

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi kebutuhan kita, dunia modern membutuhkan hubungan yang harmonis berdasarkan kepercayaan antara individu dan lembaga pemerintah, serta antara individu dan masyarakat umum. Hubungan yang baik antar lembaga memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Kebutuhan untuk fungsi manajemen baru yang dikenal sebagai hubungan masyarakat telah muncul karena adanya saling ketergantungan antara individu dan lembaga serta antara lembaga dan masyarakat.

Pelayanan di bidang pengumpulan dan pengolahan data, publikasi, pembentukan citra, bahan kebijakan, pembinaan dan pengembangan jukni dan kepegawaian dilakukan oleh Humas khususnya bagian informasi publik. Penyebaran informasi kepada masyarakat baik internal maupun eksternal di bawah tanggung jawab Instansi Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara. Peran humas adalah menjalin kemitraan dengan media menyiapkan bahan dan fasilitas konferensi pers mengenai kebijakan Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, melaksanakan pelaporan, dan mendokumentasikan agenda atau kegiatan Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara.

Penyusunan agenda siaran pers Kementerian Agama, kegiatan dan kebijakan Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, serta penyelenggaraan sarana kehumasan melalui dialog tatap muka merupakan tanggung jawab tambahan humas. Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara melalui media komunikasi,

mengklasifikasikan dan mengolah hasil penelusuran berita terkait Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, dan melakukan penelusuran berita terkait Kementerian Agama Padang Utara Pemerintah Kabupaten Lawas dari media komunikasi.

Kegiatan Kantor Kementerian Agama terbuka untuk semua orang, terlepas dari identitas atau latar belakang mereka, berkat hubungan masyarakat. Fungsinya pada dasarnya memerlukan pengambilan keputusan jangka panjang perusahaan atau lembaga mengenai kebijakan atau tindakan yang diperlukan untuk berhasil mencapai suatu tujuan. Program atau kebijakan dapat berfungsi secara efisien dan efektif jika strategi berjalan sesuai rencana.

Adapun program kerja yang telah dilaksanakan selama ini dan berjalan dengan lancar bertujuan untuk memberikan peran positif kehumasan di masyarakat. Desa Sigama Padang Lawas Utara sebagai pemegang jabatan untuk menawarkan jenis bantuan kepada daerah memiliki kewajiban dan komitmen untuk memberikan arahan kepada seluruh individu yang berada di Kota Padang Lawas Utara. Pemerintah Kabupaten Padang Lawas menawarkan kepada masyarakat adalah salah satu yang dilakukan. Kementerian Agama Padang Lawas Utara menawarkan jenis layanan berikut: layanan untuk jemaah haji, seperti transportasi, pendidikan, dan administrasi.

Menurut pengamatan penulis, Kementerian Agama paling banyak mengalami kesulitan, antara lain pegawai di Kementerian Agama kurangnya dalam melayani masyarakat. Agar program pengabdian berjalan lancar dalam hal ini, Kemenag membutuhkan humas yang kredibel dan profesional. Peran. Strategi komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pesan-pesan karyawan kepada masyarakat dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat

karena strategi komunikasi berperan penting dalam penyampaian informasi atau suatu program kepada masyarakat

Berdasarkan observasi penulis, bahwasanya sebagian besar yang dialami Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara mengalami hambatan diantaranya masih kurangnya pelayanan pegawai Dinas Kementerian Agama terhadap masyarakat. Terkait hal ini, Kementerian Agama membutuhkan posisi kehumasan yang dianggap berpengalaman agar operasional program kerja yang telah disusun berjalan dengan lancar. Karena peran humas adalah bagian terpenting untuk menyebarkan informasi kepada publik untuk memahami dan menghargai apa yang mereka katakan.

Jadi berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian berjudul **“Peran Humas Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa Program Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana Peran Humas Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
3. Apakah hambatan dan keberhasilan dari pelaksanaan Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

C. Batasan Istilah

Pembatasan istilah dibuat untuk menghindari perbedaan persepsi, dalam penelitian ini dipandang perlu untuk mengungkapkan istilah. Maka

dengan itu peneliti memberikan batasan istilah sebagai kata kunci penelitian sebagai berikut:

1. Peran Humas: Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia peran humas ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.¹Penerapan fungsi mulai dari status, kedudukan, dan peran humas dalam masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan peran humas yang menjadi acuan dalam penelitian ini. atau kebijakan dan prosedur organisasi dengan mempertimbangkan kepentingan publik, mengevaluasi sikap publik, dan menerapkan program untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan publik.²Di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara, peran humas yang dimaksud dalam judul ini adalah yang bertujuan untuk mendukung pencapaian visi dan misi organisasi melalui program-program yang direncanakan dan dilaksanakan untuk khalayak di dalam maupun di luar lingkungan. organisasi. Pemerintah Indonesia memiliki kementerian yang disebut Kementerian Agama yang membidangi urusan agama. Untuk membantu presiden dalam menjalankan pemerintahan negara, Kementerian Agama bertugas melaksanakan tugas-tugas dalam pemerintahan yang berkaitan dengan agama.³ Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara yang dimaksud dalam
2. penelitian ini adalah instansi yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama yang menjadi lokasi penelitian atau objek sasaran dalam penelitian ini yang berdomisili di Jln Lintas

¹ E.St Harahap, dkk 2007. Kamus besar bahasa Indonesia. Bandung: Balai Pustaka, hlm, 854.

² Cutlip, Scott M., Broom, Glen M., and Allen H. Center.2009. *Effectivite Publik Relation*, Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana, hlm, 4.

³ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 2 Tahun 1985 Peraturan Presiden REPUBLIK Indonesia No. 36 Tahun 2011 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal*, Kementerian Agama” (Jakarta: Dharma Bhakti).

Gunung Tua, Desa Sigama, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara.

3. Meningkatkan pelayanan: ialah menaikkan derajat atau taraf, mempertinggi, memperhebat produksi dan mengangkat dirimenerut Kamus Besar Bahasa Indonesia.⁴ Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan di Kabupaten Padang Lawas Utara yang mengemban tugas demi terciptanya masyarakat religius di Desa Sigama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.
4. Masyarakat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia: adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.⁵ yang dimaksud pada penelitian ini yaitu masyarakat yang di sekitar Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh humas atau seseorang yang menerima dan memahami informasi baik dari unsur, proses dan konsep dari Peran Humas Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui program apa saja yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui peran humas apa saja yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

⁴[http://ahmadsubardi.blogspot.co.id/2016/07/Meningkatkan pelayanan.html.pada](http://ahmadsubardi.blogspot.co.id/2016/07/Meningkatkan_pelayanan.html.pada) diakses pada tanggal 17 juli 2019 Pukul : 17:00 Wib.

⁵ Sofyan. *Pengertian Masyarakat*, (Jakarta: Rosda, 2015), hlm 175.

3. Untuk mengetahui bagaimana hambatan dari pelaksanaan Peran Humas di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara?

E. Manfaat Penelitian

Berikut adalah bagian dari manfaat penelitian ini diantaranya secara akademik, praktis, dan sosial adalah hasil dari upaya penelitian ini:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini nantinya sangat diharapkan dapat meningkatkan hubungan media dan memajukan ilmu komunikasi.

2. Manfaat praktis

Diharapkan temuan penelitian ini akan memungkinkan kantor Kementerian Agama di Kabupaten Padang Lawas Utara untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang kendala yang dihadapinya dan peran lembaga pemerintah dalam membina hubungan dengan media.

3. Manfaat sosial

Mendistribusikan informasi kepada masyarakat umum untuk mengintegrasikan sikap dan tindakan lembaga dengan sikap dan tindakan masyarakat jika dikaitkan.

F. Sistematika Penulisan

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

BAB II: merupakan kerangka teori, pada bab ini membahas tentang kajian strategi, kajian tentang komunikasi, kajian tentang metode, dan tentang pelayanan masyarakat.

BAB III: Dalam bab ini akan membahas mengenai proses penelitian mulai dari jenis penelitian yang dipilih, lokasi dan waktu

penelitian, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV: Meliputi hasil penelitian yang membahas tentang profil lembaga Kementerian Agama Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, Peran Humas Pelayanan Kepada Masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara, Hambatan yang dihadapi pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB V: Meliputi kesimpulan dan saran-saran.

