

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Citra baik meskilah penting bagi suatu lembaga, termasuk lembaga pendidikan. Citra baik sebuah lembaga sangat memiliki peran enting bagi lembaga pendidikan karena ini bergantung pada eksistensi atau kualitas sekolah itu sendiri. Hal ini berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut, jika penilaiannya itu baik maka akan mendapatkan citra yang positif dari masyarakat sekitar lembaga pendidikan tersebut. Jika sudah mendapatkan penilaian baik maka masyarakat tersebutpun akan menyekolahkan anaknya pada lembaga pendidikan tersebut karena kualitas dan kuantitas yang diciptakan oleh lembaga pendidikan tersebut.

Pada dasarnya suatu lembaga pendidikan sekolah tersebut ada dikarenakan suatu ketidakmampuan orangtua dalam mendidik putra-putrinya, maka dengan hal ini orangtua pun memerlukan orang lain untuk mendidik dan mengajrkan putra-putrinya untuk mendapatkan pendidikan dan kemampuan yang seharusnya. Disin peran seorang guru hanya menggantikan peran orangtua untuk sementara dan hanya di lembaga pendidikan saja, karena jika memang seharusnya mendapatkan pendidikan di rumah saja tidak cukup.

Menurut Pidarta dalam buku Maskur: “Bahwa keberadaan sekolah merupakan suatu lembaga yang hidup bersama-sama dengan warga masyarakat, dimana masyarakat membutuhkan agar para siswa dapat



dibimbing di lembaga pendidikan dan lembaga pendidikan pun membutuhkan masyarakat untuk dapat membantu dalam kelancaran proses belajar mengajar.”<sup>1</sup>

Benar memang sebetulnya lembaga pendidikan dan masyarakat itu sangat berkaitan, karena keduanya saling membutuhkan satu sama lain. Jika suatu lembaga pendidikan tidak memiliki siswa dimana siswa tersebut adalah putra-putri dari masyarakat tersebut, karena jika tidak ada siswa maka lembaga pendidikan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Sebaliknya pun seperti itu, jika masyarakat tidak memiliki lembaga pendidikan sekolah disekitar rumahnya maka akan sulit untuk mendapatkan pendidikan, karena pada dasarnya pendidikan sangatlah penting apalagi untuk anak-anak yang masih dibawah umur, itu sangat sekali membutuhkan pendidikan dengan cara dan penanganan yang baik yang dapat dilakukan oleh guru-guru sebagai tenaga pengajar atau tenaga pendidik.

Berikut ini pendapat Maskur mengenai pemerintah yang memiliki peran penting menyatakan:

Dimana pemerintah sebagai penentu kebijakan memiliki peran sangat penting untuk menyelaraskan kepentingan masyarakat dan kepentingan sekolah. Dalam perkembangannya, pemerintah sangat memperhatikan setiap kegiatan sekolah dengan perkembangan hubungan baik Antara pemerintah dengan masyarakat itu sendiri. Bahkan pemerintah selalu berkoordinasi dengan berbagai pihak dinas pendidikan untuk selalu memperhatikan kegiatan sekolah termasuk peran sekolah itu sendiri dalam menjalin hubungan baik Antara masyarakat dan sekolah. Pemerintah menyadari bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh sekolah yang melibatkan masyarakat, maka akan terbentuk

---

<sup>1</sup> Maskur, *Manajemen Humas Pendidikan Islam Teori dan Aplikai*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), 1.

hubungan baik antara masyarakat dengan sekolah. Sehingga akan berpengaruh pula pada program-program dinas pendidikan yang telah direncanakan sebelumnya, misalnya saja wajib belajar Sembilan tahun.<sup>2</sup>

Pada dasarnya lembaga pendidikan merupakan organisasi sosial yang memiliki publik internal dan eksternal. Lembaga pendidikan merupakan agen perubahan dan tempat untuk menyalurkan ilmu kepada generasi penerus bangsa. Di era globalisasi masyarakat akan lebih selektif dan berhati-hati dalam memilih lembaga pendidikan. Maka lembaga pendidikan harus berupaya untuk menciptakan citra sebaik mungkin dihadapan masyarakat. Namun pada masa sekarang semakin marak kasus yang terjadi pada lembaga pendidikan seperti fenomena geng pelajar diberbagai daerah dan sekolah yang melakukan kekerasan kolektif. Belum lagi kekerasan yang melibatkan guru dan siswa, termasuk pelecehan seksual, rokok, narkoba dan miras yang pasang surut meramaikan peredaran berita dimedia massa. Kasus-kasus tersebut dapat menciptakan citra yang buruk pada lembaga pendidikan. Seperti yang kita ketahui bahwa bukan hal mudah untuk mengembalikan image positif. Pengembalian citra menjadi tantangan penting bagi lembaga pendidikan.

Sekolah merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai sesuatu kekuatan untuk membantu dan mengantarkan peserta didik menuju cita-cita yang diharapkan. Sekolah yang baik juga merupakan sekolah yang dapat membentuk siswa-siswi yang berprestasi tinggi dan memanfaatkan guru-

---

<sup>2</sup> Maskur, *Manajemen Humas Pendidikan Islam*, 3-4.

guru yang berkualitas baik, serta mendapatkan kepercayaan baik dari masyarakat sekitar sehingga mutu pendidikan menjadi terjamin dengan meningkatkan prestasi siswa didik sesuai yang diharapkan.<sup>3</sup>

Lembaga pendidikan merupakan suatu sistem dari beberapa sub system yang ada dalam masyarakat, keberadaan lembaga pendidikan tidak terlepas dari peran serta masyarakat, karena maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dalam semua jenjang dan level tergantung bagaimana lembaga pendidikan tersebut dapat mampu menjalin kerjasama yang baik dengan masyarakat.

Menurut Muhammad Saroni, suatu eksistensi sekolah di masyarakat sebenarnya tergantung bagaimana sekolah tersebut dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Lembaga pendidikan yang bagus pada umumnya kondisi hubungan sekolah dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dengan semua aspek yang terkait dengan proses pembelajaran secara sadar ikut serta dengan aktif dalam interaksi yang ada. Pada dasarnya sekolah dan masyarakat merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Lembaga pendidikan atau sekolah itu ada karena dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencerdaskan anak-anaknya dan sekolah juga didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan institusi yang menyelenggarakan proses pendidikan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Asrul Anam, *Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan DI MTs Darut Taqwa*, (Jurnal Yudahrta, 2015). 173.

<sup>4</sup> Muhammad Saroni, *Manajemen Sekolah, Kiat Menjadi Pendidik Yang Kompeten*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz, 2006), 51.

Dalam hal ini humas dalam lembaga pendidikan dapat membantu dalam mengembalikan citra suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Namun sayangnya pada masa sekarang peran humas dalam dunia pendidikan tidak difungsikan secara maksimal oleh lembaga-lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pelaksana dan pengelola lembaga tersebut terhadap arti penting peran humas yang sesungguhnya. Banyak yang menganggap peran humas tidak penting bagi instansi pendidikan. Terutama ini banyak dilakukan oleh sekolah-sekolah yang berada dibawah naungan pemerintah, sudah ada staf atau petugas sendiri untuk bagian humas. Memang untuk lembaga pendidikan swasta atau dibawah naungan yayasan tertentu sudah mulai digunakan cara-cara ke humasan tersebut, tapi biasanya kurang maksimal. Padahal dalam lembaga pendidikan peran humas sangatlah penting untuk membangun dan menjaga image positif, mengingat lembaga pendidikan yang memiliki public internal dan eksternal.<sup>5</sup>

Partisipasi yang tinggi dari orang tua dan murid dalam pendidikan di sekolah merupakan salah psati ciri dari pengelolaan sekolah yang baik, artinya sejauh mana masyarakat dapat diberdayakan dalam proses pendidikan di sekolah. Pemberdayaan masyarakat dalam dunia pendidkan ini merupakan sesuatu yang esensial bagi penyelenggaraan sekolah yang baik.

---

<sup>5</sup> Mulyasa, *Manajkemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 50.

Mulyasa menjelaskan bahwa:

“Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat kaitannya dalam mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien.”<sup>6</sup>

Lembaga sekolah merupakan institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan pendidikan dan pembelajaran kepada masyarakat. Sekolah memposisikan diri sebagai penyelenggara pendidikan serta pembelajarandan masyarakat adalah konsumen pemakaiannya. Dalam Bahasa ekonomi mungkin dapat dikatakan bahwa sekolah adalah pabriknya dan masyarakat adalah konsumennya. Jika kita menyadari ini, kita dapat melihat betapa pentingnya posisi masyarakat dilihat dari posisi sekolah.

Akan tetapi akhir-akhir ini sering terjadi hubungan yang kurang harmoni Antara lembaga pendidikan dengan masyarakat. Hal ini jelas disebabkan oleh banyak faktor.

Menurut Dean Kruchberg dalam penelitiannya bahwasanya:

“Idealnya organisasi dan masyarakat harus terjalin hubungan yang harmonis. Sebaliknya jika organisasi tidak menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat. Maka akan ada rasa enggan dari masyarakat untuk memberikan aspirasinya. Lebih dari itu, masyarakat tidak memperoleh informasi yang akurat dan transparan terkait dengan proses dan pengelolaan pendidikan yang terjadi di sekolah, sehingga timbul kesenjangan hubungan antara sekolah dengan masyarakat sebagai pelanggan pendidikan.”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, 51.

<sup>7</sup> Dean Kruchkeberg, *The Future of PR Education: Some Recommendation*, *Journal Public Relation Review*, (Vol 24 No. 2, PP 235-248), 238

Akibatnya komunikasi di dalam lembaga tidak berjalan dengan baik. Menurut Shahram Gilaninia dkk: “Beberapa faktor yang menyebabkan minimnya sinergisitas Antara lembaga dan masyarakat adalah kurang maksimalnya peran humas dalam organisasi. Faktor lain adalah tidak ditemaatkannya lagi fungsi humas di lembaga pendidikan dengan benar dan semestinya.”<sup>8</sup> Kesenjangan tersebut berdampak pada nilai atau anggapan dan opini masyarakat terhadap citra lembaga pendidikan yang kurang baik. Posisi humas dalam lembaga pendidikan dapat mengaktifkan pandangan dan opini buplik terkait dengan pendidikan yang dijalankan oleh sebuah sekolah atau lembaga pendidikan.<sup>9</sup>

Selain itu pula ada pembahasan yang mengenai humas atau dengan kata lain *Public Relations*. Mungkin tidak ada bidang ilmu yang mengartikan *Public Relations* selain dari agama dan pendidikan. Semua orang mempercayai bahwa suatu pendidikan dan agama itu sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, namun dari beberapa orang yang meng mendiskusikan hal ini dan mempunyai pandangan mengenai definisi yang berbeda anantara agama atau pendidikan.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Shahram Gilaninian, et.al., *The Impact Of Public Relations Performance on Market Share Of Firms: Case Study: Power Battery in Isfahan. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Reaserch in Busines*, (Vol. 5, No. 5 September 2013) 357

<sup>9</sup> Kingsley Agyapong, et.al., Educational Public Relations Functions in Private Tertiary Universitas in Ghana, *Interdisciplinary Journal Of contemporary Reasearch In Business*, (Vol 4, no 11. Maret 2013), 162

<sup>10</sup> John E. Marston, *Modern Punlic Relations* (New York: McGraw-Hill, 1979), 3.



Hal ini sama dengan *Public Relations*, dimana praktisi-praktisi yang mencoba mendefinisikan hal ini tidak cukup waktu hanya dengan satu malam suntuk, sekalipun mendiskusikan hal ini semalaman suntuk itu hanya akan menghabiskan waktu tanpa mendapatkan hasil yang konkret. Masing-masing pihak yang mencoba mendiskusikan sebuah definisi ini akan menyatakan pentingnya suatu *Public Relations* dan betapa berbahayanya suatu pendidikan atau perusahaan yang tidak memiliki *Public Relations*.

Masing-masing pihak memiliki definisi yang berbeda dan memiliki pandangan yang berbeda. Ada yang melihat dari segi komunikasi, ada yang melihat dari segi publikasi. Belum lagi yang melihat dari segi kepentingan manajemen pemasaran, dan periklanan, dan lain sebagainya.

Sebagai seorang PR itu perlulah dapat bekerjasama dengan orang banyak, memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan relasi karena itu sebuah hal yang sangat penting karena karena untuk membangun opini public yang positif terhadap perusahaan atau suatu lembaga pendidikan sehingga terciptalah sebuah hubungan yang saling percaya satu sama lain.

Seorang humas atau PR perlu pula memiliki kemampuan dalam berbagai hal seperti: mampu berkomunikasi dengan baik, kemampuan dalam memimpin, kemampuan membina relasi, kreatif, kemampuan dalam menghadapi situasi krisis, kemampuan dalam menulis, menganalisis pemberitaan, memiliki keahlian pula dalam berorganisasi mampu menjalin

relasi dengan berbagai media, memiliki integrasi dan yang paling penting adalah haruslah jujur.

Layanan seorang humas dapat dilihat dari peran dan tugas humas itu sendiri, ketika humas memiliki peran sebagai fasilitator pemecahan masalah misalnya, disinilah diujinya sebuah peran humas dalam melayani guru untuk menjalankan atau mengimplementasikan suatu kompetensi sosialnya. Dimana kompetensi sosial ini sendiri sangat harus dimiliki oleh seorang guru untuk menjaga komunikasi dan pergaulan yang efektif antar pendidik dengan pendidik, pendidik dengan peserta didik dan antar pendidik dengan wali muridnya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka pembatasan masalahnya dititik beratkan pada:

1. Peran humas dalam dunia pendidikan tidak difungsikan dengan baik.
2. Kurangnya pengetahuan oleh para pelaksana dan pengelola lembaga terhadap pentingnya peran humas.
3. Strategi humas untuk mengefektifkan suatu komunikasi yang efektif dengan masyarakat.
4. Seorang humas perlulah memiliki kemampuan untuk mengelola suatu lembaga pendidikan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, maka batasan masalahnya dititik beratkan pada: 1. Fokus utama: Mutu Layanan Wakil Kepala Sekolah Bagian Humas Dalam Peningkatan Kompetensi Sosial di MTs Negeri 2 Serang. 2. Fokus khusus: a. Mutu layanan humas. b. Pengertian humas. c. Kompetensi sosial.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mutu layanan humas di MTs Negeri 2 Serang?
2. Bagaimana kompetensi sosial guru di MTs Negeri 2 Serang?
3. Bagaimana mutu layanan humas dalam meningkatkan kompetensi sosial guru di MTs Negeri 2 Serang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari penelitian

1. Mengetahui mutu layanan yang diberikan wakil kepala sekolah bidang humas di MTs Negeri 2 Serang.
2. Mengetahui seberapa dimanfaatkannya suatu kompetensi sosial di MTs Negeri 2 Serang.
3. Mengetahui layanan yang diberikan wakil kepala bidang humas dalam meningkatkan kompetensi sosial di MTs Negeri 2 Serang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mengembangkan Mutu layanan humas dalam peningkatan kompetensi sosial.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Manfaat bagi guru adalah bisa memberikan informasi penting tentang sekolah kepada masyarakat, dan membangun hubungan baik dengan masyarakat agar proses belajar mengajarpun dapat berjalan dengan baik.
- b. Manfaat bagi siswa adalah mendapat keefektifan belajar dan mudah untuk langsung terjun ke masyarakatnya.
- c. Manfaat bagi sekolah adalah terciptanya hubungan baik dengan para masyarakat dan mendapatkan timbal balik yang baik.

## **G. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Adapun penelitian yang terdahulu dengan penelitian sebagai berikut:

1. Zan Ika Rahmawati, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RS. PKU Muhammadiyah Sukarta. Penelitian ini menjelaskan peran, tugas dan fungsi humas di RS. PKU Muhammadiyah Sukarta dan menjelaskan kinerja humas di RS. PKU Muhammadiyah Sukarta, dimana bagian humas disana melaksanakan kerjasama dengan berbagai sector misalnya: bagian

pemasaran, dokter, keperawatan, bina sosial, bina rohani, pegawai dan ikatan keluarga pegawai. Disini humas masih memegang semuanya sendiri.<sup>11</sup>

2. Anak Agung Sri Mulyani dengan judul Startegi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Wangaya Kota Denpasar. Penelitian ini menjelaskan strategi humas dalam meningkatkan rumah mutu pelayanan di rumah sakit tersebut, humas menjalankan tusnya dengan bekerjasama dengan berbagai sektor pendukung berjalannya tujuan rumah sakit tersebut.<sup>12</sup>
3. Istiqomah menuliskan penelitiannya dengan judul Pelaksanaan Program Kehumasan Dalam Rangka Peningkatan Partisipasi Masyarakat Di Sekolah Menengah Kejuruan PIRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan tentang pelaksanaan program humas di sekolah tersebut dan partisipasi masyaat sekitar dalam meningkatkan mutu sekolah tersebut.<sup>13</sup>

Adapun dalam hal ini sua perbandingan, persamaan dan fokus penelitiannya peneliti dengan penelitian relevan yang telah ada adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> Zan Ika Rakhmawati, *Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RS. PKU Muhammadiyah Sukarta*, Tugas Akhir, (Surakarta, Universitas Sebelas Maret, 2009).

<sup>12</sup> Anak Agung Sri Mulyani, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*, Artikel, (Denpasar, Universitas Dwijendra, 2018).

<sup>13</sup> Istiqomah, *Pelaksanaan Program Kehumasan Dalam Rangka Peningkatan Partisipasi Masyarakat Di Sekolah Menengah Kejuruan PIRI 1 Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).

### 1. Persamaan dengan hasil penelitian yang relevan

Dalam hal ini persamaan antara penelitian terdahulu atau penelitian yang relevan dengan peneliti ini adalah keterkaitan penjelasan mengenai tugas, fungsi dan peran humas dalam menjalankan tugasnya untuk menjalankan kerjasama dengan berbagai sektor guna meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan mutu tempat tersebut.

### 2. Perbandingan dan hasil penelitian yang relevan

Perbandingan yang terlihat adalah dari tujuan dan objek itu sendiri. Ketika penelitian yang relevan ini menjelaskan suatu objek yaitu rumah sakit maka menjelaskan tugas humas yang menjalin hubungan baik dengan publik eksternal, namun hasil peneliti yang ditulis dan penulisan ini lebih kepada tugas humas yang menjalin hubungan baik dengan publik internal atau pihak internal yang membantunya kerja dalam suatu lembaga. Hal lain yang membedakan adalah objeknya yaitu rumah sakit sedangkan peneliti objeknya adalah sekolah.

### 3. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini lebih kepada bagaimana tugas dan peran humas dalam menjalankan tugasnya untuk dapat tercapainya suatu tujuan sekolah, selain itu juga penelitian ini memfokuskan kepada tugas humas sebagai seseorang yang menjalin hubungan baik dengan pihak dalam atau internal sekolah.

## H. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tugas pokok institusi penyelenggaraan Negara termasuk lembaga pendidikan tinggi. Guna memastikan pelayanan publik dapat memastikan layanannya terealisasi. Maka mutlak harus memenuhi prinsip-prinsip atau asas-asas pelayanan yang tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 yaitu berupa profesionalitas penyelenggara, partisipatif, keterbukaan dan akuntabilitas proses pelayanan. Karena itu tata kelola yang mampu menyediakan ketersediaan sekaligus aksesibilitas informasi yang ramah akses, adalah sebuah keniscayaan dalam arsitektur akuntabilitas institusi pemerintah.

Pentingnya fungsi keterlayanan informasi dalam tata kelola komunikasi juga diatur dalam UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Berdasarkan undang-undang bahwa penyelenggaraan pelayanan public harus dapat menjamin hak warga Negara (sebagai individu atau institusi) untuk mengetahui program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik.<sup>14</sup>

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang bisa disebut *Public Relation* (PR) menjadi hal yang tidak asing di setiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam sebuah lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam

---

<sup>14</sup> Rahmat Kriyantono, *Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Di Era Keterbukaan Informasi Public*, Jurnal Pekommas Vol 18 No 2 Agustus 2015, (Kamis 4 Juli 2019, 19:53).

membentuk citra perusahaan atau pendidikan baik itu positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas.

Dalam riset mengenai kegiatan humas ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang pekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. (Latimore, 2010).<sup>15</sup>

## **I. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengikuti sistematika penulis sesuai dengan aturan yang berlaku, maka secara sistematis penulis membagi kedalam 5 (Lima) BAB dan subabnya, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan terdiri dari: latar belakang, identifikasi masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

---

<sup>15</sup> Sisilia Herlina, *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah Di Kota Malang*, Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik Vol. 4 No. 3 Tahun 2015, (Kamis, 4 Juli 2019, 19:53).



BAB II Pembahasan yang terdiri dari: Mutu Layanan Humas terdiri dari Pengertian Mutu Layanan, Pengertian Humas, Ruang Lingkup Humas, Prinsip Hubungan Masyarakat, Tujuan Hubungan Masyarakat, Pentingnya Manajemen Humas Pendidikan. Yang kedua ada Kompetensi Sosial Guru yang terdiri dari: Pengertian Kompetensi, Kompetensi Sosial Guru, Kompetensi Sosial Guru Terhadap Siswa dan Teori-Teori Atau Metode Kompetensi Sosial Guru

BAB III Metodologi penelitian terdiri dari: tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, pendekatan penelitian dan jenis penelitian, sumber penetian, teknik pengumpulan data dan teknis analisis data.

BAB IV Hasil penelitian, deskripsi hasil penelitian, pembahasan penelitian yang terdiri dari mutu layana di MTs Negeri 2 Serang, kompetensi sosial di MTs Negeri 2 Serang dan mutlayanan humas dalam meningkatkan kompetensi sosial guru di MTs Negeri 2 Serang.

BAB V Penutup Meliputi: Simpulan dan saran-saran.