

Skripsi oleh Afifatun Mudawamah, "Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap peningkatan kepuasan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan"

Dari beberapa fasilitas dan layanan yang dimiliki oleh SMP Muhammadiyah 12 Lamongan maka tidak dapat dipungkiri kalau setiap orang tua menginginkan anaknya masuk sekolah tersebut. Hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat untuk mendaftarkan anaknya di SMP Muhammadiyah 12, yang dianggap banyak menjadi rujukan dan pilihan masyarakat khususnya di daerah Lamongan. Dalam menuntut ilmu karena kualitas dan kuantitas pendidikannya yang tidak dapat diragukan lagi. Tetapi saat ini masih dijumpai adanya berbagai keluhan orang tua siswa yang disampaikan melalui media masa mengenai pelayanan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan melalui Waka Humas (Hubungan Masyarakat) mengenai pelayanan yang ada di lembaga tersebut. Mengingat fungsi utama lembaga adalah memberikan pelayanan pendidikan, pelayanan pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah siswa, maka lembaga perlu terus berupaya meningkatkan dan kualitas pelayanan, sehingga manajemen humas yang dilaksanakan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan ini memakai tiga mutu standar : Mutu Pengukuran Kepuasan pelanggan, Mutu penanganan keluhan, mutu kerja sama eksternal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh manajemen humas terhadap peningkatan kepuasan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, Variabel Bebas (X) pada penelitian ini adalah pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat di SMPM 12 Lamongan dan variabel terikat (Y) adalah Peningkatan Kepuasan Layanan Akademik di SMPM 12 Lamongan.

Adapun hipotesisnya H_a : diterima dan H_o ditolak sehingga yang berlaku adalah hipotesa yang berbunyi, adanya pengaruh Manajemen Humas terhadap peningkatan layanan akademik di SMPM 12 Lamongan.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas dua yang berjumlah 182 di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, menggunakan sampel random atau acak yaitu 15 %, maka diambil 27 siswa sebagai objek penelitian, pengambilan data menggunakan kuisioner sebanyak 20 item pertanyaan dengan 3 alternatif jawaban, metode dalam penelitian ini antara lain : Metode observasi, wawancara dokumentasi, angket, perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment

Dari hasil perhitungan diperoleh indeks korelasi $r_{xy} = 0.479$ dan memperhatikan r_{xy} yang tercantum pada nilai "r" product moment yakni berkisar antara 0,40 – 0,70 berarti mempunyai korelasi sedang atau cukup. Dengan demikian H_a dapat diterima,. Dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep manajemen humas yang cukup efektif ternyata membawa pengaruh positif bagi peningkatan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

Kata Kunci : Manajemen Hubungan Masyarakat dan Layanan Akademik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim