MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM REVITALISASI CITRA DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

Nabila Nurul Islamiyah

Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : nabilanurul65@gmail.com

Abstrak

Berita negatif menjerat Kemenag Jatim terkait Operasi Tangkap Tangan Ketua Kanwil Kemenag Haris Hasanudin. Peran Humas penting dalam merevitalisasi citra pasca kejadian OTT tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mendeskripsikan manajemen humas dalam merevitalisasi citra. Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan konsep Manajemen *Public Relations* dan teori *image restoration.* Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam. Peneliti melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi pada teknik analisis data. Hasil penelitian ini terdapat hubungan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori memperbaiki citra (*Image Restoration Theory*) dengan proses manajemen *public relations* humas merespon dengan cepat dan tepat terhadap pemberitaan buruk yang menimpa Kemenag Jatim menggunakan proses empat langkah manajemen PR yaitu Humas mendefinisikan problem dengan menganalisis situasi, humas mencari tahu masalah yang terjadi, Humas melakukan perencanaan dan pemrograman humas berusaha *blow up* berita berita baik ke *website* dan medsos Kemenag untuk megembalikan kepercayaan publik. Humas mengambil tindakan dan berkomunikasi dengan humas memposting kegiatan dan berita positif Kemenag ke akun resmi Kemenag serta Humas melakukan *pers conference* guna meluruskan pemberitaan yang beredar. Kemudian Humas Kemenag Jatim mengevaluasi program dalam merevitalisasi citra Kemenag Jatim.

Kata Kunci: Manajemen Public Relations, Image Restoration, Kementerian Agama

Abstract

Negative news ensnared the Ministry of Religion in East Java related to Operation Capture of the Head of the Regional Office of the Ministry of Religion Haris Hasanudin. The role of Public Relations is important in revitalizing the image after the OTT event. Therefore researchers interested in describing public relations management in revitalizing the image. To support this research, researchers used the concept of Public Relations Management and image recovery theory. This research uses descriptive qualitative research by using case study research methods. Data collection techniques used were in-depth interviews. Researchers perform data reduction, data presentation, and complete conclusions and verification on data analysis techniques. The results of this study are related to the theory developed using image repair theory (Image Recovery Theory) with the public relations management process responding quickly and precisely to the bad news that befalls the Ministry of Religion of East Java using a four-step PR management process namely PR seeking problems by analyzing using, public relations finding out The problem is that public relations planning and programming of public relations need to blow up good news to the Ministry of Religion's website and social media to restore public confidence. PR take action and talk with PR posting activities and positive news of the Ministry of Religion to the official account of the Ministry of Religion and Public Relations holding press conferences to straighten out trying news. Then the East Java Ministry of Religion's Public Relations improved the program in revitalizing the East Java Ministry of Religion's image.

.***Keywords: Public Relations Management, Image Restoration, Ministry of Religion***

PENDAHULUAN

Pada pertengahan bulan Maret tahun 2019 lalu, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, digemparkan dengan penangkapan ketua Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Haris Hasanuddin yang baru 10 hari menjabat menjadi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Haris yang dilantik sebagai kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada 5 Maret 2019 setelah beberapa waktu mengisi posisi tersebut sebagai pelaksana tugas. Jabatan tersebut diperoleh Haris dengan dugaan menyuap anggota DPR RI sekaligus ketua umum Partai Persatuan Pembangunan (PPP) Rohamurmuziy. selain itu Haris didakwa menyuap Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin dalam kasus jual beli jabatan. Dan kejadian tersebut pun mengaitkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Pada tanggal 15 Maret tersebut tepatnya dihari Jumat, KPK yang sedang melakukan Operasi Tangkap Tangan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Sebelumnya jabatan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dijabat oleh Syamsul Bahri yang sekarang menduduki jabatan di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Sebelum menjabat sebagai Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Haris Hasanuddin juga pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kemenag Surabaya.

Peran humas disini sangat penting untuk mengklarifikasi segala bentuk berita atau isu yang sedang menimpa Kementrian Agama. Humas di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari organisasi Kementrian Agama, harus dapat menyesuaikan dan meningkatkan visi dan orientasi baru melalui beragam pendekatan dan upaya, agar image atau citra Kementrian Agama seiring dengan tuntunan dan perkembangan masyarakat.

Kebebasan pers dengan banyak informasi dari berbagai media baik cetak maupun elekronik telah membawa dampak bagi sebagian masyarakat. Disinilah peran humas semakin kompleks, tantangan tugas kehumasan semakin berat, semua itu dapat membawa perubahan drastis pekerjaan kehumasan akibat adanya perubahan tata nilai, pola pikir, tingkah laku, bahkan pola budaya masyarakat dan cara mengemukakan pendapat masyarakat baik individu maupun kelompok. Pemahaman kehumasan sebagai salah satu bagian dalam organisasi/lembaga semakin hari semakin memerlukan pemahaman dan pendalaman bahkan aktualisasinya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan perkembangan paradigma baru di era reformasi.

Humas memiliki peranan yang sangat penting, sehingga dibutuhkan orang-orang yang ahli dan berkompeten untuk menjalankan fungsi humas ini. Beberapa fungsi humas Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu menyampaikan informasi kepada masyarakat, menerima informasi dan pendapat dari masyarakat, membangun kepercayaan publik, menjaga nama baik lembaga, membangun citra Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur.

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh dunia kehumasan atau *public relation.* Citra adalah nilai-nilai yang dberikan masyarakat atau individu kepada perorangan atau kelompok (Ruslan, Manajemen Public Relation, 2008) . Citra sendiri tidak dapat dihitung atau diukur secara matematis, karena citra datang dari lingkungan sekitar maka efek dari citra sendiri dapat dirasakan suatu organisasi, dengan penilaian tersebut berbentuk positif atau negatif .

Citra dalam organisasi sengaja diciptakan supaya organisasi tersebut mempunyai nilai positif dilingkungan sekitar. Citra juga bisa disebut sebagai aset terpenting dari suatu organisasi, yang secara garis besar citra adalah seperangkat ide, dan kesan seseorang terhadap suatu perusahaan (Kasali R. , 2005)

Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu merupakan instansi yang bergerak untuk pelayanan masyarakat atau suatu instansi pemerintahan pasti tidak terlepas dari adanya suatu pemberitaan, terutama pemberitaan miring. Apapun berita yang diterima oleh masyarakat umumnya langsung diterima mentah – mentah oleh masyarakat tanpa dicari tahu kebenarannya terlebih dahulu .

Pemberitaan miring yang terjadi di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur secara tidak langsung akan mempengaruhi citra lembaga Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur di mata Publik. Pemberitaan miring yang terjadi di Kementrian Agama membuat citra terhadap lembaga menurun . Hal tersebut juga akan merubah pandangan masyarakat terhadap tugas, organisasi, wewnang dan tanggung jawab lembaga Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur .

Masyarakat memiliki peran penting dalam pembentukan citra (*image*). Proses pembentukan presepsi pada Lembaga Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur bukan semata-mata diperoleh dengan membaca berita saja. Melainkan juga dapat diperoleh dari faktor eksternal individu seperti kelompok pergaulan dan peran Media Massa. Selain itu, proses pembentukan citra seseorang terhadap suatu objek akan dipengaruhi oleh efek kognitif dari komunikasi yang mereka lakukan.

Dalam proses pembentukan citra tentunya tidak terlepas dari peran dan fungsi humas dalam suatu lembaga / organisasi tertentu. Praktisi humas dalam praktiknya saling berkaitan dengan ilmu komunikasi karena keduanya merupakan satu kesatuan yang utuh dan beriringan dengan kegiatan humas. Karena humas merupakan metode ilmu komunikasi sebagai salah satu kegiatan yang berkaitan dengan suatu organisasi. Praktisi humas berperan melakukan komunikasi timbal balik yang bertujuan menciptakan rasa saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan good will, mendapatkan dukungan publik, tentu itu semua demi tercapainya citra positif bagi suatu lembaga. Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadapsuatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya (Ruslan, 2008)

Hal yang paling utama bagi suatu lembaga ialah menjaga reputasi dan citra, sehingga wajar jika segala upaya dilakukan oleh sebuah lembaga demi menjaga citra dan reputasi yang baik pada suatu lembaga tersebut. Kehumasan bagi lembaga pemerintahan ialah merevitalisasi komunikasi yang produktif dan efektif bagi masyarakat. Selain itu, peran kehumasan merupakan tugas penting dalam membangun citra lembaga dan merevitalisasi citra negatif yang sedang terjadi pada lemabaga tersebut serta tugas humas menjaga, meningkatkan kewibawaan lembaga serta image dan opini publik yang positif .

Praktisi humas memiliki tugas utama yaitu membentuk opini publik menuju opini yang lebih baik, terutama dalam mengembangkan persepsi terbaik sebuah lembaga. Praktisi Humas sendiri bertugas untuk memengaruhi cara pandang dan menciptakan citra yang baik atau publikasi yang positif merupakan prestasi sekaligus menjadi tujuan utama sebuah lembaga atau perusahaan terutama bagi aktifitas humas. Karena apabila citra positif telah dicapai oleh suatu perusahaan, maka hal ini akan memengaruhi bagaimana tanggapan masyarakat terhadap lembaga Kementrian Agama itu sendiri. Praktisi Humas Kementrian Agama memiliki tugas dan tantangan yang cukup berat. Tentu praktisi Humas berperan besar dalam merevitalisasi citra positif dan kepercayaan publik terhadap lembaga Kementrian Agama.

Dari pemeparan latar belakang diatas, maka fokus daripada penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana Manajemen Public Relations dalam Merevitalisasi Citra di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur .

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana manajemen humas dalam merevitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen humas dalam merevitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur .

Manajemen Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan

memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat, yang menjadi sandaran keberhasilan atau kegagalannya (Cutlip. et. al, 2005).

Sebagai fungsi manajemen, public relations atau humas memiliki peranan dan fungsi yang berbeda dengan profesi lain. Public relations memiliki objek yang khas yakni memperoleh kepercayaan dan dukungan publik baik internal dan eksternal organisasi melalui perencanaan program komunikasi yang strategis. Suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya, membutuhkan dukungan dari seluruh karyawan, manajer dan pimpinan serta masyarakat lainnya. Maka daripada itu diperlukan komunikasi yang persuasif, menyenangkan, dan saling menguntungkan antara kedua pihak (organisasi dan publik). Dalam pencapaian tujuan tersebut, praktisi public relations perlu menguasai seni berkomunikasi atau teknik-teknik komunikasi yang efektif.

Praktisi PR jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan problem, yaitu;

1. Mendefinisikan problem (atau peluang). langkah pertama ini mencakup penyelidikan memantau pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi.
2. Perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama tersebut digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan ssaaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi.
3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi. Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program.
4. Mengevaluasi program. Langkah terakhir dalam proses ini yakni adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana atau seberapa program itu berhasil atau tidak.

Teori Image Restoration

Teori image restoration dapat di laksanakan dalam konteks individu maupun kelompok atau organisasi yang membahas tentang respons dari individu ataupun organisasi saat citra positif dan reputasinya sedang terancam. Teori image restoration ini pada intinya yaitu menyajikan seperangkat strategi untuk merestorasi citra sebagai bagian dari strategi menangani krisis. Teori ini tidak berfokus pada deskripsi tahapan perkembangan krisis akan tetapi juga fokus terhadap pilihan-pilihan pesan komunikasi untuk memperbaiki citra. Teori image restoration juga disebut teori image repair karena pada teori ini membahas upaya guna memperbaiki atau merestorasi citra yang buruk.(Benoit dan Blaney,2005) dalam (Kriyanto, 2014).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, peneliti mendiskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara secara mendalamterhadap subjek penelitian. Peran darpada peneliti dalam penelitiann ini adalah sebagai instrument kunci. Keabsahan data pada akhirnya diserahkan kepada subjek penelitian, dan dari hasil yang diperoleh maupun analisisnya benar-benar sesuai dengan persepsi ataupun pandangan subjek. Peran peneliti yaknii sebagai perencanan, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, penafsir data, dan melaporkan hasil penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan peneliti guna mendapatkan informasi dan data yang

diinginkan berlokasi di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Jl. Raya Bandara Juanda No.26, Semalang, Semambung, Gedangan , Kabupaten Sidoarjo , Jawa Timur , Indonesia .

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan emnggunakan tiga cara yaitu yang pertama dengan mengamati dan mencatat peristiwa yang dilihat oleh peneliti pada saat penelitian. Kemudian, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada humas Kemenag Jatim dan *followers* dari akun medsos @kemenagjatim. Selanjutnya, peneliti melakukan dokumentasi guna untuk bukti yakni laporan, notulen wawancara, transkrip wawancara, jurnal untuk acuan penelitian, dan foto.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah teknik analisis data yang dkemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu dengan menggunakan analisis data kualitatif yang dilakukan dengan interaktif dan berlangsung dangan terus menerus, sehingga data yang diperoleh jenuh (Sugiyono, 2012:323)

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah teknik pengumpulan datadari beragam sumber yang saling berbeda namun menggunakan suatu metode yang sama. Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan humas Kemenag Jatim guna mengetahui proses manajemen humas di Kemenag Jatim untuk merevitalisasi citra. Dalam teknik triangulasi sumber data memiliki tiga sumber data yaitu waktu, ruang, dan orang. Penelitian ini dilakukan pada 15 Mei 2020, dengan online melalui aplikasi Whatsapp. Orang dalam penelitian ini adalah pranata humas ahli pertama dan dua orang pelaksana humas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yanga akan peneliti jabarkan dalam penelitian ini adalah suatu proses yang peneliti lakukan melalui wawancara mendalam dengan para informan. Peneliti menggunakan konsep proses manajemen public relations menurut Cutlip dan kawan kawan dalam bukunya yaitu Effective Public Relations (Cutlip. et. al, 2006) yang sudah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya yaitu mengkaji Manajemen Public Relations dalam Revitalisasi Citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui proses Public Relations 4 langkah yakni Mendefinisikan *problem* PR, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan komunikasi, serta mengevaluasi program. Sesuai dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan yaitu menganalisis data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara mendalam berupa bagaimana proses manajemen yang Humas Kemenag Jatim lakukan dalam merevitalisasi cita Kemenag Jatim.

Berdasarkan penyajian data yang peneliti jabarkan, peneliti menemukan proses manajemen yang digunakan Humas dalam Revitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Proses manajemen yang digunakan Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam memperbaiki citra adalah dengan 4 proses manajemen *public relations* yaitu mengidentifikasikan *problem*, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan mengevaluasi program. Semua proses manajemen *public relations* adalah untuk memperbaiki citra Kemenag Jatim dan mengembalikan kepercayaan publik pasca terjadinya berita negatif yang menimpa Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu kasus OTT yang melibatkan mantan Ketua Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Haris Hasanudin.

Proses Manajemen *public relations* yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diawali dengan mengidentifikasikan masalah dalam proses manajemen *public relations* ini adalah langkah awal yang dilakukan humas Kemenag yaitu mencari tahu apa masalah yang sedang terjadi, mengidentifikasikan semua pemberitaanyang ada,mengumpulkan pemberitaan yang ada baik positif maupun negatif, mengenali apa yang terjadi pada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur kita harus mengenali dulu apa permasalahannya, siapa yang terlibat , bagaimana penyelesaiannya, dan siapa saja yang berwenang untuk menanganinya, Koordinasi serta komunikasi terhadap pimpinan,

dan pihak terkait harus dilakukan oleh humas dengan baik, setelah menemukan fakta yang sebenarnya, maka humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur bisa mengambil langkah selanjutnya.

Proses manajemen humas selanjutnya yang dilakukan Humas Kemenag Jawa Timur adalah perencanaan dan pemrograman. Dalam proses ini apa strategi yang harus humas lakukan atau apa yang harus humas ubah dan apa yang harus humas katakan. Solusi yang diharapkan Humas Kemenag Jatim adalah adalah humas berusaha *blow up* berita baik menayangkan berita berita positif tentang Kemenag Jatim ke website dan media sosial Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Inovasi dikembangkan dan dipublikasikan kepada masyarakat, dan humas melakukan *press conference*, mengundang wartawan, dan beberapa media cetak. Dalam kasus ini yang menjadi publik sasaran humas dalam memperbaiki citra Kemenag Jatim yaitu publik atau masyarakat umum. Humas Kemenag Jatim ingin kepercayaan dari publik dan humas akan meluruskan pemberitaan yang beredar, dan berusaha membuat publik percaya kembali kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Proses manajemen humas selanjutnya ialah mengambil tindakan dan berkomunikasi, dalam proses implementasi ini Humas Kemenag Jatim guna mendapatkan kepercayaan publik, Humas Kemenag Jatim membuat banyak pemberitaan baik tentang Kemenag Jatim, kegiatan positif Kemenag dan prestasi Kemenag Jatim, kemudian memposting dan membagikannya ke media sosial milik Kemenag Jatim, dan juga ke media cetak, serta bersinergi dengan pimpinan dalam hal kebijakan untuk penanganan kasus yang ada. Kemudian Pranata humas dan para pejabat Kemenag melakukan pers conferece yang dipimpin oleh Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin guna meluruskan kepada publik pemberitaan yang telah beredar.

Proses manajemen humas selanjutnya ialah mengevaluasi program. Dalam proses manajemen ini bagaimana Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melakukan evaluasi dan penilaian seberapa baik langkah yang telah Humas Kemenag Jatim Lakukan. Humas Kemenag Jatim melakukan evaluasi pada setiap kegiatan. Jika sifatnya bertahap humas selaku evaluasi setiap minggu dan bulan. Mulai dari program yang harus humas laksanakan, apa yang belum dilaksanakan, bagaimana SPJ dan sebagainya. Bagi Humas Kemenag evaluasi sangat penting untuk mengukur seberapa berhasil tujuan Humas Kemenag Jatim dalam revitalisasi citra Kemenag Jatim. Setiap akhir program Humas selalu melakukan evaluasi secara keseluruhan guna menentukan rencana kegiatan dan program-program Humas Kemenag Jatim selanjutnya.

Hasil penelitian ini terdapat hubungan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori memperbaiki citra (*Image Restoration Theory*) dengan proses manajemen *public relations*. Dalam upaya humas guna memperbaiki citra Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa timur pasca OTT yang menjerat Kakanwi Kemenag Jatim, humas merespon dengan cepat dan tepat terhadap pemberitaan buruk yang menimpa Kemenag Jatim. Langkah yang dilakukan Humas Kemenag Jatim dalam memperbaiki citra ialah dengan melakukan 4 proses manajemen *public relations* .

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis data mengenai manajemen humas dalam revitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, maka peneli dapat mengambil kesimpulan bahwa, Humas Kemenag Jatim melakukan 4 proses manajemen public relations Cutlip et al (2006:321) yaitu mendefinisikan Problem, Perencanaan dan Pemrograman, Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi, dan Mengevaluasi Program. Dalam upaya Humas Kemenag Jatim dalam memperbaiki citra Kemenag pasca kasus OTT Kakanwil Haris Hasanudin. Humas mendefinisikan problem sebagai langkah awal manajemen humas yaitu dengan menganalisis situasi, humas mencari tau apa masalah yang sebenarnya terjadi pada Kemenag Jatim. Kemudian humas melakukan perencanaan dan pemrograman dengan humas berusaha blow up berita berita baik ke website atau medsos Kemenag guna mendapatkan dan megembalikan kepercayaan publik. Humas mengambil tindakan dan berkomunikasi guna mendapatkan kepercayaan publik humas memposting kegiatan dan berita positif Kemenag ke

akun resmi milik humas serta dan Humas melakukan pers conference guna meluruskan pemberitaan yang beredar. Humas Kemenag Jatim mengevaluasi program dalam merevitalisasi citra Kemenag Jatim.

DAFTAR PUSTAKA

Alfia Retna Windiatri, Arief Dharmawan , & Mohammad Insan. (2019). Peran Public Relation Dalam Membangun Citra Di Atlantis Land Surabaya. *Jurnal Representamen, 5*.

Bantenheadline. (2017). *Pasca OTT Di Disdukcapil Pandeglang, Ratusan Massa Desak Irna Turun.* Pandegelang: Bantenheadline.com.

Cutlip. et. al. (2005). *Effective Public Relations.* Jakarta: Kencana.

Bantenheadline. (2017). *Pasca OTT Di* Disdukcapil *Pandeglang, Ratusan Massa Desak Irna Turun.* Pandegelang: Bantenheadline.com.

Cutlip. et. al. (2006). *Effetive Public Relations.* Jakarta: Prenada Media.

Ira Nur Harini & Karwanto. (2014). Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus Di SMP AL HIKMAH Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, 4*, 8-20.

Jefkins, F. (2003). Public Relation. In F. Jefkins, *Public Relation : Edisi kelima* (p. 32). Jakarta : Erlangga.

Kasali, R. (1994). *Manajemen Public Relation: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia* . Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.

Kasali, R. (2005). Manajemen Public Relations. In R. Kasali, *Manajemen Public Relations Vol. V* (p. 30). Jakarta: Grafiti.

Kriyanto, R. (2014). *Teknis Praktis Riset Komunikasi* . Jakarta : Prenadamedia Group.

Romadhan, M. I. (2018). Pemanfaatan Budaya Lokal Saronen Dalam Proses Manajemen Public Relation. *Jurnal Representamen*.

Ruslan, R. (2008). Public Relation dan Komunikasi. In R. Ruslan, *Public Relation dan Komunikasi* (p. 80). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.