

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam proses untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, pemerintah selalu memperbaiki kinerja pelayanan publik. Salah satunya dengan membuka badan baru yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di setiap sektor pemerintahan guna mempermudah dan mengefisienkan waktu masyarakat. Selain itu PTSP dibentuk untuk mempermudah usaha birokrasi yang dipicu oleh inovasi pelayanan publik agar lebih efisien dan efektif.

PTSP disiapkan untuk ruang publik yang mengurus beragam pengajuan perizinan, informasi seputar bantuan dan beasiswa, serta layanan aduan masyarakat, seperti pengurusan izin pembukaan program studi Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI), penyetaraan ijazah luar negeri, perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), pendirian Ma'had Aly pada pondok pesantren, pengaduan umum dan layanan pengajuan surat tugas dan surat izin belajar bagi pegawai Kementerian Agama.

Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ،

إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا يَعِظُكُمْ بِهِ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.¹

Ayat tersebut membahas mengenai dasar-dasar pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa Hubungan Masyarakat (Humas) yang merupakan sarana untuk menjembatani antara pemerintah dan masyarakat harus bekerja dengan baik dan menyampaikan amanatnya. Dalam penelitian ini, Humas Kementerian Agama RI diminta untuk memberikan kabar yang benar tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk masyarakat luas dan mensosialisasikannya kepada masyarakat luas di bulan Oktober tahun 2015 lalu. Dalam sebuah berita disebutkan bahwa pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla mampu memperbaiki kinerja pelayanan publik melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di beberapa sektor. Dengan sistem PTSP ini beberapa perizinan dipangkas waktu pengurusannya sehingga lebih efisien dan efektif.²

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdapat dalam struktur Kementerian Agama RI yang baru di resmikan pada tanggal 25 Januari 2017. Oleh karena itu dibutuhkan Humas Kementerian Agama RI

¹ QS. An-Nisa ayat 58

² Rosidin. 2015. *Setahun Pemerintahan Jokowi-JK: Investasi dan Paket Kebijakan Ekonomi, Kuatkan Ekonomi Nasional*. <http://kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 18 Maret 2018

(Kemenag RI) untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan tugas dan fungsi PTSP. Dalam pelaksanaannya, humas sebagai manajemen perusahaan bertugas membangun identitas dan image perusahaan, menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif serta mendukung komunikasi dua arah dengan berbagai pihak.³ Maka peran humas Kemenag dalam mensosialisasikan PTSP sangat penting karena Humas Kemenag diminta untuk membangun identitas dan *image* baik PTSP, serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat luas.

Humas atau yang lebih dikenal dengan *Public Relations (PR)* bukan lagi hanya sekedar kelengkapan perusahaan ataupun lembaga. Namun, saat ini peran dan strategi Humas sangat dibutuhkan oleh lembaga/instansi. Karena Humas telah menjadi tulang-punggung utama atau garda depan yang sangat menentukan bagi kesuksesan dan keberhasilan institusi tersebut.

Peran Humas sangat penting karena setiap lembaga/instansi manapun menginginkan *image* yang baik, baik *image* internal ataupun eksternal dari lembaga/instansi tersebut dan mensosialisasikan kepada khalayak umum. Pelaksana Humas dalam sebuah lembaga/instansi pada dasarnya adalah untuk memproses segala komunikasi publik untuk dapat menjalin relasi yang baik. Sehingga tercapailah tujuan dari adanya humas tersebut. Seperti untuk membina, membangun, menjaga citra yang positif.

³ Chistian S. Tendean., "Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado" Jurnal Acta Diurna, Universitas Sam Ratulangi Manado., Volume2, No. 4 Tahun 2013.

Maka Humas di dalam sebuah lembaga/instansi memegang peranan dan perencanaan yang sangat penting, terutama peranan dan perencanaan strategi yang tepat untuk dikerjakan supaya bisa menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak.

Pelaksanaan Humas menjaga relasi tersebut lebih melibatkan komunikasi antar pribadi, yang pada dasarnya karyawan di haruskan memiliki keterampilan, pengetahuan, pemahaman, sensitivitas terhadap pekerjaannya. Diharapkan dengan adanya keterampilan, pengetahuan, pemahaman, sensitivitas terhadap pekerjaan karyawan akan berkesinambungan dalam bekerja, mengetahui pekerjaannya dan memiliki wawasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja dimana karyawan tersebut bekerja.⁴ Sesuai dengan strategi humas adalah untuk berusaha membentuk opini atau citra yang positif dan favourable bagi organisasi, lembaga, individu dimana humas itu berada. Setiap baik perusahaan, lembaga, organisasi bahkan individu pun ingin berkembang dan maju maka perlu adanya hoesional yang menghendel guna untuk memberikan citra positif baik pada perusahaan, lembaga, organisasi, individu dan lain sebagainya.

Humas Kemenag RI adalah sebuah organisasi pemerintahan yang sangat dekat dengan masyarakat Indonesia. Mereka telah melakukan

⁴ Syahzehan Rabilzani., "*Strategi Humas dalam Sosialisasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Karyawan Area Generator Turbin Gas Unit III PT. Manamas Mitra Energi di Desa Tanjung Batu Kec Tenggaraong Seberang*". Ejournal Ilmu Komunikasi. Universitas Mulawarman., Volume.1 , Nomor. 1 Tahun 2013.

sosialisasi dan terus melakukannya untuk program-program Kementerian Agama tak terkecuali badan baru yang ada didalam Kementerian Agama yaitu Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP). Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami apa peran dan fungsi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP) ini. Oleh karena itu adanya komunikasi menjadi sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui apa saja program-program dari pemerintah agar tidak salah dalam memahaminya.

Adanya peranan komunikasi yang efektif merupakan persyaratan bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan.⁵ Namun seiring berkembangnya teknologi, banyak isu-isu palsu yang beredar dan semakin ketatnya persaingan di Indonesia membuat banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan demi mendapatkan keuntungan baik dalam bentuk profit dan kepercayaan. Agar dapat menciptakan kredibilitas yang baik di hadapan masyarakat adalah Humas menjadi salah satu kontribusi penting dalam struktur organisasi.

Pelaksanaan humas dalam sebuah lembaga/instansi dituntut untuk dapat mensosialisasikan program, kebijakan dan peraturan yang ada dalam lembaga humas tersebut berada. Sosialisasi tersebut disosialisasikan kepada pihak-pihak yang terkena program baik pihak internal maupun eksternal.

⁵ Syahzehan Rabilzani., "*Strategi Humas dalam Sosialisasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Karyawan Area Generator Turbin Gas Unit III PT. Manamas Mitra Energi di Desa Tanjung Batu Kec Tenggara Seberang*". Ejournal Ilmu Komunikasi. Universitas Mulawarman., Volume.1 , Nomor. 1 Tahun 2013.

Informasi dilakukan dengan berbagai macam-macam tergantung pada tujuan program tersebut.⁶ Dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama RI ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi yang terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini. Sehingga hal tersebut menjadi tugas utama Humas Kemenag RI untuk mensosialisasikannya terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Humas Kementerian Agama RI dalam sosialisasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Kemenag dalam melakukan sosialisasi tersebut .

⁶ Anastasia Niken Santari dan Dini Maryani Sunarya., “ Strategi Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Dalam Menyosialisasikan Program Indonesia Pintar Melalui Kartu Indonesia Pintar”. Jurnal Ilmu Komunikasi. Universitas Budi Luhur., Tahun 2017.

B. Pokok dan Rumusan Masalah

1. Pokok Masalah

Pokok masalah dalam penelitian ini terkait dengan strategi Humas Kementerian Agama RI dalam sosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP).

2. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut. “Bagaimana strategi Humas Kementerian Agama RI dalam sosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP)?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji tentang strategi humas Kementerian Agama RI dalam sosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diambil dalam penelitian ini adalah

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan informasi yang lebih mengenai strategi humas yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian sejenis di bidang Ilmu Komunikasi.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk Humas Kementerian Agama RI agar menjadi lebih baik untuk menjalankan strategi Humas dalam sosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP).