

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan Nasional merupakan pendidikan yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan Nasional Indonesia, dan tanggap terhadap perubahan zaman berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Pendidikan merupakan proses untuk meningkatkan, memperbaiki, serta mencetak manusia untuk selalu mengembangkan keterampilan melalui proses pengajaran dan pelatihan. Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang diarahkan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Seluruh komponen serta perangkat yang ada di dalam suatu lembaga pendidikan diharapkan dapat memuaskan peserta didik dalam menuntut ilmu pengetahuan.

Sekolah yang merupakan bagian dari lembaga pendidikan formal, selalu melakukan perbaikan dalam setiap bidang manajemen yang ada di dalamnya, baik itu manajemen kurikulum, manajemen kesiswaan, manajemen personalia, manajemen sarana prasarana pendidikan, manajemen keuangan, dan hubungan sekolah dengan masyarakat (humas).¹ sehingga aparatur pelaksanaannya memiliki kompetensi dan profesional dalam bidang tugasnya, hal ini dilakukan untuk menjawab tantangan pendidikan yang dinamis selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu.

¹ B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010. hal.

Humas memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah lembaga baik dalam sebuah lembaga organisasi, perusahaan maupun lembaga- lembaga lainnya seperti sekolah. tujuan humas ialah untuk menyebarkan informasi, menciptakan, memelihara, dan membina hubungan baik kepada masyarakat sehingga terjalin hubungan yang harmonis dan mendapat citra yang positif bagi sekolah dan masyarakat. Manajemen humas harus terarah dan terencana dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menjalin hubungan harmonis antara sekolah dan masyarakat demi terwujudnya tujuan lembaga pendidikan.

Humas yang merupakan terjemahan bebas dari istilah *Public Relations* atau PR.² Keberadaan di lembaga pendidikan khususnya sekolah posisinya sangat penting karena menjadi tulang punggung dan menjadi penghubung saluran komunikasi antara sekolah dengan publik-publiknya, baik itu publik internal (guru, siswa dan karyawan), dan publik eksternal (orang tua siswa, masyarakat dan institusi luar).³

Hubungan sekolah dan masyarakat (Humas) diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan Oleh Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah pada point 10 yang berisi sebagai berikut : (a) sekolah/sekolah melibatkan warga dan masyarakat pendukung sekolah/sekolah dalam mengelola pendidikan; (b) warga sekolah/sekolah dilibatkan dalam

² M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan, Serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). hal. 1.

³ Yosai Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 35.

pengelolaan akademik; (c) masyarakat pendukung sekolah/sekolah dilibatkan dalam pengelolaan non-akademik; (d) keterlibatan peran serta warga sekolah/sekolah dan masyarakat dalam pengelolaan dibatasi pada kegiatan tertentu yang ditetapkan; (e) setiap sekolah/sekolah menjalin kemitraan dengan lembaga lain yang relevan, berkaitan dengan input, proses, output dan pemanfaatan lulusan.⁴

Hampir di setiap awal tahun ajaran, dunia pendidikan diributkan dengan masalah klasik penerimaan siswa baru. Salah satu indikator utama untuk mengukur lembaga pendidikan adalah jumlah peserta didik yang diterima dan prestasi siswa. Jumlah siswa yang mendaftar dipengaruhi minat masyarakat terhadap sekolah, untuk itu sekolah perlu manajemen humas dengan baik agar hubungan antara sekolah dan masyarakat terjalin dengan baik. Selain dengan masyarakat eksternal lembaga, masyarakat internal lembaga juga sangat penting dikelola agar terciptanya rasa kekeluargaan yang baik. Dengan dukungan dari masyarakat internal dan eksternal lembaga, lembaga akan dapat berkembang dengan baik tanpa ada halangan dari pihak manapun.

Hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat pada hakikatnya merupakan sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Dalam hal ini, sekolah sebagai sistem sosial merupakan bagian integral dari sistem sosial yang lebih besar, yaitu masyarakat. Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan erat

⁴ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal. 307.

dalam mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien. Selain itu, sekolah juga harus menunjang pencapaian tujuan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan pendidikan.

Jika hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat berjalan dengan baik, rasa tanggung jawab dan partisipasi masyarakat untuk memajukan sekolah juga akan baik dan tinggi. Agar tercipta hubungan dan kerjasama yang baik antara sekolah dan masyarakat, masyarakat perlu mengetahui dan memiliki gambaran yang jelas tentang sekolah yang bersangkutan. Gambaran dan kondisi sekolah ini dapat diinformasikan kepada masyarakat melalui laporan kepada orang tua murid, buletin bulanan, penerbitan surat kabar, pameran sekolah, open house, kunjungan ke sekolah, kunjungan ke rumah murid, penjelasan oleh staff, murid, radio dan televisi, serta laporan tahunan.⁵

Rendahnya dukungan masyarakat dalam lembaga pendidikan menjadi salah satu masalah dalam mencapai tujuan pendidikan. Penyebabnya bukan karena tidak mau ikut serta dalam lembaga pendidikan, tetapi banyak diantara mereka yang belum mengerti akan kewajiban, serta bentuk dan tata cara peran masyarakat terhadap pencapaian tujuan pendidikan.

Dengan demikian dukungan dari masyarakat sangat penting terhadap kemajuan lembaga Pendidikan. Sebagaimana disebutkan dalam undang-undang nomor 20 tahun 2003 pasal 3 tentang pendidikan menyatakan bahwa : “partisipasi masyarakat merupakan sebuah kontribusi dari orang-orang

⁵ *Ibid...* hal. 51.

memiliki pemikiran ide gagasan, atau melalui tenaga jasmaninya yang memang seharusnya dapat memberikan pengaruh terhadap ujung tombak peningkatan mutu pendidikan. Oleh karena itu, peranan masyarakat adalah bagian terpenting dalam mendobrak kualitas pendidikan secara komprehensif mampu melahirkan peserta didiknya sebagai insan yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokrasi serta bertanggungjawab.⁶

Dengan adanya humas dalam Pendidikan, maka akan terjalin kerjasama antar semua pihak, baik warga sendiri (*internal public*) dan masyarakat umum (*external public*). Sehingga hubungan yang harmonis ini akan membentuk saling pengertian antar lembaga, orang tua, masyarakat dan lembaga-lembaga lain yang ada di masyarakat, termasuk dunia kerja, saling membantu antar lembaga dan masyarakat karena mengetahui manfaat, arti dan pentingnya peran masing-masing, kerjasama yang era tantara sekolah dengan berbaai pihak yang ada di masyarakat dan merka merasa bangga dan ikut bertanggung jawab atas suksesnya pendidikan di sekolah.⁷

MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung, merupakan lembaga Pendidikan yang memiliki banyak peserta didik. karena mereka memiliki citra yang baik di khalayak umum. Mereka memperoleh banyak prestasi akademik

⁶ Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 8

⁷ E.Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), Cet.3, hal. 166

maupun non akademik. Selain itu mereka menjaga dengan baik hubungan antara sekolah dan masyarakat sehingga banyak siswa yang mendaftar disana. Pertanyaan yang muncul dalam keterangan di atas adalah bagaimana MAN 2 Kota Kediri maupun MAN 2 Tulungagung dapat mengelola hubungan masyarakat dengan sekolah ini menjadi lebih baik dan menjadi sekolah yang diminati masyarakat. Manajemen humas di sekolah mencakup dari segi perencanaan, aksi, dan evaluasi. Semua langkah tersebut perlu dimanajemen dengan baik agar terjadi hubungan yang relevan dan berkesinambungan antara langkah satu dengan langkah yang lain. Kedua lembaga pendidikan menyadari pentingnya dukungan masyarakat dalam rangka memajukan dan mengembangkan pendidikannya. Dengan demikian, masyarakat diajak untuk Bersama-sama untuk membanun dan meningkatkan sekolah. Hal tersebut dapat tercapai apabila pihak sekolah dan masyarakat memperhatikan manajemen humas, agar dapat berjalan denan efektif dan efisien.

MAN 2 Kota Kediri merupakan madrasah yang unggul dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, terbukti telah memenangkan beberapa lomba ditingkat kota, provinsi sampai nasional. MAN 2 Kota Kediri merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bercirikan Islam dan lebih menekankan pada aspek akademik. Visi dan misi dengan rumusan Islami, terampil, inovatif, tanggung jawab, handal, optimis, amanah, hebat dan bermartabat, visi misi ini dapat terwujud karena kuatnya dukungan dari berbagai pihak dari internal maupun eksternal madrasah. Jalinan hubungan yang dibentuk dengan berbagai pihak mulai dari internal dan eksternal menjadi kunci raihan dukungan dari

berbagai pihak. Pemanfaatan media online seperti media sosial dan website mempermudah dalam komunikasi antara madrasah dengan lembaga.⁸

Humas MAN 2 Kota Kediri memiliki peran yang sangat penting dalam lembaga, semua kegiatan dilembaga ini sangat berkaitan dengan bidang kehumasan, karena kami tidak hanya berhubungan dengan pihak luar seperti walimurid namun juga pihak dalam seperti guru dan karyawan. Oleh karena itu semua informasi baik dari luar dan dalam harus melalui humas sehingga dapat terciptanya informasi yang akurat dan yang terepenting semua pihak mempunyai kepercayaan yang tinggi dengan lembaga, sehingga mendukung semua program lembaga.⁹

Lokasi kedua adalah MAN 2 Tulungagung, berbeda kota dengan lokasi sebelumnya, MAN 2 Tulungagung juga memiliki sederet prestasi, komunikasi baik antara pihak madrasah dengan publik internal dan eksternalnya menjadi kunci koordinasi yang tercipta baik di madrasah ini. Sehingga dapat mewujudkan visi dan misi yang dapat dibuktikan dengan banyaknya prestasi dari madrasah ini. MAN 2 Tulungagung memiliki keunggulan asrama putra dan putri, yang belum dimiliki lembaga lain yang setara sekolah Negeri, juga memiliki keunggulan di bidang sarana prasarana sekolah, kegiatan akademik, dan ekstrakurikuler yang maju seperti drum band dan pramuka. MAN 2 Tulungagung juga melakukan kerjasama dengan ITS untuk program pendidikan TIK setara D1, juga bekerjasama dengan BNN untuk menciptakan

⁸ Observasi *website* MAN 2 Kota Kediri 12 Oktober 2022

⁹ Wawancara Waka Humas MAN 2 Kota Kediri, tanggal 9 Maret 2023

lembaga pendidikan yang bersih dari narkoba. Selain itu juga memiliki berbagai ekstrakurikuler yang melatih ketrampilan para siswanya, seperti program keputrian untuk para siswa putri kelas XII, juga program pelatihan bahasa asing yaitu bahasa Arab dan bahasa Inggris, sehingga lulusan yang tidak melanjutkan ke perguruan tinggi sudah memiliki ketrampilan tertentu. Humas MAN 2 Tulungagung juga membangun kerjasama baik dengan internal maupun eksternal lembaga sehingga program-program lembaga mendapat dukungan penuh dari masyarakat internal dan eksternal lembaga.¹⁰

Tugas humas sangat banyak diantaranya mengenai informasi yang harus sampai kepada pihak-pihak terkait. Oleh itu pemanfaatan media sangat efisien dalam penyampaiannya. Kita punya tim sendiri yang di amanahkan oleh kepala madrasah untuk mengelola informasi dan publikasi, selain itu humas juga memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan kerja disini. Dengan lingkungan kerja yang nyaman dan aman seluruh pegawai akan loyal dan total dalam menjalankan tanggungjawabnya. Dengan rasa kekeluargaan ini seluruh stakeholder sangat rigan tangan dalam memberikan dukungan terhadap madrasah baik berupa pikiran, materi maupun tenaga.¹¹

Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan tentang pengelolaan hubungan masyarakat baik internal maupun eksternal dengan sekolah yang lebih baik sehingga terjalin hubungan baik antara keduanya dan dapat diterima baik oleh masyarakat. Mengingat pentingnya manajemen

¹⁰ Observasi di *website* MAN 2 Tulungagung 17 Oktober 2022

¹¹ Wawancara waka humas MAN 2 Tulungagung, tanggal 11 Mei 2023

hubungan masyarakat di sekolah, serta informasi yang dibutuhkan masyarakat tentang sekolah yang berkualitas. Selain itu penelitian ini pada akhirnya adalah memberikan gambaran perbedaan pengelolaan antara manajemen humas di MAN 2 Kota Kediri maupun MAN 2 Tulungagung sehingga dapat ditemukan khazanah keilmuan baru.

Memperkuat dukungan masyarakat terhadap lembaga pendidikan terutama pendidikan Islam memang bukan merupakan hal yang mudah. Untuk itu humas harus di manajemen dengan baik agar suatu sekolah mendapat opini yang baik serta citra positif dari masyarakat salah satunya dengan menjalin hubungan baik dengan masyarakat baik internal maupun eksternal dan lembaga harus mampu mengenali potensi yang dimiliki serta mengkaitkannya dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Selain itu sekolah harus mampu merencanakan dengan baik pengelolaan hubungan dengan masyarakat internal maupun eksternal sekolah sehingga memperoleh dukungan dari internal dan eksternal sekolah untuk menjalankan program-program sekolah. Keberhasilan mengkaitkan kedua hal tersebut akan melahirkan program-program unggulan, yang pada akhirnya akan mampu menarik masyarakat dan terjalinnya hubungan baik antara sekolah dan masyarakat. Salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan terjalinnya hubungan baik adalah keserasian antara visi misi sekolah dengan apa yang diharapkan masyarakat baik internal maupun eksternal sekolah. Dengan demikian peran humas sangat diperlukan dalam meningkatkan dukungan dari masyarakat internal dan eksternal lembaga dalam mencapai tujuan lembaga dan mensukseskan program-program lembaga

pendidikan. Berdasarkan hal-hal tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Memperkuat Dukungan Internal dan Eksternal Sekolah (Studi Multisitus Di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung)”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Agar penelitian ini memiliki tujuan dan ruang lingkup yang jelas, maka permasalahan yang akan dikaji dapat difokuskan pada manajemen hubungan masyarakat dilapangan, terutama tentang program, mekanisme dan implikasi humas dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal lembaga di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung guna mensukseskan visi, misi dan tujuan lembaga.

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

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 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan karena memiliki tujuan. Tujuannya adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dan rumusan masalah. Karena itu, tujuan penelitian sebaiknya dirumuskan berdasarkan rumusan masalahnya.¹² Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan program hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan mekanisme hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung.
3. Untuk mendeskripsikan implikasi hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Sejatinya penelitian dilaksanakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat serta kemaslahatan umat manusia, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis yang dideskripsikan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam khasanah pemikiran ilmiah dan dapat mengembangkan ilmu pendidikan, khususnya

¹² Subana, *Dasar-Dasar Penelitian ilmiah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), hal. 71.

dalam aspek manajemen humas dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah.

2. Secara Praktis

Penelitian tentang manajemen hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis sebagai berikut :

a. Bagi Kepala Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepala sekolah beserta jajarannya dalam menjalankan tugasnya sebagai manajer lembaga pendidikan, untuk lebih tepat dalam mengambil langkah khususnya mengenai manajemen hubungan masyarakat.

b. Bagi Guru

Sebagai salah satu pelaksana dalam sekolah, guru diharapkan dapat memperoleh manfaat dari hasil penelitian ini, sebagai bahan untuk mensukseskan hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai salah satu penerima layanan dari lembaga pendidikan, Masyarakat internal dan eksternal lembaga diharapkan selalu mendukung dan berkolaborasi dengan lembaga, sehingga timbul sinergi antara lembaga dengan masyarakat demi meningkatnya kualitas pendidikan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam menyusun karya ilmiah sejenis sebagai bahan referensi serta khasanah pengetahuan tentang manajemen hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah yang tertulis dalam judul penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan yang tepat, serta pembahasan istilah yang digunakan sehingga tidak terjadi penafsiran yang salah. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, penegasan konseptual dan penegasan operasional, yang peneliti deskripsikan sebagai berikut :

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

a. Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen hubungan masyarakat adalah proses pengelolaan hubungan dengan masyarakat yang meliputi fungsi-fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Serta meliputi pengkomunikasian dan pengkoordinasian untuk mencapai tujuan bersama dan pengembangan sinergitas lembaga dengan masyarakat.¹³

¹³ Chusnul Chotimah, *Manajemen Publik Relations*, (Tulungagung: STAIN Tulungagung Press, 2013), hal 69.

Hubungan masyarakat (humas) atau *Public Relations* adalah sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari, kesalah pahaman, dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga. Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.¹⁴

b. Masyarakat Internal Lembaga

Masyarakat internal lembaga pendidikan meliputi personalia yang ada dalam suatu lembaga, yang meliputi staf akademik dan non akademik, pendidik, tenaga kependidikan, dan staf tata usaha yang merupakan internal utama.¹⁵

c. Masyarakat Eksternal Lembaga

Masyarakat eksternal adalah seseorang yang berkepentingan terhadap perusahaan dan berada diluar perusahaan. Dalam lembaga pendidikan meliputi pemerintah, industri, instansi lainnya, wali murid, dan masyarakat umum.¹⁶

2. Penegasan Operasional

¹⁴Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal 12.

¹⁵Yosal Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: SImbiosia Rekatama Media, 2013), hal. 44

¹⁶Kamiliyah, *Humas Sebagai Stakeholder Sekolah dalam Keterserapan Lulusan Siswa SMK Kesehatan Yannas Husada*.(Jurnal Ilmiah Mandala Education. Vol 7, No. 2 2021), hal. 193

Secara operasional, dalam judul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Memperkuat Dukungan Internal dan Eksternal Sekolah (Studi Multisitius di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung)” ini adalah mengenai bagaimana kegiatan bidang hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah. Maksud dari dukungan internal dan eksternal sendiri dukungan yang berasal dari masyarakat internal dan eksternal lembaga pendidikan. Adapun pembahasan tentang penelitian ini meliputi bagaimana program humas, mekanisme humas dan implikasi kegiatan hubungan masyarakat dalam memperkuat dukungan internal dan eksternal sekolah di MAN 2 Kota Kediri dan MAN 2 Tulungagung. Dapat diketahui bahwa sekolah tidak bisa berdiri tanpa dukungan atau sumbangsih dari masyarakat baik internal maupun eksternal sekolah. Sehingga diperlukan manajemen yang baik, yang membuat sekolah dapat bersinergi dan tercipta hubungan harmonis dengan masyarakat internal dan eksternal lembaga pendidikan.

F. Sistematika Pembahasan

Tesis ini terdiri dari enam bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, dan sebelum memasuki bab pertama terlebih dahulu peneliti sajikan beberapa bagian permulaan secara lengkap yang sistematikanya meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian isi meliputi bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang konteks penelitian, fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan pembahasan yang meliputi deskripsi teori dan konsep, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian. Pada penelitian ini kajian teori yang dibahas adalah humas dalam meningkatkan dukungan internal dan eksternal.

Bab III merupakan metode penelitian yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, tehnik analisa data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian. Dalam rancangan penelitian dipaparkan jenis dan pendekatan yang digunakan serta alasan menggunakan jenis dan pendekatan tersebut. Kehadiran peneliti dalam penelitian dijelaskan sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yaitu sebagai *key instrument*.

Bab IV Data dan Temuan Penelitian memuat deskripsi data, temuan penelitian, dan analisis data. Dalam deskripsi data disajikan data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Temuan penelitian menguraikan tentang hasil interpretasi data yang disajikan dalam deskripsi data yang sesuai dengan fokus dan pertanyaan penelitian.

Bab V merupakan pembahasan tentang hasil penelitian, yang memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan. Temuan penelitian dapat memperkuat teori sebelumnya sebaliknya dapat juga menolak teori yang sebelumnya dengan penjelasan rasional.

Sedangkan Bab VI merupakan penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran. Kesimpulan berupa pernyataan singkat yang merupakan inti dari hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada bab pembahasan. Implikasi menjelaskan dampak hasil temuan penelitian terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan operasional dilapangan, sedangkan saran ditujukan bagi sekolah dan penelitian selanjutnya.

Bagian akhir memuat daftar rujukan, lampiran-lampiran serta biodata peneliti.