

**PERAN HUMAS KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :  
**KARMILA NIATI HASIBUAN  
NIM 0101183140**

**Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**PERAN HUMAS KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Oleh  
KARMILA NIATI HASIBUAN  
NIM : 0101183140**

**Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Nurhanifah, MA**  
NIP. 19750722 200604 2 001

**Pembimbing II**



**Tengku Walisyah, SS., MA**  
NIP. 19840601 201101 2 018

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telepon (061) 6616683-6622925 Faksimil (061) 6616663  
www.fdk.uinsu.ac.id

**SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI**

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an. Saudari :

**Nama** : Karmila Nlati Hasibuan  
**NIM** : 0101183140  
**Jurusan** : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
**Judul** : Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

**Anggota Penguji**

1. Dr. H. Hasrat Efendi Samosir, MA  
NIP. 19731112 200003 1 002
2. Dra. H. Nasrillah, MG,MA  
NIP. 19640070 319900 32
3. Dr. Nurhanifah, MA  
NIP. 10751204 2009012002
4. Tengku Walisyah, M A  
NIP. 198406012011012018

**Tanda Tangan**

.....  
.....  
.....  
.....

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

Medan, 20 Februari 2023  
An. Dekan  
Ketua Jurusan KPI

.....  
Dr. Irena Yusriani Simamora, MA  
NIP. 197512 04 200901 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA



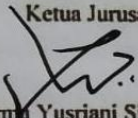
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683  
[www.fdk.uinsu.ac.id](http://www.fdk.uinsu.ac.id)

PENGESAHAN

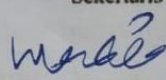
Skripsi yang berjudul: **Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat**, A.n Karmila Niati Hasibuan telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 01 Desember 2022, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua Jurusan

  
Dr. Irma Yusriani Simamora, MA  
NIP. 10751204 200901 2 002

Sekretaris

  
Dr. Fatma Yulia, MA  
NIP. 19760761 600501 6 003

Anggota Penguji

1. Dr. H. Hasrat Efendi Samosir, MA.  
NIP. 19731112 200003 1 002
2. Dra. Hj. Nasrillah, MG.MA.  
NIP. 19640070 319900 32
3. Dr. Nurhanifah, MA.  
NIP. 19750722 200604 2 001
4. Tengku Walisyah, MA.  
NIP. 19840601 201101 2 018

1.....  
2.....  
3.....  
4.....

Mengetahui  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUMATERA UTARA



Prof. Dr. Lahmuddin, M. Ed  
NIP. 196204111989021002

Nomor : Istimewa  
Lamp :-  
Perihal : Skripsi  
**A.n Karmila Niati Hasibuan**

Medan, 28 September 2022

Kepada Yth :  
**Bapak Dekan Fakultas  
Dakwah dan  
Komunikasi UIN  
Sumatera Utara  
di  
Medan**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Dengan Hormat,

Setelah membaca, melihat dan memberikan saran-saran untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi mahasiswa a.n Karmila Niati Hasibuan yang berjudul: "**Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, kiranya saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. *Walaikumussalam Wr. Wb.*

Pembimbing Skripsi I



**Dr. Hj. Nurhanifah, MA**  
NIP. 19750722 200604 2 001

Pembimbing Skripsi II



**Tengku Walisyah, SS., MA**  
NIP. 19840601 201101 2 018

## SURAT PENYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karmila Niati Hasibuan  
Nim : 0101183140  
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam  
Judul skripsi : Peran Humas Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 28 September 2022



Karmila Niati Hasibuan

NIM. 0101183140

## ABSTRAK

Nama : Karmila Niati Hasibuan  
Nim : 0101183140  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Pembimbing I : Dr. Hj. Nurhanifah, MA  
Pembimbing II : Tengku Walisyah SS., MA  
Judul Skripsi : Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Program Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat. Untuk mengetahui hambatan dan hasil dari peran humas kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat sekitar terhadap pelayanan dari kementerian agama.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berupaya menghimpun data, mengelola, menganalisis dan menafsirkan secara kualitatif dan mendeskripsikan atau menggambarkan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Teknik pengumpulan data digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang berkaitan dengan Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Adapun programnya yaitu melakukan sosialisasi ke desa-desa, melakukan pencerahan agama melalui konsultasi agama, dan memberi bimbingan pranikah, melakukan monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan dari masyarakat. Selanjutnya peran humas mengayomi masyarakat, membentuk dan memelihara hubungan lembaga dengan masyarakat, yang terakhir. Kemudian Hambatan dalam penerapan program ini adalah kurangnya fasilitas, kurangnya waktu, dan kurangnya anggaran menjadi penghambat tugas untuk peran humas. Solusinya adalah memaksimalkan dengan adanya anggaran, waktu, dan fasilitas.

**Kata Kunci:** Peran Humas, Hambatan dan Solusi, Keberhasilan Kementerian Agama.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala limpahan anugerah dan rahmat yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana yang diharapkan. Dan tidak lupa shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan contoh tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhoi Allah Swt.

Skripsi ini berjudul **“Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”** disusun dalam rangka memenuhi tugas-tugas dan melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Penulis telah berupaya dengan segala upaya yang dilakukan dalam penyelesaian skripsi ini. Namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan.

Penulis ini mempersembahkan karya teristimewa ini kepada Ibunda yang tercinta Erhan Nawati Harahap, Ayahanda Angku Hasibuan, Kakak saya Lisna Yanti Hasibuan dan kepada Adik saya Baharuddin Hasibuan atas segala doa dan dukungan selama ini sembah sujud dengan penuh keharuan penulis menyampaikan terima kasih ayah tak terhingga karena bersusah payah mengasuh, membesarkan dan mendidik penulis sejak kecil sampai keperguruan tinggi, kemudian dengan kehidupan yang sangat sederhana, pendidikan dan pengalaman yang sangat terbatas tidak



pernah mengeluh untuk memotivasi, memberikan dukungan do'a agar penulis dapat segera menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan menyanyangi ibu dan ayah tersayang sebagaimana mereka menyanyangi penulis selama ini, kemudian berkat kerja yang maksimal serta dibarengi dengan do'a dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya tulisan ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku PLT Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Bapak Prof. Dr. Hasan Asari, MA selaku wakil Rektor I UIN Sumatera Utara, Medan, Ibu Dr. Hasna Nasution, MA selaku wakil Rektor II UIN Sumatera Utara, Medan, dan Bapak Dr. Nispul Khoiri, M.Ag selaku wakil rektor III UIN Sumatera Utara, Medan
2. Bapak Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed sebagai dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Irma Yusriani Simamora, MA selaku ketua jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Ibu Fatma Yulia, MA selaku sekretaris jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
4. Ibu Dr. Hj. Nurhanifah, MA sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan kritik serta pengarahan dan bimbingan kepada peneliti dari awal hingga selesai skripsi
5. Ibu Tengku Walisyah, MA sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan kritik serta pengarahan bimbingan kepada peneliti dari awal hingga selesai skripsi.

6. Bapak Dr. Hasrat Effendi Simamora, MA sebagai penasehat akademik yang telah banyak memberikan saran dan kritik serta pengarahan dan pembimbingan kepada peneliti dari awal hingga selesai skripsi.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah mendidik selama menjalani perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Teman seperjuangan dari jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terkhusus kelas KPI-D angkatan 2018 yang telah banyak memberikan dukungan yang kuat bagi peneliti.
9. Ucapan terima kasih kepada abang-abang dan kakak-kakak senior Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang sudah sudi kiranya membantu penulis memberikan arahan dan petunjuk yang sudah terlebih dahulu mendapat gelar S.Sos dan sudah berpengalaman dalam penulisan skripsi dan membantu penulis dalam penulisan skripsi.
10. Terima kasih kepada sahabat Dian Ayu Fitri Wulandari, Mega Nauli Antika, Nondang Meyrina Siregar yang sebentar lagi mau S.Sos. sahabat yang paling sabar dan selalu memberiku dorongan terus menerus untuk tetap semangat dalam penulisan skripsi. Yang selalu bantu dan dengarin keluh kesahku.
11. Terima kasih juga teman satu kos Mariatul Qiftiyah dan syahriza yang memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis termotivasi dari penulisan skripsi ini.
12. Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan KKN 62 Gumarupu, Kecamatan Portibi, Kabupaten Padang Lawas Utara. Ucapan terima kasih juga kepada kak Vivi Mayanti Harahap S.Ikom yang telah memberikan bimbingan mengenai akhir perkuliahan dan tidak bosannya menjawab pertanyaan yang selalu penulis tanyakan.

Dengan menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tentunya masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini sangatlah penulis harapkan.

Medan, 24 September 2022



Karmila Niatai Hasibuan

NIM. 010118314



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Istilah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI DAN KONSEP</b> .....	<b>8</b>
A. Teori Relevan .....	8
1. Teori Komunikasi .....	8
2. Teori Public Relations .....	16
B. Hubungan Masyarakat (Humas) .....	19
1. Defenisi Humas .....	23
2. Macam-macam Humas .....	24
3. Fungsi Humas .....	27
4. Peran Humas .....	29
5. Humas dalam Perspektif Islam .....	29
6. Publik Relations .....	36
C. Konsep Publik Relation .....	37
1. Relationship manajemen .....	38
2. Stakeholder .....	41
D. Pelayanan Masyarakat .....	44
E. Humas dengan Pelayanan Masyarakat .....	45
F. Penelitian Terdahulu .....	47

<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	53
C. Sumber Data .....	54
D. Informan Penelitian .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
F. Teknik Analisis Data .....	58
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>60</b>
1. Program Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	60
2. Peran Humas Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	61
3. Hambatan Dari Pelaksanaan Kemeneterian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara .....	62
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>10</b>