

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

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :  
**NABILA NURUL ISLAMIYAH**  
NBI :1151600245

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2020**

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

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :  
**NABILA NURUL ISLAMIYAH**  
NBI :1151600245

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2020**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Nabila Nurul Islamiyah

NIM : 1151600245

Judul : Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Revitalisasi Citra Di  
Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

**Surabaya, 19 Juni**

**2020**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu

Disetujui oleh

Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Dr. Tri Yuliyanti, M.Si

## **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada: Agustus 2020

Dewan Pengaji :

1. Dr. Tri Yulyanti, M.Si ( )  
Ketua
2. Muchammad Rizqi, S. I. Kom., M. Med. Kom. ( )  
Anggota
3. Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si ( )  
Anggota

Megesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono. MM.

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nabila Nurul Islamiyah

NPM : 1151600245

Prigram Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Revitalisasi  
Citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 19 juni 2020

Yang membuat pernyataan,

(Nabila Nurul Islamiyah)

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

Nabila Nurul Islamiyah

(NBI. 1151600245)

## **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.

**Keywords:** *Manajemen Public Relations, Image Restoration, Kementerian Agama*

***COMMUNITY RELATIONS MANAGEMENT IN IMAGE  
REVITALIZATION IN THE MINISTRY OF RELIGION, EAST JAVA  
PROVINCE***

Nabila Nurul Islamiyah  
(NBI. 1151600245)

**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*

## KATA PENGANTAR

Kebahagiaan yang dapat peneliti capai adalah menyelesaikan penelitian yang dapat memberikan kebermanfaatn bagi orang lain. Dengan do'a serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga peneliti mendapat kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaiannya. Peneliti ucapakan syukur kepada Allah SWT karena berkah rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Revitalisasi Citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Perjuangan yang dilakukan juga peneliti sadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada peneliti. Untuk tidak mengurangi rasa hormat, peneliti ingin mengucapkan memberikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendoakan, membantu, dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CPAI selaku Rektor Universitas 17Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Endro Tjahjono, M.M. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Jupriono, M.Si selaku Wali Dosen yang sangat saya sayangi.
6. Ibu Dr. Tri Yuliyanti, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, arahan, dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, arahan, dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

8. Dosen-dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian, serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
10. Ibu Isnawati yang telah memberikan semangat serta izin untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti
11. Bapak Solmisah selaku Humas Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan informasi mengenai skripsi ini.
12. Saudara kandung saya semata wayang Amalia Jaudah G yang selalu memberikan semangat dan doa kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
13. Ahmad Fu'ad Koirul Rozikin yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi (iloveyou).
14. Terima kasih untuk pakde,budhe,om,tante dan sepupu-sepupu saya baik di Penjaringan maupun yang di Semampir.
15. *Matur suwun* senior saya Mbak Khansa, Mbak Arfi yang telah memberikan dukungan dan saran kepada peneliti dalam proses penelitian.
16. Memel Group : Cindy Avelia, Caca Rahmania, Moudy Claudya yang telah mendukung, serta mendoakan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi.
17. Group RT Komplek Siluman : Dewi Aprilia, Firza Auditya, Putra Hidayatur yang telah mendukung, serta mendoakan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi.
18. Group Maba until now : Raissa Sarita, Lia Novitasai, Clavira Kintan yang telah mendukung, serta mendoakan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi.
19. Group KKN : Laras, Aulia, Ermo, dan Marga yang telah mendukung, serta mendoakan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi.
20. Terima kasih kepada Kedai Kuztik dan Angkringan Fellas telah memberi wifi anti lemot dan harga makanan yang murmer untuk menemani skripsi saya ini hehe syukron katsiro.
21. Dan, terimakasih kepada seluruh teman-teman saya angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga langkah kita dalam berlomba lomba dalam kebaikan selalu mendapatkan kemudahan serta keberkahan. Kekurangan yang ada pada skripsi ini peneliti sadari, dan akan penelelitii jadikan evaluasi untuk penelitian mendatang sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi. Peneliti berharap semoga hasil penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti, tapi juga bagi para pembaca.

Surabaya, 19 Juni 2020

**Nabila Nurul Islamiyah**

## **Daftar isi**

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar isi.....	x
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

## 1.6 SISTEMATIKA

PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

## BAB II

KAJIAN PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2 Tabel Penelitian

Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2 Landasan Teori.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2.1 Manajemen Hubungan Masyarakat**Error! Bookmark not defined.**

2.2.2 Teori Image Restoration.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2.3 Citra.....**Error! Bookmark not defined.**

2.2.4 Publisitas.....**Error! Bookmark not defined.**

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

## BAB III

### METODE

PENELITIAN.....**Error!**  
**Bookmark not defined.**

### 3.1 Tipe

Penelitian.....**Error!**

**Bookmark not defined.**

3.2 Peran Peneliti.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Teknik Penarikan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Keabsahan Data

.....**Error! Bookmark not defined.**

## BAB IV

### DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN**Error!**

**Bookmark not defined.**

4.1 Deskripsi Objek.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Sejarah singkat Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur **Error!**  
**Bookmark not defined.**

4.1.2 Visi dan misi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. **Error!**  
**Bookmark not defined.**

4.1.3 Tujuan Pembangunan Kementerian Agama**Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Tugas dan Fungsi Kementerian Agama	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.....	Er ror! Bookmark not defined.
4.1.6 Logo Kementerian Agama.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Manajemen <i>Public Relations</i> .....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2Saran.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

## **Daftar gambar**

Gambar 2.4 Proses PR Empat	
Langkah .....	28
Gambar 2.1 Kerangka Dasar	
Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur	
Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Logo Kementerian Agama Provinsi Jawa	
Timur.....	49
Gambar 4.3 : Program kegiatan Kemenag Jatim yang diposting di akun	
Instagram	
Kemenag.....	64
Gambar 4.4: Transparansi anggaran Kemenag yang diposting di Instagram	
@kemenagjawatimur.....	65

**Daftar tabel**

2.1 Tabel Penelitian	
Terdahulu.....	10
2.2 Tabel Penelitian	
Terdahulu.....	12
2.3 Tabel Penelitian	
Terdahulu.....	14



## **Daftar lampiran**

### Lampiran

1.....79

### Lampiran

2.....80

### Lampiran

3.....82

### Lampiran

4.....84

### Lampiran

5.....87

