

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Sistem pemerintahan di Indonesia yang mengalami perkembangan saat ini dituntut untuk melakukan pergerakan yang baru yakni adanya paradigma pemerintah yang mengarah kepada *good governance*. Agar lebih mampu mengarah dengan kebijakan pemerintahan tersebut, maka pemerintahan diharuskan mampu melakukan layanan yang efektif disertai dengan tuntutan agar memulai dalam keterbukaan publik, mudah dalam melakukan pengaksesan serta transparan. Melalui upaya yang dilakukan maka peran Humas (Hubungan Masyarakat) sangatlah dibutuhkan agar terwujudnya keterbukaan publik dan memudahkan dalam pengaksesan. Tujuannya yaitu dapat membangun hubungan baik dengan media, serta menunjang informasi dari pemerintah kepada masyarakat.

Sejak 1 Mei 2010, telah di terbit UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik), dengan diterbitkannya UU KIP maka diamanatkanlah diantaranya: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.¹

¹UUD 1945 Pasal 28 huruf F.

Dengan lahirnya undang-undang keterbukaan ini, masyarakat menuntut tata kelola yang baik dan transparansi dari suatu instansi/lembaga atau organisasi. Dalam lembaga pemerintahan, Humas merupakan salah satu yang mempunyai peran penting dalam keterbukaan informasi tersebut, dimana Humas merupakan salah satu pendorong dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Selain itu, Humas juga berfokus pada khalayak internal dan eksternal, guna membangun hubungan yang harmonis dengan publik dan mencegah terjadinya *miss communication*.

Kanwil Kemenag Sumut merupakan bagian dari lembaga yang berperan dalam pemberian layanan dan pembinaan di bidang akidah dan agama seperti layanan haji dan umroh, kegiatan madrasah dan pondok pesantren, pembinaan zakat, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bidang keagamaan. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, sebelumnya pihak Humas Kemenag Sumut ini menjalin kerja sama dengan media cetak dan juga media elektronik yang ada di kota Medan. Hal tersebut dilakukan supaya Humas dapat meningkatkan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Namun, dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi banyak fenomena yang terjadi di dalam masyarakat, salah satu diantaranya adalah munculnya new media atau yang sering disebut dengan media baru yang berbasis online. Setiap individu diseluruh dunia dapat melakukan apa saja sesuai dengan apa yang diinginkan, sehingga new media ini biasa disebut sebagai “dunia kedua” dalam kehidupan penggunanya. Oleh sebab itu, Humas Kanwil Kemenag Sumut juga dituntut dapat memanfaatkan keberadaan media online sebagai media dalam mendukung upaya dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Pada

masa sekarang ini, Indonesia juga dihadapkan dengan pandemi Covid 19. Pemerintah telah melakukan berbagai tindakan untuk memutus mata rantai penyebaran virus ini, di antaranya adalah dengan cara mengeluarkan PP Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 yang berdampak pada pembatasan aktivitas masyarakat. Sehingga dalam hal ini Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara lebih mengupayakan penyebaran informasi melalui banyak media seperti media cetak, media elektronik, dan juga media online agar masyarakat tetap mendapatkan informasi dengan mudah dan mendapatkan informasi yang akurat.

Berdasarkan observasi awal peneliti, Kanwil Kemenag Sumatera Utara termasuk lebih aktif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat jika dibandingkan dengan instansi lainnya. Hal ini bisa dilihat dari postingan-postingan yang ada di akun media sosial mereka. Peneliti juga membandingkan jumlah postingan Kanwil Kemenag seluruh provinsi yang ada di pulau Sumatera, Jumlah informasi yang diposting di media instagram Kanwil Kemenag Sumatera Utara termasuk salah satu yang paling aktif dengan jumlah 1.237 postingan.² Selain itu juga, Kanwil Kemenag Sumatera Utara memberikan *fast respon* dalam menanggapi komentar dan juga membalas pesan yg disampaikan masyarakat. Kanwil Kemenag Sumatera Utara hampir setiap hari memberikan berita terbaru tentang kegiatan yang dilakukan oleh mereka dan Kemenag kabupaten/kota melalui media sosial dalam upaya meningkatkan penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan berupa berbagai kegiatan yang dilakukan

² Diakses dari <https://instagram.com/KanwilKemenagsu> , pada tanggal 9 Desember 2021, pukul 12:52

oleh Kanwil Kemenag Sumatera Utara, seperti kunjungan kerja, rapat kerja, ucapan selamat, himbauan, serta berbagai kegiatan lainnya. Akan tetapi, menjadikan masyarakat sadar dan tahu akan pentingnya sebuah informasi memang bukanlah hal yang mudah, apalagi informasi tentang kegiatan Kanwil Kemenag Sumatera Utara yang dianggap tidak mempunyai daya tarik untuk dibaca. Oleh sebab itu, diperlukan strategi dalam menyampaikan informasi untuk menarik minat masyarakat dan dapat diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus pada **"Strategi Humas Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara dalam Menyebarluaskan Informasi Kepada Masyarakat"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Humas Kanwil kementerian agama Sumatera Utara dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Humas Kanwil kementerian agama Sumatera Utara dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian pada dasarnya bertujuan untuk mencari jawaban dari masalah yang dikemukakan diatas. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi Humas Kanwil kementerian agama Sumatera Utara dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari Humas Kanwil kementerian agama Sumatera Utara dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat sejumlah manfaat penelitian yang penulis lakukan yakni diantaranya:

1. Secara praktis, kajian ini diharapkan mampu memiliki pemanfaatan dalam memberikan masukan bagi instansi lainnya ketika melakukan penyebaran berbagai informasi untuk masyarakat.
2. Diharapkan kajian ini memberi pandangan yang tepat mengenai peranan instansi pemerintahan dalam melakukan penyebaran berbagai informasi serta berbagai hambatan yang dialami oleh Kanwil Kemenag Sumut dalam penyebaran berbagai informasi kepada masyarakat.
3. Diharapkan penelitian ini mampu menjadikan satu diantara berbagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan dan Batasan Istilah

1. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam membahas dan memahami isi yang terdapat dalam skripsi ini, maka perlu kiranya diuraikan dalam suatu bentuk sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I merupakan bab pendahuluan yang didalamnya terdiri dari: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teoritis, pengertian strategi, fungsi strategi, bentuk-bentuk strategi, tahapan strategi, strategi komunikasi, pengertian humas, tugas humas, ruang lingkup humas, tujuan humas, strategi humas, humas dalam pandangan islam, pengertian komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, hambatan komunikasi organisasi, dan penyebarluasan informasi.

BAB III Metodologi penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, sumber data, penelitian terdahulu, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil penelitian, Gambaran umum, bagaimana Strategi Humas Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara dalam Menyebarkan informasi kepada masyarakat, dan Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Humas Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

BAB V Penutup, Kesimpulan, Saran, dan daftar pustaka.

2. Batasan Istilah

Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman didalam menginterpretasikan judul dalam kajian ini, penulis menguraikan sejumlah kata kunci yang memiliki kandungan didalam judul.

a) Strategi

Strategi umumnya ialah suatu rencana dalam mengolah berbagai cara dalam mewujudkan tujuan. Strategi yang dimaksud pada kajian ini yakni berbagai perangkat yang diterapkan oleh Humas Kanwil Kemenag Sumut ketika melakukan penyebarluasan berbagai informasi bagi masyarakat.³

b) Hubungan Masyarakat (Humas)

Humas ialah cara dalam berinteraksi yang mana pendapat umum dijadikan sebagai masukan yang memberikan keuntungan bagi dua belah pihak.⁴ Humas merupakan suatu bidang atau individu yang bergerak secara terstruktur dan terkonsep yang memiliki berbagai fungsi dalam melakukan publikasi, pembangunan citra serta terjalinnya hubungan komunikasi baik secara internal maupun eksternal.

c) Informasi

Informasi ialah data dalam melakukan memprosesan serta pengolahan untuk mewujudkan keinginan tertentu yang telah diproses dan diolah untuk tujuan

³Onong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 32.

⁴Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 17.

tertentu dan memberikan suatu kesimpulan.⁵ Informasi pada kajian ini yakni guna amat penting, termasuklah informasi bagi masyarakat di instansi wilayah Kemenag Sumut.



⁵Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 331.