

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Humas Kementerian Agama**

Kementerian Agama (Kemenag) adalah salah satu lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan tugas pemerintah dalam bidang keagamaan yang terdapat di Indonesia. Sedangkan Humas Kemenag yang menjadi alat manajemen secara struktural merupakan bagian integral dalam Kemenag. Humas Kemenag berperan sangat signifikan dan kontribusinya menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai visi, misi, tugas, fungsi dan tujuan adanya Kemenag. Visi dari Kemenag sendiri yakni “Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdakwat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Sedangkan Misi Kemenag yakni: 1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama. 2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama. 3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas. 4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi. 5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas dan akuntabel. 6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan

keagamaan. 7. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.<sup>47</sup>

Sebagaimana telah dijelaskan tugas visi dan misi Kemenag maka tujuan Kemenag sendiri terdapat dalam bidang agama dan bidang pendidikan. Tujuan Kemenag dalam bidang agama yakni: 1. Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama. 2. Penguatan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis sebagai salah satu pilar kerukunan nasional. 3. Peningkatan pemanfaatan dan perbaikan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dalam meningkatkan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan percepatan pembangunan. 5. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima. 6. Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Dalam bidang pendidikan, Kemenag bertujuan untuk: 1. Peningkatan akses pendidikan yang setara bagi masyarakat tidak mampu terhadap pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun). 2. Peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan. 3. Penurunan tingkat kegagalan masyarakat dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun). 4. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang

---

<sup>47</sup> [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id) diakses pada tanggal 14 Mei 2018.

pendidikan. 5. Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan proses mendidik yang an pendidprofesional diseluruh satuan pendidikan. 6. Peningkatan akses masyarakat terhadap penyelenggaran pendidikan agama pada satuan pendidikan umum yang berkualitas. 7. Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan keagamaan yang berkualiatas.<sup>48</sup>

Tugas Kemenag menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Sedangkan Kemenag menyelenggarakan fungsi yakni: 1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Himdu, Buddha, dan Khonghucu, penyeleggaraan haji dan umroh dan pendidikan agama dan keagamaan. 2. Koordinasi pelaksanaan tugasm pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kemenag, 3. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kemenag. 4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kemenag. 5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kemenag di daerah. 6. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat samapai daerah. 7. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan. 8. Pelaksanan penyelenggaraan jaminan produk halal. 9. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kemenag.

---

<sup>48</sup> [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id) diakses pada tanggal 14 Mei 2018.

Kementerian Agama RI (Kemenag RI) berada di dua lokasi Lapangan Banteng Barat No. 3-4, Jakarta Pusat dan Jl. Thamrin No. 6, Jakarta Pusat. Dimana letak Humas Kementerian Agama RI dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada di Lapangan Banteng Barat No. 3-4.

Tugas utama Humas Kemenag adalah mendekatkan *information gaps* (sebagai teknik untuk meningkatkan minat dan motivasi) antara pemerintah dengan masyarakat agar memahami informasi dan pengetahuan yang diberikan.

“Tujuan Humas secara konsep mendekatkan *information gaps* antara pemerintah dengan masyarakat. Bagaimana pemerintah dapat memahami masyarakat dan masyarakat pun dapat memahami apa yang dilakukan pemerintah adalah tugas humas.”<sup>49</sup>

*Information gaps* adalah kolaborasi yang terjadi dalam kegiatan berpasangan maupun kelompok.<sup>50</sup> Kolaborasi tersebut saling bermanfaat diantara kedua belah pihak. Dengan adanya PTSP di Kemenag, ada manfaat yang besar bagi masyarakat dan pemerintahan, dan menjadi tugas humas untuk menyampaikan hal tersebut baik kepada pimpinan (Sekjen dan Menag) dan masyarakat umum yang terkena dampaknya. Dalam melakukan kegiatannya humas Kementerian Agama sudah memakai sarana digital berupa website, instagram, facebook, twitter, youtube dan lain-lain. Adapun akun resmi Kementerian Agama ialah :

Website : kemenag.go.id

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

<sup>50</sup> Novi Fatrinal, Mahdum, Desri Maria Sumbayak., “*Penerapan Teknik Information Gap untuk meningkatkan Kemampuan Berbicara Siswa Kelas Dia di SMA Negeri 11 Pekanbaru.*” Universitas Riau, Tahun 2015.

Instagram : @kemenag\_RI

Twitter : @Kemenag\_RI

Fecbook : Kementerian Agama RI

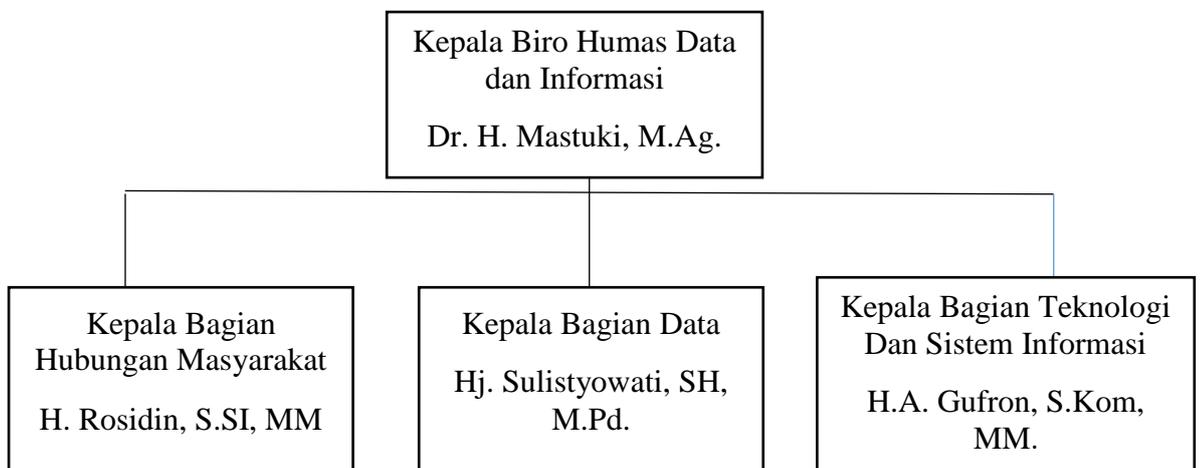
Youtube : Kementerian Agama

Tugas dan fungsi humas kemenag juga dibantu oleh humas di kanwil daerah adapun kanwil kemenag berjumlah 33 yang tersebar diseluruh Indonesia. kanwil emenag yakni : Kanwil Kemenag Provinsi Aceh, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Jambi, Kanwil Kemenag Provinsi Riau, Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau, Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, Kanwil Kemenag Provinsi Bangka Belitung, Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, Kanwil Kemenag Provinsi Banten, Kanwil Kemenag Provinsi DKI Jakarta, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Kanwil Kemenag Provinsi Yogyakarta, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Bali, Kanwil Kemenag Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Nusa Tenggara Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Tengahm Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Tengah, Kanwil Kemenag Provinsi Tenggara, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Maluku, Kanwil Kemenag Provinsi

Maluku Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Papua, dan Kanwil Kemenag Provinsi Papua Barat.

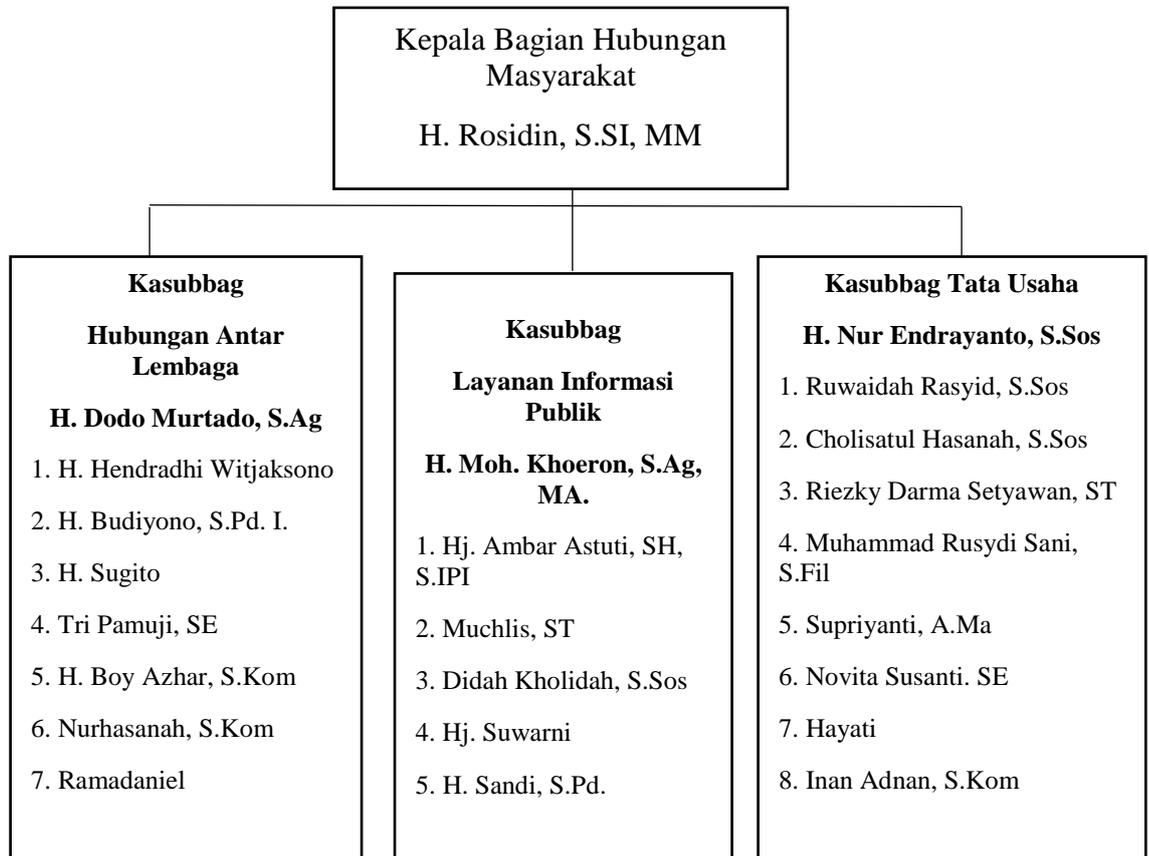
Dalam struktur organisasi yang terdapat di Kementerian Agama RI, humas Kemenag dibawah Sekretariat Jenderal yang selanjutnya ada Kepala Biro Humas Data dan Informasi. Dimana Kepala Biro Humas Data dan Informasi bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas bagian humas, data dan bagian informasi yang ada di kemenag. Selanjutnya Kepala Bagian Humas yang bertanggung jawab untuk segala pelaksanaan humas kemenag. Struktur organisasi dari Kepala Biro Humas Data dan Informasi yakni sebagai berikut :

**Bagan – 4.1**  
**Struktur organisasi yang terdapat di Biro Humas Data dan Informasi**  
**Kementerian Agama RI:**



*Sumber: Data Humas Kementerian Agama*

**Bagan – 4.2**  
**Struktur organisasi yang terdapat di Bagian Humas Kementerian**  
**Agama RI:**



*Sumber: Data Humas Kementerian Agama*

Dalam struktur organisasi masih ada lima orang anggota humas yang tidak masuk dalam struktur organisasi humas. Lima orang anggota humas tersebut sebagai pembantu pekerjaan humas, sekaligus karawan honorer. Walaupun dalam kegiatannya tidak berbeda antara karyawan tetap atau honorerm hanya setatusnya saja yang berbeda.

### **B. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan suatu kegiatan Perizinan dan Nonperizinan yang mendapatkan pelimpahan wewenang dari

lembaga/instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. PTSP di Kemenag ini perizinan yang ada di Kemenag dalam satu tempat, tanpa masyarakat/pemohon perizinan pergi ketempat lain sehingga dapat memenerikan pelayanan yang transparan, dengan perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, adil, akuntabilitas dan kepastian hukum. Pendirian PTSP ini berdasarkan atas Peraturan Presiden RI No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.<sup>51</sup> Pada tanggal 21 Oktober 2015 yakni satu tahun pemerintahan Joko Widodo dan Jusuf Kalla mampu memperbaiki kinerja pelayanan publik melalui sistem PTSP di beberapa sektor,<sup>52</sup> termasuk kinerja di dalam Kemenag. Maka sudah sangat jelas PTSP adalah program yang sudah lama. Begitu juga berdasarkan wawancara peneliti dengan informan PTSP yakni:

“PTSP ini sebenarnya program lama menjadi konsen Kementerian Agama ini sekitar 2015.”<sup>53</sup>

Dasar berdirinya PTSP sudah dari tahun 2015, Kemenag pada tahun tersebut mulai intensif mendisain, menyamakan ide, politikel pemimpin yang mengharuskan Kemenag memiliki PTSP. Kemudian Kemenag mulai melakukan beberapa pembahasan untuk menyamakan persepsi dari pihak internal dalam segi mekanisme pelayanan, penyiapan SOP dan pelayanan SOP tiap layanan. Seperti yang di jelaskan oleh informan bahwa:

---

<sup>51</sup> <https://pusdiklat.bkpm.go.id> diakses pada tanggal 14 Mei 2018.

<sup>52</sup> [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id) diakses pada tanggal 14 Mei 2018.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Pak Dodo Murtado selaku Kepala Kasubbag Hubungan antar Lembaga, pada tanggal 4 April 2018 pukul 11.00.

“tahun 2015 itu, utamanya kita menyamakan persepsi terlebih dahulu didalam internal dalam segi mekanisme pelayanan. Pada tahun 2015 itu kita sebenarnya peraktis pada proses penyiapan SOP, pelayanan, SOP tiap layanan seperti apa, mekanisme yang akan digunakan. Sehingga menghasilkan beberapa perangkat, mulai aktif beroperasi januari 2017.”<sup>54</sup>

PTSP Kemenang setelah melewati proses yang cukup panjang dengan berbagai prosedur, agar PTSP bisa terlaksana dengan baik dan menjawab tuntutan masyarakat. PTSP di Kemeang diresmikan pada tanggal 25 Januari 2017 yang ditandai dengan penandatanganan prasasti oleh Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin yang disaksikan oleh para pejabat eselon I di kantor PTSP Kementerian Agama. Dalam sambutannya, Menteri Agama mengatakan:

“PTSP adalah impian dalam dalam pemikiran kita dan hari ini impian ini terwujud.”<sup>55</sup>

Impina agar segala pelayanan yang ada di Kemenag lebih mudah dan istilah “nyeλεκit” dalam urusan perizinan dan informasi akan berubah. Adanya PTSP agar mampu memberikan pelayanan yang bagus, tepat, efisien, mudah dan tidak banyak melewati pintu-pintu (bagian-bagian) sehingga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Sebagaimana telah diucapkan oleh informana bahwa:

“Didirikan PTSP ini karena menjembatani dan menjadi konsen memberikan pelayanan yang bagus, tepat, efisien, mudah, tidak banyak pintu dan lebih memberikan orintasi kepada pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Dengan pola pelayanan yang lebih efesien, itu dibawah pelayanan prima.”<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Pak Khoeron selaku Kepala Kasubbag Layanan Informasi Publik, pada tanggal 4 April 2018 pukul 09.30.

<sup>55</sup> [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id) diakses pada tanggal 14 Mei 2018.

<sup>56</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa PTSP berupaya untuk memberikan pelayanan yang bagus, tepat, efisien dan mudah. Masyarakat cukup datang ke PTSP tanpa melewati bagian lainnya karena PTSP tersebutlah yang akan melakukan prosedur selanjutnya ke bagian yang bersangkutan. Selain itu PTSP juga berupaya membuat sistem pelayanan yang lebih bagus, tepat sasaran, efisien, dan mudah dalam prosesnya. Dalam setiap layanan, ada batasan waktu yang diperlukan yaitu: batas waktu perizinan program study selama satu bulan, izin travel umroh selama 45 hari, izin Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PIHK) selama 45 hari dan penyetaraan izasah selama 6 hari. Dengan ada batasan waktu tersebut diharapkan waktu masyarakat akan lebih efisien dan masyarakat tidak akan disibukan dengan prosedur lama yang harus melewati beberapa bagian atau pintu dalam mengurus perizinan yang dibutuhkan. PTSP ini yang akan menjembatani segala prosedur layanan masyarakat yang ada di Kementerian Agama dan bisa memberikan layanan dengan pasti kepada masyarakat baik waktu, harga dan prosedur.

PTSP ini adalah kerjasama dari layanan-layanan yang sudah ada di Kemenag yang masih dalam proses penambahan pelayanan. Jadi nantinya segala pelayanan masyarakat yang ada di kemenag akan di PTSP kan. Kan tetapi saat ini layanan PTSP baru memiliki empat layanan yang telah berjalan yaitu izin program study, penyetaraan izasah luar negeri, izin travel Penyelenggaraan Perjalanan Umroh (PPU) dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK). Seperti telah ditegaskan oleh informan bahwa:

“Layanan yang sudah berjalan adalah izin program study, penyetaraan izasah luar negri, izin travel Penyelenggaraan Perjalanan Umroh (PPU) dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).<sup>57</sup>

Layanan yang ada saat ini akan terus bertambah apabila telah terorganisasi dan tersistemkan dari masing-masing unit kerja yang terdapat di Kemenag. Pemilihan layanan yang masih empat tersebut disebabkan sistem yang belum baik dan layanan tersebut adalah layanan yang paling mudah dan cepat. Layanan dibagian umroh dan pendidikan yang terlebih dahulu di PTSP kan. Seperti yang telah dipaparkan informan bahwa:

“Banyak sekali jenis layanan yang akan ada di PTSP, tapi kita mulai dari yang paling mudah dan cepat yaitu bagian pendidikan dan umroh terlebih dahulu.”<sup>58</sup>

Paparan tersebut menunjukkan bahwa selain layanan program study, penyetaraan izasah luar negri, izin travel Penyelenggaraan Perjalanan Umroh (PPU) dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang ada di PTSP, Kemenag akan memiliki beberapa layanan lainnya, namun dalam hal ini Kemenag lebih memilih untuk memulai yang paling mudah dan cepat terlebih dahulu. Sehingga dampak dari PTSP ini bisa segera dirasakan masyarakat. Segala layanan PTSP sudah tersistem online agar memudahkan masyarakat dalam memantau perkembangan perizinannya. PTSP memiliki website yang dapat digunakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan agar dapat dengan mudah mengakses segala prosedur perizinan yang ada di PTSP secara online. Segala prosedur lebih mudah, efisien dan hemat. Segala pengumpulan berkas-berkas terkait dapat di

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

upload di website dan jawaban akan diterima sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun website resmi dari PTSP Kemenag RI yaitu [ptsp.kemenag.go.id](http://ptsp.kemenag.go.id).

Layanan yang ada di PTSP masih akan bertambah guna memenuhi hasrat kebutuhan masyarakat akan layanan yang ada di Kemenag dan menciptakan pemerintah yang adil dan bersih. Karyawan yang ada di PTSP Kemenag, berjumlah 9 orang yang terdiri dari 7 *front liner*, yang bertugas di pintu utama untuk melayani masyarakat serta mengurus data dan segala persyaratan perizinan masyarakat, selanjutnya mereka yang akan menyerahkan ke dapur (bagian yang dituju dari perizinan masyarakat, contohnya bagian Pendidikan Islam, Perjalanan Haji dan Umroh, Bimas Islam dan lain sebagainya). Sedangkan 2 orang sisahnya satu bagian resepsionis dan *office boy*. Akan tetapi dalam penanggung jawab hariannya oleh bapak Rosidin, dimana selaku penanggung jawab PTSP dan kepala bagian Humas Kemenag.

### **C. Strategi Humas Kementerian Agama Dalam Sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Strategi dan fungsi humas yang utama ialah sebagai *Images maker* (Pembuat Imager), *Communicater/Mediator* (Komunikator/Penengah), *Back-up Management* (manajemen cadangan).<sup>59</sup> Salah satu variabel bauran pemasaran (*marketing mix*) yang dilakukan oleh perusahaan adalah promosi, yakni berkomunikasi dengan pasarnya, baik pelanggan ataupun calon pembeli. Humas

---

<sup>59</sup> Ferdiansyah Tri Wahyudi, 2015, "*Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kota Makassar Dalam Mensosialisasikan Program Makassar Tidak Rantasa*," Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin.

berperan dalam melakukan promosi ataupun sosialisasi perusahaan ataupun program perusahaan tak terkecuali Humas Kementerian Agama dalam mensosialisasikan PTSP. Strategi pada hakikatnya adalah suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) guna mencapai suatu tujuan.<sup>60</sup>

*Marketing mix strategy* yang didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong dalam Yofina dkk, yang mengatakan bahwa “*Marketing mix as the set of controllable marketing variables that the firm bleads to produce the response it wants in the target market*”.<sup>61</sup> Dalam penelitian ini, strategi yang dimaksud ialah strategi yang dilakukan oleh humas untuk dapat menghasilkan respons yang diinginkan Kemenag dalam mencapai tujuan.

Sosialisasi pada dasarnya adalah penyebarluasan informasi baik dalam program kebijakan ataupun peraturan dari satu pihak pemilik program pada sebuah lembaga/instansi kepada pihak-pihak lain yang terkena program tersebut, baik masyarakat umum atau aparat pemerintah lainnya. Melalui proses sosialisasi seorang atau sekelompok orang menjadi mengetahui dan memahami bagaimana ia atau mereka harus bertindak laku dilingkungan masyarakatnya dan juga mengetahui dan menjalankan hak-hak dan kewajibannya berdasarkan peranan yang dimilikinya. Pada hakikatnya dapat disimpulkan bahwa sosialisasi

---

<sup>60</sup> Ibid.

<sup>61</sup> Yofina Mulyati, Mailinartil, Masruril, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih perguruan Tinggi Swasta di Kota Padang,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Drama Andalas., Volume.18, No 1, 1 Januari 2016.

merupakan seperangkat kegiatan masyarakat yang didalamnya individu dapat belajar untuk memahirkkan diri dalam peranan sosial yang sesuai.<sup>62</sup>

Strategi humas Kementerian Agama dalam sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) guna menyebarkan luaskan informasi mengenai apa yang dimaksud dengan PTSP. Sebelum mendirikan PTSP, Kemenag melakukan survey guna mendapatkan *sample* dan ditransformasikan kedalam Kementerian Agama dan berkerja sama dengan pihak-pihak terkait seperti Secofindo untuk memperkuat jaringan. Berkaitan dengan hal tersebut, Pak Matsuki mengatakan:

“Tentunya kami banyak belajar dan mengunjungi beberapa PMD, seperti bandung, banyuwangi dll. Setelah itu kami merangkul secofindo untuk mperkuat jaringan kami dalam mengkonsultasikan pendirian website pelayanan terpadu.”<sup>63</sup>

Pernyataan Pak Matsuki ini menunjukkan bahwa humas Kementerian Agama telah melakukan banyak pembelajaran. Selain itu Humas Kemenag juga berupaya keras dalam melakukan perencanaan dan manajemen untuk membangun PTSP tersebut. Hal ini dapat dilihat dari strategi dan antusias untuk menyebarkanluaskan informasi mengenai apa yang dimaksud dengan PTSP serta fungsi, dan tujuannya.

---

<sup>62</sup> Anastasia Niken Santari, Dini Martani Sunarya., “Strategi Humas Kementerian Pendidikan dan kebudayaan dalam menyosialisasikan Program Indonesia Pintar Melalui Kartu Indonesia Pintar,” Jurnal Komunikasi, Universitas Budi Luhur, Tahun 2017.

<sup>63</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

Strategi humas menurut teori PENCILS adalah sebuah strategi *Public Relations* dalam melaksanakan tugas peran dan fungsi sesuai pada jalurnya dan memiliki komponen-komponen yang saling berhubungan. Komponen utama dari *Public Relations* PENCILS ini adalah *Publication, Event, News, Community involvement, Inform or image, Lobbying and negotiation, dan Social Responsibility*.

### **1. Publication**

Setiap fungsi dan tugas PR adalah menyelenggarakan publikasi atau menyebarkan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publik. Dalam hal ini tugas PR adalah menciptakan berita untuk mencari publisitas. Adapun caranya yakni melalui media online seperti mengunggah video di youtube, upload foto dan membuat status berupa informasi di instagram, facebook dan twitter, dan berita atau artikel di website kemenag. Seperti yang telah diketahui bahwa saat ini, cara yang efektif dalam pemberitaan atau memberikan informasi adalah melalui media sosial atau media online.<sup>64</sup> Hal tersebut dikarenakan akses media online terbilang mudah, sehingga informasi atau berita bisa tersebar dengan pesat, dan segera dapat di baca oleh semua kalangan, baik lokal maupun mancanegara. Selain itu, kini masyarakat lebih memilih mencari informasi dengan mengakses internet daripada membeli koran ataupun majalah.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Silvia Fardila Soliha., "Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial dan Kecemasan Sosial," Jurnal Komunikasi, UNDIP, Tahun 2015.

<sup>65</sup> Ibid.

Selain dengan membuat media sosial untuk menyebarkan informasi, Humas Kemenag juga telah memanfaatkan media berita lainnya. Humas juga menjalin kerjasama dengan pers/wartawan media baik cetak/online, radio, dan televisi. Dalam hal ini, mengundang wartawan luar dimana para wartawan dalam acara tertentu untuk mengambil informasi penting dimana wartawan tersebut dapat menyebarkan informasi terkait melalui undangan atau pers. Informasi tersebut akan juga akan mudah sampai kepada masyarakat, dan masyarakat dapat memahami dan menerapkan di kehidupan mereka. Sehingga berita mengenai kebijakan atau informasi yang terkait dengan Kemenag dapat dengan mudah diakses di media pemberitaan lainnya. Seperti yang diungkapkan Pak Rosidin:

“Kita bersama-sama dengan Kementerian lain dan para teman-teman media melakukan siaran pers untuk mempromosikan program-program Kemenag, seperti bahwa Kementerian Agama sudah memiliki PTSP.”<sup>66</sup>

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa Humas Kementerian Agama selalu mengundang wartawan media baik cetak/online, radio, dan televisi setiap melakukan program-program, termasuk program sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Contohnya seperti Tribun Jogja, Infopublik, Sindo, Kompas dan lainnya. Para wartawan nantinya diharapkan dapat menyebarkan informasi terkait dengan undangan siaran pers Kemenag, sehingga informasi tersebut sampai kepada masyarakat, dan masyarakat dapat memahami dan menerapkan di kehidupan mereka.

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

Sosialisasi yang dilakukan Kemenag tersebut berjalan sejak 25 Januari 2017 hingga saat ini. Humas kemenag sengaja mengundang wartawan luar termasuk seluruh humas kanwil setiap provinsi agar program PTSP ini dapat dengan cepat terlaksana di seluruh Indonesia. Dengan demikian informasi mengenai PTSP tidak hanya diberitakan pada akun sosial milik kemenag namun juga diberbagai media pemberitaan milik instansi lain, media cetak dan lain-lain.

**Gambar – 4.1**  
**Publikasi PTSP di Website Kementerian Agama RI**



*Sumber: Berita Gambar [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)*

**Gambar – 4.2**  
**Publikasi PTSP di Website InfoPubik**



*Sumber: Berita Gambar www.infopublik.co.id*

### Gambar – 4.3 Publikasi PTSP di Website Republika



*Sumber: Berita Gambar www.khazanah.co.id*

Dalam gambar-gambar tersebut dapat di lihat bahwa strategi humas kemenag, bekerjasama dengan instansi atau media pemberitaan lainnya adalah cara yang cukup menguntungkan. Bagaimana tidak, informasi tentang PTSP tidaak hanya di muat oleh PR kementerian agama, melainkan pada instansi-instansi lainnya seperti infopublik, tribunjogja dan media cetak dll. hal inilah yang memudahkan kemenag untuk menyebarkan

informasi untuk khalayak. Selain memudahkan kemenag untuk menyebarkan informasi penting, dengan cara seperti ini juga dapat menguntungkan instansi yang bekerjasama juga dapat memudahkan pembaca untuk mencari berita yang ingin dituju.

## 2. *Event*

Merancang sebuah event atau program acara yang bertujuan untuk memperkenalkan produk dan layanan perusahaan, mendekati diri ke publik, dan lebih jauh lagi dapat mempengaruhi opini publik. Bertujuan untuk membantu proses komunikasi perusahaan untuk khalayaknya, *event* yang dilakukan juga ada untuk pihak *internal* dan juga *external*. Perbedaan *event* yang dilakukan untuk berapa pihak agar harapan dari *event* dapat tersampaikan dengan baik. *Event* yang dilakukan Humas Kementerian Agama dalam Sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berupa *Meeting* dan peresmian PTSP. *Meeting* ditujukan untuk pihak *internal* kemenag, agar bisa saling mengetahui dari prosedur, perencanaan, manfaat serta masukan untuk PTSP sendiri. *Meeting* atau rapat pertemuan sekelompok orang yang bergabung dalam suatu perusahaan yang memiliki kesamaan minat dengan tujuan dan kepentingan yang sama.<sup>67</sup> Rapat di kemenag tentang PTSP, dilakukan pada awal-awal pembentukannya, rapat dilakukan dari pihak *internal* kemenag yang diwakili oleh pejabat eselon I dan eselon II yakni Bimbingan Massal Islam (Bimas Islam), Bimas Kristen, Bimas Khatolik, Bimas Buddha, Pendidikan Islam, dan Badan

---

<sup>67</sup> Rini Ekasari., "Kajian Pentensi Kota Padang Sebagai Salah Satu Destinasi Wisata MICE (Meeting, Incentive, Convention, exhibition) di Indonesia." Jurnal Polibisnis, Volume 6 No. 2 Oktober 2014.

Penyelenggaran Jaminan Produk Halal (BPJPH). Rapat dipimpin oleh Sekretaris Jenderal (Sekjen) Kemenag Nur Syam, membahas tentang prosedur. Dilaksanakan selama dua hari dikantor kemenag pada akhir tahun 2015.

“dalam kegiatan awal-awal pembentukan PTSP kami melakukan rapat dan mengajak rekan-rekan baik dari eselon I dan II untuk segera mem PTSP layanannya, “Ayok kita PTSP segera layanan-layanan yang ada di Kemenag.”<sup>68</sup>

Rapat tersebut yang dilakukan pada awal-awal perencanaan dibentuknya PTSP, untuk menyamakan visi dan misi dan bagaimana prosedur PTSP akan berjalan. Dibentuknya PTSP Kemenag, untuk melayani masyarakat dan keterbukaan layanan publik. sedangkan rapat dilakukan setelah PTSP didirikan, tidak tersistem jadwal pelaksanaannya. Dilaksanakannya rapat terkait PTSP hanya jika ada yang perlu dibahas dan melihat kendalanya itu sendiri.

“rapat bisa sekali, dua kali atau beberapa kali tergantung berapa waktu yang dibutuhkan. Tidak dijadwal sebulan sekali atau berapa kali tergantung problem yang ada kita akan rapat. Bisa terjadi setiap minggu kita rapat, tapi kalau rapat internal bisa sebulan sekali, dua bulan sekali dalam hal melihat kendala layanan.”<sup>69</sup>

Pelaksanaan rapat yang ada di kemenag terutama bagian humas dan PTSP belum tersitem kapan dilakukannya. Sebab rapat yang dilaksanakan jika ada kendala yang terjadi belum terjadwal kapan

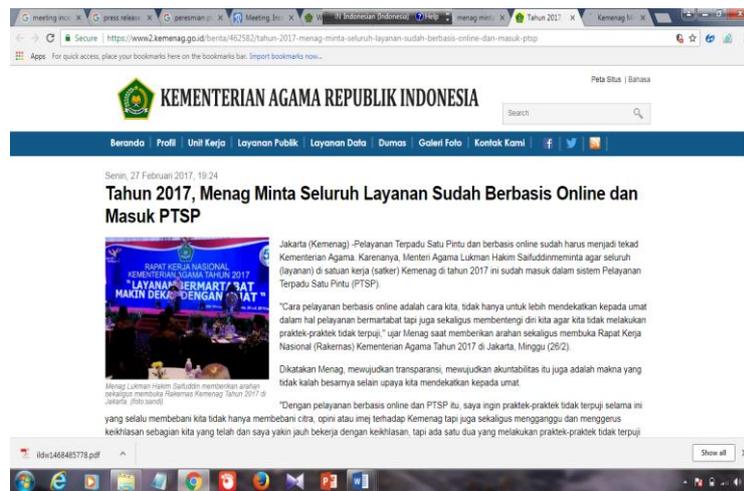
---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

dilaksanakannya, maka masih terlihat kurangnya evaluasi yang ada. Selain rapat dalam skala kecil/jumlah peserta yang lebih sedikit, rapat *intenal* juga dilakukan dalam jumlah besar yakni mengundang para kanwil daerah seluruh Indonesia, para perwakilan rektor dibawah naungan kemenag, kepala KUA, dan lainnya. Guna mengevaluasi sampai mana kinerja disetiap bagian yang ada di kemenag dan memperbaiki kinerja selanjutnya, supaya kesalahan dimasa lalu tidak terulang kembali dikemudian hari. Serta untuk meningkatkan kinerja disetiap sektor dan menginformasikan hal-hal yang penting dalam rapat tersebut.

**Gambar 4.4**  
**Rapat Kerja Nasional Kementerian Agama**



Sumber: Berita Gambar [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id)

Gambar 4.5

### PTSP sebagai wujud transparansi Birokrasi di Kemenag



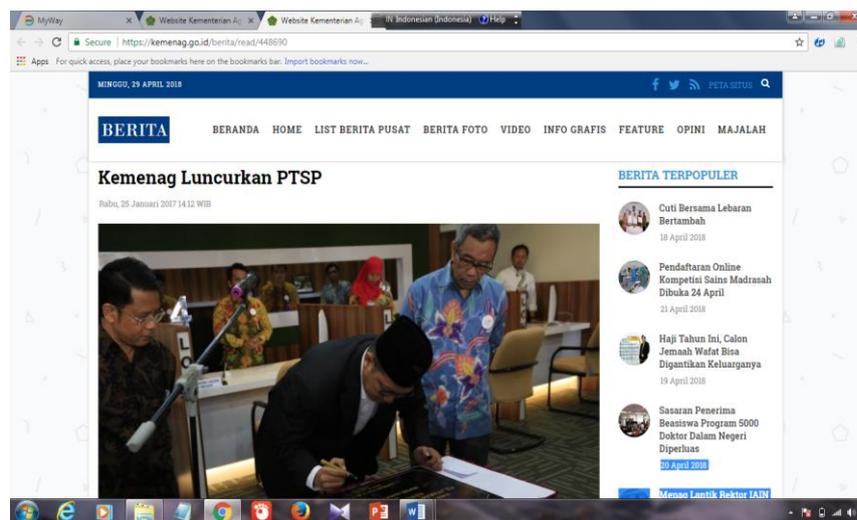
Sumber: Berita Gambar [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id)

Peresmian PTSP ditujukan untuk pihak *external* kemenag, agar bisa menginformasikan sekaligus mempromosikan PTSP kepada masyarakat, wartawan, dan lembaga pemerintah lainnya. PTSP Kemenag bisa berjalan dengan baik dan sesuai harapan kita bersama baik aparat pemerintah yang bersih/jujur dan

masyarakat yang menjalankan tugasnya sebagai warga negara yang taat terhadap peraturan pemerintah. *Event* yang dilakukan Kemenag selanjutnya guna mensosialisasikan PTSP adalah sebuah peresmian program yang dibuka untuk pihak *eksternal* juga seperti para wartawan dan masyarakat umum. Contohnya Peresmian PTSP, pertama humas kemenag memberi undangan untuk para wartawan cetak dan online dua minggu sebelum acara dilaksanakan dengan cara mengundang melalui surat dan telpon. Nantinya, para wartawan bisa menginformasikan/memberitakan PTSP yang ada di Kemenag. Menjadikan jangkauan informan yang ada akan lebih luas dan diharapkan masyarakat lebih mengerti dan memahami tentang keberandaan peran serta fungsi dari PTSP Kemenag ini.

#### Gambar 4. 6

### Peresmian PTSP dikantor Kemenag



*Sumber: Berita Gambar [www.kemenag.co.id](http://www.kemenag.co.id)*

Peresmian/peluncuran PTSP tanggal 25 Januari 2017 yang dilaksanakan di kantor Kementerian Agama Jalan Lapangan Banteng 3-4, dipimpin oleh Menteri Agama Lukman Hakim Sayiduddin didampingi Sekjen Nur Syam dan juga staf yang ada di Kemenag. Dalam peresmian PTSP ini, maka pelayanan masyarakat akan diwujudkan dengan pelayanan yang lebih baik, efektif, efisien dan menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas. Segala *event* yang dilakukan humas Kemenag guna menunjang segala program-program yang ada di Kementerian Agama untuk mendapatkan hasil yang paling prima dan sempurna.

### 3. *News*

Berupaya menciptakan berita baik melewati *press release*, *news letter*, *bulletin*, berita dan lain-lainnya. Maka wajib seorang humas memiliki kemampuan menulis dan menciptakan publisitas. Pertimbangan membuat berita yang baik bagi humas adalah berita yang menunjukkan kinerja kemenag berupa informatif dan bermanfaat bagi publik dan didalamnya sudah terdapat 5w dan 1h (*who, what, where, when, why, how*).

“Sebagai humas, tentu berita yang baik adalah berita yang informatif dan bermanfaat bagi publik serta menunjukkan kinerja Kementerian Agama.”<sup>70</sup>

Dalam pelaksanaan sosialisasi PTSP, Humas Kemenag membuat *press release* dan berita, dengan pertimbangan berita yang informatif dan bermanfaat disertai kinerja Kemenag. Berita mengenai PTSP telah

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Pak Khoeron selaku Kepala Kasubbag Layanan Informasi Publik, pada tanggal 4 April 2018 pukul 09.30.

dipublikasikan sebanyak 43 berita dalam kurun waktu dua tahun, yang terdapat di [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id), humas kemenag bertugas menulis dan mempublikasikan berita tersebut adalah humas kemenag. Didalam website Kementerian Agama 43 berita tentang PTSP yakni :

- 1) Setahun Pemerintahan Jokowi-JK : Investasi dan Paket Kebijakan Ekonomi, Kuatkan Ekonomi Nasional.
- 2) 2017, Kementerian Agama Ingin Lebih Dekat Melayani Umat.
- 3) Kemenag Bangun Pusat Layanan Terpadu Satu Pintu.
- 4) Kemenag Luncurkan PTSP.
- 5) Permudah Akses Layanan Publik, Kemenag Buka PTSP.
- 6) Dirjen: Seluruh Layanan Publik Ditjen Pendis melalui PTSP.
- 7) Sejak Dibuka Resmi, Hari ini Layanan PTSP Sudah Berjalan.
- 8) Rilis PTSP, Menag Minta Seluruh Setker Segera Perbaiki Sistem Layanan.
- 9) Sambut PTSP, Bimas Islam Targetkan Tahun Ini Seluruh Layanannya Berbasis Online.
- 10) Kemenag Luncurkan SPAN-UMPTKIN 2017.
- 11) Rotasi dan Promosi Pejabat, Sekjen: ASN Harus Tingkatkan Layanan Publik.
- 12) Menag: Rekernas 2017, Kita Tekankan Pada Isu-Isu Strategis.
- 13) Tahun 2017, Menag Minta Seluruh Layanan Sudah Berbasis Online dan Masuk PTSP.
- 14) Selain Prodi, Sekjen Minta Layanan PTKI Segera Disatupadkan

- 15) Kemenag Evaluasi Penyelenggaraan Prodi Baru.
- 16) Kemenag Kembangkan Layanan Terpadu Satu Pintu untuk Guru dan Tenaga Kependidikan.
- 17) Laporan Keuangan Bimas Buddha Tertinggi Dalam Kepatuhan.
- 18) Menag Dorong Kemenag Yogyakarta Lahirkan Inovasi Dalam Program Kerjanya.
- 19) Menag Dorong ASN Kemenag Tinggalkan Warisan Positif Bagi Generasi Penerus.
- 20) Menag Resmikan PTSP Kanwil Kemenag Yogyakarta.
- 21) Menag Haruskan Kanwil Provinsi Miliki PTSP.
- 22) Kemenag Perkuat Admin Simpatika.
- 23) Kanwil Yogya Kembangkan PTSP, Menag Minta Kanwil Lain Segera Buka.
- 24) Kemenag Perkuat Koordinasi Implementasi Reformasi Birokrasi.
- 25) Kemenag Kembangkan Inovasi Baru, 45ribu Penyuluh Agama Bisa Terkoneksi.
- 26) Songsong Program 2018, Menag Soroti PTSP dan Digitalisasi Layanan.
- 27) Kemenag Revisi PMA Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- 28) BPJPH Review Proses Bisnis dan Aplikasi Pendaftaran Sertifikat Halal.
- 29) Sekjen: 2018, Semua Kanwil Haruskan Ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- 30) Sekjen Resmikan Layanan Sistem Administrasi Terpadu STAIN Curup.
- 31) HAB ke- 72, Menag Minta ASN Kemenag Berinovasi, Jangan Sampai Dianggap Seperti Mesin Tua.
- 32) Peringatan HAB, Kemenag Kalsel Rilis e- PTSP.
- 33) Menag Resmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kemenag Jakarta.
- 34) Akan Terintegrasi, ASN Kemenag DKI Bisa Absen di Kankemenag.
- 35) Kanwil Kemenag Sumsel Resmi Operasikan PTSP.
- 36) Menag: Program Kemenag Harus Menjawab Kebutuhan Umat Beragama dan Masyarakat.
- 37) Menag Minta Kanwil Segera Buka PTSP.
- 38) Menag Resmikan PTSP Kemenag Jawa Timur.
- 39) Menag Minta ASN Patuhi Maklumat Layanan PTSP.
- 40) Menag Akan Resmikan Kampus II IAIN Batusangkar.
- 41) Menag Minta Semua Kanwil Tahun Ini Buka PTSP
- 42) Menag: PTSP Wujud Transparasi dan Mengubur Fitnah Masa Lalu.
- 43) Sembilan Pesan Staf Khusus Menag pada Raker Tanah Toraja.

Tidak hanya berita yang dibuat oleh humas kemenag saja yang tersebar dimasyarakat, akan tetapi berita mengenai PTSP juga ada di media lain. Sebab humas kemenag juga mengundang para wartawan untuk hadir dalam peresmian PTSP, Para wartawan inilah yang nantinya akan memuat berita tentang PTSP, yang secara tidak langsung

mensosialisasikan PTSP dalam media mereka. Wartawan yang di undang humas kemenag dari berbagai media baik cetak, online, televisi maupun radio agar citra yang ingin kemenag sampai kepada masyarakat yang membutuhkan.

**Tabel – 4. 1**  
**Daftar Wartawan Undangan Humas Kemenag dalam peresmian PTSP**

No	Media	Wartawan
1	Cetak	Republika, Jawa Pos, Sindo, Media Indonesia, Kompas, Indo Pos, Tribun dan Pikiran Rakyat
2	Online	Detik, Antara, Viva News, liputan.com, Republika.co.id, dream.co, okezone, tribunnews.com, kumparan, Info Publik, tirto.co, beritasatu, mirajnews, dan NU online
3	Televisi	Metro Tv, RCTI, SCTV, Tv One, Net Tv, dan CNN
4	Radio	RRI, Trijaya, Elshinta, dan Dakta Fm

*Sumber: Data Humas Kementerian Agama*

Contoh berita yang dipublikasikan oleh media lain telah disebutkan penulis di bagian *Publication*. Humas kemenag telah mengundang wartawan baik cetak, online, televisi dan radio, akan tetapi tidak semua wartawan menghadiri undangan dari Kemenag terutama wartawan dari media televisi yang tidak hadir. Humas Kemenag sendiri melakukan sosialisasi PTSP melewati media online baik berupa website dan media

sosial (instagram, fecebook, twitter dan youtube) kemenag. Seperti dalam wawancara dengan Bapak Rosidin yakni :

“Media yang kita gunakan online dan mengundang wartawan lain untuk memberitakannya.”<sup>71</sup>

Pemilihan media online karena perkembangan teknologi dan informasi sangat pesat, menjadikan internet sebagai alat komunikasi yang banyak di minati oleh masyarakat.<sup>72</sup> Inilah yang membuat humas kemenag memilih media online dan menggunakan internet sebagai kekuatannya, karena internet adalah media yang cepat, efisien dan mudah. Sosial media sebagai media sosialisasi dan interaksi, yang membuatnya menarik orang lain untuk melihat dan mengunjungi tautan yang berisi informasi.<sup>73</sup> Pemilihan media internet sangat membantu humas kemenag dalam sosialisasi PTSP dengan cara memberitakannya dan mensosialisasikannya di website dan sosial media Kementerian Agama.

Berita yang paling banyak diliris media lainnya adalah peresmian/lounhcing PTSP di kemenag, dimana Menteri Agama (Menag) Lukman Hakim selaku juru bicara secara langsung dalam *konfrensi pers* PTSP yang dilakukan di kantor kemenag jalan Lapangan Banteng. Dalam pelaksanaannya humas kemenag sebelum melakukan *konfrensi pers* humas kemenag melakukan *press release* untuk para wartawan. Tujuan

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

<sup>72</sup> Tito Siswanto, “Optimalkan Sosial Media Sebagai Media Pemasaran Usaha Kecil Menengah,” Jurnal Liquidity, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Vol 2, No. 1, 2013.

<sup>73</sup> Ibid.

*pers release* untuk menyampaikan informasi dan memberikan kemudahan bagi wartawan untuk mengetahui informasi bagi beritanya.<sup>74</sup> Selain itu juga untuk menyamakan berita dan menciptakan citra yang diinginkan oleh kemenag.

#### 4. *Community involvement*

Kerlibatan tugas hari-hari seorang PR adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu guna menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Kemenag mengadakan kontak sosial dalam mensosialisasi PTSP kepada mereka yang berkerjasama dalam sektor pendidikan baik madrasah, perguruan tinggi, pelajar dan mahasiswa. Mengadakan kontak sosial untuk para penyelenggaraan umroh dan haji serta masyarakat umum. Kontak sosial ini dijaga hubungannya disebabkan mereka yang menjadi *stakeholder* dari sosialisasi PTSP dan membuat PTSP bisa bermanfaat secara optimal untuk masyarakat.

“sosialisasinya PTSP ini lebih kepada setiap jenis layanan kepada sasarannya. Seperti *stakeholder* kepada perguruan tinggi untuk melakukan pelayanan izin program study, mahasiswa alumni laur negri untuk penyetaraan izasah, kepada masyarakat umum yang ingin mendirikan/memperpanjang izin travelnya.”<sup>75</sup>

Menurut bapak Rosidin mengatakan bahwa humas kemenag dalam sosialisasi PTSP menjaga hubungan baik kepada *stakeholder* nya. Kontak

---

<sup>74</sup> Ni Luh Ratih Maha Rani., “Persepsi Jurnalis dan Praktis Humas terhadap Nilai Berita.” Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Gajah Mada, Tahun 2013.

<sup>75</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

sosial selalu dilakukan yang dilakukan tentu dengan harapan agar masyarakat yang membutuhkan PTSP merasakan dampak dan manfaatnya. Kontak sosial yang dilakukan dengan mengadakan event tertentu untuk kelompok sosial tertentu, contohnya diadakan pertemuan antar rektor, pendidik, pelajar dan agen travel haji dan umroh. Bertujuan untuk menjelaskan prosedur PTSP Kemenag kepada *stakeholder* dan mengetahui permasalahan yang ada didalam *stakeholder* nya sekaligus mencari strategi untuk penanganannya.

Dalam penyelenggaraan pertemuan tentu membutuhkan tempat, alat, makan dan sebagainya, karena tidak semua acara dilakukan di kantor Kemenag. Kontak sosial tentunya sangat dibutuhkan Kemenag kepada pemilik tempat, alat dan penyedia makan seperti hotel dan rumah-rumah makan. Kontak sosial yang baik dilakukan untuk mempermudah segala urusan yang ada di Kemenag.

##### **5. *Inform or image***

Ada dua fungsi utama Humas yaitu memberikan informasi kepada publik, atau menarik perhatian sehingga diharapkan dapat memperoleh tanggapan berupa citra positif. *Inform* atau memberitahu (kan) dan mengatakan kepada, sedangkan *image* atau gambaran<sup>76</sup>(menciptakan citra). Humas kemenag melakukan *publication*, *event*, dan *news* publikasi, seperti telah dijelaskan penulis guna memberikan *inform* kepada masyarakat dan lembaga-lembaga yang terkait. Sedangkan *image*

---

<sup>76</sup> <http://kbbi.web.id> Diakses pada tanggal 18 Maret 2018.

atau menciptakan citra yang positif, humas kemenag juga melakukan cara *publication*, *event*, dan *news* dengan menciptakan berita yang positif. Citra yang diinginkan Kemenag adalah Kementerian Agama yang bersih dan melayani masyarakat, seperti yang di utarakan informan yakni:

“Citra yang dibangun adalah Kemenag yang Bersih dan Melayani.”<sup>77</sup>

Guna mendapatkan citra tersebut, maka Kemenag mendirikan PTSP, karena dengan adanya pelayanan PTSP di Kemenag maka akan mampu memberikan pelayanan yang bersih dan melayani masyarakat. Selain itu untuk Kemenag agar terhindar dari kasus-kasus masa lalu seperti korupsi karena pelayanannya sudah tersitem dan ter *output* dengan online, dimana bisa terpantau oleh berapa pihak yang berkepentingan. Menurut informan pendirian PTSP agar memberikan citra Kemenag bahwa segala pelayaannya bagus, tepat, efisien, mudah dan tidak melalui berbagai pintu untuk mengurus satu perizinan yang ada di Kemenag.

“konsen PTSP memberikan pelayanan yang bagus, tepat, efisien, mudah, tidak banyak pintu dan lebih memberikan orintasi kepada pelayanan yang cepat kepada masyarakat.”<sup>78</sup>

Sebelum ada PTSP segala pelayanan di Kemenag sudah ada akan tetapi cukup sulit, karena masyarakat diminta untuk datang ke bagian

---

<sup>77</sup>Wawancara dengan Pak Dodo Murtado selaku Kepala Kasubbag Hubungan antar Lembaga, pada tanggal 4 April 2018 pukul 11.00.

<sup>78</sup>Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

yang dibutuhkan dan diminta kebagian selanjutnya guna mengurus suatu perizinan. Dimana masyarakat belum mengetahui tempat dan ruangnya secara jelas, yang mengakibatkan membuang-buang waktu dan tenaga. Maka prosesnya tentu kurang bagus, tidak tepat, sulit dan tidak efisien, dengan hadirnya PTSP ini diharapkan dapat menghadirkan Kemenag yang bersih dan melayani. Perencanaan dan pelaksanaan PTSP sendiri telah dijelaskan penulis di gambaran umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP ini adalah salah satu cara Kemenag menciptakan “Kemenag yang Bersih dan Melayani.”

#### **6. *Lobbying and negotiation***

Istilah lobbyong atau kemudian menjadi “Lobi” dalam bahasa Indonesia dikaitkan dengan kegiatan politik dan bisnis. Keterampilan untuk melobi melalui pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang Humas. Tujuan lobi adalah untuk mencapai kesepakatan atau memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berperan terhadap kelangsungan bisnis perusahaan.

Humas kemenag bertugas untuk menjembatani masyarakat dan lembaga-lembaga yang ada di Kemenag. *Lobbying and negotiation* humas kemenag dilakukan dengan dua cara yang pertama dilakukan saat *event* dengan cara mensosialisasikan program tertentu kepada *stakeholder* dan bagian *internal* Kemenag yang berkepentingan dalam program PTSP. Mengajak para anggota *event* untuk memperoleh dukungan untuk

PTSP dan dapat “melobi” anggota lain diluar *event*. Selanjutnya Kemenag juga dapat memanfaatkan keberadaan para anggota dalam *event* di lobi dan melakukan pendekatan. Kedua dengan cara *face to face* yaitu humas Kemenag melobi dan mengajak bagian-bagian dalam Kemenag untuk segera mem PTSP kan segala program-programnya agar selaga kegitan di Kemenag lebih tersistem.

“kami ajak teman-teman bagian lain seperti Dirjen dan PJPH untuk ayo mem PTSP kan layanan yang ada.”<sup>79</sup>

Kegiatan lobi dan negosiasi di Kemenag terkait dengan sosialisasi PTSP dilakukan salah satunya oleh humas Kemenag. *Lobbying* dan *negotiation* dilakukan dalam lingkup kantor Kemenag dan dalam *event-event* yang diadakan Kemenag. Lobi dan negosiasi baik dilakukan untuk *stakeholders* PTSP dan untuk bagian *internal* Kemenag yang berkaitan dengan program PTSP seperti Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), Pendidikan Islam, dan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (PJPH) *Lobbying* dan *neagotiation* oleh Humas Kemenag sebagai salah satu keterampilan manajer dalam mengelola instansi/lembaga. Kebijakan organisasi, pengambilan keputusan, kegiatan, program dan kegitan penunjang lainnya membutuhkan membutuhkan ketrampilan manajerial dalam melakukan *lobbying* and *negotiation* terutama pada *stakeholders* dan pihak yang terkait dalam PTSP Kemenag.

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

## **7. Social Responsibility**

Memiliki tanggung jawab sosial dalam aktifitas Humas menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Humas dan tanggung jawab sosial yang disingkat humas sebagai seni menciptakan pengertian publik yang baik, sehingga dapat memperdalam kepercayaan. Humas kemenag memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar dalam setiap pemberitaannya dan menjawab pertanyaan masyarakat terkait program-program yang ada di Kemenag. Kegiatan yang dilakukan ini guna meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperoleh citra baik, simpati dan dukungan dari masyarakat.

“Harapannya dari sisi kita masyarakat memberi masukan terkait kualitas layanan publik baik yang sudah dilakukan maupun yang ingin dilakukan, sehingga Kemenag dapat memahami keinginan masyarakat.”<sup>80</sup>

Menurut inforaman kegiatan-kegiatan yang dilakukan humas Kemenag agar dapat melayani masyarakat dengan lebih maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat terhadap Kemenag.

### **D. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah berjalan satu tahun, maka evaluasi kegiatannya seharusnya sudah dilakukan. Tentang kegiatan seberapa bermanfaatnya PTSP terhadap masyarakat. PTSP

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Pak Rosidin selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan penanggung jawab PTSP, pada tanggal 4 April 2018 pukul 08.30.

masih dalam proses perbaikan sistem dan penambahan pelayanan sehingga evaluasi yang terhadap PTSP pun belum bisa dilakukan karena PTSP belum masih dalam proses penambahan pelayanan.

“kami belum berani melakukan survei kepuasan, tapi hanya sebatas menggunakan analisa. Kira-kira ini bagaimana penilaian masyarakat. Tapi kenapa ini belum dilakukan karena sistem ini harus sudah berjalan, baru kita ingin mendapatkan *fitback* dari masyarakat.”<sup>81</sup>

Menurut Informan evaluasi PTSP akan dilakukan setelah sistem dan segala pelayanan masyarakat di Kemenag masuk ke dalam PTSP. Disebabkan jika survei kepuasan masyarakat akan dilakukan saat sistem belum berjalan dengan sempurna, maka hasil yang didapatkan pastinya belum baik atau masyarakat belum puas terhadap PTSP sendiri. Masih banyak pelayanan di Kemenag yang belum di PTSP kan, maka jika survei kepuasan dilakukan maka tidak menutup kemungkinan sarana penelitian/data yang digunakan akan salah.

“bentuknya survei kepuasan, itu kalau belum berjalan kita tanya bisa jadi instrumen yang di gunakan bisa salah. Karena mungkin orang belum puas, karena sistemnya masih runaway. Masih baru berjalan dan itu masih harus ada perbaikan disana-sini.”<sup>82</sup>

Saat ini tindakan evaluasi yang diterapkan PTSP saat ini masih berupa koin guna melihat kepuasan masyarakat yang datang ke kantor PTSP. Masyarakat yang datang di kantor PTSP akan mendapatkan koin dimana nantinya masyarakat akan memasukan koin tersebut ke kotak koin yang ada tulisan apakah masyarakat merasa “Sangat Pusa, Pusa atau Tidak Pusa” dari

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

<sup>82</sup> Wawancara dengan Pak Matsuki selaku Kepala Biro Humas Data dan Informasi, pada tanggal 4 April 2018 pukul 16.10.

hasilnya akan melihat seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan PTSP kemenag. Surve koin ini yang akan menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap PTSP Kemenag.

**Tabel – 4. 2**  
**Total Surve Kepuasan PTSP Kemenag 2018**

Penilaian	Januari	Februari	Maret
Sangat Puas	68	45	52
Puas	13	11	14
Tidak Puas	1	1	2
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>57</b>	<b>68</b>

*Sumber: Data Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*

Surve koin ini sebagai tindakan evaluasi yang dilakukan PTSP agar dapat meningkatkan pelayanan. Surve koin PTSP baru dilaksanakan pada awal tahun 2018 yang menunjukkan cukup besar kepuasan masyarakat terhadap PTSP. Pelayanan PTSP ini berupa online, masyarakat bisa memasukan semua dokumen yang di upload kepada sistem PTSP dan memantau sendiri yang menjadikan masyarakat bisa mengases pelayanan di PTSP dengan mudah karena secara online. Maka survei koin ini sebenarnya kurang sesuai, akan tetapi karena sistem belum berjalan survei koin lah sebagai tindakan yang dipilih sementara untuk melihat seberapa besar kepuasan masyarakat akan PTSP.

Menurut Informan indikator kepuasan masyarakat akan PTSP ialah semakin sedikit masyarakat yang datang ke kantor PTSP maka semakin baik pelayanan yang ada karena pekerjaannya semua secara online. Karena pelayanan PTSP bisa masyarakat lakukan hanya dengan menggunakan

hanphone, table dan leptop yang sudah terakses melalui website PTSP. membuat segala pelayanannya bisa dilakukan tanpa datang ke kantor PTSP.

“indikasinya semakin orang jarang datang di kantor PTSP, semakin bagus karena pekerjaannya semua online. Kalau orang masih banyak yang datang di PTSP artinya sistem belum berjalan, karena orang masih tanya dan seterusnya.”

Maka indikator sementara yang bisa dilakukan adalah dengan melihat berapa jumlah masyarakat yang datang di kantor PTSP, apakah mengalami penurunan atau tidak. Semakin jarang atau tidak masyarakat yang datang ke kantor PTSP, jika tamu yang datang mengalami penurunan maka menunjukkan bahwa sistem telah berjalan dengan baik dan jika belum menunjukkan penuruna maka sistem belum berjalan dengan baik.

**Tabel – 4. 3**  
**Jumlah Tamu Yang Datang Ke PTSP dari bulan 26 Januari 2017-31 Maret 2018**

No	Bulan	Jumlah Tamu
1	Januari 2017	42
2	Febuari 2017	224
3	Maret 2017	173
4	April 2017	118
5	Mei 2017	123
6	Juni 2017	89
7	Juli 2017	145
8	Agustus 2017	181

9	September 2017	119
10	Oktober 2017	113
11	November 2017	130
12	Desember 2017	136
13	Januari 2018	176
14	Febuari 2018	161
15	Maret 2018	190

*Sumber: Data Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa belum ada jumlah penurunan masyarakat yang hadir ke kantor PTSP, menunjukkan bahwa sistem belum berjalan dengan baik. Karena masih belum ada penurunan jumlah tamu dimana menunjukkan masyarakat belum melakukan atau belum mengetahui sistem yang saat ini sudah online. Masyarakat masih bertanya dan datang ke kantor PTSP untuk mengurus segala perizinan yang ada. Maka PTSP Kemenag di bantu Humas Kemenag masih perlu mensosialisasikan secara terus-menerus kepada masyarakat akan hadirnya PTSP yang sudah berbasis online.

Jika dilihat survei koin dengan jumlah tamu yang datang ke kantor PTSP mengalami perbedaan. Contohnya bulan Januari tamu yang datang 176 sedangkan survei koin nya 82, bulan Februari tamu yang datang 161 sedangkan survei koin nya 57, dan bulan Maret tamu yang datang 190 sedangkan survei koin nya 68. Menunjukkan masih ada kelalaian *front liner* yang tidak memberikan survei koin terdapat tamu yang datang ke kantor PTSP.