BAB IV

DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek

4.1.1 Sejarah singkat Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Kementrian agama provinsi jatim merupakan perutusan dari Kementrian Agama Republik Indonesia yang ditempatkan di pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Kementrian Agama Jawa Timur memiliki tugas mengurusi urusan keagamaan di Provinsi Jawa Timur, perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan dibidang agama di Provinsi Jawa Timur dan lain sebagainya.

Sesuai dengan ketetapan yang dikeluarkan oleh pemerintah pada tanggal 3 Januari 1946 pada awal awal kemerdekaan Indonesia pemerintah mengeluarkan ketetapan Nomor 1/SD yang antara lain menyebutkan bahwa : "Presiden Republik Indonesia mengingat usul Perdana Menteri dan Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat memutuskan mengadakan Departemen Agama"

Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (disingkat Kemenag Jatim), yang dahulu sering disebut Departemen Agama Provinsi Jawa Timur (disingkat Depag Jatim), adalah peterusan dari Kementerian Agama RI/pusat dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama di wilayah Jawa Timur . Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dipimpin oleh ketua kantor wilayah Kemenag Jatim yang sekarang dijabat oleh Dr. Ahmad Zayadi, M.Pd.

Kemeterian agama Provinsi Jawa Timur yang kini memiliki *tagline* #kemenaglebihbaik ini juga memiliki beberapa poin yang didepankan dalam menjalankan tugasnya yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan merupakan nilai penting yang Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur depankan dalam melayani masyarakat Jawa Timur.

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.

Secara struktural, posisi Humas di Lingkungan Kementrian Agama tertinggi berada pada Biro Hukum dan Humas, sedangkan pada tingkat Kanwil posisi Humas dilaksanakan oleh Kasubag Hukmas dan KUB, sedangkan untuk Kandepag Kabupaten/Kota madya pelaksana Humas berada pada Kasubag TU masing-masing satuan kerja tersebut. Secara baku, fungsi dan tugas Humas pun telah tertuang secara jelas pada Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2001 tentang Kedudukan,

Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Agama, pada pasal 85 KMA tersebut tertulis Biro Hukum dan Humas mempunyai tugas melaksanakan perumusan bahan kebijakan dan pembinaan hukum dan humas, penelaahan dan koordinasi penyusunan peraturan perundangan-undangan serta pemberian penyuluhan dan pertimbangan hukum, pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama luar negeri.

Pada Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi dan Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota disebutkan bahwa tugas pokok Sub Bagian Hukum, Humas dan Kerukunan Umat Beragama adalah melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyiapan peraturan perundang-undangan, penyiapan bahan penyelesaian kasus, hubungan masyarakat, keprotokolan, dan pembinaan kerukunan umat beragama.

Dari tugas pokok tersebut di atas maka tugas Sub Bagian hukum, humas dan kerukunan ummat beragama cukup berat, yaitu memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang penyiapan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang penyiapan bahan penyelesaian kasus, memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang hubungan masyarakat, memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang keprotokolan, memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang kerukunan umat beragama.

Aspek kehumasan tersebut sangat penting artinya bagi penyelenggara setiap kebijakan Kementrian Agama, yang dititik beratkan pada pemberian pemahaman kepada masyarakat terhadap kebijakan yang diambil tersebut. Untuk mencapai kebijakan nasional dan kebijakan dalam pembangunan bidang agama, Kementrian Agama, telah menetapkan kebijakan operasional yang berdiri dari Tri Program Inti dan Lima Agenda Pokok.

Tri Program Inti, meliputi, terwujudnya masyarakat yang agamis, berperadapan luhur, berbasiskan hati nurani yang disinari oleh ajaran agama, terhindarnya perilaku radikal, ekstrim, tidak toleren dan ekslusif dalam kehidupan beragama, terbinanya masyarakat yang menghayati dan mengamalkan ajaran agama dengan sebenarnya, mengutamakan persamaan dan menghormati perbedaan melalui internasional ajaran agama.

Lima Agenda Pokok Kementrian Agama meliputi, Reposisi dan refungsionalisasi dari fungsi penguasaan kearah pelayanan dan pemberdayaan masyarakat, peningkatan kinerja melalui optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang ada, peningkatan citra Kementrian Agama dalam penumbuhan kebersamaan dan sinergi antar satuan/unit kerja, peningkatan akuntabilitas melalui pemberantasan KKN, pengembangan sistem yang transparan dan SDM yang berkualitas dan memiliki integritas moral untuk mewujudkan pelaksanaan tri program inti tersebut, Pemantapan kerukunan ummat beragama untuk mengembangkan kesadaran hidup beragama, saling menghormati dan menanggulangi

konflik guna mempertahankan persatuan dan kesatuan bangsa. (Dokumen Kementerian Agama Provonsi Jawa Timur, 2020)

4.1.2 Visi dan misi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Visi Kementerian Agama yaitu *"Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin".* dalam mewujudkan visi tersebut tentu mempunyai misi guna melangkah pada tujuannya. Misi tersebut yaitu, meningkatkan kualitas kehidupan beragama, meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama, meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa
(Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010). (Dokumen Kementerian Agama Provonsi Jawa Timur, 2020)

4.1.3 Tujuan Pembangunan Kementerian Agama

Bidang Agama :

Tujuan daripada pembangunan Kementerian Agama dalam Bidang Agama yakni, Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama. Pengukuhan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis sebagai salah satu pilar kerukunan nasional. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata. Peningkatan pemanfaatan dan perbaikan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dalam meningkatkan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan percepatan pembangunan. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang trasparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima. Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Tujuan pembangunan dalam Bidang Pendidikan yakni, Peningkatan akses pendidikan yang setara bagi masyarakat tidak mampu terhadap pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun). Peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan. Penurunan tingkat kegagalan masyarakat dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun). Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang pendidikan. Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan proses mendidik yang profesional di seluruh satuan pendidikan. Peningkatan akses masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan agama pada satuan pendidikan umum yang berkualitas. Peningkatan akses masyarakat

terhadap pendidikan keagamaan yang berkualitas. (Dokumen Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,2020)

4.1.4 Tugas dan Fungsi Kementerian Agama

Tugas Kementerian Agama :

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Fungsi Kementerian Agama :

Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi : Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan; koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama; pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama; pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama; pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah; pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah; pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan; pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal; dan pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama. (Dokumen Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur).

4.1.5 Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : Dokumen I Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2020

Gambar tersebut diatas merupakan Struktur Organisasi di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pada struktural tersebut posisi paling atas yang memimpin kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu PLT Kakanwil Kemenag Jatim. Dalam menjalankan tugasnya dalam memimpin kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur PLT Kakanwil Kemenag Jatim juga di bantu oleh kepala bagian tata usaha kanwil Kemenag Jatim, dan bagian tata usaha terbagi menjadi beberapa sub bagian yang memiliki tugas masing masing dalam membantu jalannya pengorganisasian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, bagian tata usaha dibagi menjadi beberapa sub bagian yaitu, Sub bagian ortala dan kepegawaian, Sub bagian perencanaan dan keuangan, Sub bagian hukum dan KUB, Sub bagian Umum, dan tentunya Sub bagian informasi dan humas. Bagian humas di Kantor Wilayah kementerian Agama dipimpin oleh kasubbag informasi dan humas secara langsung. Karena tugas humas Kemenag Jatim yaitu untuk membentuk. Mempertahankan, meningkatkan, menjaga, mensosialisasikan, dan juga merevitalisasi citra Kemenag Jatim. Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur juga bertugas untuk menjalin relasi dengan pihak lain dan juga media. Humas juga bertugas untuk memperbaiki citra negatif yang menimpa Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

4.1.6 Logo Kementerian Agama

Gambar 4.2 Logo Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
Sumber : Dokumen I Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2020

1. Bintang bersudut lima melambangkan sila Ketuhanan Yang Maha Esa dalam Pancasila, bermakna bahwa karyawan Kementerian Agama selalu menaati dan menjunjung tinggi norma-norma agama dalam melaksanakan tugas Pemerintahan dalam Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

2. 17 kuntum bunga kapas, 8 baris tulisan dalam Kitab Suci dan 45 butir padi bermakna Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, menunjukkan kebulatan tekad para Karyawan Kementerian Agama untuk membela Kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945.

3. Butiran padi dan kapas yang melingkar berbentuk bulatan bermakna bahwa Karyawan Kementerian mengemban tugas untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata.

4. Kitab Suci bermakna sebagai pedoman hidup dan kehidupan yang serasi antara kebahagiaan duniawi dan ukhrawi, materil dan spirituil dengan ridha Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.

5. Alas kitab suci bermakna bahwa pedoman hidup dan kehidupan harus ditempatkan pada proporsi yang sebenarnya sesuai dengan potensi dinamis dari Kitab Suci.

6. Kalimat “Ikhlas Beramal” bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama dalam mengabdi kepada masyarakat dan Negara berlandaskan niat beribadah dengan tulus dan ikhlas.

7. Perisai yang berbentuk segi lima sama sisi melambangkan kerukunan hidup antar umat beragama RI yang berdasarkan Pancasila dilindungi sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945

8. Keseluruhan makna lambang Kementerian Agama adalah melukiskan motto : Dengan iman yang teguh dan hati yang suci serta menghayati dan mengamalkan Pancasila yang merupakan tuntutan dan pegangan hidup dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, karyawan Kementerian Agama bertekad bahwa mengabdi kepada negara adalah ibadah. (Dokumen I Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2020). logo tersebut sangat mencerminkan ciri dari Kementerian Agama. Kantor wilayah Kementerian Agama bertempat pada : Jalan Raya Juanda No.26, Semambung, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61254. Telp/fax 031-8686014

4.2 Penyajian Data

Data dari hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan sumber data yang diperoleh dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Penyajian data dari hasil penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif guna melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan kualitatatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan yang berdasarkan oleh orang/organisasi ataupun perilaku yang sedang diamati. Pada tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk mengetahui sejauh mana sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa tahap. Tahap pertama yang dilakukan peneliti yaitu menyusun draft pertanyaan wawancara berdasarkan unsur-unsur kreadibilitas yang hendak peneliti tanyakan kepada informan atau narasumber. Tahap kedua yaitu peneliti melakukan wawancara dengan pihak Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur terkait Manajemen Humas dalam Revitalisasi Citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Tahap ketiga yakni melakukan pengumbulan data maupun dokumentasi Humas Kemenag guna untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian. Tahap keempat yaitu, memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada informan atau narasumber. Tahap kelima yaitu tahap terakhir, menganalisis hasil data wawancara yang telah peneliti lakukan.

Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan penelitian kualitatif mengacu pada konseptual teori manajemen citra *public relations.* Dengan menggunakan konsep manajemen citra *public relations* dapat mengetahui manajemen Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam revitalisasi cita di Kementerian Agama

Provinsi Jawa Timur. Relevansinya dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori *Image Restoratio*n untuk melengkapi teori Manajemen citra *public relations* guna mengtahui cara humas kemenag jatim untuk memperbaiki citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan teori ini peneliti dapat mengetahui cara maupun manajemen humas dalam revitasisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

4.2.1 Manajuemen *Public Relations*

Manajemen *Public Relations* merupakan proses yang dilakukan humas suatu organisasi dalam kegiatan berhubungan dengan masyarakat. Kegiatan manajemen humas prosesnya dilakukan oleh praktisi atau badan humas organisasi tersebut. Konsep-konsep manajemen digunakan oleh humas guna mempermudah humas dalam melaksanakan tugas kehumasannya. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini Manajemen Public Relations digunakan untuk membangun/merevitalisasi citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Guna mengetahui peran humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam kegiatannya merevitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur maka peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan teknik wawancara secara mendalam kepada informan yaitu pihak humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui *virtual/online* karena himbauan dari pemerintah terkait *social distancing.* Teknik wawancara mendalam tersebut peneliti lakukan pada tanggal 15 Mei 2020 dengan informan Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

4.2.1.1 Mendefinisikan *Problem*

Hal pertama yang ditanyakan oleh peneliti adalah terkait dengan proses awal manajemen humas Kemenag yakni terkait identifikasi problem yang dialami Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, dari pertanyaan tersebut peneliti mendapat jawaban dari pranata humas ahli pertama Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yakni Ibu Isna sebagai informan pertama, yang dimanaerit beliau mengatakan:

> "Jika Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sedang mengalami pemberitaan atau *issue* negatif seperti pemberitaan yang sempat menimpa Kemenag Jatim terkait kasus operasi tangkap tangan waktu itu , maka pihak Kemenag Prov. Jatim langsung identifikasikan semua pemberitaan yang ada".
>
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan pertama yaitu Ibu Isnawati selaku Pranata Humas Ahli Pertama menjelaskan bahwa jika ada suatu pemberitaan negatif yang menimpa Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur seperti halnya kejadian jual beli jabatan yang menimpa Ketua Kanwil Kemenag Haris Hasanuddin kala itu maka hal pertama yang harus Humas Kemenag Jatim lakukan ialah mengedintifikasi semua pemberitaan yang terjadi pada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Menambahkan jawaban dari Ibu Isnawati, Bapak Solmisah selaku Pelaksana Humas Kemenag Kanwil Jatim memberikan jawaban sebagai berikut :

> "Jika ada berita negatif mengenai Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur maka, tentu humas bertanggung jawab membersihkan itu. Tahap pertama yang dilakukan Humas Kemenag Jatim yaitu mengenali apa masalahnya, apa yang sedang terjadi pada Kemenag Jatim"
>
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan kedua yakni Bapak Solmisah selaku Pelaksana Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dari jawaban yang diberikan oleh kedua informan tersebut maka dapat diketahui bahwa apabila terdapat berita buruk (negatif) mengenai Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, sudah menjadi tugas humas untuk membersihkan dan menyelesaikan hal tersebut, hal pertama yang dilakukan oleh humas Kemenag Jatim ialah mengenali masalahnya, seperti halnya saat kejadian jual beli jabatan yang menimpa Ketua Kanwil Kemenag Haris Hasanuddin kala itu maka hal pertama yang harus Humas Kemenag Jatim lakukan ialah mengidentifikasi semua pemberitaan yang ada, mengenali apa yang terjadi pada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Berikutnya, peneliti menanyakan kepada informan secara mendalam guna memperoleh informasi lebih lanjut dengan bertanya bagaiman proses humas dalam identifikasi tentang berita negatif tersebut, mengenai analisis situasi yang terjadi, Ibu Isna mengatakan :

> "Ketika ada masalah, kita kumpulkan semua pemberitaan yang ada di media, baik positif maupun negatif. Ketika beritanya negatif, kita jadikan bahan referensi untuk mengambil tindakan berikutnya, kalau berita tersebut terdapat data yang tidak sesuai fakta, ya kita buatkan counter beritanya. Ketika ada berita negatif, kita counter dengan berita-berita positif dan gencarkan prestasi-prestasi yang sudah kita buat. Kita penuhi pemberitaan kita dengan berita-berita positif yang bisa mengangkat citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur."
>
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Selaku Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, informan pertama yaitu Ibu Isnawati menjelaskan bahwa tahap awal yang dilakukan

humas Kemenag Jatim ketika menghadapi pemberitaan buruk ialah mengumpulkan semua pemberitaan baik positif maupun negatif yang ada di media. Jika pemberitaan tersebut negatif maka dijadikan bahan referensi oleh pihak Humas Kemenag. Jika ada berita negatif maka humas akan counter dengan berita-berita positif yang dimiliki Kemenag Jatim. Humas Kemenag akan menggencarkan pemberitaan dengan prestasi-prestasi yang telah Kemenag Jatim buat agar dapat mengangkat citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pernyataan informan pertama dipertegas dengan pernyataan informan kedua sebagai berikut:

> " Humas itu corong terdepan setiap instansi. Semakin baik humasnya, maka instansi itu juga akan bisa lebih dikenal dan mendapatkan kepercayaan publik. Hal pertama jika Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mengalami pemberitaan buruk maka kita harus kenali dulu masalahnya, siapa sajakah yang terlibat, bagaimana penyelesaiannya, dan siapa saja yang berwenang untuk menangani itu harus segera diperjelas. Koordinasi serta komunikasi terhadap pimpinan, dan pihak terkait harus dilakukan dengan baik."
>
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diperoleh dari informan kedua menjelaskan bahwa jika ada pemberitaan buruk mengenai Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur maka humas harus mengenali masalah yang terjadi, 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.

Dari jawaban yang diberukan oleh kedua informan tersebut, maka peneliti dapat mengetahui bahwa ketika terdapat pemberitaan negatif terhadap Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur maka humas sebagai corong terdepan setiap instansi maka harus mengumpulkan pemberitaan yang ada baik pemberitaan positif maupun negatif, kita harus mengenali dulu permasalahannya, apa masalahnya, 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.

4.2.1.2 Perencanaan dan Pemrograman

Selanjutnya peneliti juga menanyakan apakah solusi yang diharapkan atau dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Bu Isna mengatakan:

> “ Ketika terjadi pemberitaan buruk pada Kemenag Jatim terutama saat kasus jual beli jabatan Kakanwil waktu itu, kita bersaha *blow up* berita berita baik ke website Kemenag Jatim dan melalui media sosial yang kita miliki, juga ke beberapa media cetak.”
>
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang didapatkan dari Ibu Isna yaitu beliau menjelaskan bahwa ketika ada pemberitaan buruk terhadap Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, solusi yang di harapkan oleh humas yaitu humas berusaha blow up (menyampaikan) berita-berita baik yang dimiliki oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Kemudian informasi dar ibu Isna ditambahkan oleh informan kedua yakni Pak Solmisah, beliau mengatakan:

> “Solusi yang Humas Kemenag Jatim lakukan tentu berita-berita positif tentang Kemenag Jatim terus ditayangkan, dan inovasi juga dikembangkan dan di publikasikan ke masyarakat. Tentu tidak mudah, tapi yaa itulah perannya humas, kalau ada masalah di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, humaslah yang wajib hukumnya membersihkan nama Kemenag”
>
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan kedua Pak Solmisah beliau menyatakan bahwa solusi yang diharapkan atau dilakukan oleh humas yaitu menayangkan berita-berita positif tentang Kemenag, kemudian inovasi juga dikembangkan dan dipublikasikan ke masyarakat.

Dari jawaban yang diberikan oleh kedua informan diatas, maka peneliti dapat mengetahui bahwa ketika terjadi suatu pemberitaan buruk pada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur solusi yang diharapkan dan akan dilakukan oleh humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah humas berusaha *blow up* berita baik menayangkan berita berita positif tentang Kemenag Jatim ke website dan melalui media sosial Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Inovasi dikembangkan dan dipublikasikan kepada masyarakat, dan humas melakukan *press conference*, mengundan wartawan, dan beberapa media cetak.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan tentang publik sasaran, siapa yang akan Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur respon, jangkau, maupun pengaruhi dalam kegiatan revitalisasi citra, informan pertama selaku pranata humas ahli pertama menyatakan:

> "publik sasaran yang dituju, tergantung dari permasalahannya, kalau berita jelek tersebut sudah tersebar melalui berbagai media dan jadi konsumsi umum, otomatis yang kita sasar ya masyarakat umum yang ikut mencap jelek dan menganggap citra Kemenag Jatim jelek"
>
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan pertama yaitu Ibu Isna yaitu beliau menjelaskan bahwa jika ada berita buruk mengenai Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan sudah tersebar melalui berbagai media dan sudah menjadi konsumsi publik, maka yang menjadi publik sasaran Humas Kemenag Jatim dalam memperbaiki (revitalisasi) citra ialah masyarakat umum. Informasi surupa pun disampaikan oleh informan kedua, beliau menyatakan:

> "tentu yang menjadi publik sasaran kita dalam hal ini (revitalisasi citra) itu masyarakat umum, karena dijaman sekarang berita apapun sangat cepat penyebar luasannya"
>
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan kedua yaitu bahwa publik sasaran yang dituju humas Kemenag Jatim dalam masyarakat umum, karena begitu mudahnya penyebaran pemberitaan apapun diera sekarang.

Dari jawaban yang diberikan oleh informan diatas, maka peneliti dapat mengetahui bahwa dalam upaya Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam memperbaiki (revitalisasi) citra pasca terjadinya pemberitaan negatif yang menimpa Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang merupakan sebuah instansi pemerintahan , maka yang menjadi publik sasaran humas dalam memperbaiki citra Kemenag Jatim yaitu masyarakat umum.

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang apa yang harus dicapai oleh Humas Kemenag pada setiap publik sasaran untuk mencapai tujuan humas Kemenag Jatim yaitu revitalisasi citra, maka informan pertama selaku Pranata Humas Ahli Pertama menjawab:

> "kita ingin lambat laun kepercayaan publik kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur makin baik dan tidak hanya berfokus pada satu masalah jelek yang sedang *booming* saja, padahal masih ada segudang prestasi yang dicetak oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur"
>
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh Ibu Isna sebagai informan pertama yaitu humas ingin kepercayaan publik kepada Kemenag Jatim lambat laun semakin membaik dan tidak hanya berfokus kepada satu masalah jelek saja, sedangkan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memiliki segudang prestasi yang dimiliki. Kemudian informasi serupa jugadisampaikan oleh informan kedua, beliau mengatakan:

> "berita negatif tentu berpengaruh bagi eksistensi Kemenag, baik di dunia nyata maupun dunia maya, berita negatif maupun positif tentu berpengaruh terhadap kepercayaan publik pada Kemenag. Kita harus meluruskan pemberitaan yang ada, agar kita tidak kehilangan kepercayaan publik"
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan Pak Solmisah selaku informan kedua yaitu berita negatif maupun positif tentu berpengaruh terhadap kepercayaan publik kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Maka tujuan humas yaitu harus meluruskan semua pemberitaan yang ada sehingga Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tidak kehilangan kepercayaan publik.

Informasi yang diberikan informan kedua yaitu yang ingin humas capai yaitu kepercayaan dari masyarakat, karena suatu pemberitaan buruk akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada Kemenag Jatim. Dari jawaban ketiga informan diatas maka peneliti dapat mengetahui bahwa yang Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur capai yaitu kepercayaan dari publik dan humas akan meluruskan pemberitaan yang beredar, dan berusaha membuat publik percaya kembali kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

4.2.1.3 Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan oleh peneliti adalah perubahan apa yang harus dilakukan Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk mendapatkan kepercayaan publik kembali. Informan pertama selaku Pranata Humas Ahli Pertama menyatakan:

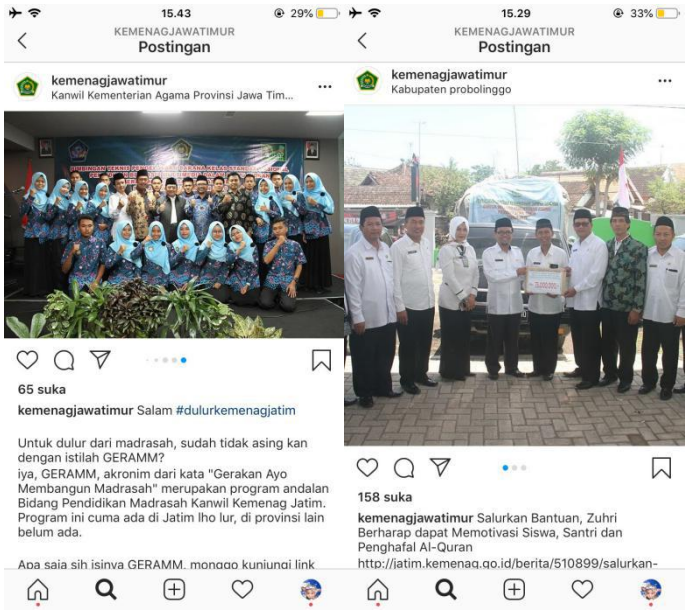
> "yang harus humas lakukan, humas harus membuat banyak pemberitaan yang bagus, serta sinergi dengan pimpinan dalam hal kebijakan untuk penanganan kasus yang ada, kita buat pers conference, pemberian baksos, dan juga beasiswa, kita publikasikan informasi tentang perkembangan laporan keuangan yang membaik kian tahun, program GERAMM gerakan ayo membangun madtasah"
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020).

Informasi yang diberikan oleh informan pertama yaitu yang humas lakukan untuk mendapatkan kembali kepercayaan publik yaitu Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur membuat banyak pemberitaan yang bagus , bersinergi dengan pimpinan dalam hal kebijakan yang harus diambil dan dilakukan untuk penanganan kasus yang menimpa Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, mengadakan pers conference, serta pemberian bantuan sosial. Kemudian informan kedua Pak Solmisah menambahkan jawaban, beliau menyatakan:

> " untuk membuat publik kembali percaya kepada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur kita melakukan pers conference, mengundang wartawan, bahkan kita juga meluruskan pemberitaan yang ada di media sosial Kemenag sendiri, langkah selanjutnya terus memposting dan mempromosikan program-program Kemenag, mulai dari kegiatan-kegiatan Kemenag, bahkan prestasi Kemenag, sehingga citra Kemenag bisa kembali terangkat dan sehingga publik kembali percaya kepada Kemenag"
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi dari informan kedua yaitu untuk mendapatkan kecercayaan publik terhadap Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur humas mengadakan pers conference, mengundang wartawan, Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur juga meluruskan pemberitaan yang ada di media sosial milik Kemenag, Humas ju membagikan dan mempromomosikan program dan kegiatan Keemenag, bahkan prestasi yang dimiliki Kemenag sehingga citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur kembali terangkat dan kepercayaan publik pun akan kembali.

Dari jawaban yang diberikan oleh kedua informan tersebut maka dapat diketahui bahwa hal yang harus dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk mendapatkan kepercyaan publik kembali adalah humas harus mengadakan pers conference, mengundang wartawan, membuat banyak pemberitaan yang bagus tentang Kemenag Jatim, segala kegiatan, dan prestasi Kemenag Jatim, seperti bakti sosial dan pemberian beasiswa, kemudian memposting dan membagikannya ke media sosial milik Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, dan juga ke media cetak, serta bersinergi dengan pimpinan dalam hal kebijakan untuk penanganan kasus yang ada.



Gambar 4.3 : Program kegiatan Kemenag Jatim yang diposting di akun Instagram Kemenag
Sumber : Hasil dokumentasi peneliti

Gambar 4.4 : Transparansi anggaran Kemenag yang diposting di Instagram @kemenagjawatimur
Sumber : Hasil dokumentasi peneliti

Selanjutnya peneliti juga menanyakan apakah pesan yang disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk mencapai hasil dalam Revitalisasi citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, informan pertama menyatakan:

> "terkait kejadian kasus OTT ini, kami menyampaikan kepada publik dan media bahwa kami menyampaikan penyesalan dan permohonan maaf kepada seluruh masyarakat atas terjadinya OTT yang melibatkan pejabat Kemenag, karena kami sangat tau kekecewaan masyarakat atas peristiwa ini, kami menyampaikan bahwa kasus tersebut merupakan peristiwa hukum yang bersifat pribadi yang adalah tanggung jawab pribadi bukan persoalan kelembagaan. Kami menyampaikan kepada publik bahwa dengan adanya kejadian ini Kemenag menjadikan hal ini sebagai sebuah pembelajaran sekaligus peringatan keras bagi ASN, kita sampaikan pada publik bahwa Kemenag juga akan melakukan evaluasi sistem dan tata kelola pemerintahan Kemenag agar mencegah dan memberantas KKN"
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan informan pertama yaitu Kemenag menyampaikan kepada publik dan media melalui pers conference dengan isi pesannya yaitu pertama-tama penyampaian penyesalan dan permohonan maaf kepada seluruh masyarakat atas kejadian Operasi Tangkap Tangan yang melibatkan pejabat Kemenag Jatim, dan bahwa kasus tersebut merupakan peristiwa hukum yang bersifat personal dan bukan persoalan kelembagaan. Humas Kemenag juga menyampaikan bahwa dengan kejadian ini Kemenag menjadikan sebuah pembelajaran sekaligus peringatan keras bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). dan Kemenag Jatim akan melakukan evaluasi dalam memberantas Korupsi Kolusi dan Nepotisme. Kemudian ditambahkan dengan pemaparan informan kedua yaitu Pak Solmisah, beliau menyatakan:

> "kami sampaikan kepada publik bahwa Kemenag akan koperatif agar kasusnya bisa segera selesai, hal ini merupakan komitmen kemenag untuk upaya pemberantasan korupsi dengan kooperatif kepada penegak hukum, bersama KPK, ASN Kemenag akan bekerja memberi pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat"
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan informan kedua yaitu Kemenag Jatim menyampaikan kepada publik bahwa Kemenag akan bersikap koperatif kepada penegak hukum agar kasus ini segera selesai, dan ASN Kemenag Jatim akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya yaitu siapa yang akan bertanggung jawab mengimplementasikan setiap tindakan dan taktik komunikasi dalam revitalisasi citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, selaku Pranata Humas Pertama, informan pertama menyatakan:

> "yang bertanggung jawab mengimplementasikan komunikasi yaitu pelaksana humas, dalam hal ini pranata humas"
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang disampaikan informan pertama yaitu yang bertanggung jawab dalam hal mengimplementasikan komunikasi Kemenag Jatim yaitu pelaksana humas, pranata humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Informan kedua juga menambahkan jawaban informan kedua yaitu:

> "bertanggung jawab mengimplementasikan setiap tindakan dan taktik komunikasi dalam revitalisasi citra di Kemenag yaitu Pranata Humas Kemenag dan para pejabat terkait tingkat eselon 2,3, dan 4"
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Dari informan kedua Mas Solmisah selaku Pelaksana Humas Kemenag Jatim yaitu yang bertanggungjawab dalam mengimplementasikan setiap tindakan dan taktik komunikasi dalamKegiatan revitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu Pranata Humas dan para pejabat terkait tingkat eselon 2,3, dan 4.

Untuk memperoleh informasi yang lebih jelas, peneliti juga mewawancarai pengikut media sosial Instagram milik Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur guna mengkonfirmasi apakah informasi yang diberikan oleh para informan utama penelitian yaitu selaku Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sudah terlaksana maka peneliti mewawancarai beberapa informan bukan kunci (masyarakat), informan pertama yaitu Mas fuad, beliau menjawab :

> "saya ngikutin sih berita OTT Haris Hasanudin, awalnya saya juga pasti mikir buruk tentang Kemenag dan pegawainya, tapi saya lihat di instagramnya Kemenag mengupload data-data seperti laporan keuangan Kemenag, laporan itu difloorkan ke medsos Kemenag, pas saya lihat postingan itu saya baru tau kalau tiap tahun laporan keuangan Kemenag semakin baik"
> (Ahmad Fuad, Pengikut Instagram @kemenagjawatimur, indepht interview, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh Ahmad Fuad selaku informan pendukung pertama didukung oleh pernyataan dari informan kedua yaitu Bapak Anshor, beliau menjawab:

> "melihat berita yang menjerat kepala Kemenag Jatim di televisi terkait kasus suap jabatan ini otomatis membuat kesimpang siuran terjadi, apalagi Kemenag adalah instansi pemerintah, tapi setelah saya lihat pers conference dari pihak Kemenag terkait kejadian OTT ini saya jadi tahu sebenarnya apa yang terjadi, setelah saya melihat klarifikasi masalah ini saya lihat di instagram Kemenag banyak program-program positif dilakukan, baksos, kegiatan kegiatan positif saya lihat di instagram Kemenag"
> (Bapak Anshor, Pengikut Instagram@kemenagjawatimur, indepht interview, 15-05-2020)

Informasi dari informan kedua yaitu informan kedua menjadi paham yang sebenarnya terjadi setelah menyaksikan pers conference di televisi terkait klarifikasi masalah OTT Kakanwil Kemenag, dan juga informan kedua juga melihat banyak postingan positif di media sosial instagram milik @kemenagjawatimur seperti bakti sosial. Begitu juga informan ketiga, beliau menyatakan hal yang sama yaitu :

> "terkait masalah suap jual beli jabatan di Kemenag, tentu saya melihat beritanya, kejadian itu pasti membuat Kemenag jelek di mata masyarakat, tapi pas berita itu booming, dan saya lihat pers conference nya di tv dan youtube dan Menteri Agama juga sudah mengklarifikasi masalah itu, dan ig Kemenag juga *upload* kegiatan Kemenag yang positif, apalagi kegiatan membangun madrasah yang katanya hanya ada di Jatim"
> (Ibu Luluk, Pengikut Instagram@kemenagjawatimur, indepht interview, 15-05-2020)

Informasi yang peneliti dapatkan dari ketiga informan (bukan informan kunci) yang merupakan pengikut dari media sosial instagram @kemenagjawatimur yang merupakan akun instagram resmi milik Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dari ketiga informan tersebut peneliti dapat mengetahui bahwa awalnya para informan berpikir buruk kepada Kemenag Jatim terkait perisriwa OTT yang menjangkit Mantan Ketua Kanwil Kemenag Jatim yaitu Haris Hsanudin. Namun setelah adanya pers conference dari pihak Kemenag Jatim dan melihat laman instagram @kemenagjawatimur memposting hal hal positif seperti kegiatan beasiswa, bakti sosial dan Kemenag Jatim juga mengupload laporan keuangan yang dalam laporan terserbut kian taun semakin membaik, hal itu membuat para informan menjadi lambat laun kian percaya kembali terhadap Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

4.2.1.4 Mengevaluasi Program

Peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya yaitu mengenai evaluasi bagaimana langkah evaluasi yang Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur lakukan dalam merevitalisasi citra Kemenag Jatim, informan pertama selaku pranata humas ahli pertama menjawab:

> "evaluasi sangat penting karena pada saat evaluasi humas bisa mengukur seberapa berhasil tujuan yang humas lakukan dalam revitalisasi citra yang humas lakukan dan juga evaluasi penting karena pada setiap akhir program yang dilakukan oleh Kemenag pasti kita melakukan suatu evaluasi secara keseluruhan, hasil dari evaluasi ini kita gunakan sebagai informasi utama guna menentukan rencana kegiatan dan program-program Humas Kemenag selanjutnya"
> (Isnawati, Pranata Humas Ahli Pertama Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh informan pertama yaitu eveluasi penting dilakukan oleh Humas Kemenag Jatim guna untuk mengukur seberapa berhasil tujuan humas dalam revitalisasi citra Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Humas Kemenag Jatim pada setiap akhir program melakukan evaluasi secara keseluruhan guna menentukan rencana kegiatan dan program-program Humas Kemenag Jatim selanjutnya, informan kedua menyatakan hal yang sama, selaku pelaksana humas beliau menyatakan:

> "humas kemenag selalu melakukan evaluasi disetiap kegiatan yang dilakukan, terkhusus kegiatan humas dalam membangun citra Kemenag. Kami selalu melakukan evaluasi tiap minggu dan bulan. Mulai dari program apa yang harus dilaksanakan, apa yang belum dilaksanakan, bagaimana SPJ dan sebagainya, bagaimana agar humas daerah juga memiliki spirit dan skill yang maksimal, bagaimana pengelolaan website, medsos, penggunaan jaringan, ekspos kegiatan pimpinan, pemberitaan seputar kemenag jatim, semuanya tentu dievaluasi"
> (Solmisah, Pelaksana Humas Kemenag Jatim, *indepht interview*, 15-05-2020)

Informasi yang diberikan oleh Pak Solmisah selaku informan kedua yaitu Humas Kemenag Jatim selalu melakukan evaluasi di setiap minggu dan bulan dalam membangun citra Kemenag Jatim. Humas melakukan evaluasi mulai dari program apa yang harus dilaksanakan, apa yang belum dilaksanakan, bagaimana Surat Penanggung Jawaban, bagaimana agar humas daerah melliliki spirit dan skill yang maksimal, pengelolaan website, medsos, penggunaan jaringan, ekspos kegiatan pimpinan, pemberitaan Kemenag Jatim semua tentu dievaluasi oleh humas Kemenag

Jatim. Informasi yang diberikan dari para informan yaitu evaluasi sangat perlu dan penting karena evaluasi dapat membantu Praktisi Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk melihat kemungkinan-kemungkinan yang terjadi sehungga dapat mengurangi dan meminimalisir kegagalan yang terjadi selama kegiatan humas dalam revitalisasi citra Kemenag Jatim.

4.3 Pembahasan

Pembahasan yang 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 pemberitaan yang 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* .