting.

Meranda Izatri

Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau untuk memberikan layanan pendidikan tentunya sudah yaa, layanan terbaik dan tepat bagi pelanggan pendidikan di sekitar sini. Tergantung masyarakatnya saja sih apakah layanan yang kami berikan sudah memenuhi kebutuhan mereka atau belum.

Meranda Izatri

Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?

Wakil Kepala Sekolah

Pelayanannya banyak sih mulai dari sarana prasarana, pokoknya kebutuhan pelanggan pendidikan sudah kami sediakan demi tercapainya tujuan dari pendidikan. Kita lihat sarana prasarananya juga sudah bagus sekarang. Pokoknya sudah semaksimal mungkin pelayanan yang kami berikan.

Meranda Izatri

Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Wakil Kepala Sekolah

Ya kalau kendala sih kurang. Mungkin ada masyarakat yang menerima dan ada juga masyarakat aaaa apa ya memberikan saran lah kalau pelayanannya harus begini begitu...ya kami sebagai sekolah menerima dengan senang hati.

Meranda Izatri

Bagaimana mengatasi kendala tersebut?

Wakil Kepala Sekolah

Ya kita memberikan bukti lah tentunya kan. Pasti masyarakat minta bukti juga. Kalau sekolah sudah memberikan layanan yang baik apa sih buktinya,, kita perlihatkan lah ini lo prestasi yang sudah diraih SMPN 1 Bantan. Kita perlihatkan kepada mereka saat acara-acara perpisahan biasanya.

Meranda Izatri

Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?

Wakil Kepala Sekolah

Ya tentu saja semua pihak ikut serta membantulah, bagaimanapun kan pelayanan inikan ditujukan ke publik dimana nanti kita akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan citra positif juga dari masyarakat.

Meranda Izatri

Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?

Wakil Kepala Sekolah

Jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan ya kita sekolah memperbaiki secara cepatlah yaa agar kesalahan tersebut tidak sampai berlarut-larut maslaahnya.

Meranda Izatri

Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?

Wakil Kepala Sekolah

Cara menghilangkan keraguan dari masyarakat yaa tentunya lakukan pendekatan-pendekatan anak-anak kita ni ikut terlibatlah di acara masyarakat yaa...misalnya penanaman pohon tadi penanaman pohon bakau.. jadi nanti dengan sendirinya masyarakat akan percaya ohhh bagus juga yaa SMPN 1 Bantan peka terhadap lingkungan sekitar. Pokonya perbaikan-perbaikan sarana prasarana tetap kita tingkatkan, kebersihan lingkungan gitu sih.

Meranda Izatri

Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?

Wakil Kepala Sekolah

Yang saya sudah katakana tadi yaaauntuk meyakinkan seseorang kita harus ada bukti nyatanya agar mereka percaya juga.

Meranda Izatri

Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?

Wakil Kepala Sekolah

Tentunya kita sebagai pihak internal akan cepat tanggaplah ya menangani hal tersebut.

Meranda Izatri

Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?

Wakil Kepala Sekolah

Kalau menurut ibu sih yaa, untuk mengatasi kesulitan pelanggan pendidikan tentunya humas sekolah ini langsung menghubungi atau langsung membicarakan apa saja kesulitan pelanggan pendidikan kepada kepala sekolah. Dan nantinya kami selaku guru beserta kepala sekolah mengadakan rapat untuk mengatasi kesulitan tersebut.

Meranda Izatri

Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?

Wakil Kepala Sekolah

Pemberian informasi lah ya tepatnya, bagaimana pun informasi mengenai kegiatan harus kita sampaikan kepada masyarakat atau wali murid ya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Ternskip Hasil Wawancara III Waka Humas SMPN 1 Bantan

Nama informan : Khuzaimah, A.Md
 Jabatan : Wakil Humas
 Hari/Tanggal : Selasa, 07 Juni 2022
 Tempat : Ruang TU

Baris	Hasil Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Apa yang melatarbelakangi dibentuknya humas sekolah?</i>
3	Waka Humas
4	Aa yang melatar belakanginya tentunya agar informasi mudah tersampaikan
5	ya kemasyarakat, wali murid, pihak luar lah ya...untuk pihak dalam sih
6	seperti guru dan stafnya.
7	Meranda Izatri
8	<i>Dalam hal apa ibu selaku waka humas mempunyai wewenang terkait</i>
9	<i>pelaksanaan humas?</i>
10	Waka Humas
11	Tentunya saya selaku ketua humas di sini yaa. Ikut melakukan
12	pemantauan jalannya humas, mengkoordinir kegiatan humas agar humas
13	kita ini tujuannya tercapailah. Informasinya tersampaikan kepada publik.
14	Meranda Izatri
15	<i>Bagaimana cara ibu melakukan pemantauan terhadap jalannya humas di</i>
16	<i>SMPN 1 Bantan?</i>
17	Waka Humas
18	Biasanya saya terjun langsung tu ikut melakukan pemantauan, humas
19	nikan ada anggotanya.. jadi untuk melakukan atau mengadakan kegiatan
20	biasanya kami rapat terlebih dahulu bagaimana kegiatannya, dilaksanakan
21	dimana begitulah.
22	Meranda Izatri
23	<i>Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1</i>
24	<i>Bantan?</i>
25	Waka Humas
26	Ya humas disini tu sudah berjalan dengan baik dan semestinya lah
27	yaa....walupun ada beberapa pihak yang kurang peka lah terhdapat
28	kegiatan yang sudah humas buat.. ya biasa lah tu kan setiap orang tingkat
29	kepekaanya beda-beda.
30	Meranda Izatri
31	<i>Apakah harapan ibu dengan dibentuknya kepengurusan humas di SMPN</i>
32	<i>1 Bantan?</i>

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Waka Humas

Ya harapan saya dengan dibentuna kepengurusan humas ni yaa supaya komunikasi yang dilakukan itu terjalin dengan baik antara sekolah dan masyarakat, sekolah dengan pihak internal, dan sebaliknya lah yaaa.

Meranda Izatri

Menurut ibu bagaimana kreadibiitas yang harus dimiliki pengurus humas?

Waka Humas

Yang harus dimiliki humas disini adalah kemampuan berkomunikasi ya tentunya nakk...dan berwawasan luas agar informasi yang disampaikan ni tadi akurat.

Meranda Izatri

Siapakah yang menjadi sasaran humas?

Waka Humas

Yang menjadi sasaran humas di SMPN 1 Bantan ya tentunya... ya seluruh warga sekolah seperti siswa, guru, karyawan dan masyarakat. Namun yang terutama adalah masyarakat luar, hal tersebut karena masyarakat luar merupakan sasaran humas.

Meranda Izatri

Wujud kegiatan apasajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?

Waka Humas

Ya mungkin gotong royongyaa yang kita laksanakan bersama orang tua dan masyarakat sekitar saat menuju perlombaan sekolah adiwiyata kemarin lah yaa. Wujud dalam menyampaikan informasi ya tentunya kepada walimurid saatpendaftaran siswa baru juga, rapat, seperti itulah yaa nak.

Meranda Izatri

Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra sekolah perlu dilakukan?

Waka Humas

Ya tentu perlulah dilakukan. Adanya kegiatan yang dilakukan oleh humas nikan yaa untuk meningkatkan citra sekolah. Meyakinkan pihak luar kalau sekolah kita ini bagus lo.

Meranda Izatri

Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah yang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?

Waka Humas

Cara meningkatkan yaa.. tentunya sekolah kita ini akan melaksanakan kegiatan yang selalu berhubungan dengan masyarakat yaa... contoh syafari ramadhan dari masjid ke masjid tu. Dari situlah nanti timbul citra yang baik dari masyarakat, walupun sekolah tidak dibawah kemenag tapi bagus, penanaman pohon bakau di pantai jangkang dan selat baru ha itu akan timbul juga citra yang baik dari masyarakat.. ini lo anak SMPN 1 Banta peka terhadap lingkungan sekitarnya.. itu contoh nyaa yaa.

Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

79	<i>Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
80	
81	Waka Humas
82	Peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah yang kami
83	lakukan alhamdulillah sudah berjalan dengan lancar. Kami memberikan
84	informasi kepadapihak internal dan eksteranl sudah sesuai atau sudah
85	tepat. Kegiatan yang kami laksanakan ya tentunya bertujuan untuk
86	meningkatkan citra sekolah.
87	Meranda Izatri
88	<i>Apakah faktor pendukung dan penghambat peran humas dalam</i>
89	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
90	Waka Humas
91	Faktor pendukung yaa.... Ya kalau saat ini lah dalam penyebaran
92	informasi sudah ada kemajuan sekolah kita, ada youtube, web .. pokoknya
93	penyebaran informasi sih udah baguslahh dari pada sebelumnya.
94	Meranda Izatri
95	<i>Apakah faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra</i>
96	<i>positif sekolah?</i>
97	Waka Humas
98	Untuk faktor penghambat ya ada yang tingkat kesadarannya itu bagus ya
99	ada yang tingkat kesadrannya rendah, yaa faktor penghambatni yaa bisa
100	berasal dari dalam dan luar juga sih. Penghambat ini bukan suatu masalah
101	ya.
102	Meranda Izatri
103	<i>Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
104	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
105	Waka Humas
106	Upaya selaku pihak humas ya tentunya kita akan selalu membuat
107	kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, orang tua wali
108	murid, siswa, pokonya pihak internal dan eksternallah ya... yang
109	bertujuan untuk menigkatkan citra positif sekolah.
110	Meranda Izatri
111	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan</i>
112	<i>bersama dengan pihak tersebut guna untuk menyukkseskan sekolah?</i>
113	Waka Humas
114	Dengan adanya humas ini tadi mungkin wujud kerjasama yang baik
115	tentunya, antara pihak dalam dan pihakluarlah yaa... supaya apa
116	komunikasi kita tetap berjalan dengan baik dalam menyukkseskan sekolah
117	seperti itu nak.
118	Meranda Izatri
119	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
120	<i>mayarakat atau pihak luar terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
121	Waka Humas
122	Untuk saat ini kritik tidak ada ya. Saranlah yang ada, saran dari
123	masyarakat disini biasanya sifatnya membangun. Ya antara sekolah dan
124	masyarakat bertukar pendapatlah dalam rapat yang di adakan di sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

125	Meranda Izatri
126	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran tersebut?</i>
127	Waka Humas
128	Tentunya kritik yang baik akan sangat membangun yaa. Bagaimana pun
129	kritik jika dikelola dengan baik juga hasilnya akan baik begitu juga saran
130	dari pihak luar sekolah tetap kami terima.
131	Meranda Izatri
132	<i>Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau</i>
133	<i>eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?</i>
134	Waka Humas
135	Setau saya yaa.. untuk konflik dengan pihak internal tidak ada. beda
136	pendapatlah yaa yang ada biasalah namanya juga orag ramai pasti beda-
137	beda pendapatnya. Untuk pihak luar juga tidak ada.
138	Meranda Izatri
139	<i>Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi?</i>
140	<i>Dan bagaimana setelah terjadinya konflik tersebut hubungan publik</i>
141	<i>internal ataupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?</i>
142	Waka Humas
143	Jika terjadi konflik baik itu dari dalam ataupun luar yaa... hendaknya
144	diselesaikan secara dingin, maksudnya disini melalui rapatlah mencari
145	sebab apa yang menjadi masalah dan mencari solusi tepatnya.
146	Meranda Izatri
147	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?</i>
148	Waka Humas
149	Kalau untuk informasi ya tentunya mengenai kegiatan-kegiatan yang
150	dilakukan di sekolah kita yaa nak. Tujuan dari penyampaian informasi ini
151	tadilah akan membuat kepercayaan masyarakat terutama wali murid tu
152	percaya terhadap kualitas dari sekolah kita.
153	Meranda Izatri
154	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan informasi dengan baik?</i>
155	Waka Humas
156	Untuk saat ini pihak humas sudah menyampaikan informasi dengan baik
157	tepat dan akurat ya nak.
158	Meranda Izatri
159	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi</i>
160	<i>kepada sasaran humas?</i>
161	Waka Humas
162	Media elektronik kalau sekrang in whatsapp, surat, spanduk, baleho
163	seperti itu lahh dan ada juga itu web dan youtube sekolah. Coba nanti
164	kamu searching saja.
165	Meranda Izatri
166	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
167	Waka Humas
168	Untuk kendala sih biasanya jaringan dan kuota ya nak. Dan ada juga
169	sebagian dari anak kita belum mempunyai hp android. Ya kita tetap
170	memakai surat lah sebagai media penyampaian informasi itu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

171	Meranda Izatri
172	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
173	Waka Humas
174	Humas sangat mendukung program atau kegiatan yang dilaksanakan
175	sekolah, apapun kegiatan yang dilaksanakan di sekolah humas akan ikut
176	serta itu nak, ada nanti perwakilan dari masyarakat, walimurid yaa seperti
177	itu. Sekolah juga tidak bisa berdiri tanpa ada humas.
178	Meranda Izatri
179	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
180	Waka Humas
181	Pawai, rapat komite, perpisahan, penanaman pohon untuk proses
182	penghijauan, kalau dulu ramadhan itu ada syafari ramadhan namanya yaa.
183	Jadi semenjak 2 tahun belakangan ini program kegiatan ini sudah tidak
184	dilakukan lagi karena covid yaa... dulu ada tu program 3 S (senyum,
185	salam , sapa), yaa sekarang program tersebut tidak dilaksnakan lagi
186	karena larangan berdekatan yaa.
187	Meranda Izatri
188	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta</i>
189	<i>didik?</i>
190	Waka Humas
191	Ya tentu saja program yang dilaksanakan di sekolah semuanya dapat
192	dukungan dari orang tua peserta didik yaa. Bagaimana pun program
193	tersebutkan bertujuan untuk meningkatkan keaktifan dari peserta didik
194	juga jadi mereka ikut mendukung.
195	Meranda Izatri
196	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
197	Waka Humas
198	Selama ini tidak ada sih program yang tidak didukung.
199	Meranda Izatri
200	<i>Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai</i>
201	<i>kegiatan sekolah kepada orang tau atau masyarakat?</i>
202	Waka Humas
203	Cara pihak sekolah memberikan informasi kepada masyarakat, biasanya
204	menggunakan surat tentunya, rapat terlebih dahulu kan antara sekolah dan
205	masyarakat, sering tu rapat komite yaa. Ada juga melalui wahtsapp, nanti
206	ada tu di depan dipasang spanduk gitu...pokoknya masyarakat tu selalu
207	ikut serta dalam kegiatan sekolah nak.
208	Meranda Izatri
209	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang</i>
210	<i>diberikan menggunakan apa?</i>
211	Waka Humas
212	Yaaa biasanya yang saya tau menggunakan media itu sih yaaa..... lebih
213	formal ya kalau surat tuuu.
214	Meranda Izatri
215	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
216	Waka Humas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

217 Ya kalau kendala sih ada orang tua atau masyarakat yang tidak peka,
 218 walupun sudah diberikan surat mereka masih acuh tak acuh. Ya
 219 tergantung orangnya sih. Kalau peka dia ikut tu kegiatan seperti dulu ada
 220 perlombaan adwiyata. Mereka ikut membantulah yaa..ada juga yang tidak
 221 hadir.

222 **Meranda Izatri**
 223 *Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut*

224 **Waka Humas**
 225 Cara mengatasi masalah dalam meberikan informasi kepada masyarakat
 226 atau orang tua peserta didik yaa. Melalui pendekatan yaaa tentunya.
 227 Kalau tidak peka walupun sudah kita kasi surat yaa kita akan
 228 menginformasikan kepada temen terdekatnya untuk memberikan
 229 informasi lah mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat atau orang
 230 tua peserta didik tadi.

231 **Meranda Izatri**
 232 *Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentuny*
 233 *harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1*
 234 *Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan*
 235 *terpercaya kepada masyarakat?*

236 **Waka Humas**
 237 Kalau untuk pelayanan yang diberikan sekolah sih sudah baik menurut
 238 ibu ya nak..tergantung dari tanggapan masyarakat atau pengguna
 239 pendidikannya sekarang ini nak.. pelayanan sarana prasarana sudah bagus
 240 sekolah kita. Dulu pas kamu sekolah disni parkir liar dimana-mana kan
 241 kalau serakrang udah ga lagi wajib di dalam. Untuk buku alamdulillah
 242 sudah tercukupi.

243 **Meranda Izatri**
 244 *Jika sudah, pelayanan yang tepat dan terpercaya seperti apa?*

245 **Waka Humas**
 246 Contoh sarana dan prasarana yaa untuk data semua nanti minta saja
 247 dengan ibuk asmalinda yaa.. kita ada labor, wc ya kita sidah sesuai lah
 248 yaa. Apa yang dibutuhkan pelanggan pendidikan insyaallah kita bisa
 249 memenuhi yaa nak.

250 **Meranda Izatri**
 251 *Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada*
 252 *masyarakat?*

253 **Waka Humas**
 254 Tentunya ada masyarakat yang peka dan ada masyarakat yang tidak peka,
 255 ada yang masih belum mempunyai android serta jaringan yang ada di
 256 sekitar rumahnya tidak bagus.

257 **Meranda Izatri**
 258 *Bagaimana mengatasi kendala tersebut?*

259 **Waka Humas**
 260 Kita tetap memberikan surat yaa tentunya kepada orang tua wali murid
 261 apa saja kegiatan di sekolah surat tetap kami berikan. Informasi melalui
 262 grup kelas juga tetap masih kami infokan. Kan kita tau tidak semua orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

263	tua dan masih ada anak yang belum mempunyai android.
264	Meranda Izatri
265	<i>Dalam memberikan layanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta</i>
266	<i>membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik</i>
267	<i>dan masyarakat?</i>
268	Waka Humas
269	Tentu saja semua pihak membantu. Namanya saja dalam meningkatkan
270	citra positif sekolah. Jadi yaaa semua pihak ikut terlibat bukan hanya guru
271	saja, staf, murid bahkan wali murid dan masyarakat.
272	Meranda Izatri
273	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
274	<i>internal?</i>
275	Waka Humas
276	Tentunya pihak internal harus cepat tanggap ya, kesalahan baik itu besar
277	harus cepat-cepat diselesaikan agar tidak menimbulkan citra yang jelek
278	dari pihak luar terhadap sekolah kita.
279	Meranda Izatri
280	<i>Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan</i>
281	<i>meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
282	Waka Humas
283	Cara menghilangkan keraguan masyarakat yaa... dengan memberikan
284	bukti-bukti nyata tentunya. Contoh ni siswa kita bukan banyak yang
285	berprestasi tu ha, kita kasi mereka reward. Mungkin ini lagi ya acara
286	seperti apa itu yang bulan ramadhan aaaa syafari ramadhan. Tu nantikan
287	akan meyakinkan masyarakat bahwa sekolah kita walaupun bukan sekolah
288	keagamaan agamanya juga bagus.
289	Meranda Izatri
290	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali</i>
291	<i>yakin terhadap pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
292	Waka Humas
293	Untuk membuat masyarakat yakin yaa tentunya sekolah seperti guru dan
294	stanya ikut serta memberikan bukti-bukti nyata yaaa kepada masyarakat
295	seperti memberikan informasi tu, informasi terpercaya tentunya bukan
296	info bohongan.
297	Meranda Izatri
298	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan</i>
299	<i>kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
300	Waka Humas
301	Ya jika ada pelanggan pendidikan yang mengalami kesulitan tentunya
301	pihak kami akan cepat tanggap lah yaa mengatasi masalah tersebut dan
303	tidak membiarkan masalah tersebut berlarut-larut supaya apa, supaya
304	tidak ada yang beranggapan yang tidak-tidaklah mengenai sekolah ini.
305	Meranda Izatri
306	<i>Apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?</i>
307	Waka Humas
308	Ya kami harus memperbaikilah ya pelayanan-peyanan yang mungkin
309	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

310	dianggap kurang bagus tentunya.
311	Meranda Izatri
312	<i>Selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan</i>
313	
314	Waka Humas
315	Apa ya... ya pemberian informasilah yaa tentunya kepada publik, baik itu
316	masyarakat, wali murid, dan staf yaa...informasi yang diberikan benar-
317	benar informasi terpercaya yaa...
318	Meranda Izatri
319	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif</i>
320	<i>sekolah di SMPN 1 Bantan?</i>
321	Waka Humas
322	Ya tentu saja mendukung yaaa mislanya sarana prasarana yang ada di
323	sekolah. Kalau sarana dan prasarannya sudah baik yaapastilah tanggapan
324	masyarakat ke sekolah kita juga akan baik.

Taranskip Hasil Wawancara IV Guru SMPN 1 Bantan

Nama informan : Rafika Sari Daulay, S.Pd
 Jabatan : Guru
 Hari/Tanggal : Selasa, 07 Juni 2022
 Tempat : Rumah

Baris	Hasil Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Bagaimana gambaran umum proses pelaksanaan humas di SMPN 1</i>
3	<i>Bantan?</i>
4	Guru
5	Gambaran umum pelaksanaan humas yang ada di SMPN 1 Bantan setau
6	ibuk sudah dilaksnakan dengan baik ya... sepertipenyampaian informasi
7	mengenai kegiatan yang ada di sekolah ke masyarakat, seperti apalagi ya
8	pendaftaran murid baru.
9	Meranda Izatri
10	<i>Apakah harapan ibu dibentuknya kepengurusan humas di SMPN 1</i>
11	<i>Bantan?</i>
12	Guru
13	Ya harapan syaa dibentuknya pengurus humas agar informasi mudah
14	tersampaikan yaa kepada publik. Dengan ada humas juga akan
15	meningkatkan citra sekolah juga.
16	Meranda Izatri
17	<i>Menurut ibu bagaimana kreadibilitas yang harus dimiliki pengurus</i>
18	<i>humas?</i>
19	Guru
20	Kreadibilitas yang harus dimiliki humas tentunya kecakapan dalam
21	komunikasi yaa.. pengurus harus berwawasan luas tentunya.
22	Meranda Izatri
23	<i>Siapakah yang menjadi sasaran pihak humas?</i>
24	Guru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang menjadi sasaran humas tentunya seluruh warga sekolah seperti siswa, guru, karyawan dan masyarakat. Namun sasaran utamanya setau ibuk sih masyarakat.

Meranda Izatri

Wujud kegiatan apa sajakah yang telah dilaksanakan humas dalam menyampaikan informasi?

Guru

Tentunya humas akan menyampaikan informasi yang benar-benar nyata adanya lah ya...mislanya kerjasama memberishkan lingkungan sekolah ni yaa bersama masyarakat sekitar sekolah. Dari situlah informasi-informasi akan tersampaikan.

Meranda Izatri

Menurut ibu apakah kegiatan humas dalam meningkatkan citra positif perlu dilakukan?

Guru

Ya perlulah dilakukan. Dengan adanya kegiatan humas tadi sekolah kita akan dikenal oleh banyak pihak. Kegiatan-kegiatan yang positif tu yaa pastinya akan selalu dikenang oleh masyarakat yaa.. seperti penanaman pohon dulu sebelum covid haa itu kegiatan dari humas nak.

Meranda Izatri

Jika iya, bagaimana cara meningkatkan citra positif sekolah dyang dilakukan humas di SMPN 1 Bantan?

Guru

Cara humas meningkatkan citra positif ya dengan menjalin hubungan baiklah tentunya dengan pihak eksternal maupun eksternal. Apapun kegiatan seklah tetap harus melibatkan smeua pihak menurut ibu supaya apa tercapai tujuan dari sekolah kita.

Meranda Izatri

Menurut ibu, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?

Guru

Kalau menurut saya apa yang saya lihat saat ini untuk pelaksanaan humas yang ada di SMP sudah berjalan dengan lancarlah yaaa. Pihak humas sudah memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada publik baik-baik saja.

Meranda Izatri

Apa sajakah faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Guru

Faktor pendukung untuk saat ini banyak pelayanan pendidikan seperti bangunan kita sudah bagus dari pada sebelumnya, penyampaian infomaasi bukan hanya menggunakan surat saja , tetapi sudah banyak dari youtube, web, banyak lah ya nak.

Meranda Izatri

Apa saja faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

71	Guru
72	Untuk fakot penghambatnya ya tingkat kesadaran pihak internal maupun
73	eksternal tentunya berbeda tidak sama.
74	Meranda Izatri
75	<i>Upaya apa sajakah yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
76	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
77	Guru
78	Upaya yang dilakukan pihak humas yaa mengajak ya tentunya pihak
79	internal dan eksternal dalam meningkatkan citra positif sekolah melalui
80	kegiatan sekolah.
81	Meranda Izatri
82	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
83	<i>masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
84	Guru
85	Untuk kritik sih selama ini a ada. kalau saran ya ada..kalau kita seebagai
86	pihak internal ini ya sangat memerlukan saran. Saran yang
87	membangunlah yaa.
88	Meranda Izatri
89	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?</i>
90	Guru
91	Cara mengelola kritik dan saran..ya kritik yang baik dan membangun
92	tentunya akan kita terima, saran yang baik akan kita terima. Semuanya
93	dari masyarakat atau pihak luar kalau kritiknya membangun pasti kita
94	terima.
95	Meranda Izatri
96	<i>Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau</i>
97	<i>eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah?</i>
98	Guru
99	Nggak pernah lah ya. Cuma beda pendapat aja sih biasa lah yaaa
100	namanya banyak orang ya banyak pendapat. Begitu juga kalau pihak
101	eksternal begitu juga. Kalau beda pendapat biasanya kami adakan rapat tu
102	nanti seluruh guru dan stafnya lah yaa..nanti baru diambil keputusan.
103	Sama juga sih kalau mau buat acara dan melibatkan masyarakat sekitar
104	kita ya mengundang mereka sih...supaya kegiatan kita ni lebih terarah
105	aja.
106	Meranda Izatri
107	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?</i>
108	Guru
109	Kalau informasi banyak sih tentunya mengenai kegiatan sekolah,
110	pendaftaran kayak gtulahh yaaa..banyak tu nanti, kan sekolah kita ada
111	web tu, banyak tu ada visi misi dan banyak lagilah tu.
112	Meranda Izatri
113	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?</i>
114	Guru
115	Ya untuk saat ini penyampaian informasi ke publik masih baik yaa tidak
116	ada itu laporan dari pihak luar mengenai humas yang ada di SMPN 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

117	Bantan.
118	Meranda Izatri
119	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi</i>
120	<i>kepada sasaran humas?</i>
121	Guru
122	Untuk saat ini kalau dikami si media elektronik yaa seperti WA grup, di
123	anak-anak juga yaa biasanya setiap sekolah ada grup, nanti ada juga ke
124	orang tua itu surat ya.. baliho, spanduk biasanya ada juga untuk
125	pendaftaran murid baru nak.
126	Meranda Izatri
127	<i>Adakah hambatan atau kendala yang ibu hadapi saat menyampaikan</i>
128	<i>informasi kepada sasaran humas?</i>
129	Guru
130	Hambatan ya... yang mungkin terbatasnya kuota dan jaringan lah
131	yaa...dan ada juga orang tua dan anak yang belum mempunyai android.
132	Meranda Izatri
133	<i>Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?</i>
134	Guru
135	Ya soulusinya yaa.... Kalau untuk siswa yang tidak punya hp android
136	kita tetap menggunakan surat juga sih, informasi dari mulut kemulut sih
137	nak.
138	Meranda Izatri
139	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
140	Guru
141	Tentu saja humas mendukung program sekolah bagaimana pun program
142	sekolah bertujuan untuk menyukseskan pendidikan yang ada di sekolah
143	kita.
144	Meranda Izatri
145	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
146	Guru
147	Program humas ya.. ya seperti acara perpisahan, rapat, penghijauan,
148	syafari ramadhan ya banyak lagilah nak yaa tentunya program yang
149	dilaksnakan humas di sekolah.
150	Meranda Izatri
151	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta</i>
152	<i>didik?</i>
153	Guru
154	Selama ibuk menjabat jadi guru di SMPN 1 Bantan program humas yang
155	ada di sekolah kita ini yaa selalu lah dapat dukungan dari orang tua murid
156	tentunya, mereka juga ada yang berpendapat dengan adanya kegiatan
157	yang ada di sekolah nantinya anak-anak akan mandirilah dalam
158	melakukan aktivitas dan tumbuhlah rasa sosialisasinya.
159	Meranda Izatri
160	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
161	Guru
162	Tak ada kendala sih dalam melaksanakan program sekolah. Kendala dikit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

163	mah itu biasa itu.
164	Meranda Izatri
165	<i>Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai</i>
166	<i>kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
167	Guru
168	Kita kan ada grup tu. Nanti sekolah menyebarkan informasi kegrup guru
169	dan kemudian di lanjutkan ke grup kelas—kelas. Ada juga surat,spanduk,
170	melalui komite ada juga dengan rapat menghadirkan RT, RW.
171	Meranda Izatri
172	Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang
173	dibseikan menggunakan apa?
174	Guru
175	Ya kalau ada masyarakatatau orang tua dari peserta didik belum tau yaa
176	biasanya penyampaian informasi dari mulut ke mulut.
177	Meranda Izatri
178	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
179	Guru
180	Ya kendala jaringan, kuota, dan tidak adanya android karena kita ketahui
181	ada beberpa murid yang belum mempunyai hp android.
182	Meranda Izatri
183	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
184	Guru
185	Kita tetap memberikan surat yaa apabila melakukan kegiatan ataupun
186	apa. Jadi media elektronik juga ada media surat juga ada.
187	Meranda Izatri
188	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya</i>
189	<i>harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1</i>
190	<i>Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan</i>
191	<i>terpercaya kepada masyarakat?</i>
192	Guru
193	Kalau pelayanan yang diberikan selama ini sudah terpercaya, kami
194	sebagai guru selalu memberikan pelayanan yang tepat dan percaya. Yang
195	kami berikan bukan pelayanan yang palsu sih.. alhamdulillah untuk
196	pelayanan yang ada sudah baik di SMPN 1 ini, tergantung dari
197	penggunanya saja dalam memberikan penilaian.
198	Meranda Izatri
199	<i>Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?</i>
200	Guru
201	Pelayanan bisa dilihat dari sarana prasarananya sudah sesuai belum, buku
202	anak-anak sudah terpenuhi belum, ya seperti itulah.
203	Meranda Izatri
204	<i>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang</i>
205	<i>dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?</i>
206	Guru
207	Untuk selama ini kendala belum ada sih kendala berat yaa. Kalau ringan
208	sih biasanya berupa pendapat atau masukan sih dari masyarakat. Dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

209	masukannya tersebut juga bersifat membangun kualitas pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan.
210	
211	Meranda Izatri
212	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?</i>
213	
214	
215	Guru
216	Ya tentu saja semua warga sekolah, termasuk guru beserta stafnya ikut serta lah membantu memberikan pelayanan, kalau pelayanan yang bagus kan akan timbul tu citra yang bagus juga dari masyarakat atau publik.
217	
218	
219	Meranda Izatri
220	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?</i>
221	
222	Guru
223	Apabila terjadi kesalahan lah ya, segera mungkin kami memperbaiki pelayanannya, apa yang kurang kami perbaiki, jadi disini kami harus cepat tanggap.
224	
225	
226	Meranda Izatri
227	<i>Bagaimana cara menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
228	
229	Guru
230	Pertama ya menurut ibu. Melalui pendekatan kegiatan tentunya seperti apa yaa pembersihan lingkungan, penanaman pohon atau penghijauan, seperti itulah yaa. Yang kedua itu mungkin yaa...tentunya kegiatan promosi mengenai sekolah tersebut serta mengenalkan lah apa saja yang ada di sekolah tersebut. memperomosisikan sekolah tersebut sesuai data yang ada di sekolah.
231	
232	
233	Meranda Izatri
234	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
235	
236	
237	Guru
238	Ya tadi yang saya katakan ya nak....agar masyarakat yakin sekolah juga harus ada bukti-bukti nyata. Jadi bukan hanya omong kosong saja sih...Apa yang dipromosikan itu, sesuai lah dengan data yang ada di sekolah. Itu aja sih.
239	
240	
241	
242	
243	

Taranskrip Hasil Wawancara V Wali Murid Kelas SMPN 1Bantan

Nama informan : Lina
 Jabatan : Wali Murid
 Hari/Tanggal : Jumat, 03 Juni 2022
 Tempat : Rumah

Baris	Pedoman Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan,apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
3	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wali Murid

Peran humas sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tugas nya masing-masing, dimana kami sebagai orang tua selalu ikut serta mengikuti rapat dalam melaksanakan kegiatan sekolah. pemberian informasi biasanya pihak humas akan menginformasikan melalui media elektronik atau media surat

Meranda Izatri

Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?

Wali Murid

Bahwa tingkat kesadaran setiap orang berbeda-beda ini merupakan salah satu faktor penghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan. Sedangkan pendukung faktor pendukung humas adalah pemberian layanan yang bagus, sarana dan prasarana, dan kemampuan pihak sekolah dalam memberikan kebutuhan pelanggan.

Meranda Izatri

Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukkseskan lembaga pendidikan?

Wali Murid

Wujud kegiatan yang ingin dibangun pihak sekolah dengan pihak luar termasuk saya ya mungkin kerjasama yang baik dengan mendukung semua kegiatan yang ada disekolah ya tentunya.

Meranda Izatri

Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?

Wali Murid

Ada sih.

Meranda Izatri

Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?

Wali Murid

Dan jika ada kritikan ataupun saran dari kami pihak sekolah tentunya harus menerima dengan baik. Saya selaku wali murid tidak pernah melihat konflik besar antara pihak luar dan sekolah ya.

Meranda Izatri

Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah? Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi?

Wali Murid

Jika adapun ya perbedaan pendapat saat rapat untuk melaksanakan kegiatan

Meranda Izatri

Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaeen humas?

Wali Murid

Saya selaku orang tua wali murid dari anak kelas VII tentunys sering mendapatkan informasi dari sekolah seperti kegiatan rapat komite, perpisahan, acara-acara peserta didik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

50	Meranda Izatri
51	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?</i>
52	Wali Murid
53	Dan untuk saat ini sekolah sudah menyampaikan informasi dengan baik
54	kepada kami.
55	Meranda Izatri
56	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi</i>
57	<i>kepada sasaran humas?</i>
58	Wali Murid
59	Kalau untuk penyampain informasi ke kita menggunakan surat dan ada
60	juga menggunakan grup whatsapp.
61	Meranda Izatri
62	<i>Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi</i>
63	<i>kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah</i>
64	<i>tersebut?</i>
65	Wali Murid
66	Jika ada masalah tentunya harus diselesaikan masalah
67	Meranda Izatri
68	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
69	Wali Murid
70	Mendukung tentunya
71	Meranda Izatri
72	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
73	Wali Murid
74	Program kegiatannya seperti perlombaan dan lain-lain
75	Meranda Izatri
76	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta</i>
77	<i>didik/ masyarakat?</i>
78	Wali Murid
79	Semuanya ikut mendukung
80	Meranda Izatri
81	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
82	Wali Murid
83	Untuk Kendala yang sering dialami sekolah biasanya mengenai
84	kesadaran masyarakat atau orang tua peserta didik yang masih rendah.
85	Dan cara untuk meningkatkan kesedaran ersebut dengan menyelesaikan
86	masalah tersebut dengan bersama-sama dan selalu menginformasikan
87	kegiatan sekolah melalui surat ataupun media lainnya. Dan cara untuk
88	menghindari kendala tersebut tentunya mengikutsertakan semua wali
89	murid untuk mengikuti rapat
90	Meranda Izatri
91	<i>Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai</i>
92	<i>kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
93	Wali Murid
94	Pihak sekolah sudah memberikan informasi kepada pihak luar
95	menggunakan hp dan ada juga surat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

96	Meranda Izatri
97	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang</i>
98	<i>dibseikan menggunakan apa?</i>
99	Wali Murid
100	Selain menggunakan media tersebut untuk siswa atau orang tua yang
101	belum mempunyai hp biasanya pihak humas sekolah langsung
102	memberikan informasi ke orang tua wali murid
103	Meranda Izatri
104	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
105	Wali Murid
106	Jika ada kendala ya diatasi bersama.
107	Meranda Izatri
108	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
109	Wali Murid
110	Mencari kendala dan melakukan rapat
111	Meranda Izatri
112	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya</i>
113	<i>harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1</i>
114	<i>Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan</i>
115	<i>terpercaya kepada masyarakat? Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu</i>
116	<i>seperti apa?</i>
117	Wali Murid
118	Sekolah sudah memberikan layanan terpercaya kepada kita sebagai orang
119	tua wali murid. Namun saya lihat untuk peserta didik hanya mengalami
120	penambahan yang sedikit tidak seperti sekolah lain. Untuk mengatasi
121	masalah tersebut tentunya peran humasnya lebih aktif memberikan
122	pelayanan
123	Meranda Izatri
124	<i>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang</i>
125	<i>dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?</i>
126	Wali Murid
127	Untuk mengatasi masalah tersebut tentunya peran humasnya lebih aktif
128	memberikan pelayanan
129	Meranda Izatri
130	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>
131	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta</i>
132	<i>didik dan masyarakat?</i>
133	Wali Murid
134	Pihak internal ikut serta dalam memberikan layanan kepada kami selaku
135	orang tua peserta didik. Apa yang kita butuhkan mereka selalu
136	membantu.
137	Meranda Izatri
138	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
139	<i>internal?</i>
140	Wali Murid
141	Dan apabila terjadi kesalahan dari pemberian informasi atau pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

142	mereka segera mungkin memperbaiki dan memberikan pelayanan
143	terbaiknya.
144	Meranda Izatri
145	<i>Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat</i>
146	<i>dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1</i>
147	<i>Bantan?</i>
148	Wali Murid
149	Setau saya pihak humas atau pun sekolah sudah meyakinkan kepada kita
150	mengenai pelayanan pendidikan yang ada di SMPN 1 Bantan. Jika ada
151	kesalahan atau kendala mereka langsung memperbaiki kendala yang
152	terjadi, mungkin tujuannya untuk meyakinkan kembali
153	Meranda Izatri
154	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembai</i>
155	<i>yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
156	Wali Murid
157	Jika ada kesalahan atau kendala mereka langsung memperbaiki kendala
158	yang terjadi, mungkin tujuannya untuk meyakinkan kembali
159	Meranda Izatri
160	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan</i>
161	<i>kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
162	Wali Murid
163	Sikap pihak internal dalam memberikan kebutuhan dan kesulitan
164	pelanggan tentunya cepat tanggap ya.
165	Meranda Izatri
166	<i>Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
167	<i>mengatasi hal tersebut?</i>
168	Wali Murid
169	Dan mereka memberikan apa yang dibutuhkan dan apa yang menjadi
170	kesulitan pelanggan pendidikan.
171	Meranda Izatri
172	<i>Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang</i>
173	<i>mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
174	Wali Murid
175	yang mendukung adalah pemberian informasi yang akurat
176	Meranda Izatri
177	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif</i>
178	<i>sekoah di SMPN 1 Bantan?</i>
179	Wali Murid
180	Sarana prasarana tentunya

Ternskip Hasil Wawancara VI Ketua Korwil Kecamatan Bantan

Nama informan : Zulfahmi, S. Pd
 Jabatan : Ketua Korwil Bantan
 Hari/Tanggal : Kamis, 16 Juni 2022
 Tempat : Kantor Korwil Bantan

Baris	Pedoman Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra</i>
3	<i>positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
4	Korwil Bantan
5	Peran humas yang ada di SMPN 1 Bantan setau saya udah berjalan
6	dengan baik. Saat melaksanakan kegiatan sekolah, selalu mengundang
7	saya dan selalu mengikutsertakan pihak luar saya lihat selama ini.
8	Biasanya pihak sekolah akan mengirimkan surat undangan kepada saya
9	untuk menghadiri acara yang telah mereka buat
10	Meranda Izatri
11	<i>Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam</i>
12	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
13	Korwil Bantan
14	Faktor yang menghambat peran humas dalam meningkatkan citra positif
15	sekolah adalah masih ada beberapa warga sekolah dan pihak luar yang
16	tidak peka terhadap kegiatan kehumasan yang ada di sekolah. Sedangkan
17	faktor pendukung humas dalam meningkatkan citra positif sekolah
18	seperti teknologi yang memadai, pelayanan yang bagus, sarana dan
19	prasarana. Dengan adanya faktor pendukung tersebut tentunya memicu
20	tanggapan yang baik dari pihak luar.
21	Meranda Izatri
22	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan</i>
23	<i>selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?</i>
24	Korwil Bantan
25	Wujud kegiatan yang ingin kita ciptakan ya tentunya saling membangun.
26	Kritik dan saran diterima dengan baik. Jika sudah ada komunikasi yang
27	baik dengan sendirinya akan meningkatkan citra baik juga dari sekolah.
28	Meranda Izatri
29	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
30	<i>masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
31	Korwil Bantan
32	Tentunya ada yaa. Kritik dan saran diterima dengan baik
33	Meranda Izatri
34	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?</i>
35	Korwil Bantan
36	Melakukan komunikasi yang baik dengan sendirinya akan meningkatkan
37	citra baik juga dari sekolah
38	Meranda Izatri
39	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaran humas?</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

40	Korwil Bantan
41	Informasi yang diberikan tentunya seperti kegiatan sekolah dengan tujuan
42	menyukkseskan lembaga pendidikan
43	Meranda Izatri
44	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?</i>
45	Korwil Bantan
46	Sejauh ini humas sudah mapu menyapaikan informasi dengan baik
47	Meranda Izatri
48	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi</i>
49	<i>kepada sasaran humas?</i>
50	Korwil Bantan
51	Menggunakan media elektronik dan sebagainya
52	Meranda Izatri
53	<i>Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi</i>
54	<i>kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah</i>
55	<i>tersebut?</i>
56	Korwil Bantan
57	<i>Mungkin kurang peka</i>
58	Meranda Izatri
59	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
60	Korwil Bantan
61	Humas yang ada di sekolah tentunya mendukung semua kegiatan.
62	Meranda Izatri
63	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
64	Korwil Bantan
65	Seperti kegiatan rapat dan gotong royong banyak sih.
66	Meranda Izatri
67	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta</i>
68	<i>didik/ masyarakat?</i>
69	Korwil Bantan
70	Tentunya semua pihak mendukung
71	Meranda Izatri
72	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
73	Korwil Bantan
74	Namun yang menjadi kendala disini masih ada dari orang tua peserta
75	didik yang tidak ikut serta membantu mendukung program tersebut.
76	Misalannya orang tua dari anak kita yang di daerah liung.
77	Meranda Izatri
78	<i>Bagaimana cara pihak sekolah daam memberikan informasi mengenai</i>
79	<i>kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
80	Korwil Bantan
81	Setau saya untuk pemberian informasi kepada sasaran humas pihak
82	sekolah sudah menggunakan media elektronik.
83	Meranda Izatri
84	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang</i>
85	<i>dibseikan menggunakan apa?</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

86	Korwil Bantan
87	Menggunakan Surat. Intinya semakin maju
88	Meranda Izatri
89	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
90	Korwil Bantan
91	Untuk kendala yang sering saya dapatkan ada beberapa murid yang
92	belum mempunyai hp android. Menurut saya ini bisa dikatakan kendala
93	dalam meningkatkan citra positif sekolah ya
94	Meranda Izatri
95	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
96	Korwil Bantan
97	Diatasi secara merata supaya tidak ada yang dinamakan pilih kasih.
98	Meranda Izatri
99	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya</i>
100	<i>harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1</i>
101	<i>Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan</i>
102	<i>terpercaya kepada masyarakat? Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu</i>
103	<i>seperti apa? Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja</i>
104	<i>kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala</i>
105	<i>tersebut?</i>
106	Korwil Bantan
107	Sekolah sudah memberikan pelayanan yang baik selama ini. pelayanan
108	yang diberikan seperti memenuhi kebutuhan pelanggan pendidikan.
109	Kendala ya biasanya pasti ada. dengan mengatasi secepat mungkin
110	Meranda Izatri
111	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>
112	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta</i>
113	<i>didik dan masyarakat?</i>
114	Korwil Bantan
115	Semua pihak ikut serta dalam pemberian layanan yang dibutuhkan
116	pelanggan pendidikan.
117	Meranda Izatri
118	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
119	<i>internal?</i>
120	Korwil Bantan
121	Mungkin jika terjadi kesalahan pihak internal segera mungkin mengatasi
122	masalah tersebut.
123	Meranda Izatri
124	<i>Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat</i>
125	<i>dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1</i>
126	<i>Bantan?</i>
127	Korwil Bantan
128	Pihak internal tentunya memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan
129	meyakinkan pelanggan pendidikan agar mereka percaya bahwa SMPN 1
130	Bantan mempunyai kualitas pendidikan yang bagus juga
131	Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

132	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
133	Korwil Bantan
134	Jika ada kendala tentunya mereka harus cepat mengatasi masalah tersebut dengan memberikan bukti nyata.
135	Meranda Izatri
136	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
137	Korwil Bantan
138	Pihak internal dalam memberikan kebutuhan pelanggan pendidikan harus cepat tanggap.
139	Meranda Izatri
140	<i>Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
141	Korwil Bantan
142	Jika terjadi masalah tentunya akan mengatasi secepat mungkin
143	Meranda Izatri
144	<i>Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
145	Korwil Bantan
146	Tentunya informasi yang akurat
147	Meranda Izatri
148	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekoah di SMPN 1 Bantan?</i>
149	Korwil Bantan
150	Seperti Sarana prasarana sebagai produk fisik pendukung dalam meningkatkan citra positif
151	
152	
153	
154	
155	
156	
157	
158	
159	

Ternskip Hasil Wawancara VII Ketua RW yang berada di sekitar SMPN 1 Bantan

Nama informan : Suprianto
 Jabatan : Ketua RW
 Hari/Tanggal : Jumat, 17 Juni 2022
 Tempat : Rumah

Baris	Pedoman Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
3	RW
4	Humas yang ada di SMPN 1 Bantan saat ini sudah dilaksanakan dengan baik dan kami selaku RW setempat selalu diikutsertakan dalam rapat dan kegiatan apapun.
5	Meranda Izatri
6	<i>Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?</i>
7	
8	
9	
10	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11	RW
12	Satu faktor penghambat selama ini adalah masih ada orang tua peserta
13	didik tidak ikut melaksanakan atau ikut serta dalam kegiatan humas.
14	Faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah
15	adalah satunya kemajuan teknologi, pelayanan yang terpercaya
16	Meranda Izatri
17	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan</i>
18	<i>selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?</i>
19	RW
20	Wujud kegiatan yang ingin dicapai tentunya kegiatan yang saling
21	bekerjasama dalam kegiatan apapun seperti gotong royong dan
22	sebagainya. Untuk selama ini sekolah menerima keritikan dan saran dari
23	pihak luar tanpa adanya konflik besar yang terjadi.
24	Meranda Izatri
25	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
26	<i>masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
27	RW
28	Ada sih.
29	Meranda Izatri
30	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?</i>
31	RW
32	Menerima dengan baik pastinya
33	Meranda Izatri
34	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasean humas?</i>
35	RW
36	Informasi yang diberikan kepada kami tentunya informasi mengenai
37	kegiatan sekolah seperti gotong royong untuk pertandingan adiwiyata,
38	perpishaan dan leian sebagainya.
39	Meranda Izatri
40	<i>Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?</i>
41	RW
42	Humas juga sudah mampu memberikan informasi dengan baik kepada
43	kita.
44	Meranda Izatri
45	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi</i>
46	<i>kepada sasaran humas?</i>
47	RW
48	Informasi yang diberikan kepada kami biasanya menggunakan surat
49	terkadang ada dari pihak guru menelpon
50	Meranda Izatri
51	<i>Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi</i>
52	<i>kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah</i>
53	<i>tersebut?</i>
54	RW
55	Kurang mengetahui sih
56	Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

57	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
58	RW
59	Humas disekolah berperan aktif dalam mendukung program kegiatan.
60	Meranda Izatri
61	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
62	RW
63	Program kegiatan seperti rapat komite, perpindahan, dan gotong royong.
64	Meranda Izatri
65	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?</i>
66	
67	RW
68	Semuanya ikut berkontribusi.
69	Meranda Izatri
70	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
71	RW
72	Namun ada satu kendala yaitu masih ada orang tua yang tidak peka terhadap kegiatan humas.
73	
74	Meranda Izatri
75	<i>Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
76	
77	RW
78	Pemberian informasi kepada kita sudah bagus.
79	Meranda Izatri
80	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibagikan menggunakan apa?</i>
81	
82	RW
83	Dengan menggunakan surat.
84	Meranda Izatri
85	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
86	RW
87	Kendala hanya masyarakat atau orang tua peserta didik tertentu saja yang ikut serta. Cara mengatasi salah satunya dengan memberikan informasi secara langsung kepada atupun mencari tau apa yang menyebabkan mereka tidak hadir
88	
89	
90	
91	Meranda Izatri
92	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
93	RW
94	Memberikan informasi secara merata
95	Meranda Izatri
96	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat? Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?</i>
97	
98	
99	
100	
101	RW
102	Untuk pemberian pelayanan tentunya pihak dalam seperti warga sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

103	ikut serta ya nak. Mereka tentunya memberikan pelayanan pendidikan
104	yang dibutuhkan peserta didik yang paling utama kemudian pihak luar
105	seperti orang tua peserta didik, masyarakat dan pihak lainnya
106	Meranda Izatri
107	<i>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang</i>
108	<i>dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?</i>
109	RW
110	Tentu saja mengatasi masalah tersebut.
111	Meranda Izatri
112	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>
113	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta</i>
114	<i>didik dan masyarakat?</i>
115	RW
116	Meranda Izatri
117	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
118	<i>internal?</i>
119	RW
120	Mungkin rapat ya nak
121	Meranda Izatri
122	<i>Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat</i>
123	<i>dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1</i>
124	<i>Bantan?</i>
125	RW
126	Pihak sekolah sudah meyakinkan pihak luar mengenai pelayanan yang
127	ada di SMPN 1 Bantan dengan memberikan hal-hal yang terbaik
128	tentunya.
129	Meranda Izatri
130	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali</i>
131	<i>yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
132	RW
133	Dan jika ada masalah biasanya pihak sekolah langsung mengatasi
134	masalah tersebut
135	Meranda Izatri
136	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan</i>
137	<i>kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
138	RW
139	Pihak internal sudah memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan
140	dengan cepat.
141	Meranda Izatri
142	<i>Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
143	<i>mengatasi hal tersebut? bagaimana sikap pihak internal dalam</i>
144	<i>memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
145	RW
146	Dan jika terjadi kesalahan ataupun kendala mereka akan segera mengatasi
147	masalah tersebut
148	Meranda Izatri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

149	<i>Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
150	
151	RW
152	Pemberian informasi dari humas tentunya informasi yang terpercaya dan mudah dipahami oleh sasaran humas yang mana dengan pemberian informasi yang baik akan meningkatkan citra positif sekolah juga.
153	
154	Meranda Izatri
155	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan?</i>
156	
157	RW
158	Selain pemberian informasi menurut saya ya nak gedung juga bisa mendukung citra baik sekolah
159	
160	

Ternskip Hasil Wawancara VIII Ketua RT yang berada di sekitar SMPN 1 Bantan

Nama informan : Said Hasan Sarpawi, M.Pd
 Jabatan : Ketua RT
 Hari/Tanggal : Jumat, 17 Juni 2022
 Tempat : Rumah

Baris	Pedoman Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
3	
4	RT
5	Peran humas yang ada di SMPN 1 Bantan tentunya sudah berjalan dengan semestinya. Kami selaku RT selalu diundang dalam kegiatan sekolah. Informasi yang diberikan biasanya menggunakan surat
6	
7	Meranda Izatri
8	<i>Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah?</i>
9	
10	RT
11	Faktor penghambat dalam meningkatkan citra positif adalah masih banyak dari orang tua peserta didik tidak membantu pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan di sekolah. Hal tersebut akan menghambat jalannya proses kegiatan dan menghambat citra baik dari sekolah. sedangkan untuk faktor pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah salah satunya pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan. Jika sekolah sudah mampu memberikan pelayanan yang terpercaya maka dengan sendirinya akan timbul citra positif sekolah. pihak luar menanggapi bahwa sekolah sudah mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat atau pihak luar percaya
12	
13	Meranda Izatri
14	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?</i>
15	
16	RT
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wujud kegiatan yang berguna menyukkseskan lembaga pendidikan adalah wujud kegiatan yang mana kedua belah pihak saling mendukung kegiatan yang dibuat oleh sekolah dan pihak humas, seperti rapat, gotong royong dan kegiatan lainnya. Kami selaku sasaran humas ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Meranda Izatri

Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?

RT

Tentunya jikaada kritik dan saran pihak sekolahmenerima langsung. Selama saya berada disini tapi tidak ada konlik besar antara sekolah dan pihak luar ya nak

Meranda Izatri

Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?

RT

Intinya ktitik harus dikelola dengan baik

Meranda Izatri

Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaeen humas?

RT

Informasi yang dberikan kepada kita tentunya informasi mengenai kegiatan sekolah. kegiatan tersebut diinformasikan kepada kita melalui surat atau pihak sekolah meminta RT, RW , orang tua peserta didik dan masyarakat untuk ikut serta.

Meranda Izatri

Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?

RT

Humas yang ada di sekolah sudah menyampaikan informasi dengan baik.

Meranda Izatri

Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?

RT

Informasi yang diberikan kepada kami biasanya menggunakan surat terkadang ada dari pihak guru menelpon

Meranda Izatri

Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?

RT

Kurang mengetahui sih

Meranda Izatri

Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?

RT

Peran humas tentunya mendukung program kegiatan yang ada di sekolah.

Meranda Izatri

Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?

RT

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

72	Peprpisahan dan lain-lain
73	Meranda Izatri
74	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?</i>
75	RT
76	Dukungan baik dari dalam maupun luar. Seperti warga sekolah dan masyarakat.
77	Meranda Izatri
78	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
79	RT
80	Namun ada satu kendala yaitu masih ada orang tua dari peserta didik tidak peka. Walaupun sudah diberikan informasi. Naum tidak menghadiri kegiatan tersebut
81	Meranda Izatri
82	<i>Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
83	RT
84	Pihak humas sudah memberikan informasi kepada sasaran humas dengan menggunakan 2 media yang terpantau di saya saat ini. Dengan menggunakan media elektronik.
85	Meranda Izatri
86	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang dibseikan menggunakan apa?</i>
87	RT
88	Surat ya nak..
89	Meranda Izatri
90	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
91	RT
92	Yang menjadi kendala saat gotong royong atau pun acara lainnya hanya orang tua peserta didik yang aktif saja yang mengikuti sedangkan yang lain tidak hadir.
93	Meranda Izatri
94	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
95	RT
96	Dengan melakukan pendekatan tentunya ya...
97	Meranda Izatri
98	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1 Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan terpercaya kepada masyarakat? Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu seperti apa?</i>
99	RT
100	Selama ini pelayanan yang diberikan tentunya pelayanan yang tepat dan terpercaya kepada pihak luar termasuk saya selaku RT. Untuk saat ini sudah sesuai dengan kenyataanya.
101	Meranda Izatri
102	
103	
104	
105	
106	
107	
108	
109	
110	
111	
112	
113	
114	
115	
116	
117	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

118	<i>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?</i>
119	RT
120	
121	Untuk kendala dalam memberikan pelayanan salah satunya ada pihak luar
122	yang percaya dan ada yang tidak.
123	Meranda Izatri
124	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>
125	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta</i>
126	<i>didik dan masyarakat?</i>
127	RT
128	Semua warga sekolah ikut membantu memberikan pelayanan yang
129	terpercaya kepada pelanggan pendidikan tentunya
130	Meranda Izatri
131	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak</i>
132	<i>internal?</i>
133	RT
134	Mengatasi masalah tersebut dengan rapat antara guru, staf dan lainnya.
135	Meranda Izatri
136	<i>Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat</i>
137	<i>dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1</i>
138	<i>Bantan?</i>
139	RT
140	Pihak internal sekolah sudah meyakinkan kepada kami tentunya dalam
141	memberikan pelayanan.
142	Meranda Izatri
143	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembali</i>
144	<i>yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
145	RT
146	Selalu memberikan pengertian-pengertian dan jika terjadi kendala pihak
147	internal segera mengatasi masalah tersebut.
148	Meranda Izatri
149	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan</i>
150	<i>kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
151	RT
152	Pihak internal sudah mampu memahami kebutuhan dan kesulitan
153	pelanggan pendidikan
154	Meranda Izatri
155	<i>Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam</i>
156	<i>mengatasi hal tersebut?</i>
157	RT
158	Mengatasi masalah yang terjadi dengan tuntas ya...
159	Meranda Izatri
160	<i>Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang</i>
161	<i>mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
162	RT
163	Sarana prasarana yang mendukung terciptanya citra positif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

164	Meranda Izatri
165	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif</i>
166	<i>sekolah di SMPN 1 Bantan?</i>
167	RT
168	Selain sarana dan prasarana ada tentunya tersedianya perlengkapan
169	penujang pendidikan seperti komputer dan sebagainya

Ternskip Hasil Wawancara IX Masyarakat Sekitar SMPN 1 Bantan

Nama informan : Ziantiana
 Jabatan : Masyarakat
 Hari/Tanggal : Jumat, 03 Juni 2022
 Tempat : Rumah

Baris	Pedoman Wawancara
1	Meranda Izatri
2	<i>Menurut ibu/bapak bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra</i>
3	<i>positif sekolah SMPN 1 Bantan, apakah sudah berjalan dengan lancar?</i>
4	Masyarakat
5	Peran humas sudah baik. Selama ini masyarakat ada mengikuti kegiatan
6	di dalam lingkungan SMPN 1 Bantan salah satunya seperti rapat,
7	kegiatan gotong royong dan lain sebagainya. Informasi yang kami
8	dapatkan biasanya menggunakan surat.
9	Meranda Izatri
10	<i>Apakah faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam</i>
11	<i>meningkatkan citra positif sekolah?</i>
12	Masyarakat
13	Menurut saya selaku masyarakat sekitar sekolah yang menjadi faktor
14	penghambat tentunya masih ada sebagian dari orang tua tidak mengikuti
15	kegiatan. Ada juga warga sekolah yang acuh tak acuh terhadap kegiatan.
16	Saya lihat bukan hanya dari pihak luarnya saja. namun dari warga
17	sekolahnya juga ada. salutnya jika ada kritik dan saran sekolah
18	menerimanya dengan baik sih. Mungkin sama sih untuk peran
19	pendukung dalam meningkatkan citra positif sekolah tentunya pelayanan
20	yang bagus dari pihak sekolahnya kepihak luar. Dengan adanya pelayanan
21	bagus maka masyarakat mampu berikan tanggapan yang bagus ya
22	seperti itulah ya mungkin nak.
23	Meranda Izatri
24	<i>Wujud kegiatan kerjasama seperti apakah yang ingin ibu wujudkan</i>
25	<i>selaku guru dalam menyukseskan lembaga pendidikan?</i>
26	Masyarakat
27	Wujud kegiatan yang ingin diwujudkan bersama pihak luar tentunya
28	wujud yang membangun kerjasama antara sekolah dan masyarakat..
29	Meranda Izatri
30	<i>Sejak adanya pengurus humas, apakah ada kritik dan saran dari</i>
31	<i>masyarakat terkait dengan kerjasama yang terjadi?</i>
32	Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

33	Tentunya ada dimana pihak sekolah menerima kritik dan saran sebagai masukan untuk memperbaiki kearah yang lebih baik lagi
34	
35	Meranda Izatri
36	<i>Bagaimana cara mengelola kritik dan saran?</i>
37	Masyarakat
38	Tidak mengetahui pasti.
39	Meranda Izatri
40	<i>Pernakah terjadi konflik antara sekolah dengan pihak internal atau eksternal dalam pelaksanaan kegiatan sekolah? Jika pernah, lalu bagaimana cara ibu memecahkan konflik yang terjadi? Dan bagaimana setelah terjadi konflik tersebut hubungan publik internal maupun eksternal dengan sekolah akan kembali dengan baik?</i>
41	
42	
43	
44	
45	Masyarakat
46	Saya juga kurang mengetahui ya mbk..
47	Meranda Izatri
48	<i>Informasi apasajakah yang disampaikan humas kepada sasaeen humas?</i>
49	Masyarakat
50	Informasi yang diberikan seperti kegiatan gotong royong, rapat, pertandingan adiwiyata tentunya informasi kegiatan sekolah.
51	
52	Meranda Izatri
53	Apakah petugas humas mampu menyampaikan dengan baik?
54	Masyarakat
55	Sudah selama ini.
56	Meranda Izatri
57	<i>Media apasajakah yang ibu gunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas?</i>
58	
59	Masyarakat
60	biasanya sekolah menggunakan surat memberikan informasi kepada masyarakat.
61	
62	Meranda Izatri
63	Adakah hambatan atau kendala humas saat menyampaikan informasi kepada sasaran humas? Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah tersebut?
64	
65	
66	Masyarakat
67	Kurang mengetahui ya mbk.
68	Meranda Izatri
69	<i>Bagaimana peran humas dalam mendukung program sekolah?</i>
70	Masyarakat
71	Humas tentunya mendukung program yang ada di ada di sekolah.
72	Meranda Izatri
73	<i>Apasaja program humas yang dilaksanakan di sekolah?</i>
74	Masyarakat
75	Tentunya kegiatan seperti meningkatkan kualitas anak peserta didik.
76	Meranda Izatri
77	<i>Apakah program tersebut mendapat dukungan dari orang tua peserta didik/ masyarakat?</i>
78	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

79	Masyarakat
80	Program yang ada di dukung pihak luar, maun ada juga yang tidak peka
81	terhadap kegiatan.
82	Meranda Izatri
83	<i>Jika tidak, apa yang menjadi kendala program tersebut tidak didukung?</i>
84	Masyarakat
85	Untuk kendala saya kurang mengetahui secara pasti, jika ada Kendala
86	yang terjadi di sekolah tentunya harus diselesaikan bersama-sama.
87	Meranda Izatri
88	<i>Bagaimana cara pihak sekolah dalam memberikan informasi mengenai</i>
89	<i>kegiatan sekolah kepada masyarakat?</i>
90	Masyarakat
91	Pihak sekolah sudah memerikan informasi setau saya.
92	Meranda Izatri
93	<i>Selain menggunakan media tersebut, informasi kegiatan sekolah yang</i>
94	<i>dibseikan menggunakan apa?</i>
95	Masyarakat
96	Menggunakan whatsapp dan surat.
97	Meranda Izatri
98	<i>Apakah ada kendala dalam memberikan informasi kepada masyarakat?</i>
99	Masyarakat
100	Kalau untuk kendala pasti ada, ada dari mereka terkadang tidak
101	mengetahui berita yang disebarkan melalui whatsapp, mungkin karna
102	tidak ada paket dan lain sebagainya.
103	Meranda Izatri
104	<i>Bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?</i>
105	Masyarakat
106	Dan mengatasi masalah tersebut tentunya sekolah harus memberikan
107	surat juga
108	Meranda Izatri
109	<i>Dalam meningkatkan citra positif sebuah lembaga pendidikan, tentunya</i>
110	<i>harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik, apakah SMPN 1</i>
111	<i>Bantan sudah memberikan pelayanan pendidikan yang tepat dan</i>
112	<i>terpercaya kepada masyarakat? Pelayanan yang tepat dan terpercaya itu</i>
113	<i>seperti apa?</i>
114	Masyarakat
115	Saya selaku masyarakat di sini melihat pelayanan yang diberikan pihak
116	sekolah kepada pihak luar dan dalam setau saya sudah sesuai. Seperti
117	sudah memberikan pelayanan seperti sarana dan prasarana.
118	Meranda Izatri
119	<i>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa saja kendala yang</i>
120	<i>dihadapi? Dan bagaimana solusi mengatasi kendala tersebut?</i>
121	Masyarakat
122	Untuk kendala saya kurang mengetahui
123	Meranda Izatri
124	<i>Dalam memberikan pelayanan pendidikan, apakah pihak internal ikut</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

125	<i>serta membantu dan memberikan pendidikan yang dibutuhkan peserta didik dan masyarakat?</i>
126	
127	Masyarakat
128	Dalam memberikan pelayanan pihak yang berada di sekolah tentunya ikut
129	serta membantu setau saya.
130	Meranda Izatri
131	<i>Apabila terjadi sebuah kesalahan, apa yang harus dilakukan oleh pihak internal?</i>
132	
133	Masyarakat
134	Jika ada kesalahan dalam memnerikan pelayanan mereka akan cepat
135	mengatasi masalah tersebut tentunya dengan cepat. Mereka membantu
136	memberikan apa yang dibutuhkan oleh peserta didik ya tentunya nak
137	Meranda Izatri
138	<i>Bagaimana cara pihak humas menghilangkan keraguan dari masyarakat dan meyakinkan kembali mengenai pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan?</i>
139	
140	
141	Masyarakat
142	Pihak internal sekolah tentunya sudah memberikan pelayanan yang baik
143	dan meyakinkan kembali terhadap pelayanan yang ada.
144	Meranda Izatri
145	<i>Apa yang harus dilakukan oleh pihak internal agar masyarakat kembai yakin terhadap pelayanan di SMPN 1 Bantan?</i>
146	
147	Masyarakat
148	Jika terdapat masalah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna
149	pendidikan agar saya sebagai masyarakat percaya tentunya harus
150	memberi bukti ya
151	Meranda Izatri
152	<i>Bagaimana sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan?</i>
153	
154	Masyarakat
155	Menurut saya pihak internal yang ada di sekolah sudah memahami
156	kebutuhan dan kesulitan pelanggan pendidikan. Mereka senantiasa
157	memenuhi kebutuhan.
158	Meranda Izatri
159	<i>Menurut ibu/bapak apa yang harus dilakukan pihak humas dalam mengatasi hal tersebut?</i>
160	
161	Masyarakat
162	Jika ada dari peserta didik yang mengalami kendala. Mereka juga akan
163	cepat tanggap mengatasi masalah tersebut
164	Meranda Izatri
165	<i>Menurut ibu/bapak selain memberikan pelayanan pendidikan, apa yang mendukung terciptanya citra positif di SMPN 1 Bantan?</i>
166	
167	Masyarakat
168	Pemberian informasi dari humas tentunya informasi yang terpercaya dan
169	mudah dipahami oleh sasaran humas yang mana dengan pmbelian
170	informasi yang baik akan meningkatkan citra positif sekolah juga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

171	Meranda Izatri
172	<i>Apakah produk-produk fisik itu mendukung terciptanya citra positif</i>
173	<i>sekolah di SMPN 1 Bantan?</i>
174	Masyarakat
175	Selain pemberian informasi menurut saya ya nak gedung juga bisa
176	mendukung citra baik sekolah



LAMPIRAN 3

Pengkodean Hasil Wawancara I Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

Keterangan :

1. LBH : Latar belakang humas
2. WDPKH : Wewenang dan pemantauan kegiatan humas
3. GH : Gambaran humas
4. KPH : Kepengurusan humas
5. SH : Sasaran humas
6. WKH : Wujud kegiatan humas
7. PHDMCP : Peran humas dalam menciptakan citra positif
8. FPDP : Faktor Pendukung dan penghambat
9. UMCP : Upaya menciptakan citra positif
10. KDS : Kritik dan saran
11. KH : Kegiatan humas
12. IH : Informasi humas
13. MH : Media humas
14. S : Soulsi
15. DH : Dukungan humas
16. PIKSH : Pemberian informasi kepada sasaran humas
17. KPIKSH : Kendala pemberian informasi kepada sasaran humas
18. PH : Pelayanan humas
19. KPIDMP : Keikutsertaan pihak humas dalam menciptakan citra positif
20. CMK : Cara menghilangkan keraguan
21. SDMP : Sikap dalam memberikan pelayanan
22. PCT : Pelayanan cepat tanggap
23. PP : Produk pendukung

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-10	Humas merupakan kegiatan memberikan informasi yang menghubungkan antara pihak sekolah dan pihak luar dan tidak dapat berdiri sendiri.	LBH
11-30	Memberikan informasi kepada sasaran humas disertai dengan kegiatan pemantauan jalannya humas seperti melakukan pemantauan kegiatan gotong royong dan melihat kepedulian warga sekolah maupun pihak luar terhadap kegiatan humas.	WDPKH
31-39	Kegiatan humas sudah berjalan dengan baik dan terlaksana seperti mengunjungi orang tua dari peserta didik yang sedang terkena musibah, humas lah yang berperan aktif mengkoordinir kegiatan tersebut.	GH
40-49	Dibentuknya kepengurusan humas tentunya informasi dapat tersampaikan dengan baik dengan didukung oleh kemampuan berkomunikasi yang baik dan berwawasan luas	KPH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

50-57	Sasaran humas yaitu pihak luar (wali murid, masyarakat dan pihak lainnya)	SH
58-66	Wujud kegiatan humas seperti gotong royong, perlombaan adiwiyata tingkat nasional. Jadi humas lah yang membantu mempersiapkan kegiatan tersebut dan melalui humas lah informasi tersampaikan	WKH
67-92	Kegiatan humas perlu dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan citra positif sekolah karena melalui kegiatan humas, sekolah dan pihak luar menjalin kerja sama dan membentuk hubungan yang harmonis dengan tujuan menyukseskan sekolah. Adapaun kegiatan yang dilakukan seperti bakti lingkungan, acara perpisahan, adiwiyata. Dan untuk saat ini peran humas dalam meningkatkan citra positif sudah berjalan dengan lancar salah satunya selalu mengikut sertakan pihak luar dalam kegiatan sekolah.	PHDMCP
93-113	Faktor pendukung tentunya penyebaran informasi yang sudah semakin maju seperti penyebaran informasi melalui website sekolah, facebook, youtube dan lain-lain. Sedangkan faktor pendukung penyebaran informasi adalah masih ada sebagian dari peserta didik yang tidak mempunyai hp android serta keterbatasan jaringan dikarenakan mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari pemukiman penduduk.	FPDP
114-127	Upaya yang dilakukan pihak humas adalah mengajak anak-anak dan pihak luar ikut serta dalam kegiatan kehumasan untuk meningkatkan citra positif dan menunjukkan bukti seperti memberikan pelayanan baik dan tepat.	UMCP
128-135	Kritik dan saran yang membangun tentunya akan diterima. Dan jika ada kritik yang tidak membangun tentunya pihak humas akan memberikan pengertian kembali kepada sasaran humas mengenai kegiatan yang ada di sekolah.	KDS
136-164	Konflik yang terjadi di sekolah bukan termasuk konflik besar dan bisa dikatakan hanya perbedaan pendapat antara satu sama lain. Dan cara mengatasi perbedaan pendapat ialah dengan melakukan rapat kemudian mencari solusi yang terbaik dalam menyukseskan kegiatan kehumasan ini. Bagaimana pun pihak sekolah tetap membutuhkan dukungan dari pihak dalam maupun luar guna untuk meningkatkan citra positif.	KH
165-175	Informasi yang disampaikan pihak humas tentunya program kegiatan kehumasan dan disini pihak humas sudah mampu menyampaikan informasi dengan baik.	IH
176-181	Media yang digunakan sekolah dalam menyampaikan	MH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	informasi kepada pihak humas seperti media whatsapp (media elektronik) surat, brosur dan lain sebagainya.	
182-186	Solusi dalam mengatasi permasalahan peserta didik yang belum memiliki hp tentunya meminta bantuan kepada teman sejawatnya untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan sekolah kepadanya.	S
187-203	Humas senantiasa mendukung program kegiatan sekolah karena jika tidak didukung program kegiatan tidak akan terlaksana dengan baik. selain mendapat dukungan dari pihak sekolah program tersebut juga didukung oleh masyarakat, wali murid. Adapun program kegiatannya sebagai berikut penanaman bakau di pantai indah selat baru dan penampo, kegiatan syafari ramadhan, gotong royong pembersihan lingkungan sekolah dan lain-lain.	DH
204-209	Yang menjadi kendala program humas tidak didukung salah satunya adalah mereka yang tidak peka terhadap program kegiatan sekolah	KH
210-221	Pihak humas memberikan informasi kepada sasaran humas tentunya menggunakan whatsapp (media elektronik) selain menggunakan media elektronik menggunakan surat atau pemberian informasi dari orang ke orang.	PIKSH
222-231	Kendala dalam memberikan informasi kepada pihak humas salah satunya ada dari mereka yang peka dan ada yang tidak peka terhadap kegiatan. Tetap memberikan informasi dari mulut ke mulut agar informasi tersebut tersampaikan.	KPIKSH
232-246	Pelayanan yang diberikan pihak humas atau sekolah kepada pihak luar tentunya pelayanan yang tepat dan terpercaya salah satunya dengan memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.	PH
247-257	Kendala dalam memberikan pelayanan untuk saat ini belum ada, walaupun ada namun tidak menghambat. Dan cara mengatasi masalah yang terjadi tentunya memantau dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan menggunakan pendidikan.	S
258-264	Dalam memberikan pelayanan tentunya semua pihak ikut serta memberikan pelayanan terbaiknya baik TU, guru, peserta didik dan lain sebagainya.	KPIDMP
265-272	Jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan tentunya pihak sekolah akan melakukan kegiatan rapat untuk mengatasi hal tersebut.	S
273-290	Cara menghilangkan keraguan tentunya dengan memberikan bukti nyata kepada pihak luar dan memperlihatkan kualitas-kualitas yang ada dalam diri	CMK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	peserta didik misalnya kegiatan syafari ramadhan. Walaupun SMPN 1 Bantan sekolah umum namun tetap melakukan kegiatan keagamaan sama seperti sekolah lainnya.	
291-300	Sikap pihak internal dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna pendidikan salah satunya memberikan pelayanan yang cepat tanggap jika terjadi kerusakan bangku atau meja peserta didik pihak internal akan cepat tanggap menggantinya	SDMP
301-310	Memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh peserta didik dengan cepat	PCT
311-316	Pemberian informasi yang terpercaya bukan palsu, tentunya produk fisik mendukung dalam menciptakan citra positif sekolah	PP

Pengkodean Hasil Wawancara II Wakil Kepala Sekolah SMPN 1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-6	Dengan adanya humas informasi mudah tersampaikan baik kepada pihak dalam maupun luar sekolah	LBH
7-20	Membantu mengontrol serta mengawasi pelaksanaan kegiatan humas yang ada di sekolah	WDPKH
21-31	Gambaran umum pelaksanaan humas lebih banyak kegiatan sosial seperti mengunjungi guru, orang tua peserta didik yang sedang sakit serta ikut serta dalam kegiatan masyarakat.	GH
32-51	Dengan adanya kepengurusan humas informasi tersampaikan kepada pihak luar dalam menyampaikan informasi tentunya pihak humas memiliki wawasan yang luas dan pandai berkomunikasi.	KPH
52-58	Sasarah humas seperti orang tua peserta didik, masyarakat, pihak internal dan instansi lainnya.	SH
59-82	Kegiatan humas perlu dilakukan salah satunya melalui kerjasama antara pihak humas dan pihak luar dan cara meningkatkan citra positif sekolah tentunya melaksanakan kegiatan dimana dalam kegiatan tersebut selalu mengikutsertakan pihak luar. Dalam melaksanakan kegiatan humas lah yang berperan aktif dengan tujuan tercapainya tujuan dari kegiatan	PHDMCP
83-100	Faktor penghambat yang ada di SMPN 1 Bantan tidak terlalu menghambat kegiatan yang akan dilaksanakan. Mungkin kurang maksimalnya pemberian informasi (kesibukan pihak humas). Untuk faktor pendukung dikatakan berhasil apabila sasaran humas mampu menerima dan tanggap terhadap kegiatan yang dilaksanakan.	FPDP
101-114	Upaya dalam meningkatkan citra positif salah satunya	UMCP

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	memberi dukungan dan ikut bekerja sama dengan tujuan tercapainya program kegiatan yang dilaksanakan. Sedangkan untuk wujud kegiatan yang diinginkan tentunya kerja sama yang membangun dan sehingga terciptanya hubungan yang harmonis.	
115-127	Kritik disini sering disebut sebagai saran yang membangun. jika ada kritik dan saran dari pihak luar tentunya pihak sekolah beserta humas akan menerima dengan senang hati.	KDS
128-142	Tidak terdapat konflik yang besar dalam melaksanakan kegiatan kegiatan khumasan atau kegiatan lainnya. Hanya beda pendapat. Pendapat disini bisa dikatakan sebagai saran yang bagus dan membangun.	KH
143-153	Informasi yang disampaikan pihak humas tentunya kegiatan-kegiatan seperti rapat, perpisahkan, perlombaan adiwiyata dan lain sebagainya. Informasi tersebut dapat diterima pihak luar karena pihak humas mampu memberikan informasi terpercaya	IH
154-161	Media yang digunakan dalam menuampaikan informasi kepada sasaran humas salah satunya media elektronik (whatsapp, website, facebook dan lain sebagainya) ada juga melalui surat, spanduk dan lain-lain	MH
162-168	Jika ada hambatan dalam memberikan informasi, tentunya pihak sekolah akan memberikan informasi kepada teman terdekatnya karena kita ketahui masih ada sebagian dari mereka yang belum memiliki hp	S
169-187	Humas tentunya mendukung program kegiatan yang dilaksanakan di sekolah. kegiatan yang didukung meliputi rapat, perpisahkan, kegiatan penghijauan. Dalam mendukung program kegiatan sekolah pihak luar juga ikut membantu serta memberi dukungan agar tercapainya tujuan dari pendidikan.	DH
188-194	Tidak ada program yang tidak didukung. Kedua belah pihak ikut serta mendukung dan membantu jalannya kegiatan humas yang ada di sekolah..	KH
195-209	Dalam memberikan informasi kepada sasaran humas biasanya menggunakan media elektronik maupun media masa. Jika tidak menggunakan media tersebut biasanya informasi yang diberikan disampaikan dari satu orang ke orang berikutnya.	PIKSH
210-220	Untuk kendala yang sering terjadi saat pemberian informasi kepada sasaran humas salah satunya kendala jaringan, masih ada peserta didik yang belum memiliki hp, dan tingkat kesadaran yang masih rendah. Untuk mengatasi masalah tersebut tentunya pemberian informasi bukan hanya menggunakan media elektronik saja namun	KPIKSH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	menggunakan surat ataupun pemberian informasi dari satu orang ke orang berikutnya.	
221-238	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pendidikan tentunya pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan terpercaya seperti sarana dan prasarannya. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	PH
239-254	Kendala yang sering dihadapi salah tidak semua masyarakat menerima pelayanan yang diberikan SMPN 1 Bantan dan cara mengatasi kendala tersebut adalah memberikan bukti contohnya dengan prestasi yang sudah kita raih sebelumnya.	S
255-262	Tentu saja semua pihak internal ikut membantu memberikan kebutuhan yang di butuhkan oleh pelanggan pendidikan.	KPIDMP
263-269	Jika terjadi kendala tentunya semua pihak akan cepat tanggap memberikan pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang ada di sekolah.	S
270-286	Menghilangkan keraguan yang ada pada masyarakat tentunya melakukan pendekatan dan mengikutsertakan masyarakat dalam semua kegiatan kehumasan. Dengan selalu mengikutsertakan pihak luar dalam kegiatan humas nantinya pihak luar akan semakin percaya terhadap kualitas pelayanan yang ada di SMPN 1 Bantan.	CMK
287-299	Sikap pihak internal dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan tentunya pihak internal akan cepat tanggap menangani hal tersebut. Dan jika terjadi masalah tentunya pihak humas dan sekolah akan melaksanakan rapat untuk mengatasi masalah tersebut.	SDMP
300-305	Pemberian informasi yang tepat mengenai kegiatan kehumasan yang ada di sekolah	PCT
306-312	Produk pendukung lainnya adalah sarana prasarana. Apabila sarana dan prasarannya sudah bagus maka akan meningkatkan citra positif sekolah	PP

Pengkodean Hasil Wawancara III Waka Humas SMPN 1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-6	Yang melatarbelakangi dibentuknya humas adalah agar informasi dapat tersampaikan ke sasaran humas dengan tepat dan terpercaya	LBH
7-21	Melakukan pemantauan jalannya humas, mengontrol dan mengkoordinir kegiatan humas	WDPKH
22-29	Humas Sudah berjalan sebagaimana mestinya. Ada beberapa dari pihak yang kurang peka terhadap kegiatan humas dan ada juga yang peka terhadap kegiatan tersebut	GH
30-43	Dengan adanya kepengurusan humas supaya komunikasi terjalin baik antara sekolah dan masyarakat. Tentunya	KPH

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kemampuan komunikasi yang baik harus dimiliki oleh pihak humas	
44-50	Seluruh warga sekolah (pihak internal) dan pihak luar (eksternal)	SH
51-59	Kegiatan gotong royong yang dilaksanakan bersama orang tua, masyarakat. kegiatan kehumasan yang selalu mengikutsertakan pihak luar dalam menyukkseskan kegiatan tersebut.	WKH
60-86	Kegiatan humas perlu dilakukan yang berguna untuk meningkatkan citra positif sekolah dengan cara melaksanakan kegiatan dengan mengikutsertakan pihak luar seperti orang tua peserta didik, masyarakat mengikuti kegiatan tersebut, untuk saat ini peran humas sudah berjalan dengan lancar.	PHDMCP
87-101	Faktor pendukung seperti penyebaran informasi yang semakin canggih dan untuk faktor penghambat salah satunya adalah tingkat kesadaran dari pihak internal dan eksternal	FPDP
102-117	Melakukan kegiatan kehumasan yang langsung mengikutsertakan masyarakat dalam kegiatan. Tentunya dalam melakukan kegiatan akan mewujudkan hubungan yang harmonis dan akan tercapainya tujuan sekolah	UMCP
118-130	Untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun.	KDS
131-145	Untuk konflik hanya perbedaan pendapat. Dan cara menyelesaikan hambatan tersebut yaitu melalui rapat dan kemudian mencari solusi.	KH
146-157	Informasi yang disampaikan adalah kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah. Tujuan dari penyampaian informasi menambah kepercayaan masyarakat terhadap kualitas sekolah. Tentunya dalam menyampaikan informasi pihak humas harus memberikan informasi dengan tepat dan akurat	IH
158-164	Media humas seperti media elektronik (whatsapp, youtube, facebook, instagram dan lain-lain)	MH
165-170	Hambatan yang sering terjadi yaitu masih ada peserta didik yang belum memiliki hp dan solusinya yaitu dengan memberikan surat sebagai pengganti media elektronik	S
171-189	Humas sangat mendukung program yang ada di sekolah seperti kegiatan rapat komite, perpindahan, penanaman pohon untuk proses penghijauan dan lain sebagainya. Program tersebut tentu saja mendapat dukungan dari pihak luar seperti orang tua peserta didik dan masyarakat.	DH
190-193	Selama kegiatan berlangsung semua program kegiatan didukung oleh pihak internal dan eksternal humas.	KH
194-208	Pihak humas memberikan informasi tentunya dengan melaksanakan rapat terlebih dahulu, setelah rapat	PIKSH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	kemudian informasi tersebut disampaikan melalui media elektronik seperti whatsapp dan ada juga media masa seperti surat.	
209-225	Masih ada masyarakat yang kurang peka terhadap kegiatan yang dilaksanakan di sekolah	KPIKSH
226-245	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan tepat. Untuk sarana dan prasarana yang ada di sekolah sudah sesuai dengan syaratnya.	PH
246-259	Tentunya ada masyarakat yang peka dan ada masyarakat yang tidak peka. Kendala yang sering dihadapi adalah masih ada sebagian anak yang belum memiliki hp. Tentunya pihak sekolah harus memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh peserta didik.	S
260-267	Tentunya semua pihak ikut serta membantu memberikan pendidikan yang dibutuhkan pelanggan pendidikan	KPIDMP
268-274	Dan apabila terjadi kesalahan tentunya pihak humas harus cepat tanggap mengatasi masalah tersebut.	S
275-292	Tentunya dengan memberikan bukti nyata baik itu pemberian informasi terpercaya kepada pihak luar tentunya mereka akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.	CMK
293-305	Sikap pihak internal memahami kebutuhan pelanggan pendidikan tentunya jika pelanggan pendidikan mengalami kesulitan tentunya pihak internal akan cepat tanggap mengatasi masalah tersebut dan tidak membiarkan masalah tersebut berlarut-larut.	SDMP
306-319	Pemberian informasi terpercaya dan akurat tentunya. Produk fisik yang mendukung salah satunya adalah sarana dan prasarana seperti gedung, gudang dan lain-lain	PP

Pengkodean Hasil Wawancara IV Guru SMPN 1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-8	Gambaran umum pelaksanaan humas sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Seperti pemberian informasi kegiatan kepada pihak luar.	GH
9-21	Dengan dibentuknya kepengurusan humas bertujuan informasi mudah tersampaikan. Maka dari itu diperlukan pengurus humas yang mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi dan berwawasan luas.	KPH
22-27	Warga sekolah (guru, staf, peserta didik) dan yang menjadi sasaran utamanya adalah orang tua peserta didik dan masyarakat.	SH
28-35	Penyampaian informasi yang benar adanya (fakta)	WKH
36-59	Kegiatan humas perlu dilakukan salah satunya dengan menjalin kerjasama antara kedua belah pihak seperti kegiatan perpisahan, rapat komite dan lain sebagainya	PHDMCP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

60-73	Faktor pendukung peran humas salah satunya adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan. Sedangkan faktor pendukung seperti rendahnya tingkat kesadaran dalam meningkatkan citra positif.	FPDP
74-80	Mengajak pihak internal dan eksternal untuk ikut serta melaksanakan kegiatan dengan tujuan meningkatkan citra positif sekolah.	UMCP
81-94	Kritik dan saran tentunya diterima dengan baik oleh pihak sekolah dan humas. Kritik yang baik tentunya akan membangun dan meningkatkan citra positif sekolah.	KDS
95-105	Perbedaan pendapat dalam pelaksanaan kegiatan sekolah	KH
106-117	Informasi mengenai kegiatan kehumasan seperti rapat, karnaval. Saat ini pihak humas sudah mampu menyampaikan informasi dengan baik. salah satunya menggunakan media elektronik.	IH
118-125	Media dalam memberikan informasi kepada sasaran humas adalah media elektronik seperti whatsapp, website sedangkan media cetak seperti surat.	MH
126-137	Hambatan yang sering terjadi adalah masih ada sebagian dari siswa tidak mempunyai hp android, kendala jaringan yang mereka masih jauh dari pemukiman warga. Solusi mengatasi masalah tersebut tentunya dengan memberikan surat dan informasi kepada teman sejawatnya.	S
138-158	Tentunya humas dan pihak luar (orang tua peserta didik dan masyarakat) sangat mendukung program kegiatan seperti rapat komite, perpisahan, gotong royong dan lain-lain. Dukungan tersebut tentunya akan meningkatkan citra positif dari suatu sekolah.	DH
159-163	Tidak ada kendala dalam melaksanakan kegiatan humas	KH
164-176	Penyampain informasi biasanya di melalui grup whatsapp dan surat.	PIKSH
177-186	Kendala yang sering terjadi seperti jaringan, masih ada peserta didik yang belum mempunyai hp android. Dan cara mengaasi masalah tersebut adalah dengan tetap memberikan surat sebagai pengganti media elektronik.	KPIKSH
187-197	Pelayanan yang terpercaya dan akurat	PH
198-205	Belum ada kendala berat yang terjadi dalam memberikan pelayanan. Hanya masukan atau pendapat saja yang sering terjadi dalam proses pemberian layanan kepada sasaran humas.	S
206-213	Semua pihak ikut serta dalam membantu memberikan pelayanan penidikan kepada pelanggan pendidikan sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan yang bagus tentunya akan menambahkan cita positif sekolah.	KPIDMP
214-220	Jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan,	S

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	tentunya kami ihak internal sekolah akan cepat memperbaiki pelayanan tersebut.	
221-230	Cara menghilangkan keraguan tentunya melalui pendekatan dan selalu mengikutsertakan masyarakat dan orang tua peserta didik dalam menyukseskan kegiatan sekolah	CMK
231-239	Dengan menunjukkan bukti-bukti yang ada seperti prestasi siswa.	SDMP

Pengkodean Hasil Wawancara V Wali Murid Kelas SMPN 1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-9	Peran humas dalam menciptakan citra positif berjalan dengan baik dan lancar.	PHDMCP
10-18	Tingkat kesadaran yang berbeda-beda dan pemerian informasi yang baik.	FPDP
19-25	Kerjasama yang baik dan mendukung	WKH
26-43	Masukan terhadap kepengurusan humas	KPH
44-54	Pemberian informasi humas	IH
55-66	Media humas	MH
67-89	Dukungan humas	DH
90- 102	Pemberian informasi kepada sasaran humas	PIKSH
103-110	Kendala pemberian informasi kepada sasaran humas	KPIKSH
111-128	Pelayanan humas	PH
129-143	Keikutsertaan pihak internal dalam meningkatkan citra positif sekolah	KPIDMP
144-152	Cara menghilangkan keraguan sasaran humas terhadap sekolah	CMK
153-158	Sikap pihak internal dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	SDMP
159-175	Pelayanan cepat tanggap terhadap sekolah	PCT
176-179	Produk pendukung pelayanan humas	PP

Pengkodean Hasil Wawancara VI Ketua Korwil Kecamatan Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-9	Peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah	PHDMCP
10-20	Faktor penghambat dan pendukung peran humas	FPDP
21-27	Wujud kegiatan humas	WKH
28-37	Kepengurusan humas dalam menerima kritik dan saran dari sasaran humas	KPH
38-46	Informasi yang diberikan humas kepada sasaran humas	IH
47-57	Media dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas	MH
58-76	Dukungan humas dalam memberikan informasi	DH
77-87	Pemberian informasi kepada pihak luar melalui pihak sekolah	PIKSH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

88-97	Kendala dalam memberikan informasi kepada sasaran humas	KPIKSH
98-109	Pelayanan humas yang tepat dan terpercaya	PH
110-122	Kendala pemberian layanan kepada sasaran humas	KPIDMP
123-136	Cara menghilangkan keraguan dan membeikan keyakinan kepada sasaran humas	CMK
137-142	Sikap pihak internal dalam memberikan pelayanan	SDMP
143-153	Pelayanan yang diberikan pihak internal kepada sasaran humas	PCT
154-159	Produk pendukung dalam menciptakan pelayanan humas	PP

Pengkodean Hasil Wawancara VII Ketua RW yang berada di sekitar SMPN

1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-7	Peran humas yang ada di sekolah sudah berjalan dengan baik	PHDMCP
9-15	Faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam menciptakan citra positif sekolah	FPDP
16-23	Wujud kegiatan humas dalam melaksanakan program kegiatan humas	WKH
24-34	Kepengurusan humas yang ada di sekolah	KPH
35-43	Informasi humas	IH
44-55	Media dalam menyampaikan kegiatan humas kepada sasaran humas	MH
56-73	Dukungan dari pihak internal maupun eksternal terhadap humas sekolah	DH
74-83	Pemberian informasi kepada sasaran humas	PIKSH
84-94	Kendala dalam pemberian informasi kepada sasaran humas	KPIKSH
95-110	Pelayanan yang tepat dan terpercaya	PH
111-120	Keikutsertaan pihak internal dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	KPIDMP
121-134	Cara menghilangkan keraguan dan menumbuhkan keyakinan kepada sasaran humas	CMK
135-140	Sikap pihak internal dalam memberikan layanan kepada sasaran humas	SDMP
141-147	Pelayanan cepat tanggap terhadap kendala yang dihadapi	PCT
148-160	Produk pendukung peran humas dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	PP

Pengkodean Hasil Wawancara VIII Ketua RT yang berada di sekitar SMPN

1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-7	Peran humas dalam menciptakan citra positif sudah berjalan dengan lancar.	PHDMCP
8-21	Faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam	FPDP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

	meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 1 Bantan	
22-30	Wujud kegiatan humas tentunya mewujudkan kegiatan yang membangun antara kedua belah pihak	WKH
31-41	Kepengurusan humas yang ada di sekolah	KPH
42-52	Informasi humas kepada sasaran humas	IH
53-64	Media dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas	MH
65-84	Dukungan humas terhadap program kegiatan yang dilaksanakan	DH
85-96	Pemberian informasi dari pihak internak kepada sasaran humas	PIKSH
97-106	Kendala dalam memberikan informasi kepada sasaran humas	KPIKSH
107-122	Pelayanan humas yang tepat dan terpercaya	PH
123-134	Keikutsertaan pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	KPIDMP
135-147	Menghilangkan keraguan dan meyakinkan sasaran humas	CMK
148-153	Sikap pihak humas dalam memberikan pelayanan	SDMP
155-158	Pelayanan dalam mengatasi masalah	PCT
159-169	Produk pendukung kegiatan kehumasan	PP

Pengkodean Hasil Wawancara IX Masyarakat Sekitar SMPN 1 Bantan

Baris	Hasil Wawancara	Kode
1-8	Peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah sudah berjalan dengan semestinya	PHDMCP
9-22	Faktor penghambat dan pendukung peran humas dalam meningkatkan citra positif sekolah	FPDP
23-26	Wujud kegiatan humas yang ada di sekolah	WKH
27-46	Kepengurusan humas sekolah	KPH
47-55	Informasi kehumasan	IH
56-67	Media dalam menyampaikan informasi kegiatan humas kepada sasaran humas	MH
68-86	Dukungan humas	DH
87-96	Pemberian informasi kepada sasaran humas	PIKSH
97-107	Kendala dalam pemberian informasi kepada sasaran humas	KPIKSH
108-122	Pelayanan humas yang tepat dan terpercaya	PH
123-136	Keikutsertaan pihak internal dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	KPIDMP
137-150	Menghilangkan keraguan dan meyakinkan	CMK
151-157	Sikap dalam memberikan pelayanan kepada sasaran humas	SDMP
158-170	Pelayanan yang harus dilakukan humas	PCT
171-176	Produk pendukung humas sekolah	PP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN DOKUMENTASI 4***Dokumentasi pelaksanaan Rapat perpisahan sekolah di SMPN 1 Bantan******Dokumentasi peran serta orang tua wali murid di SMPN 1 Bantan***



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi pelaksanaan perpindahan sekolah di SMPN 1 Bantan



Dokumentasi pelaksanaan Halal bihalal sekolah di SMPN 1 Bantan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Dokumentasi
wawancara
Sekolah**



**pelaksanaan
dengan Kepala
SMPN 1 Bantan**

**Dokumentasi
wawancara
Kepala**



SMPN 1 Bantan

**pelaksanaan
dengan Wakil
Sekolah**

**Dokumentasi
wawancara
Humas SMPN 1 Bantan**



**pelaksanaan
dengan Waka**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi pelaksanaan wawancara dengan Guru SMPN 1 Bantan**Dokumentasi****wawancara dengan Wali Murid SMPN 1 Bantan****pelaksanaan****Dokumentasi
wawancara*****Masyarakat Sekitar
SMPN 1 Bantan*****pelaksanaan
dengan**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.