

**IMPLEMENTASI PERAN HUMAS DALAM
MELAKSANAKAN KOMUNIKASI INTERNAL
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

LASMITA SARI

1171003141

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Lasmita Sari

NIM : 1171003141

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized loops and lines. Below the signature, the name "Lasmita.S" is written in a simple, sans-serif font.

Tanggal : 19 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

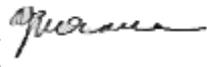
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lasmita Sari
NIM : 1171003141
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Implementasi Peran Humas Dalam Melaksanakan
Komunikasi Internal di Kementerian Agama Kota Bekasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si ()

Penguji : Mirana Hanasthasia, S.sos., M.Media Prac ()

Penguji : Kususanti, M.Si., CDM., Dr. ()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 19 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT

Puji dan syukur selaku penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, hidayah, kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

2. Keluarga

Terimakasih kepada Mama & Bapa tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh dan doa kepada penulis dalam menjalani masa magang hingga semangat dalam menyelesaikan laporan magang ini. Selanjutnya, untuk Mas Lisan dan Mas Lukman terimakasih selalu memberikan dorongan motivasi agar menjadi pribadi yang terus berkembang menjadi lebih baik. Terimakasih keluarga tercinta, tanpa kalian penulis tidak bisa seperti sekarang ini.

3. Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si

Terima kasih kepada Pak Kresna selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis. Penulis mengetahui masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan ini, tetapi Bapak dengan rasa sabar tetap memberikan waktu, motivasi, arahan, dan pengertian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu

4. Mirana Hanasthasia , S.sos., M. Media Prac

Terima kasih kepada Ibu Mirana selaku dosen peminatan Public Relations sekaligus pembahas dalam tugas akhir saya. Saya mengetahui banyaknya

kurang bersyukur dalam menjalankan tugas akhir, sehingga saya *overthinking* menunggu jawaban dari Ibu. Namun, dengan kemuliaan hati Ibu saya sampai di tahap ini yaitu menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

5. Pihak internal Kementerian Agama Kota Bekasi

Terima kasih kepada seluruh stakeholders atas ketersediaan waktunya dalam menggali informasi sebagai narasumber. Melalui proses pelaksanaan kerja praktek hingga tahap tugas akhir, pihak internal selalu memberikan dukungan dan motivasi agar penyusunan ini segera diselesaikan dengan tepat waktu. Semoga dengan kerendahan hati staff Kementerian Agama Kota Bekasi selalu dipermudah dalam melaksanakan kegiatannya.

6. Hmilkom-UB

Terima kasih kepada seluruh anggota yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman di dunia perkuliahan. Tidak lupa akan dukungan kalian kepada penulis akan terus diingat agar kedepannya menjadi sesuatu yang sangat berharga.

7. Annisa Tia

Terima Kasih telah menjadi bagian partner hidup yang baik. Meskipun jarak yang memisahkan tetapi do'a dan dukungan akan selalu sampai. Sahabat yang tidak pernah kurang atas apa yang telah diberikan kepada saya. Banyak terimakasih sudah sampai saat ini selalu mendukung dan memberi masukan ketika saya melakukan kesalahan.

8. Young Guns

Terimakasih AA (coach), ka puspa, ka iing, ka faradila, dila, tiwi, telah menjadi partner dan inspirator saya untuk menjadi pribadi yang penuh semangat, kuat dan tangguh. Saat saya SMA maupun kuliah kalian masih bisa menemani saya dalam kondisi apapun. Saran positif yang kalian berikan akan selalu saya ingat.

9. Mita Ayu Andiyani

Terima kasih telah banyak membantu dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Saya memahami

ketersediaan waktu sangat berharga, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini disertai dengan banyak dukungan dan motivasi.

10. Sahabat healing

Shinta, Jijah, Willy, Dodi, Fikri, Dina, terima kasih telah memberikan waktu luang, dukungan, semangat, dan motivator bagi penulis. Kehadiran kalian senantiasa selalu mendengarkan keluh kesah tentang perkuliaha, kehidupan hingga membuat penulis semangat dalam penyusunan tugas akhir.

11. Sahabat kampus

Terima kasih kepada Bila, Firdha, Anya, Arfan, Paramitha yang telah memberikan dukungan untuk terus semangat serta selalu mendengarkan keluh kesah selama proses penulisan Tugas Akhir.

12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times

Jakarta, 19 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lasmita S', with a stylized flourish above it.

Lasmita Sari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lasmita Sari
NIM : 1171003141
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**IMPLEMENTASI PERAN HUMAS DALAM MELAKSANAKAN
KOMUNIKASI INTERNAL DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA
BEKASI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Agustus 2021

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lasmita S', written over a horizontal line.

Lasmita Sari

**IMPLEMENTASI PERAN HUMAS DALAM MELAKSANAKAN
KOMUNIKASI INTERNAL DI KEMETERIAN AGAMA KOTA BEKASI**

LASMITA SARI

ABSTRAK

Proses penyebaran informasi ini dilakukan oleh humas guna untuk mengoptimalkan keberlangsungan pesan yang disampaikan dalam mengadaptasikan diri sebagai praktisi Kehumasan yang memegang kekuasaan tinggi dalam proses komunikasi, serta agar tidak terjadi miskomunikasi dalam proses pelaksanaan informasi yang akan diberikan kepada masyarakat. Mengingat akan kehadiran komunikasi internal merupakan bagian dari kebijakan suatu lembaga pemerintahan. Tentunya setiap lembaga pemerintah memiliki cara tersendiri dalam menjalankan komunikasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberadaan humas dalam menjalankan perannya dengan melibatkan bentuk komunikasi internal. Dalam penyusunan penelitian ini, didukung oleh konsep teori dari Dozier & Broom (2020: 20-21) dan Lawrence D. Brennan dalam (Ruliana, 2014:94).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sehingga peneliti dapat memberikan gambaran dan penjelasan. Metode penelitian ini adalah melakukan wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulator sebagai perbandingan narasumber satu dengan yang lainnya. Mengkomunikasikan informasi pada setiap kegiatan kepada internal sangat penting dilakukan sebab humas menyelenggarakan komunikasi yang bersifat dua arah antara organisasi dengan publiknya sebagai sasaran dalam menentukan sukses atau tidaknya tujuan yang tercapai dan hendak yang ingin dicapai. Namun, dalam pelaksanaannya, komunikasi internal khususnya bentuk komunikasi bawah keatas dan atas bawah, dan sejajar belum berjalan sesuai dengan harapan. Sebab, perannya masih belum terlaksanan dengan baik. Oleh karena itu, pentingnya menjalin hubungan internal untuk meningkatkan sinergitas antara pimpinan dengan staff Kementerian Agama Kota Bekasi.

Kata kunci: Peran Humas, Humas, Komunikasi Internal.

**IMPLEMENTATION OF THE ROLE OF PR INTERNAL
COMMUNICATION IN THE MINISTRY OF RELIGION IN BEKASI CITY**

LASMITA SARI

ABSTRACT

The process of disseminating this information is carried out by public relations in order to optimize the continuity of the message conveyed in adapting themselves as PR practitioners who hold high power in the communication process, and so that there is no miscommunication in the process of implementing information that will be provided to the public. Given the presence of internal communication is part of the policy of a government agency. Of course, every government agency has its own way of carrying out communication. This research was conducted to determine the extent of the existence of public relations in carrying out its role by involving forms of internal communication. In the preparation of this research, it is supported by theoretical concepts from ruDozier & Broom (2020: 20-21) and Lawrence D. Brennan in (Ruliana, 2014: 94).

This study uses a qualitative research with a descriptive approach so that researchers can provide an overview and explanation. The research method is conducting in-depth interviews, observation, and documentation. The data collection technique uses a triangulator as a comparison of sources with one another. Communicating information on each activity to internal is very important because public relations organize two-way communication between the organization and its public as a target in determining the success or failure of the goals to be achieved and what they want to achieve. However, in practice, internal communication, especially in the form of bottom-up and top-down, and parallel communication has not run as expected. This is because their role has not been carried out properly. Therefore, it is important to establish internal relationships to increase synergy between leaders and staff of the Ministry of Religion of Bekasi City.

Keywords: *The Role of Public Relations, Public Relations, Internal Communication.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.2.1 Manfaat Teoritis	7
1.2.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Konsep yang Relevan	8
2.1.1 Humas	8
2.1.2 Humas Pemerintah	13
2.1.3 Komunikasi	16
2.1.4 Komunikasi Organisasi	19
2.2 Tinjauan Pustaka terhadap Penelitian Sebelumnya	28
2.3 Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Metode Penelitian	52
3.2 Objek Yang Digunakan.....	53
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	53
3.3.1 Sumber Data	53
3.3.2 Teknik pengumpulan data	54

3.4 Analisis Data	56
3.5 Triangulasi Data	58
3.6 Operasional Konsep	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	61
4.1.1 Profile Kementerian Agama Kota Bekasi	61
4.1.2 Struktur Kementerian Agama Kota Bekasi	63
4.1.3 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Bekasi.....	64
4.2 Penyajian Data.....	65
4.2.1 Data Informan	65
4.2.2 Peran humas di Kementerian Agama Kota Bekasi	69
4.2.3 Komunikasi Internal di Kementerian Agama Kota Bekasi	73
4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	76
4.3.1 Implementasi peran humas di Kementerian Agama Kota Bekasi	77
4.3.2 Pelaksanaan bentuk komunikasi internal Kemenag Kota Bekasi.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	95
5.3 Saran dan Implikasi	96
5.2.1 Saran Teoritis	96
5.2.2 Saran Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	100
HASIL KODING DATA (TEKSTUAL)	100
LAMPIRAN	111
CATATAN OBSERVASI	111
LAMPIRAN	113
HASIL DOKUMENTASI.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Interaktif menurut Miles dan Huberman	58
Gambar 4.1 Logo Kementerian Agama Kota	62
Gambar 4.2 Kepala KanKemenag Kota Bekasi	67
Gambar 4.3 Koordinator Humas dan FKUB	68
Gambar 4.4 Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kota Bekasi	69
Gambar 4.5 Ms. Roro sebagai triangulator	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	50
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bekasi	64

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Table 3.1 Operasional Konsep	60

LAMPIRAN

HASIL KODING DATA (TEKSTUAL)

Transkrip wawancara dengan Koordinator Humas dan Kerukunan Umat Beragama

Nama : H. Deden Taufiqurrohman

Wawancara : 26 Juli 2021, di Kementerian Agama Kota Bekasi

1. Apakah Kementerian Agama Kota Bekasi memiliki praktisi humas ?

Hingga akhir februari 2021 ada praktisi humas

2. Bagaimana peran dan fungsi humas di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Perannya tidak dominan dan cenderung tidak diberdayakan secara maksimal. Kerja humas berdasarkan kreatifitas pribadi yang kadang cenderung di cari-cari oleh humas. Namun setelah kreatifitas humas mendapat penghargaan dari tingkat wilayah Jawa Barat pada tahun 2018 baru ada sedikit perhatian dari pimpinan artinya perhatian disini adalah ide ide humas untuk membangun komunikasi. Perannya hanya sedikit kalau dari persentase hanya 25%. Namun 25% itu sudah cukup jika dilihat dari jumlahnya yang hanya satu orang

3. Mengapa humas membantu kegiatan yang ada di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Dikarenakan tugas pokok dan fungsi humas sebagai jembatan komunikasi baik eksternal maupun internal. Di eksternal tentu saja dengan melibatkan humas dalam kegiatan akan membantu humas membuat dan menetapkan strategi komunikasi, membuat agenda setting, bagaimana humas mampu membuat jika tidak dilibatkan dalam kegiatan. Agenda setting ini berpengaruh pada pencitraan lembaga di masyarakat. Selain itu humas juga dapat membuat semacam konten agar kegiatan tersebut diketahui masyarakat dalam skala luas dan skala kecil tentu saja diketahui pegawai di lingkungan lembaga.

4. Kegiatan seperti apa yang ada di Kementerian Agama Kota Bekasi?

Umumnya kegiatan yang dibantu oleh humas berkaitan dengan seksi yang ada di kota Bekasi seperti kegiatan Haji, Pendidikan Madrasah, Pondok Pesantren, Kegiatan Penyuluhan Agama, Kerukunan Umat Beragama. Pada kegiatan umum juga terdapat Diseminasi Pelatihan Modernisasi Umat Beragama yang dimana kegiatan tersebut adalah untuk mensosialisasikan peningkatan kinerja satker-satker melalui zoom meet. Namun tidak semua seksi kerap berkoordinasi dengan humas terkait penyelenggaraan kegiatan.

5. Bagaimana humas terlibat dalam kegiatan tersebut?

Humas cenderung diletakkan pada bagian peliputan semata padahal secara keilmuan kegiatan humas juga terkait dengan penyelenggaraan kegiatan. Kadang humas hanya diberitahukan ada kegiatan A satu atau dua jam sebelum kegiatan berlangsung. Sementara untuk membuat publikasi kegiatan humas seharusnya sudah paham seminggu sebelum kegiatan dilaksanakan. Ini berkaitan dengan pembuatan press release

6. Bagaimana proses penyampaian informasi yang dilakukan humas secara menyeluruh?

Proses penyampaian Informasi biasanya menggunakan konten berita yang kemudian disebar melalui Whatsapp grup untuk internal. Biasanya informasi hanya sebatas pada pelaksanaan kegiatannya saja, sedangkan prosesnya tidak. Padahal dalam membuat konten berita metode *story telling*. Proses pelaksanaan sangat diperlukan. Selain konten berita membuat video atau *flyer*.

7. Apa yang dilakukan humas ketika pesan tersampaikan dengan baik namun staff belum paham akan kegiatan tersebut?

Sejauh ini humas tidak terlalu dilibatkan dalam proses penyampaian informasi terutama untuk internal. Biasanya humas menyampaikan informasi jika ada program dari pusat. Humas akan meneruskan ke ASN secara internal melalui Whatsapp grup. Namun terkadang tindak lanjut dari program tersebut humas tidak dilibatkan. Misalnya soal pelaksanaan Idul Adha, Humas menyampaikan melalui Whatsapp grup dan penyuluh. Kadang kebijakan dan sosialisasi yg dilakukan seksi bersangkutan jalan sendiri dan tidak melibatkan humas. Jadi humas hanya menyampaikan secara dasar jika

ada yang tidak paham ada beberapa yang tanya humas. Tentu saja akan dijelaskan secara langsung, sedangkan untuk eksternal biasanya humas melakukan koordinasi dengan seksi terkait.

8. Bagaimana hubungan internal yang terjalin antara humas dengan pimpinan Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Hubungan humas sangat baik, Humas melakukan beberapa pendekatan pendekatan yang terjalin dengan baik namun kinerja tidak akan maksimal selama sumber daya tak memadai.

9. Seberapa pentingkah komunikasi internal terhadap humas ?

Sangat penting. Dengan komunikasi yg efektif tentu saja tidak akan ada *misscommunication* di publik. Jika tidak terjalin komunikasi internal yang baik tentu saja akan banyak terjadi *misscommunication* di publik karena informasinya tidak jelas. Dan ini tentu berkaitan dengan citra lembaga.

10. Bagaimana cara humas untuk meningkatkan sinergitas antara staff dan pimpinan Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Humas berusaha melakukan koordinasi dengan baik sesuai dengan komunikasi yang berjalan di Kemenag, Meskipun tidak semua dapat dilakukan, humas menampilkan sesuatu yang apa adanya untuk menghindari kekeliruan dalam proses informasi.

Transkrip wawancara Staff Kementerian Agama Kota Bekasi

Nama : H. Sri Siagawati

Wawancara : 21 Juli 2021, melalui whatsapp.

1. Bagaimana komunikasi internal di Kementerian Agama Kota Bekasi?

Dalam komunikasi internal dilakukan melalui pembinaan langsung ke satker (satuan kerja) atau staff pelaksana masing masing dengan melalui rapat koordinasi dan pembinaan juga pertemuan dengan masing-masing koordinator di lapangan.

2. Seberapa penting komunikasi internal dilakukan di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Proses komunikasi internal sangatlah penting karena itu bentuk koordinasi agar apapun yang menjadi masalah dan aturan di Kemenag menjadi seimbang dan mengurangi adanya *miscommunication*

3. Apakah komunikasi internal di Kementerian Agama Kota Bekasi sudah berjalan dengan baik?

Komunikasi internal di kami sudah sangat baik karena setiap ada informasi yg ada hubungannya dengan kantor atau kemenag selalu di bicarakan di kalangan pelaksana yg akhirnya ketika di masyarakat menjadi satu persepsi

4. Sejauh mana staff Kementerian Agama Kota Bekasi memahami tugas dan fungsi humas ?

Peran humas sangat penting dalam menyampaikan informasi baik secara internal ataupun eksternal. Hal ini karena humas atau inmas adalah sebagai promotor penghubung, penyambung dan memfilter sebuah sistem informasi baik di lembaga maupun masyarakat. Tanpa adanya humas atau inmas seberapapun baiknya kerja kita jika tidak diinfokan kepada orang banyak maka staff lainnya dan masyarakat tidak akan mengetahui program apa yang sedang dijalankan.

5. Bagaimana penyampaian informasi yang sering dilakukan humas di Kementerian Agama Kota Bekasi?

Dalam penyampaian informasi, biasanya humas melalui perwakilan staff lainnya yang memiliki bidang berbeda baik secara langsung dengan mendatangi setiap ruangan maupun secara tidak langsung yaitu melalui grup Whatsapp.

6. Apakah humas sudah menjalankan tugasnya dengan baik?

Sudah, humas selalu berusaha dalam menyampaikan informasi agar pesan sudah tersampaikan dengan baik

7. Apakah penyebab utama kegagalan dalam penyampaian informasi di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Setiap kegiatan yg sifatnya mengumpulkan orang banyak harus melibatkan humas dan itu sangat terasa efektif ketika prahumnya ada tetapi setelah prahum tidak ada terasa banget karnea kurang menonjol dan terstruktur. Kalau untuk kami sendiri banyak melibatkan humas walaupun tidak harus

selamanya ikut dalam kegiatan tersebut tetapi informasi selalu kami berikan karena bisa jadi petugas humasnya berbarengan acaranya dengan satker lain. Selain itu yang menjadi hambatan bagi Kemenag sendiri adalah tidak ada media internal yang mampu menyebarkan informasi kepada masyarakat. Sehingga saat ini di lingkungan internal harus sudah paham akan kehadiran media. Apabila tidak, maka informasi yang disampaikan melalui media kemungkinan tidak paham dan malas membaca atau melihat beberapa video tidak selesai. Dari sinilah munculnya berita hoax atau berita palsu yang beredar di kalangan Kementerian Agama Kota Bekasi itu sendiri.

8. Bagaimana keberadaan humas dalam membantu proses berjalannya suatu kegiatan?

Selama humas mampu menjalankan fungsinya dengan baik, maka seluruh kegiatan akan mengikuti apa yang telah disampaikan. Walaupun praktis humas saat ini belum ada, maka Pak Deden selaku Koordinator humas dapat menjadikan penghubung diantara proses komunikasi maupun proses kegiatan yang dijalankan. Namun, saat ini praktisi humas belum ada sehingga Pak Deden lebih menjalankan fungsinya secara eksternal saja dan dapat menjawab berbagai macam pertanyaan adalah dengan mengunjungi langsung kantor tidak melalui media.

9. Kegiatan seperti apa yang melibatkan humas harus melakukan peran dan fungsinya ?

Sejauh ini untuk program dari humas yang baru biasanya kita sangat mendukung dan kami sangat amat dimudahkan ketika ada sosialisasi tentang program baru humas. Contohnya kemarin kami mengadakan rakor dengan stakeholder tentang kondisi perhajian saat ini. Karena hal ini menyangkut dengan divisi saya, maka saya harus memberitakan sendiri ke atasan atau pusat itupun bukan dalam bentuk narasi tapi hanya dokumentasi. Sehingga humas juga telah membantu dan mendukung kegiatan internal

10. Bagaimana hubungan yang terjalin antara humas dengan staff Kementerian Agama Kota Bekasi?

Jalinan hubungan dengan humas di Kemenag sangat terkait untuk informasi layanan masyarakat kami berikan sepenuhnya menjadi satu sentral di

Humas, yang nantinya humas akan meneruskan ke masing-masing satker jika ada sesuatu yang segera diinformasikan.

Transkrip wawancara Kepala Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi

Nama : H. Shobirin

Wawancara : 26 Juli 2021, di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi

1. Sejauh mana terbantu dengan kehadiran humas ?

Sejauh ini dengan adanya humas sangat terbantu dalam menyelenggarakan beberapa kegiatan, terdapat dua sisi yang menjadi fokus disini adalah penyelenggaraan pemerintah dan teknologi informatika. Dalam penyelenggaraan pemerintah ini, humas dituntut untuk transparan atau terbuka, mudah diakses, dan open table. Sementara itu, teknologi informatika menuntut pada reformasi birokrasi yang dimana membutuhkan pengelolaan data, khususnya pengelolaan informasi yang dilakukan oleh humas.

2. Seberapa penting kehadiran humas di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Kehadiran humas sangat penting, sebab menjawab tuntutan era saat ini Kementerian Agama Kota Bekasi membutuhkan seorang humas dalam mengelola informasi dengan rangka reformasi dan birokrasi

3. Bagaimana tugas humas di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

- Melakukan pelayanan informasi secara eksternal maupun internal
- Mengembangkan pelayanan informasi
- Merumuskan perencanaan atau pengelolaan informasi
- Mengembangkan system layanan yang tertuang dalam peraturan pemberdayaan sesuai dengan Menpan. No. 109. Tahun 2000

4. Bagaimana proses penyampaian informasi di Kementerian Agama Kota Bekasi ?

Proses penyampaian dilakukan oleh sumber utama yaitu Humas, humas menerima informasi dari pusat tentang aturan, program kerja, maupun pedoman yang nantinya informasi tersebut diolah dengan baik lalu

disampaikan kepada Kepala Kementerian Agama Kota Bekasi dan dari kepala menyampaikan informasinya kepada bagian kepala satker atau disposisi unit sehingga informasi dapat tersampaikan

5. Bagaimana upaya dalam mengoptimalkan kegiatan Kementerian Agama Kota Bekasi agar dapat dijangkau oleh seluruh staff ?

Tentunya dalam hal ini berkaitan dengan hubungan yang terjalin kepada staff. Namun, upaya yang dilakukan adalah melakukan disposisi berupa pedoman dan sosialisasi kepada satker yang lainnya untuk menindaklanjuti segera. Untuk mempermudah sosialisasi ini menggunakan komunikasi secara langsung dengan mendatangi bagian kepala pembinaan dan melalui Whatsapp grup

6. Bagaimana hubungan internal yang terjalin antara pimpinan dengan staff ?

Sejauh ini sangat baik, karena sama halnya kepala menjalin hubungan tidak hanya sebatas pekerjaan atau struktural. Dan tidak lupa, setiap sebulan sekali Kemenag Kota Bekasi melakukan diskusi atau rapat koordinasi kepada seluruh staff atau pejabat. Karena masing-masing satker saling membutuhkan dan berkoordinasi.

7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk menjalin hubungan baik dengan humas?

Humas bekerja dengan sangat sinergik sehingga tuntutan dari tugas sangat efektif. Kepala Kankemenag Kota Bekasi melalui pendekatan akan rasa kekeluargaan, persuasif, dan juga keakraban membuat terjalinnya hubungan yang sangat baik kepada humas dan juga staff lainnya. Sehingga apabila ada masalah komunikasi langsung dibicarakan secara kekeluargaan.

Transkrip wawancara triangulator Praktisi Humas

Nama : Mrs. Roosita Cindrakasih, SH, M.Ikom

Wawancara : 30 Juli 2021, melalui *whatsapp*

1. Seberapa pentingkah humas di sebuah instansi atau organisasi?

Sangatlah penting, karena humas harus mengetahui informasi-informasi yang harus disampaikan kepada audience, sehingga humas juga mengetahui

apa saja yang harus di sosialisasikan misalnya pada waktu kegiatan, sasarannya siapa sehingga humas memiliki kedudukan yang sangat penting untuk menyalurkan informasi di instansi pemerintahan. Humas menjadi penting dimiliki oleh sebuah instansi pemerintahan dan swasta hal ini dikarenakan keberadaannya sebagai jembatan penghubung antara organisasi dengan publik sebagai pengguna jasa, terutama jika terjadi suatu peristiwa di sebuah instansi pemerintahan dan swasta tentang sebuah kebijakan yang diambil oleh instansi tersebut namun memiliki pertentangan di khalayak maupun masyarakat dan instansi pemerintah/swasta, disinilah peran Humas untuk memberikan tanggapan dan respon atas aktifitas yang telah dilakukan maka para pekerja di bidang kehumasan bertugas menjaga harmonisasi atau fungsi internal, memberikan fungsinya kepada khalayak dengan mengumumkan/menginformasikan kepada khalayak tentang kebijakan yang diambil oleh pimpinan instansi pemerintahan ataupun lembaga sehingga sistem dan mekanisme kerja menjadi kondusif demi mencapai tujuan organisasi, Tidak hanya menjaga hubungan baik dengan Khalayak, Humas juga selalu menjaga hubungan harmonis dengan media massa baik itu media cetak maupun media elektronik.

2. Bagaimana jika di sebuah instansi tidak memiliki praktisi humas ?

Sangat disayangkan dan biasanya jika terjadi krisis baik internal dan eksternal dihandle oleh team HRD & GA. Kembali lagi tergantung kepada cara pandang perusahaan / instansi terhadap fungsi dan peran dari Humas.

3. Apa saja aktivitas humas baik secara eksternal dan internal ?

Terkait dengan aktivitas humas, secara internal biasanya baik di perusahaan maupun instansi selalu mengadakan rapat koordinasi atau sosialisasi pengembangan kinerja. Dalam kegiatan tersebut memanfaatkan koordinasi dan kerja sama terhadap staff lainnya untuk bersama menunjang dan membina kegiatan-kegiatan agar berjalan dengan maksimal. Selanjutnya untuk aktivitas humas secara eksternal adalah melihat pengelolaan informasi secara terperinci yang dimana dari informasi tersebut berkoordinasi dengan pihak terkait atau lingkup internal. Misalnya, ada pemberitaan terkait instansi pemerintahan, maka yang dilakukan humas

adalah pengelolaan informasi. Ketika informasi tersebut diterima oleh humas perlunya untuk melakukan pengelolaan, artinya sebelum melakukan penyebaran informasi ke masyarakat harus di proses dengan baik sesuai dengan informasi data sehingga hal tersebut dapat meminimalisir kekeliruan informasi baik internal maupun eksternal

4. Dalam sebuah kegiatan, apa yang menjadi tanggungjawab humas ?

Humas instansi pemerintah bertanggungjawab dalam menyampaikan informasi, yang dimana informasi tersebut jangan sampai mengindikasikan negatif. Humas juga harus bersifat netral, artinya tidak memihak di salah satu pihak yang benar atau salah.

5. Apa yang menjadi tujuan humas dalam melaksanakan komunikasi internal?

Tujuan humas berdasarkan kegiatan internal relations yaitu mencakup: memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat obyektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut.

6. Bagaimana koordinasi humas dalam pelaksanaan kegiatan kepada para anggota?

Humas secara langsung berkoordinasi dengan pejabat-pejabat tinggi yang mengharuskan humas mengakomodasi bagian staff yang ada. Dalam koordinasinya, biasanya dilakukan dengan sosialisasi kepada seluruh stakeholders internal yaitu perwakilan ketua divisi. Sejatinya, membangun relasi yang baik tak hanya dilakukan dengan publik di luar perusahaan. Publik internal, dalam hal ini, karyawan serta top manajemen juga harus menjadi bagian penting dari membangun relasi oleh tim Public Relations. Dalam internal perusahaan, Public Relations dapat berfungsi sebagai agen yang menginformasikan dan memotivasi karyawan, memberikan respon serta menjembatani terhadap setiap masalah perusahaan dengan karyawannya.

7. Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi internal ?

Kurang berhasilnya komunikasi dalam organisasi disebabkan antara lain karena karakteristik sifat dinamis yang dimiliki oleh organisasi, dimana organisasi merupakan sebuah sistem terbuka yang terus menerus mengalami perubahan karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungan sekitar dan perlu menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang selalu berubah, gaya kepemimpinan dan strategi komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Seorang pimpinan harus memiliki rencana dan strategi yang dapat dikomunikasikan kepada anggota organisasi, untuk dapat mewujudkan kinerja yang efektif. Selain faktor pimpinan, faktor pesan dan cara penyampaian pesan juga mempengaruhi jalannya komunikasi dalam organisasi

8. Kenapa humas tidak dilibatkan dalam suatu penerimaan informasi?

Sebisanya mungkin tentunya dilibatkan ya, namun kendalanya adalah adanya keterbatasan sumber daya yang mana di dalam suatu instansi ada banyak kegiatan. Humas perlu memilah dari beberapa kegiatan seperti apa yang memang sifatnya urgent atau krusial. Humas tidak bisa menyebarkan informasi secara bersamaan dalam waktu yang bersamaan. Maka, memang dalam humas di instansi pemerintahan seperti itu. Hal ini sebagai bentuk meminimalisir penyerapan informasi kepada masing-masing staff atau divisi. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa jika terjadinya humas tidak dilibatkan maka biasanya ada teguran dari atasan.

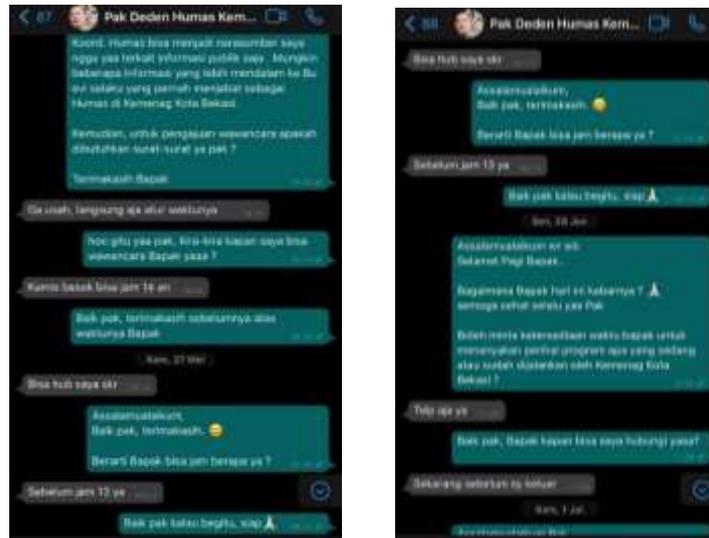
9. Bagaimana humas melakukan *problem solving* terkait dengan kurangnya kesadaran akan keberadaan humas?

Kurangnya kesadaran akan keberadaan humas itu sebenarnya jarang terjadi, sebab struktur organisasi yang baik mampu mengetahui dan memahami akan adanya humas. Humas disini adalah tombak atau sumber utama dalam menyampaikan, mengelola, dan mengevaluasi segala bentuk kegiatan. Jika keberadaan humas dikesampingkan oleh kepentingan pribadi,, maka harus dilakukan rapat koordinasi dengan sifat mediasi.

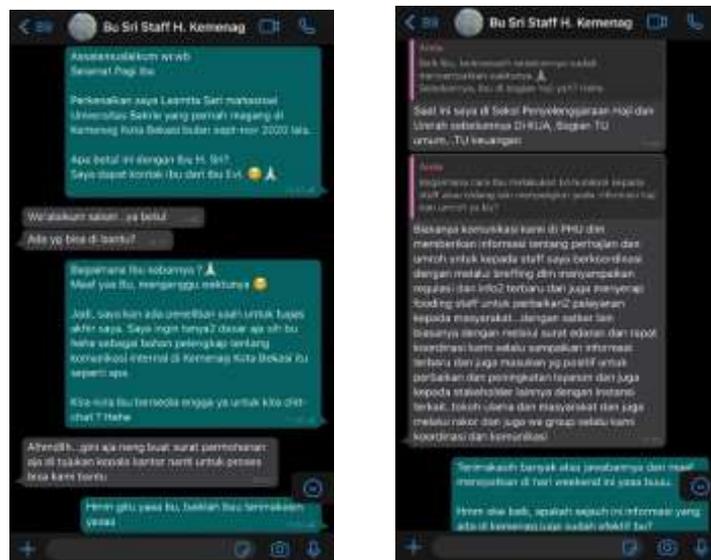
10. Bagaimana upaya seorang humas untuk menjalin hubungan yang baik kepada para anggota dan pimpinan ?

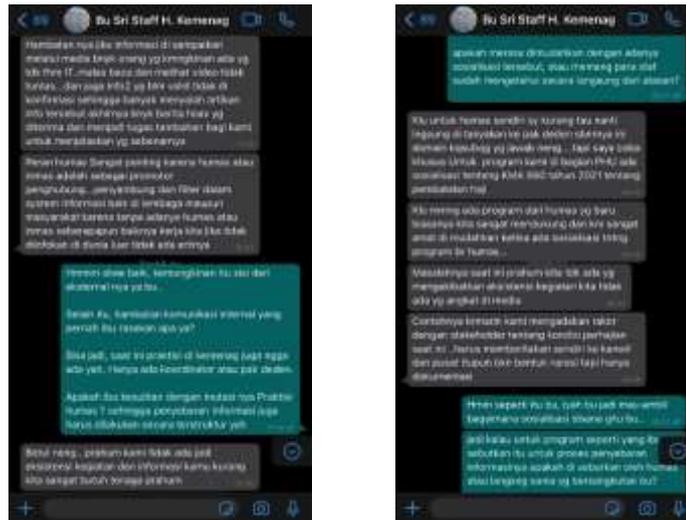
Seorang Humas harus memiliki *Ability to get on with people* (kemampuan bergaul atau membina relasi), yaitu Kemampuan bergaul atau membina relasi artinya harus mampu berhubungan dengan dan bekerjasama dengan berbagai macam orang, dan mampu menjaga komunikasi yang baik dengan orang-orang yang berbeda atau sama tingkatannya.

LAMPIRAN
CATATAN OBSERVASI

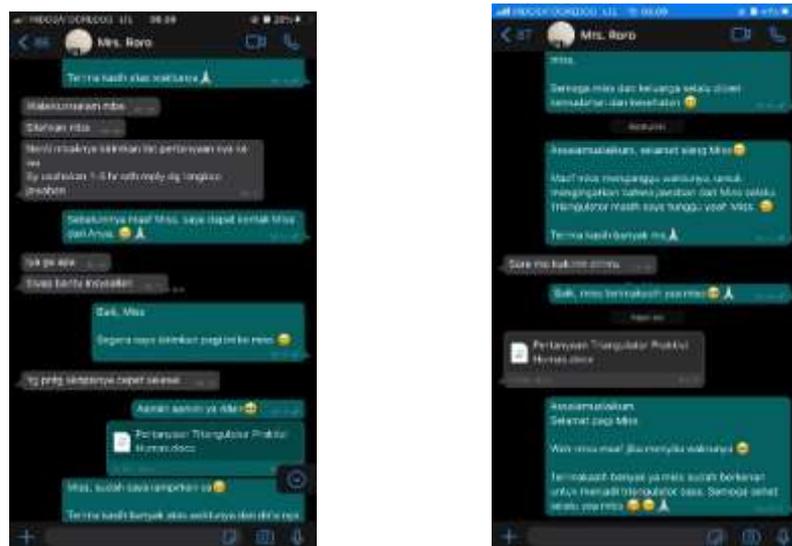


Gambar Bukti Screenshot 1 membahas pertemuan Wawancara dengan Bapak Deden pada 28 Juni 2021.





Gambar Bukti Screenshot 2 wawancara dengan H. Sri Siagawati Staff Kementerian Agama Kota Bekasi pada 21 Juli 2021



Gambar Bukti Screenshot 3 wawancara dengan triangulator Ms. Roro selaku Praktisi humas internal 30 Juli 2021, melalui *whatsapp*

LAMPIRAN
HASIL DOKUMENTASI



Gambar wawancara 1 dengan Bapak H. Shobirin selaku Pimpinan Kementerian Agama Kota Bekasi pada 26 Juli 2021