

## ABSTRAK

Tesis dengan judul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Memperkuat Dukungan Internal dan Eksternal Lembaga (Studi Multisitus MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung)” ini ditulis oleh Muhammad Ardli Mubarak dengan dibimbing oleh Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M. Ag dan Dr. Imam Junaris, S. Ag, M. H. I

**Kata Kunci:** Manajemen, Hubungan Masyarakat, Internal dan Eksternal

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi peran manajemen hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal lembaga pada dua Multisitus Madrasah Aliyah Negeri (MAN), yaitu MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung. Penelitian ini berfokus pada upaya humas dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan stakeholder internal dan eksternal guna meningkatkan citra dan dukungan terhadap lembaga.

Fokus penelitian dalam penulisan tesis ini adalah: (1) Bagaimana program hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung ? (2) Bagaimana mekanisme hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung ? (3) Bagaimana implikasi hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung ?.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus multisitus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait manajemen hubungan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen hubungan masyarakat memiliki peran yang signifikan dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal lembaga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Program humas dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal lembaga terintegrasi secara holistik di lembaga pendidikan. Dengan program-program yang melibatkan pihak internal dan eksternal lembaga. Program-program tersebut adalah publikasi, menjalin komunikasi, informasi, pelayanan prima, dan melibatkan masyarakat internal dan eksternal dalam setiap kegiatan. (2) Mekanisme hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal adalah dengan tahapan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dengan mekanisme dan disertai komunikasi yang baik dalam lembaga pendidikan dapat memperkuat dukungan internal dari anggota tim dan meningkatkan dukungan eksternal dari orang tua siswa, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. (3) Implikasi dari manajemen Hubungan Masyarakat yang efektif dalam lembaga pendidikan memperkuat dukungan internal dari siswa dan staf pengajar, serta memperkuat dukungan eksternal dari komunitas, orang tua, dan pihak sponsor. Dengan dukungan dan komunikasi yang baik dan responsif, lembaga pendidikan dapat membangun citra yang positif, meningkatkan kepuasan dan prestasi siswa, memiliki peminat yang banyak dan dapat mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

## ABSTRACT

The thesis entitled "Public Relations Management in Strengthening Internal and External Support of Institutions (Multisite Study of MAN 2 Kota Kediri and MAN 2 Tulungagung)" was written by Muhammad Ardli Mubarak under the guidance of Dr Hj. Chusnul Chotimah, M. Ag and Dr. Imam Junaris, S. Ag, M. H. I.

**Keywords:** Management, Public Relations, Internal and External

This study aims to investigate the role of public relations (PR) management in strengthening the internal and external support of the institution in two Multisite Madrasah Aliyah Negeri (MAN), namely MAN 2 Kota Kediri and MAN 2 Tulungagung. This research focuses on public relations efforts in building and maintaining good relationships with internal and external stakeholders in order to improve the image and support of the institution.

The research focus in writing this thesis are: (1) How is the public relations programme in strengthening internal and external support at MAN 2 Kota Kediri and MAN 2 Tulungagung? (2) How is the public relations mechanism in strengthening internal and external support at MAN 2 Kota Kediri and MAN 2 Tulungagung? (3) How is the implication of public relations in strengthening internal and external support at MAN 2 Kota Kediri and MAN 2 Tulungagung?

The research method used was a qualitative approach with a multisite case study. Data were collected through in-depth interviews with relevant parties, participatory observation, and document analysis related to public relations management. The results showed that public relations management has a significant role in strengthening the institution's internal and external support.

The results of this study show that: (1) Public relations programmes in strengthening internal and external support are integrated holistically in educational institutions. With programmes that involve internal and external parties of the institution. These programmes are publications, establishing communication, information, excellent service, and involving internal and external communities in every activity. (2) The mechanism of public relations in strengthening internal and external support is with the stages of planning, implementation and evaluation. With mechanisms and accompanied by good communication in educational institutions can strengthen internal support from team members and increase external support from parents, communities, and other stakeholders. (3) The implications of effective Public Relations management in educational institutions strengthen internal support from students and teaching staff, and strengthen external support from the community, parents and sponsors. With good and responsive support and communication, educational institutions can build a positive image, increase student satisfaction and achievement, have many enthusiasts and can achieve better educational goals.

## ملخص

رسالة الماجستير تحت العنوان "إدارة العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي للمؤسسات (دراسة متعددة المواقع مدرسة الثانوية الحكومية ٢ كاديري و مدرسة الثانوية الحكومية ٢ تولونج أجونج)" كتب محمد ارض مبارك بتوجيه من الدكتورة الحاجة حسن الختيمه الماجستير والدكتور الإمام جوناريس الماجستير

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة، العلاقات العامة، الداخلية والخارجية

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي للمؤسسات في موقعين متعددي المواقع في مدرسة الثانوية الحكومية، وهما مدرسة الثانوية الحكومية ٢ كاديري المدينة و مدرسة الثانوية الحكومية ٢ تولونج أجونج. يركز هذا البحث على جهود العلاقات العامة في بناء والحفاظ على علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لتحسين صورة المؤسسة ودعمها

أسئلة البحث في كتابة هذه رسالة الماجستير هو: (١) كيف يتم برنامج العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي في مدرسة الثانوية الحكومية ٢ كاديري المدينة و مدرسة الثانوية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟ (٢) ما هي آلية العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي في مدرسة الثانوية الحكومية ٢ مدينة كاديري و مدرسة الثانوية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟ (٣) ما هي الآثار المترتبة على العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي في مدرسة الثانوية الحكومية ٢ كاديري المدينة و مدرسة الثانوية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟

طريقة البحث المستخدمة هي نهج نوعي مع دراسات حالة متعددة المواقع. تم جمع البيانات من خلال مقابلات متعمقة مع الأطراف ذات الصلة، والملاحظة التشاركية، وتحليل الوثائق المتعلقة بإدارة العلاقات العامة. أظهرت النتائج أن إدارة العلاقات العامة لها دور كبير في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي للمؤسسات.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن: (١) برامج العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي متكاملة بشكل كلي في المؤسسات التعليمية. مع البرامج التي تشمل الأطراف الداخلية والخارجية للمؤسسة. هذه البرامج عبارة عن منشورات وإنشاء اتصالات ومعلومات وخدمة ممتازة وإشراك المجتمعات الداخلية والخارجية في كل نشاط. (٢) آلية العلاقات العامة في تعزيز الدعم الداخلي والخارجي هي مع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم. من خلال الآليات المصحوبة بالتواصل الجيد في المؤسسات التعليمية ، يمكن تعزيز الدعم الداخلي من أعضاء الفريق وزيادة الدعم الخارجي من الآباء والمجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين. (٣) تداعيات الإدارة الفعالة للعلاقات العامة في المؤسسات التعليمية تعزز الدعم الداخلي من الطلاب وهيئة التدريس وتقوي الدعم الخارجي من المجتمع وأولياء الأمور والجهات الراعية. من خلال الدعم والتواصل الجيدين والمتجاوبين ، يمكن للمؤسسات التعليمية بناء صورة إيجابية وزيادة رضا الطلاب وإنجازهم وجذب العديد من المتحمسين وتحقيق أهداف تعليمية أفضل.