

**UPAYA PIMPINAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI DIVISI HUMAS TERHADAP
KINERJANNYA**

(Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

Ircham Maulana Yusuf

NIM 19104090042

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ircham Maulana Yusuf
NIM : 19104090042
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian dan bukan plagiasi karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Yogyakarta, 2 Desember 2023

Yang Menyatakan



Ircham Maulana Yusuf
NIM:19104090042

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Irham Maulana Yusuf
NIM : 19104090042
Judul Skripsi : PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS KOMUNIKASI INTERNAL KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BANTUL

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (SI).

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2 Desember 2023
Pembimbing Skripsi



Drs. Edy Yusuf Nbr SS, MM, M. Si.
NIP: 19671226 199203 1 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3776/Un.02/DT/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : UPAYA PIMPINAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI DIVISI HUMAS TERHADAP KINERJANNYA (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRCHAM MAULANA YUSUF
Nomor Induk Mahasiswa : 19104090042
Telah diujikan pada : Jumat, 15 Desember 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. Edy Yusuf Nur Samsu Santosa, M.Si
SIGNED

Valid ID: 6583e9d11946



Penguji I
Irwanto, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 658ba9212bb3



Penguji II
Syaeudin, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 658556d00776



Yogyakarta, 15 Desember 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 658f417a9a77e

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ
الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِلَاَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ
هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ
بِالْمُهْتَدِينَ

“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk.”¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Jajasan Penyelenggara Penterdjemah/Pentafsir Al-Qoeraan, *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi Penyempurnaan 2019 Juz 11—20*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019) Hlm 131

PERSEMBAHAN

Persembahan Skripsi untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ
الْعَالَمِينَ، السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ
وَبَرَكَاتُهُ،
الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ
لِيُظْهِرَهُ عَلَى الدِّينِ كُلِّهِ وَلَوْ كَرِهَ
الْمُشْرِكُونَ،
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ
، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ
اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat serta karunia yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah menuntun umat manusia ke jalan kebenaran Islam. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sumarni, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya, yang telah membantu peneliti selama berkuliah di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I., selaku ketua Prodi MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi.

3. Bapak Muhamad Iskhak, M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah membimbing dan memberi saran bermanfaat kepada peneliti.
4. Bapak Drs. Edy Yusuf Nur Samsu Santosa, M. M., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah membimbing peneliti dengan sepenuh hati selama menyusun skripsi.
5. Kepala Kantor Kemenag Bantul, Kepala Sub Bagian TU, seluruh Kepala Seksi, seluruh Pegawai Bidang Kehumasan, seluruh Pegawai Dikmad, serta seluruh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian.
6. Keluarga peneliti, bapak, ibu, dan kedua saudara kandung peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, nasihat dan doa kepada peneliti selama penyelesaian skripsi.
7. Teman-teman IKAMARU Yogyakarta terkhusus teman-teman Basecamp IKAMARU Yogyakarta yang senantiasa memberikan dukungan serta bantuan dalam pengerjaan skripsi.
8. Teman-teman jurusan MPI angkatan 2019 terkhusus teman-teman kelas MPI B 19, teman-teman IKAMARU JOGJA yang turut serta memberikan dukungan serta motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi
9. Saudari Martanti Kurniasari serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti sehingga bisa sampai pada pencapaian ini.

Yogyakarta, 28 November 2023

Peneliti,



Irham Maulana Yusuf
NIM: 19104090042



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Ircham Maulana Yusuf, 19104090042 Role Public Relations in Increase Quality Internal Communications of the District Ministry of Religion Office Bantul. Thesis. Yogyakarta: Management Study Program Islamic Education, Faculty Knowledge Tarbiyah And Teacher Training, 2023.

This research is motivated by the fact that there are still employees at the Bantul Regency Ministry of Religion Office who still do not understand the importance of the role of public relations in managing communication within the organization. This research aims to find out the leadership's efforts to improve the quality of internal communication through the role of public relations, the supporting and inhibiting factors and what the results of the leadership's efforts are in improving the quality of internal communication through the public relations role at the Bantul Regency Ministry of Religion Office.

This research uses descriptive qualitative methods. This research was conducted through informants consisting of: Head of Office, Head of Administrative Sub-Division, Public Relations Service Manager, Intermediate Public Relations Officer, and Information and Documentation Manager of the Bantul Regency Ministry of Religion Office. Data collection using interview, observation and documentation methods. Data analysis techniques using transcripts, coding, grouping, comparing and contrasting, as well as interpretation. Data validity techniques using source triangulation.

The research results show: First, the role of public relations in improving the quality of internal communication at the Bantul Regency Ministry of Religion Office, namely as managing information and communication, apart from that, public relations also plays a role as; (1) Expert advisor, (2) Communication facilitator, (3) Problem solving facilitator, (4) Communication technician. The ways in which public relations can improve the quality of internal communications at the Bantul Regency Ministry of Religion office are through public relations' activeness in helping to manage and distribute information, through frequent coordination with employees, through applying friendliness in every service to employees, through providing public relations training, procurement the last joint activity through routine evaluation. Second, the supporting factors for public relations in implementing its role in improving the quality of internal communications at the Bantul Regency Ministry of Religion Office include: the development of technology and the ability of public relations to use it, the level of awareness of employees to help public relations, the existence of public relations training. Meanwhile, the inhibiting factor for public relations is the limited number of public relations personnel in managing any communication or information management when it takes place at the same time. Third, the results of the role of public relations in improving the quality of internal communication in the Bantul Regency Ministry of Religion office are the creation of good, smooth and solid communication between all employees, whether downward communication between leaders and subordinates, upward communication between subordinates and leaders, or horizontal communication between fellow employees.

Keywords : *Role Public Relations , Quality Internal Communications*

ABSTRAK

Ircham Maulana Yusuf, 19104090042 Peranan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Skripsi. Yogyakarta: Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2023.

Penelitian ini dilatarbelakangi masih adanya pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang masih kurang memahami pentingnya peran humas dalam mengelola komunikasi di internal organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas, faktor pendukung serta penghambatnya dan bagaimana hasil dari upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini melalui informan yang terdiri dari: Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pengelola Layanan Kehumasan, Pranata Humas Madya, dan Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Pengambilan data dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan *transcript, coding, grouping, comparing* dan *contrasting*, serta *interpretasi*. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu sebagai pengelolaan informasi dan komunikasi, selain itu humas juga berperan sebagai; (1) Penasehat ahli, (2) Fasilitator komunikasi, (3) Fasilitator pemecah masalah, (4) Teknisi komunikasi. Adapun cara yang dilakukan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu dengan melalui keaktifan humas dalam membantu mengelola dan menyalurkan informasi, melalui koordinasi yang sering dilakukan para pegawai, melalui penerapan keramahan dalam setiap pelayanan kepada pegawai, melalui pengadaan pelatihan kehumasan, pengadaan kegiatan kebersamaan yang terakhir melalui evaluasi rutin. *Kedua*, faktor pendukung humas dalam penerapan perannya dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul di antaranya yaitu: adanya perkembangan teknologi dan kemampuan humas dalam penggunaannya, tingkat kesadaran para pegawai untuk membantu humas, adanya pelatihan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat humas adalah keterbatasan jumlah tenaga humas dalam mengelola setiap komunikasi atau pengelolaan informasi ketika berlangsung dalam waktu yang sama. *Ketiga*, hasil dari peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu terciptanya komunikasi yang baik, lancar dan solid antara seluruh pegawai, baik komunikasi ke bawah antara pimpinan dengan bawahan, komunikasi ke atas antara bawahan dengan pimpinan, ataupun komunikasi horizontal antara sesama pegawai.

Kata Kunci: Peran Humas, Kualitas Komunikasi Internal

DAFTAR ISI

UPAYA PIMPINAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI DIVISI HUMAS TERHADAP KINERJANNYA.....	i
(Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul)	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan	4
D. Telaah Pustaka	5
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian.....	30
G. Sistematika Pembahasan	40
BAB II GAMBARAN UMUM.....	42
A. Letak Geografis dan Kondisi Sekitar.....	42
B. Sejarah dan Perkembangan	43
C. Visi dan Misi.....	45
D. Struktur Organisasi.....	46
E. Keadaan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	47
F. Sarana dan Prasarana	56
G. Humas Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	58
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Upaya Pimpinan dalam peningkatan Kualitas Komunikasi Internal Melalui Peran Humas.....	60

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Peranan Humas dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Komunikasi Internal	98
C. Hasil Upaya Pimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Komunikasi Internal Melalui Peran Humas	103
BAB IV PENUTUP	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran	117
C. Penutup	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	120



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pegawai Bawah Atap Kementerian Agama Kabupaten Bantul 56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gedung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	42
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi	46
Gambar 2. 3 Denah Ruangan Kantor.....	57
Gambar 2. 4 Gedung PLHUT.....	57
Gambar 3. 1 Rapat Mediasi Humas Bersama Pimpinan.....	67
Gambar 3. 2 Grup Whatsapp Seluruh Pegawai	77
Gambar 3. 3 Rapat Online melalui <i>Zoom Meeting</i>	79
Gambar 3. 4 Flayer buatan Humas yang diunggah di sosial media.....	80
Gambar 3. 5 Humas Meliput Kegiatan Upacara Bersama	83
Gambar 3. 6 Pegawai Mengirimkan Data Kegiatan Kepada Humas.....	85
Gambar 3. 7 Kegiatan Senam Aerobic	90
Gambar 3. 8 Kegiatan Pelatihan Kehumasan.....	93
Gambar 3. 9 Evaluasi PSMP (Pembinaan Seminggu Pertama).....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Dokumentasi
Lampiran II	: Instrumen Penelitian
Lampiran III	: Transkrip Wawancara
Lampiran IV	: Catatan Lapangan
Lampiran V	: Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
Lampiran VI	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran VII	: Kartu Bimbingan
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian
Lampiran IX	: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
Lampiran X	: Surat Keterangan Plagiasi
Lampiran XI	: Sertifikat PBAK
Lampiran XII	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XIII	: Sertifikat <i>User Education</i>
Lampiran XIV	: Sertifikat PLP-KKN Integratif
Lampiran XV	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XVI	: Sertifikat TOEC/TOEFL
Lampiran XVII	: Sertifikat IKLA
Lampiran XVIII	: Sertifikat ICT
Lampiran XIX	: <i>Curriculum Vitae</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau lembaga pastinya tidak terlepas dari yang namanya komunikasi. Komunikasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam setiap kegiatan interaktif di dalamnya, karena menjadi salah satu upaya dalam mencapai tujuan bersama. Keberadaan komunikasi dalam sebuah organisasi memang menempati posisi yang sangat sentral dan harus selalu dijalankan dengan baik serta dilakukan terus-menerus secara menyeluruh di dalam suatu organisasi. komunikasi yang sehat dan baik tentunya akan sangat membantu dalam proses manajerial untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Berbagai bentuk aktivitas komunikasi yang berjalan dalam organisasi atau lembaga merupakan bidang tugas dari bagian public relations atau biasa disebut dengan humas, walaupun dari segi prakteknya bagian humas akan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan bagian-bagian lain yang ada dalam organisasi, hal ini guna menjalankan aktivitas komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi.² Adanya public relations atau humas dalam organisasi diperlukan guna membangun komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan serta membangun rasa tanggung jawab akan kewajibannya terhadap organisasi.³ Komunikasi timbal balik

² Aswad Ishak, "Peran *Public Relation* dalam Komunikasi Organisasi," *Jurnal Komunikasi* 1 (2012): 374.

³ Kustadi Suhandang, *Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*

yang berlangsung antara pimpinan dengan bawahan juga merupakan tanggung jawab humas dalam menjalankan fungsinya.

Persoalan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi atau lembaga adalah peran humas dalam menjalankan fungsinya sebagai lokomotif komunikasi begitu lemah. Humas terkadang tidak sesuai dengan fungsi yang diemban. Sekarang ini banyak organisasi maupun lembaga yang mana humasnya seringkali berfungsi menjaga image semata, padahal humas merupakan bagian dari lembaga yang dapat menyalurkan komunikasi dari berbagai tingkatan, baik antar organisasi dengan pihak luar maupun antar personal dalam internal organisasi sendiri. Humas seringkali hanya dianggap sebagai formalitas tanpa mempertimbangkan perannya, akibatnya fungsi humas sebagai alat dan ruang komunikasi organisasi banyak pihak sering terabaikan. Hal ini yang menjadi alasan penulis merasa perlu mengetahui bagaimana peran dan kendala yang kerap dialami para pelaku humas dalam instansi pemerintah.

Peneliti memilih tempat penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Sebagaimana instansi-instansi pemerintahan yang lain, Kementerian Agama Kabupaten Bantul di dalamnya juga terdapat humas yang menjalankan tugas dan fungsinya demi keberlangsungan informasi dan komunikasi di sana. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama proses magang di Kementerian Agama Kabupaten Bantul terdapat beberapa hal yang masih menjadi masalah, permasalahan tersebut

berupa masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami fungsi humas bahwa humas tidak hanya sebagai penyalur informasi namun juga sebagai mediator komunikasi yang mana kegiatan komunikasi seharusnya bisa melalui humas juga.

Tidak hanya itu, banyaknya bidang yang ada di internal Kementerian Agama Kabupaten Bantul menjadikan sulitnya humas dalam mengolah setiap informasi yang didapat untuk segera dipublikasi dengan cepat mengakibatkan proses penyampaian informasi menjadi terhambat dan sering tidak tepat waktu kesadaran masing-masing bidang untuk melaporkan kegiatannya untuk dipublikasi oleh humas masih rendah, hanya beberapa dari banyaknya bagian di internal Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang melaporkan kegiatannya kepada humas.

Berdasarkan berbagai hal yang coba dijabarkan di atas menjadi temuan masalah yang coba diangkat oleh peneliti sebagai alasan mengapa peneliti memfokuskan penelitian pada humas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Adapun pilihan penulis pada komunikasi internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul karena komunikasi internal lebih kompleks dan tidak kalah penting dari komunikasi eksternal suatu organisasi atau lembaga, hal ini juga guna membatasi penelitian agar fokus masalah bisa dibatasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, yakni berkaitan dengan peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, maka disini peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran pegawai humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran pegawai humas di Kantor kementerian agama kabupaten bantul?
3. Bagaimana hasil upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran pegawai humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran pegawai humas di Kantor kementerian agama kabupaten bantul.
3. Untuk mendeskripsikan hasil upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Manfaat teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini menghasilkan karya ilmiah yang bisa dipertanggung jawabkan mengenai peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai sumbangan teoritis bagi perkembangan kajian ilmu pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan manfaat yang baik sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan dalam perkembangan kajian ilmu pendidikan serta dapat memberikan dukungan terhadap penelitian sejenis.
2. Bagi lembaga khususnya Kementerian Agama Kabupaten Bantul dapat dijadikan sebagai masukan positif bagi pegawai humasnya dalam usaha meningkatkan kualitas komunikasi internal kantor.
3. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan menjadi acuan maupun referensi bagi para praktisi humas.

D. Telaah Pustaka

Pembahasan yang tersaji di bagian ini merupakan berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini, di antaranya yaitu:

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas tentang peran *Public Relations* atau Humas dalam komunikasi organisasi, penelitian ini dilakukan oleh Aswad Ishak. Penelit menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi dalam

sebuah organisasi seharusnya dipahami sebagai suatu komunikasi yang dijalankan organisasi kepada segenap publik yang bersangkutan. komunikasi organisasi perlu ditangani oleh bagian khusus yang menangani atau mengelola aktivitas komunikasi dalam sebuah organisasi tersebut, bagian khusus tersebut merupakan *Public Relations*. Humas atau *Public Relation* juga harus memiliki bekal berupa kemampuan yang mumpuni guna mewujudkan komunikasi yang prima (*Excellence*). Kesamaan penelitian tersebut adalah mengenai peran humas dalam suatu organisasi atau instansi dalam mengelola komunikasi.⁴

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Sulistyoningsih terkait strategi Humas dan Protokol terhadap publikasi kegiatan DPRD DIY. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui strategi-strategi yang digunakan humas dan protokol DPRD DIY dalam mempublikasi berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana pentingnya keberadaan *Public Relations* atau Humas dalam suatu organisasi atau lembaga. Humas memiliki tugas mewujudkan hubungan yang harmonis antara pihak lembaga dengan masyarakat. Humas juga dituntut untuk memiliki strategi-strategi dalam mewujudkan hubungan antar kedua belah pihak. Strategi-strategi yang dimiliki humas dan protokol DIY ialah publikasi melalui majalah mimbar legislatif, advertorial surat kabar atau media cetak, suplemen media massa,

⁴ Aswad Ishak, "Peran *Public Relation* dalam Komunikasi Organisasi," *Jurnal Komunikasi* 1 (2012): 373–374

dialog interaktif radio, siaran langsung radio, siaran televisi, TV Magazine, website, konferensi pers, dan media center.⁵

Penelitian selanjutnya oleh Yugih Setyanto dkk yang berjudul peran humas dalam komunikasi internal pada perusahaan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan mengenai bagaimana peran humas dalam sebuah perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa humas memiliki beberapa peran dalam sebuah perusahaan, di antaranya adalah peran sebagai teknisi komunikasi, sebagai *expert prescriber*, sebagai fasilitator komunikasi dan juga fasilitator pemecah masalah. Setiap perusahaan, *Public Relations* atau Humas akan cenderung berbeda dengan humas di perusahaan lain, tergantung kebutuhan masing-masing perusahaan. Persamaan penelitian oleh Yugih Setyanto dkk tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai peran humas dalam suatu instansi seperti perusahaan.⁶

Penelitian oleh Fepi Febianti dalam Jurnal Maktabatuna: Jurnal kajian perpustakaan dengan judul Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Organisasi Perpustakaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk mencapai berbagai tujuan setiap anggota organisasi bisa melalui koordinasi. Koordinasi bisa melalui komunikasi

⁵ Humas dan Protokol DPRD DIY dan Program Kajian Komunikasi dan Masyarakat Islam *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Sulistyoningih et al., "Strategi Humas dan Protokol terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY," vol. 10 (Yogyakarta, April 2017).

⁶ Yugih Setyanto and Paula T Anggarina, "Diskusi Mengenai Peran Humas dalam Komunikasi Internal pada Perusahaan," *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 1, no. 2 (2018): 85–90.

baik yang terjalin dengan pihak internal ataupun eksternal organisasi. Dan komunikasi yang baik antar keduanya tersebut bisa dicapai melalui kegiatan *public relations*. *Public relations* dalam komunikasi organisasi perpustakaan berperan sebagai penguat hubungan perpustakaan dengan khalayak. Adanya *public relations* menjadikan publik merasa diperhatikan dengan disampaikannya informasi yang dibutuhkan sehingga hubungan pihak perusahaan dengan khalayak menjadi terjaga dengan baik dan makin erat.⁷

Muslimatun dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Humas dalam Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik Internal Madrasah” yang dilakukan di MAN 1 Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas pengembangan komunikasi publik internal yaitu dalam hal menyalurkan informasi di madrasah, baik informasi yang berasal dari atasan untuk disampaikan ke bawahan ataupun sebaliknya. kemampuan humas dalam mengembangkan program dan layanan organisasi membantu mewujudkan peningkatan kualitas komunikasi publik internal di madrasah tersebut. Humas dalam menunjang peningkatan kualitas komunikasi di sana menggunakan mekanisme pendekatan yang dilakukan melalui beberapa kegiatan pendidikan di antaranya yaitu cerita bersama atau melalui rapat

⁷ Fepi Febianti, “Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Organisasi Perpustakaan,” *Muktabatuna: Jurnal Kajian Perpustakaan* 2 (2020): 79–94.

dan musyawarah. Hasil dari peran humas tersebut menjadikan komunikasi publik internal di madrasah dapat berjalan dengan baik sehingga berbagai masalah komunikasi dapat diuraikan dengan baik.⁸

Lasmita Sari dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Peran Humas dalam Melaksanakan Komunikasi Internal di Kementerian Agama Kota Bekasi.” penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan yang sering ditemui humas dalam menjalankan perannya ialah kurangnya Sumber Daya dan sara yang kurang memadai, hal tersebut menjadikan humas hanya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan saja. keterlibatan humas dalam pengelolaan informasi dirasa kurang karena banyaknya sub divisi di dalam internal kementerian tersebut yang melakukan penyaluran informasi secara mandiri, hal tersebut dapat memicu adanya krisis komunikasi internal kantor. Berbagai hambatan yang dialami humas tidak menghentikan humas dalam menerapkan perannya, humas tetap berusaha sebaik mungkin menerapkan perannya.⁹

Penelitian selanjutnya oleh Yanuar Luqman dengan judul Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri Semarang. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peranan hubungan masyarakat

⁸ Muslimatun, Peran Humas dalam Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik Internal Madrasah Studi Kasus di MAN 1 Ponorogo: Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2019.

⁹ Lasmita Sari, “Implementasi Peran Humas dalam Melaksanakan Komunikasi Internal di Kementerian Agama Kota Bekasi”: Tesis, Universitas Bakrie Jakarta Selatan, 2021.

di Universitas merupakan hubungan antara stakeholder sebagai sasaran yang pasif dalam menyampaikan informasi. Namun kegiatannya humas sangat aktif dalam kampanye Universitas. Peran humas bertindak sebagai teknisi komunikasi dan fasilitator komunikasi. Hal ini berdasarkan karena secara teknik dalam lingkungan internal tidak mengalami banyak perubahan, sedangkan praktisi mengalami berbagai perubahan. Hal ini menjadikan humas sedikit mendapatkan ancaman dari luar.¹⁰

Jauhari dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Fungsi Pranata Humas dalam Komunikasi Internal (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam organisasi di Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas memiliki peran sebagai pelaksana komunikasi yang mana sangat diperlukan dalam menjaga komunikasi dalam sebuah organisasi. dalam komunikasi internal, pranata humas harus mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. komunikasi vertikal antara pimpinan dengan pegawai atau sebaliknya maupun komunikasi horizontal antara pegawai dengan pegawai lainnya merupakan tanggung jawab humas sebagai operator komunikasi. Humas juga berperan dalam membangun partisipasi dari internal organisasi.¹¹

¹⁰Yanuar Luqman, ”Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi di Semarang, ” *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 2 No. 1 (1013) 79-97

¹¹ Jauhari, “Implementasi Fungsi Pranata Humas dalam Komunikasi Internal (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Organisasi di Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta)”: Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 20.

berdasarkan penjelasan di atas, adapun letak perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada cakupan penelitian. Analisis peneliti pada penelitian ini mengarah pada peran humas dalam meningkatkan komunikasi internal di suatu instansi pemerintah yang mana hal tersebut belum di bahas di penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini fokus pada kegiatan peran humas yang terjadi di lingkungan pemerintah dalam menjalankan proses komunikasi. Perbedaan selanjutnya juga terletak pada lokasi penelitian, yang mana pada penelitian sebelumnya belum ada yang membahas peran humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi di lingkup Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Bantul.

E. Kerangka Teori

Dalam sub bab ini akan dibahas teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan tema penelitian. Di sini penulis akan memaparkan teori dan konsep dari para ahli terkait dengan peran humas dalam peningkatan kualitas komunikasi publik internal.

1. Pemimpin

Pemimpin ialah orang yang memiliki bawahan atau pengikut dengan suatu tujuan tertentu yang mana keberhasilan tujuan tersebut dipengaruhi oleh kepemimpinan yang dimilikinya.¹² Gaya kepemimpinan seseorang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan tujuan organisasinya.

¹² Yohny Anwar dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
Hlm 89

Pemimpin didefinisikan oleh beberapa ahli, salah satunya ialah Kartono. Menurut Kartono pemimpin adalah seseorang yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dalam dirinya mempunyai kewibawaan serta kekuasaan untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan usaha bersama guna mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Kouzes menyatakan bahwa pemimpin ialah seorang pionir yang bersedia melangkah ke dalam situasi yang tidak diketahui.¹³

Jadi pemimpin dapat disimpulkan sebagai seorang pribadi yang memiliki keahlian di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi individu maupun kelompok untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Humas

a. Pengertian Humas

Humas memiliki definisi yang beragam oleh para ahli, menurut Frank Jefskin humas memiliki arti yang mungkin merangkum keseluruhan komunikasi terencana yang berlangsung ke dalam ataupun ke luar organisasi yang terjadi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik berlandaskan dengan rasa saling pengertian.¹⁴ Humas didefinisikan oleh para ahli dengan

¹³ Suwatno, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018) Hlm 140

¹⁴ Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional* (Jakarta: Kencana, 2008). Hlm 6

berbagai macam definisi. Menurut Kusumastuti (2004: 10) Humas memiliki arti yaitu suatu komunikasi yang terjadi secara dua arah dengan publik (Perusahaan/organisasi), yang memiliki tujuan guna menumbuhkan sikap saling pengertian, saling mempercayai, dan saling bekerjasama.¹⁵ Sedangkan menurut *The International Public Relations Associatio* (IPRA) mendefinisikan humas atau *public relations* sebagai fungsi manajemen dengan sikap budi yang terencana dan saling berkesinambungan dengan organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang sifatnya umum dan juga pribadi, dengan upaya-upaya yang memiliki tujuan untuk membangun sikap pengertian, simpati dan dukungan dari pihak-pihak terkait.¹⁶

Humas menyampaikan informasi, mengenalkan setiap kegiatan dan juga hasil dari kegiatan suatu organisasi supaya dikenal oleh khalayaknya. Tugas humas sebenarnya bukan hanya dalam hal itu saja melainkan lebih, dalam konteks kantor atau lembaga, humas dikoordinatori oleh kepala kantor atau lembaga, dalam konteks teknis dilaksanakan oleh wakil kepala kantor bidang humas. Menurut Ruslan (2008:341) Humas dalam instansi pemerintah dalam hal tugas dan fungsinya memiliki perbedaan pokok dengan

¹⁵ Yusmawati, "Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat melalui Situs www.Sumbawabaratkab.Go.Od," *Jurnal Komunikasi* 3, no. 1 (2017): 3.

¹⁶ Heppy Atma Pratiwi, "Peranan Humas dalam Membentuk Citra Positif Perguruan Tinggi," *Deiksis* 3, no. 1 (2011): 50-62. Hlm 57

humas yang terdapat di instansi non pemerintah (Lembaga Komersial) yaitu tidak adanya unsur komersial. Dalam kegiatan publikasi humas juga promosi dan periklanan, namun tujuan humas lebih menekankan kepada peningkatan pelayanan terhadap publik.¹⁷

b. Humas Pemerintah

Pengertian hubungan masyarakat (humas) pemerintah sebagaimana yang dikutip di dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/12/M.PAN/08/Tahun 2007 Tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah, bahwa humas di lingkungan instansi pemerintah adalah aktivitas lembaga atau individu yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya.¹⁸ Cutlip, Center & Broom (2009:466) juga menjelaskan bahwa humas pemerintahan merupakan bagian dari manajemen publik dalam instansi tersebut yang mana dapat menilai dan menjalankan suatu kebijakan secara terstruktur dalam suatu organisasi demi kepentingan publik. Humas sebagai media untuk memudahkan jalannya interaksi serta penyebaran informasi terkait publikasi

¹⁷ DM Abadiningtyas, "Strategi Humas Cutlip and Center Komisi Pemilihan Umum Denpasar dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat pada Pilgub Bali Tahun 2018," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 2, no. 2 (2018): 46.

¹⁸ Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Permenpan No. 12 Tahun 2007, Pedoman Umum Hubungan Masyarakat Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

nasional, sosialisasi program, dan juga kinerja lembaga melalui berbagai media yang ada.

Humas di instansi pemerintah memang dibentuk untuk mempublikasi atau mempromosikan berbagai kebijakan di instansi tersebut. keberadaan humas dalam instansi pemerintah merupakan sesuatu yang memang suatu keharusan terutama secara fungsional dan operasionalnya dalam menyalurkan informasi yang bertujuan baik dalam berhubungan baik dengan masyarakat.

c. Fungsi Humas

Pada dasarnya, humas instansi pemerintah memiliki fungsi pokok sebagai berikut:

Mengamankan kebijaksanaan pemerintah. dalam hal ini humas dituntut untuk mampu menyampaikan informasi atau mengkomunikasikan kebijakan pemerintah secara jelas kepada masyarakat, hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman masyarakat yang menimbulkan kekacauan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

- 1) Menyampaikan informasi. Humas menyalurkan segala informasi terkait kebijakan, aktivitas, dan prestasi dari suatu instansi kepada masyarakat melalui media, misalnya media massa.
- 2) Menjadi komunikator sekaligus mediator dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah, selain itu humas juga

menampung setiap aspirasi serta kebutuhan publiknya.

- 3) Turut serta berperan menciptakan iklim kerja yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional dalam jangka pendek dan juga jangka panjang.
- 4) Membuat laporan. Humas mengatur dan program-program untuk memelihara dan mempertahankan hubungan antara organisasi dengan publiknya. Humas mengatur *speaking engagement*, pidato penting instansi, presentasi visual dan keperluan lain dalam rapat dan merencanakan konvensi. Humas juga memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan laporan tahunan dan menulis proposal untuk berbagai proyek beragam.¹⁹

d. Tugas Humas

Tugas humas dalam instansi pemerintahan secara spesifik dijabarkan oleh Fraser Sitel dalam Buku Dewi (2013: 24) sebagai berikut:

- 1) Tugas memiliki tugas untuk memelihara hubungan dengan pegawai dalam internal instansi.
- 2) Mengoordinasi hubungan dengan pihak media luar.
- 3) Berkoordinasi dengan pemerintah setempat.

¹⁹ Sumerta. Putri, Niyoman Pascarani, and Sugiatica Joni, "Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar Menuju Denpasar *Smart City*," *Medium* 1, no. 1 (2017): 4, <http://print.kompas.com>.

- 4) Menjalin hubungan baik dengan para investor termasuk di dalamnya adalah para *stakeholder* yang tertarik bekerjasama dengan organisasi.
- 5) Mengkoordinasi *printed voice* organisasi kepada khalayak melalui penyusunan pidato, laporan tahunan atau sebagainya.

e. Tugas Humas

Peran humas menurut Dozier dan Broom (Dalam Ruslan, 2014) terdiri dari empat kategori. Peran-peran tersebut yaitu:

- 1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*). Seorang humas yang berpengalaman memiliki kemampuan untuk membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik.
- 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*). Humas dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.
- 3) Fasilitator Proses Pemecah Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*). Humas sebagai fasilitator pemecah masalah membantu pihak manajemen untuk membantu pimpinan sebagai penasehat atau sebagai mediator penyalur pemikiran dari anggota organisasi untuk pengambilan langkah penyelesaian masalah.

- 4) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Peranan humas dalam hal ini yaitu menyediakan layanan komunikasi antara publik dengan organisasi.²⁰

3. Kualitas Komunikasi

Kualitas telah didefinisikan oleh para ahli, di antaranya adalah Joseph Juran dan Edward Deming. Kualitas dalam definisi juran memiliki arti kesesuaian untuk penggunaan. Suatu produk dikatakan akan dianggap berkualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan atau diperlukan oleh pengguna. Sedangkan kualitas menurut Edward Deming bahwa kualitas meskipun mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas lebih dari itu.²¹ Menurut Ana Sri Ekaningsih berdasarkan kutipannya dari Sedarmayanti yang mengungkapkan bahwa kualitas memiliki definisi suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah terpenuhinya berbagai syarat, spesifikasi, dan juga harapan.²²

Bila pengertian kualitas yang dijabarkan oleh para ahli diarahkan ke dalam perihal komunikasi, maka bisa disimpulkan bahwa kualitas komunikasi adalah tingkat kondisi baik buruknya suatu komunikasi yang terjadi antar satu orang dengan orang lain. Komunikasi bisa

²⁰ Rafiq Maulida, "Peran Humas Pemerintah sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Bogor)", UG Jurnal, vol 14, (2020) : 11-13

²¹ Uhar Suharputra, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010). 226-227

²² Ana Sri Ekaningsih, "Peran Pendidikan dan Pelatihan Serta Kompetensi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur," *Borneo Administrator* 9, no. 2 (2013): 196.

dikatakan berkualitas apabila antar kedua pihak yang melakukan komunikasi mendapatkan apa yang diharapkan dari terjadinya komunikasi tersebut.

Salah satu ahli bernama De Vito (2006) menyebutkan bahwa ada tujuh kualitas yang diperhatikan dan dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, di antaranya yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan dalam komunikasi mencakup kesediaan untuk membuka diri, mengungkapkan segala informasi yang biasanya disembunyikan. Keterbukaan juga termasuk sikap untuk sedia mendengarkan dan bereaksi secara jujur atas pesan yang telah diterima dari penyampaian orang lain.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang lain tersebut, empati merupakan suatu perasaan yang dimiliki seseorang untuk bisa merasakan perasaan yang sama dirasakan orang lain. Rasa empati ibarat seseorang sedang berjalan di dalam sepatu yang sama dengan orang lain, sehingga apa yang dirasakan saat berjalan sama persis dengan apa yang dirasakan oleh orang lain yang sama-sama berjalan di dalam sepatu tersebut.

Empati berarti mengerti secara emosional, tanpa menghilangkan identitas pribadi terkait apa yang dialami oleh orang lain.

c. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi berarti seseorang dapat memilih penggunaan pesan yang bersifat positif daripada pesan yang bersifat negatif.

d. Kebersatuan (*Immediacy*)

Kebersatuan dalam komunikasi mengarah kepada keterlibatan pembicara dengan pendengar, dalam komunikasi tersebut memunculkan rasa kebersamaan dan kesatuan. Seorang komunikator yang menampakkan kebersatuan menunjukkan kepada lawan bicaranya minat dan rasa perhatian terhadap hubungan dengan orang tersebut.

e. Manajemen Interaksi (*Interaction Management*)

Manajemen interaksi di dalamnya terdapat teknik-teknik dan strategi yang diatur dan dibawa dalam komunikasi interpersonal. Manajemen interaksi yang efektif dapat diketahui dengan adanya interaksi yang memuaskan antara kedua belah pihak. Di antara kedua orang yang saling berkomunikasi tersebut tidak ada yang merasa diabaikan, masing-masing saling berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi.

f. Daya Ekspresi (*Expresiveness*)

Daya ekspresi merupakan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan keterlibatannya dalam komunikasi secara jujur, termasuk misalnya bertanggung jawab atas pemikiran dan perasaan pribadi, mendorong ekspresi diri dan keterbukaan orang yang diajak berkomunikasi dan memberikan umpan balik yang sesuai.

g. Orientasi Kepada Orang Lain (*Other-orientation*)

Orientasi kepada orang lain dalam komunikasi interpersonal berarti kemampuan seseorang untuk mengadaptasikan pesan interpersonal kepada orang lain, termasuk di dalamnya menyampaikan minat dan ketertarikan terhadap orang lain dan apa yang disampaikan atau dikatakan oleh orang tersebut.²³

4. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu arus penyaluran informasi dan emosi yang dilakukan dua orang atau lebih. Komunikasi juga berarti suatu proses pemindahan pengertian berupa pemikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain. pengertian lain juga mendefinisikan komunikasi sebagai kemampuan individu atau

²³ Universitas Kristen Petra, "Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pemimpin terhadap Komitmen Organisasi Anggota Kelompok Holy Gereja Mawar Sharon Surabaya," *E-Komunikasi* 1, no. 2 (2013): 193.

kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran atau keinginan kepada individu atau kelompok lain. secara umum komunikasi dapat diartikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia atau yang mempelajari upaya penyampaian pesan antara manusia. Manusia adalah objek ilmu komunikasi, ilmu komunikasi tidak mengkaji proses penyampaian informasi kepada selain manusia.²⁴ Selain dalam bentuk percakapan, komunikasi juga perlu menitikberatkan kepada tiga hal:

- 1) Informasi percakapan atau bicara
- 2) Titik putus vokal
- 3) Ekspresi wajah
- 4) Kewibawaan dan lain-lain

b. Komponen Komunikasi

Setiap kegiatan komunikasi baik yang terjadi antar individu atau massa tak lepas dari melibatkan komponen-komponen komunikasi. Komponen-komponen komunikasi yang efektif telah diteliti oleh para ahli komunikasi terdahulu. Studi komunikasi di masa lalu pada umumnya lebih menekankan pada upaya membujuk bagaimana persuasi sebagai bentuk efek yang dikehendaki. Dengan kata lain, penyampai pesan berusaha untuk meyakinkan

²⁴ Nurani Soyomukti, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hal 55-56.

orang untuk mau atau tidak mau melakukan sesuatu.²⁵

Proses komunikasi selalu ada komponen-komponen di dalamnya. Adapun komponen-komponen dalam komunikasi di antaranya: (1) Pengirim pesan (*Sender*) atau juga bisa disebut komunikator isi pesan, (2) bahasa isyarat (*Coding*), (3) Media, (4) Mengartikan bahasa isyarat (*Decoding*), (5) Penerima pesan atau biasa disebut komunikan, (6) Respon penerima pesan, (7) Gangguan penghambat komunikasi.²⁶ Pengirim pesan adalah seseorang yang menyalurkan sebuah ide atau gagasan kepada orang lain dengan maksud supaya pesan yang disampaikan bisa dipahami oleh si penerima pesan sebagai mana yang dimaksud. Materi pesan dapat berupa informasi, berita, ajakan untuk melakukan sesuatu, pertanyaan, dan juga tanggapan.

Bahasa isyarat memiliki tujuan untuk merangkum pola pikir pengirim pesan ke bentuk bahasa, kode atau lamban tertentu sehingga pesannya dapat dipahami orang yang menerima pesannya. Pada umumnya pemimpin atau *manager* menyampaikan pesannya dalam wujud kata-kata, atau gestur badan. Tujuan dari penyampaian suatu pesan yaitu untuk mengajak, mengubah sikap ke arah tujuan tertentu yang dimaksudkan.²⁷ Pemilihan media dalam penyampaian

²⁵ Morissan, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenada, 2013).

²⁶ Morissan, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenada, 2013). Hlm.17

²⁷ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). Hlm. 346

pesan dipengaruhi oleh seperti apa isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dan sebagainya. Media yang biasa digunakan dalam berkomunikasi di antaranya telepon, radio, televisi, mikrofon, memo, surat, internet, papan pengumuman, pertemuan, seminar, penerbitan dan lain sebagainya.

Gangguan dalam penyampaian pesan biasanya tak lepas dari gangguan dalam prosesnya. Gangguan pesan adalah segala hal yang menghambat laju komunikasi dan merusak konsentrasi sehingga terjadi salah penafsiran dari si penerima pesan. Gangguan bukan sesuatu yang menjadi bagian dari proses komunikasi, namun memiliki pengaruh terhadap kelancaran proses komunikasi.²⁸

Kategori fungsi utama komunikasi secara umum dijelaskan oleh Alo Liliweri (2007), sebagaimana berikut:

1) Sumber atau Pengirim

Sumber atau pengirim informasi menyalurkan informasi tersebut supaya dapat sampai dan diketahui oleh penerima.

Fungsi utama dari informasi ialah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Dari penyampaian informasi

tersebut diharapkan penerima pesan dapat mengetahui apa yang ingin diketahui.

²⁸ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). Hlm. 347

2) Menyebarluaskan Informasi

Pengirim pesan menyebarluaskan informasi untuk mengedukasi penerima. Fungsi komunikasi sendiri yaitu menyampaikan atau menyebarluaskan informasi yang sifatnya mengedukasi kepada orang lain. Dengan penyampaian pesan tersebut dapat memberikan informasi yang bisa digunakan seseorang yang menerima pesan dalam menambah pengetahuan yang ingin diketahui.

3) Memberikan Instruksi

Pengirim pesan memberikan instruksi supaya penerima pesan melaksanakan apa yang disampaikan oleh pengirim pesan. Fungsi instruksi adalah fungsi komunikasi untuk memberikan perintah baik mewajibkan atau melarang penerima untuk melakukan apa yang telah disampaikan.

4) Memengaruhi Komunikan

Seorang komunikator memengaruhi komunikan dengan informasi yang persuasif guna mengubah persepsi dan juga perilaku penerima pesan. Fungsi persuasi dianggap sebagai fungsi komunikasi yang menyebarkan informasi yang dapat memengaruhi sikap penerima pesan agar si penerima menentukan sikap sesuai dengan apa yang diharapkan pengirim.

5) Menyebarluaskan Informasi Bersifat Hiburan

Komunikator menyebarkan informasi dengan tujuan untuk menghibur dan mempengaruhi penerima pesan. Fungsi hiburan merupakan fungsi pengirim untuk mengirim segala informasi atau pesan-pesan yang di dalamnya mengandung hiburan terhadap si penerima agar menikmati informasi yang disampaikan.²⁹

Komunikasi internal dilakukan oleh pihak-pihak yang ada dalam organisasi. Bentuk komunikasi yang dijalankan dalam komunikasi internal bisa berupa komunikasi vertikal yaitu komunikasi antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya. Atau komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjadi antara manajer dengan koleganya, atau antara karyawan dengan karyawan lainnya.

c. Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam sebuah organisasi di artikan sebagai suatu proses penyampaian informasi, gagasan-gagasan, di antara anggota organisasi yang mana terjadi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.³⁰ Pace And Faules (2001:31) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit

²⁹ Zaenal Mukarom, *Komunikasi dan Teknologi Informasi Pendidikan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*, 1st ed. (Bandung: Pustaka Setia, 2017). Hlm 71-72

³⁰ Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relation*, (Bandung: Mandar Maju, 1972, hal. 122.

komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.³¹ komunikasi timbal balik yang terjadi di antara anggota organisasi merupakan wujud dari adanya interaksi antara anggota satu dengan anggota yang lainnya dalam memberi dan menerima informasi, berbagai gagasan dan sebagainya sehingga memperoleh suatu kepehaman atau kesamaan pandangan dalam mencapai suatu tujuan bersama.

d. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dengan para pegawai secara timbal balik.

Pace dan Faules (2000, 75) menjelaskan tentang bagaimana struktur komunikasi yang ada di internal organisasi. Struktur komunikasi dalam organisasi terdiri dari beberapa struktur sebagai berikut:

1) Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah merupakan alur komunikasi dari jenjang hierarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah.

Komunikasi ini biasanya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan

³¹Abi Krisma W. dan Yoyok Soesatyo, "Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek", Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol. 3 No. 1 (2015)

kepada bawahan.

2) Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas merupakan alur komunikasi sebaliknya dari struktur komunikasi ke bawah, yaitu alur komunikasi dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ini biasa dilakukan antara bawahan dengan atasan.

3) Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal merupakan alur komunikasi yang terjadi antara anggota dalam sebuah organisasi dengan sesama anggota terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka.³²

Supaya komunikasi dapat berjalan secara efektif diperlukan keahlian baik dalam penyampaian maupun penerimaan informasi, meliputi: Menulis, membaca, mendengar, menerjemahkan, berbicara, dan lain sebagainya dengan memperhatikan teknik komunikasi. Teknik komunikasi adalah metode berhubungan yang efisien baik melalui penggunaan alat-alat maupun tanpa melibatkan unsur yang saling melibatkan diri dalam suatu unit manajemen.

Teknik-teknik dalam berkomunikasi terbagi menjadi berbagai macam teknik. Menurut Onong Uhja Effendy dalam Lihap Sari

³² Dwi Nurina Pitasari, "Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung", Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan Vol. 3 (2015) : 212

menyebutkan bahwa teknik komunikasi yang bisa digunakan oleh komunikator berdasarkan keterampilan ada beberapa, di antaranya:

1) Teknik komunikasi informatif. 2) Teknik komunikasi persuasif. 3) Teknik komunikasi persuasif. 4) Teknik komunikasi koersif. 5) Teknik komunikasi instruktif. 6) Teknik hubungan manusiawi (*human relations*).³³

Seseorang yang melakukan komunikasi disebut dengan komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi atau sebagai penerima pesan komunikasi disebut komunikan. Sedangkan orang yang mampu berkomunikasi disebut dengan komunikatif.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti pada penelitian ini menggunakan beberapa konsep teori untuk dijadikan sebagai instrumen menggali informasi dari rumusan masalah yang telah dirumuskan. Pertama, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori

Dozier and Brom dalam merumuskan peranan humas dalam sebuah organisasi atau lembaga. Kedua, peneliti menggunakan teori Pace and

Faules dalam merumuskan struktur atau kondisi komunikasi dalam sebuah organisasi atau lembaga. Kedua konsep teori tersebut yang

nantinya akan dijadikan peneliti untuk menganalisis bagaimana upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peranan humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

³³ Lihapsari Prihatini, *Teknik Komunikasi Tepat Guna dalam Mengatasi Segala Bentuk Perubahan* (Bandung: PPs UNPAD, 1997). Hlm 3

Bantul.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan guna menggali secara lebih mendalam terkait informasi tentang bagaimana upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas dalam di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan alasan bahwa metode ini dianggap mampu memahami realitas sosial secara mendalam. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap, pemikiran seseorang ataupun suatu kelompok (Sukmadinata, 2009). Pendapat Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2003) bahwa metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan yang berasal dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian ini melibatkan peneliti dalam situasi dan *setting* fenomena yang sedang diteliti. Diharapkan peneliti dapat selalu memutuskan perhatian pada realita atau kejadian dalam konteks yang diteliti. Setiap fenomena yang terjadi merupakan sesuatu yang unik, berbeda dengan yang lain, karena adanya perbedaan konteks.³⁴ Sehingga peneliti dapat

³⁴ Suwandi dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

melihat langsung proses humas yang berlangsung di internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang terletak di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 16 Karangbayam Bantul, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul. Waktu penelitian mulai tanggal 5 April sampai 31 Juli 2023.

3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Bantul tentang upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peran humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Populasi pada penelitian ini adalah Kepala Kantor, Pegawai Kehumasan dan para Kepala Seksi. Skema pemilihan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yang artinya pemilihan sampel hanya kepada sebagian populasi yang memenuhi kriteria tertentu saja.

Adapun kriteria yang bisa dijadikan sebagai sampel ialah yang memiliki 3M, yaitu mengetahui, memahami dan mengalami. Adapun jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dan sumber data dengan menggunakan pertimbangan atas kriteria tertentu.³⁵ Kriteria yang dimaksud adalah

Hlm. 2

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014). Hlm 218

yang memenuhi 3M seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis pengambilan sampel melalui teknik *purposive sampling* karena jenis penelitian kali ini ialah kualitatif.

Berdasarkan dari penjelasan terkait jenis pengambilan sampel yang telah dipilih peneliti, maka peneliti menentukan beberapa narasumber yang bisa memberikan informasi untuk bahan penelitian. Narasumber-narasumber tersebut adalah Bapak Ahmad Shidqi, S. Psi., M. Eng. (Kepala Kantor) sebagai pimpinan yang lebih mengetahui peranan humas, Bapak Aminuddin, S. Ag., M. Si. (Kepala Sub Bagian Tata Usaha) sebagai yang membawahi para pegawai Kehumasan sehingga mengetahui dengan jelas kinerja dan peran humas terhadap penyaluran informasi dan komunikasi di internal kantor, Ibu Dra. Liana Rosada (Pranata Humas Madya) sebagai pegawai humas yang menjalankan fungsi dan peran humas di internal kantor, Bapak Trubus Trimulyadi, S. Ag. (Pengelola Layanan Kehumasan) sebagai pengelola layanan kehumasan yang mengetahui dan menjalankan fungsi dan peran humas di internal kantor, Bapak Dendy Praman Putra (Pengelola Layanan Informasi dan dokumentasi) sebagai pegawai yang membantu kinerja humas sehingga mengetahui peranan humas dalam penyaluran informasi dan komunikasi di internal kantor, Bapak Drs. H. Bambang Inanta (Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam) sebagai kepala seksi yang menjalankan komunikasi dan penyaluran informasi dengan humas bersama para anggotanya dan juga pegawai lainnya, Bapak Dhani

Budianto (Kepala Penyelenggara Zakat dan Wakaf) sebagai kepala unit yang menjalankan komunikasi dan penyaluran informasi dengan humas bersama para anggotanya dan juga pegawai lainnya, Bapak Suprpto, S. Ag., M. A. (Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren) sebagai kepala seksi yang menjalankan komunikasi dan penyaluran informasi dengan humas bersama para anggotanya dan juga pegawai lainnya, Bapak Ahmad Musyadad, S. Pd., M.S.I (Kepala Seksi Pendidikan Madrasah) sebagai kepala seksi yang menjalankan komunikasi dan penyaluran informasi dengan humas bersama para anggotanya dan juga pegawai lainnya , dan Bapak H. Sugito, S. Ag., M.S.I (Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam) sebagai kepala seksi yang menjalankan komunikasi dan penyaluran informasi dengan humas bersama para anggotanya dan juga pegawai lainnya . Orang-orang tersebut dipilih oleh peneliti karena dianggap telah sesuai dengan kriteria yaitu orang yang mengetahui, memahami, dan mengalami.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan tiga metode, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab dan bertukar informasi antara dua orang, penanya disebut pewawancara dan yang ditanyai disebut narasumber wawancara. Pada penelitian ini peneliti

menggunakan teknik wawancara secara mendalam yang berarti adanya pengajuan beberapa pertanyaan secara terstruktur dan mendetail mengenai fokus permasalahan. Teknik ini mendukung penggalan informasi secara mendetail dari informan, berisikan pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi informan.³⁶

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan orang-orang yang bersangkutan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Mereka di antaranya adalah Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pranata Humas Madya, Pengelola Layanan Kehumasan, Pengelola Layanan Informasi dan dokumentasi, Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS), Kepala Seksi Pendidikan Madrasah (DIKMAD), Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS), Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN), dan Penyelenggara Zakat dan Wakaf. Mereka inilah yang memiliki informasi seputar peningkatan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul melalui peranan humas.

b. Observasi

Ngalim Purwanto menjelaskan bahwa observasi ialah metode menganalisis dan mengadakan pencatatan secara

³⁶ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991).

sistematis terkait tingkah laku dengan mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan lapangan supaya peneliti mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang diteliti.³⁷

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa observasi merupakan satu dari sekian metode pengumpulan data di mana peneliti mengamati secara visual sehingga validnya data sangat bergantung pada kemampuan observasi peneliti. Apabila peneliti melakukan observasi yang subjektivitasnya tinggi, hal terkait akurasi data bisa sangat terganggu, sehingga harus diadakan lebih dari satu orang untuk melakukan observasi dalam satu fenomena, dan bisa diadakan pengukuran realinilitas antar observer.³⁸

Peneliti dalam penelitian ini mengamati seluruh kegiatan yang berkaitan dengan peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, mekanisme pengembangan kualitas komunikasi internal dan hasil dari pengembangan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Pengamatan tersebut bertujuan untuk memperoleh data mengenai peningkatan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

³⁷ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Hlm 93-94

³⁸ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Hlm 94

Bantul, faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas komunikasi internal dan hasil dari peningkatan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan berbagai catatan penting yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pikiran. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian sosial, fungsi data yang diperoleh dari hasil dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai pendukung bagi data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang mendalam.³⁹ Penggunaan teknik dokumentasi ini peneliti dapat memperoleh data mengenai 1) Sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 2) Letak geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 3) Visi, misi Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 4) Struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 5) sarana dan prasarana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 6) Keadaan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

5. Teknik Analisis Data

³⁹ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Hlm 158

Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan yang sistematis terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan supaya mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.⁴⁰ Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah kegiatan yang dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian, dilakukan mulai dari pengumpulan data hingga pada tahap penulisan laporan.⁴¹

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Hubberman yang ada dalam *handout* Rinduan Zain yaitu melalui empat cara, yaitu sebagai berikut:

a. *Transcript*

Teknik awal pengolahan data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan responden di lapangan disebut *transcript*.⁴²

Tahap ini merupakan tahap di mana peneliti mengolah data hasil wawancara yang berupa rekaman suara atau sejenisnya ke dalam bentuk teks atau tulisan dengan cara manual.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Sofia Yustiani Suryandari, 1st ed. (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm 218-219

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Sofia Yustiani Suryandari, 1st ed. (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm 240

⁴² Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif, e-Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id," Diakses pada 12 Maret, 2019, <http://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

b. *Coding*

Coding merupakan tahap yang dilakukan setelah *transcript*. *Coding* di sini yaitu kegiatan pemberian label (*Labeling*) pada setiap jawaban yang berasal dari responden disesuaikan menurut variabel-variabel yang ada.⁴³ Peneliti pada teknik ini memberikan label pada beberapa jawaban dari hasil wawancara dengan para narasumber yang telah diolah menjadi transkrip wawancara pada tahap sebelumnya.

c. *Grouping*

Grouping yaitu tahap pengelompokan data hasil wawancara sesuai dengan pelabelan sebelumnya. Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data yang ada.⁴⁴ Langkah yang dilakukan peneliti dalam tahap ini yaitu mengelompokkan data yang telah diberi label sebelumnya pada tahap *coding* supaya peneliti lebih mudah dalam menganalisis data.

d. *Comparing dan Contrasting*

Comparing dan Contrasting yaitu tahap analisis data di mana peneliti menarasikan persamaan dan juga perbedaan dari data hasil

⁴³ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif, e-Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id," Diakses pada 12 Maret, 2019, <http://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

⁴⁴ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif, e-Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id," Diakses pada 12 Maret, 2019, <http://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

jawaban dari responden pada data yang telah dilabeli. Proses ini merupakan langkah selanjutnya dari *grouping*, di mana peneliti menjelaskan persamaan dan perbedaan dari masing-masing jawaban informan dalam bentuk narasi yang baik. Penjelasan tersebut sesuai dengan yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan responden, sehingga penjelasan tersebut bukan hanya berdasarkan opini peneliti saja.

e. *Interprestasi*

Tahap *interprestasi* ialah pemberian penjelasan atas semua jawaban yang bersumber dari informan. Peneliti dalam mendeskripsikan temuan ini yaitu membandingkannya dengan literature yang telah dikaji pada Bab 1. Perbandingan ini bertujuan supaya nantinya akan diketahui apakah peneliti akhirnya mampu mendapatkan informasi baru dari lapangan yang bisa dianggap sebagai teori baru, setidaknya mampu menunjukkan pola baru dari masalah penelitian yang pada literature-literatur sebelumnya yang belum pernah dikaji. Peneliti pada tahap ini menyampaikan seluruh jawaban yang bersumber dari para informan dengan narasi yang baik.

6. Teknik Keabsahan Data

Pengujian validitas data dalam penelitian ini yaitu Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengecekan validitas data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data tersebut untuk dijadikan

sebagai pembanding terhadap data itu. Pemeriksaan melalui sumber merupakan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan oleh peneliti. Triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan memeriksa balik derajat kepercayaan berbeda didapatkan melalui waktu dan alat yang dapat dicapai peneliti kualitatif. Hal tersebut dapat dicapai melalui cara: (1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) Membandingkan apa yang disampaikan oleh orang-orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakan orang-orang sepanjang waktu; (4) Membandingkan keadaan dan sudut pandang seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, yang di kalangan menengah atau tinggi, orang berada, atau orang kalangan pemerintah; (5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi dari suatu dokumen atau berkas yang berkaitan.

Contoh penerapan triangulasi dengan sumber dalam konteks penelitian ini adalah wawancara dengan observasi, wawancara dengan dokumentasi mengenai peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan penjelasan secara terperinci terkait dengan isi yang akan dibahas pada penelitian ini. Diharapkan pembaca akan lebih mudah dalam memahami setiap bagian dari penelitian

ini. Berikut adalah penjelasan mengenai bagian-bagian penting dari penelitian ini.

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Latar belakang menggambarkan ketertarikan peneliti dalam melakukan penelitian ini disertai alasan secara akademis. Rumusan masalah berisi tentang butir-butir pertanyaan yang selanjutnya dijawab dan dibahas. Tujuan serta manfaat penelitian mengandung maksud dari penelitian ini dan manfaat bagi pihak lembaga, pembaca, dan bagi peneliti. Kajian pustaka merupakan paparan dari beberapa literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian ini.

Kerangka teori menjelaskan pedoman pokok bagi peneliti dalam melakukan setiap langkah dalam penelitian ini. Peneliti menentukan teori yang dirasa sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. Metode penelitian di dalamnya memuat jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data. Bagian akhir bab terdapat sistematika pembahasan yang di dalamnya berisi penjelasan terkait apa saja yang akan dibahas pada penelitian ini dalam setiap babnya agar mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

BAB II: Gambaran Umum

Bab ini dijelaskan terkait kondisi umum Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Bantul yang terdiri dari sejarah, visi-misi, struktur organisai, dan informasi penting lainnya yang berhubungan dengan letak kondisi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

BAB III: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah berkaitan dengan upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peranan humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Bab ini juga menjelaskan faktor pendukung dan penghambat serta bagaimana hasil dari upaya pimpinan dalam peningkatan kualitas komunikasi internal melalui peranan humas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

BAB IV: Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir di dalamnya mengungkapkan kesimpulan dari keseluruhan pokok pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya. Bab ini juga memberikan saran serta masukan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul terkhusus kepada bagian humas dalam mengelola komunikasi internal di kantor berdasarkan perspektif manajemen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul berdasarkan peran humas Menurut Dozier dan Broom mencakup empat aspek adalah sebagai berikut: (1) Penasehat ahli, humas membantu mencari solusi terbaik untuk penyelesaian masalah di internal Kantor. (2) Fasilitator komunikasi, humas berperan selalu menjadi mediator atau jembatan komunikasi antar pegawai Kementerian Agama Kabupaten Bantul. (3) Fasilitator pemecah masalah, humas berperan membantu para pegawai untuk menyalurkan pemikiran-pemikirannya terkait lembaga untuk dapat didengar oleh pimpinan kantor (4) Teknisi komunikasi, humas berperan membantu proses komunikasi antara seluruh pegawai dengan membantu mengelola informasi untuk disebar, menyediakan media untuk sarana komunikasi para pegawai dan mengelola media resmi Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Adapun cara yang digunakan humas untuk meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kabupaten Bantul dengan melalui keaktifan humas dalam membantu mengelola dan menyalurkan informasi, melalui koordinasi yang sering dilakukan dengan seluruh pegawai, melalui penerapan keramahan dalam setiap pelayanan, melalui pengadaan kegiatan

kebersamaan bersama, melalui pengadaan pelatihan kehumasan dan yang terakhir melalui evaluasi rutin.

Kedua, faktor pendukung humas dalam penerapan perannya guna meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul di antaranya yaitu: adanya perkembangan teknologi dan kemampuan humas dalam penggunaannya, tingkat kesadaran para pegawai untuk membantu humas, adanya pelatihan kehumasan. Sedangkan faktor penghambat humas dalam hal ini adalah keterbatasan jumlah SDM humas dalam mengelola setiap komunikasi atau pengelolaan informasi ketika berlangsung dalam waktu yang sama.

Ketiga, hasil dari upaya pimpinan dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal melalui peran humas yaitu terciptanya komunikasi yang baik dan lancar antara seluruh pegawai, baik komunikasi ke bawah antara pimpinan dengan bawahan, komunikasi ke atas antara bawahan dengan pimpinan, ataupun komunikasi horizontal antara sesama pegawai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti bermaksud memberikan saran dan juga masukan untuk bisa dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi atau bahan pertimbangan bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi anggota internal, Kementerian Agama Kabupaten Bantul memiliki humas yang baik dalam kinerjanya namun adanya SDM yang terbatas menjadikan humas kurang begitu bisa menyelesaikan tugas dengan

cepat. Alangkah baiknya seluruh pegawai menyadari betapa pentingnya mengetahui terkait kegiatan kehumasan sehingga dapat memudahkan humas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Bagi humas, dengan kemampuan yang dimilikinya dalam mengelola informasi dan komunikasi untuk selalu mengembangkan lagi kualitas komunikasi internal agar lebih meningkat dan lebih baik lagi ke depannya.
3. Bagi kepala kantor, humas merupakan pihak yang memiliki posisi strategis di Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Adanya humas diharapkan setiap masukan dan saran dari pihak internal ataupun pihak eksternal dapat ditampung dan dapat didengar oleh kepala kantor. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan berguna untuk perbaikan dan peningkatan komunikasi dan pelayanan ke depan.

C. Penutup

Peneliti berharap adanya penelitian tentang peranan humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ini bisa memberikan manfaat dan gambaran bagi kementerian agama tentang bagaimana meningkatkan kualitas komunikasi khususnya bagi lingkup internalnya. Peneliti juga memohon maaf atas kesalahan kata dan penulisan serta terbatasnya kemampuan yang peneliti miliki dalam menyusun skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, "Hasil Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha," *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 23 Mei Pukul 08.00 WIB, 2023)
- Anwar, Yohani dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016) Hlm 89
- Basuki, Sulisty, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991).
- Budianto, Dhani, "Hasil Wawancara dengan Penyelenggara Zakat dan Wakaf Agama Islam" *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 25 September Pukul 08.00 WIB, 2023)
- DM Abadiningtyas, "Strategi Humas Cutlip and Center Komisi Pemilihan Umum Denpasar dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat pada Pilgub Bali Tahun 2018," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 2, no. 2 (2018): 46.
- Effendy, Onong Uchjana, *Human Relations dan Public Relation*, (Bandung: Mandar Maju, 1972, hal. 122.
- Ekaningsih, Ana Sri "Peran Pendidikan dan Pelatihan Serta Kompetensi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur," *Borneo Administrator* 9, no. 2 (2013): 196.
- Febianti, Fepi, "Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Organisasi Perpustakaan," *Muktabatuma: Jurnal Kajian Perpustakaan* 2 (2020): 79-94.
- Humas dan Protokol DPRD DIY dan Program Kajian Komunikasi dan Masyarakat Islam *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Sulistyoningsih et al., "Strategi Humas dan Protokol terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY," vol. 10 (Yogyakarta, April 2017).
- Husaini, Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). Hlm. 346

- Inanta, Bambang, “Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam” di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul (pada Tanggal 9 Oktober Pukul 13. 00 WIB, 2023)
- Ishak, Aswad, “Peran *Public Relation* dalam Komunikasi Organisasi,” *Jurnal Komunikasi* 1 (2012): 373–374
- Jajasan Penjelenggara Penterdjemah/Pentafsir Al-Qoeraan, *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi Penyempurnaan 2019 Juz 11—20*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Jauhari, “Implementasi Fungsi Pranata Humas dalam Komunikasi Internal (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Organisasi di Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta)”: Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 20.
- Kementerian Agama Kabupaten Bantul, “*Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bantul*” <https://bantul.kemenag.go.id>, diakses pada 10 Mei, 2023.
- Lihapsari, Prihatini, *Teknik Komunikasi Tepat Guna dalam Mengatasi Segala Bentuk Perubahan* (Bandung: PPs UNPAD, 1997). Hlm 3
- Luqman, Yanuar, ”Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi di Semarang, ” *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 2 No. 1 (1013) 79-97
- Maulida, Rafiq, “Peran Humas Pemerintah sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Bogor)”, *UG Jurnal*, vol 14, (2020) : 11-13
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Meneg PAN dan RB No. 30 Tahun 2011 Tentang Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Pemerintah.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Meneg PAN dan RB No. 109 Tahun 2005 Tentang Jabatan/Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Angka

Kreditnya

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Permenpan No. 12 Tahun 2007, Pedoman Umum Hubungan Masyarakat Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional* (Jakarta: Kencana, 2008). Hlm 6

Morissan, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenada, 2013).

Mukarom, Zaenal, *Komunikasi dan Teknologi Informasi Pendidikan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*, 1st ed. (Bandung: Pustaka Setia, 2017). Hlm 71-72

Muslimatun, "Peran Humas dalam Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik Internal. Madrasah Studi Kasus di MAN 1 Ponorogo": Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2019

Musyadad, Ahmad "Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Pendidikan Madrasah" *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 9 Oktober Pukul 12. 00 WIB, 2023)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul," pada tanggal 11 April 2023 Pukul 08.00 WIB (Kabupaten Bantul, 2023)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul," pada tanggal 11 April pukul 09.00 (Kabupaten Bantul, 2023)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul", pada tanggal 9 Oktober 2023 pukul 14.00 WIB (Kabupaten Bantul)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul", pada tanggal 9 Oktober 2023 pukul 15.00 WIB (Kabupaten Bantul)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul", pada tanggal 23 Mei 2023 pukul 11.00 WIB (Kabupaten Bantul)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul", pada tanggal 22 Oktober 2023 pukul 08.00 WIB (Kabupaten Bantul)

Observasi, "di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul", pada tanggal 11 April 2023 pukul 10.00 WIB (Kabupaten Bantul)

- Observasi, “*di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*”, pada tanggal 11 April 2023 pukul 14.00 WIB (Kabupaten Bantul)
- Observasi, “*di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*”, pada tanggal 13 Oktober 2023 pukul 08.00 WIB (Kabupaten Bantul)
- Pitasari, Dwi Nurina, “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung”, *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* Vol. 3 (2015) : 212
- Pratiwi, Heppy Atma, “Peranan Humas dalam Membentuk Citra Positif Perguruan Tinggi,” *Deiksis* 3, no. 1 (2011): 50-62. Hlm 57
- Putra, Dendy Pramana, “Hasil Wawancara dengan Pengelola Informasi dan Komunikasi Kementerian Agama Kabupaten Bantul,” *Via Whatsapp Chat* (pada Tanggal 30 Juni Pukul 16.00 WIB, 2023)
- Putri, Sumerta, Niyoman Pascarani, and Sugiaria Joni, “Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar Menuju Denpasar *Smart City*,” *Medium* 1, no. 1 (2017): 4, <http://print.kompas.com>.
- Rosada, Liana, “Hasil Wawancara dengan Pranata Humas Madya,” *Via Whatsapp Chat* (pada Tanggal 24 Mei Pukul 13.00 WIB, 2023)
- Sari, Lasmita, “Implementasi Peran Humas dalam Melaksanakan Komunikasi Internal di Kementerian Agama Kota Bekasi”: Tesis, Universitas Bakrie Jakarta Selatan, 2021.
- Setyanto, Yugih and Paula T Anggarina, “Diskusi Mengenai Peran Humas dalam Komunikasi Internal pada Perusahaan,” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 1, no. 2 (2018): 85–90.
- Shidqi, Ahmad “Hasil Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul,” *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 11 April Pukul 08.00 WIB, 2023)
- Soyomukti, Nurani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hal 55-56.
- Sugito, “Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat” *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 9 Oktober Pukul 09.00 WIB, 2023)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Sofia Yustiani Suryandari, 1st ed. (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014). Hlm 218
- Suhandang, Kustadi, “*Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*” (Bandung: Nuansa, 2004).
- Suharputra, Uhar, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010). 226-227
- Suprpto, “Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren” *di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul* (pada Tanggal 25 September Pukul 13.00 WIB, 2023)
- Suwandi dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008). Hlm. 2
- Suwatno, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Trimulyadi, Trubus, “Hasil Wawancara dengan Pengelola Layanan Kehumasan,” *Via Whatssapp Chat* (pada Tanggal 5 Juni Pukul 13.00 WIB, 2023)
- Universitas Kristen Petra, “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pemimpin terhadap Komitmen Organisasi Anggota Kelompok Holy Gereja Mawar Sharon Surabaya,” *E-Komunikasi* 1, no. 2 (2013): 193.
- Wicaksono, Abi Krisma dan Yoyok Soesatyo, “Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek”, *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran* Vol. 3 No. 1 (2015)
- Yusmawati, “Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat melalui Situs www.Sumbawabaratkab.Go.Od,” *Jurnal Komunikasi* 3, no. 1 (2017): 3.
- Zain, Rinduan, “Olah Data Kualitatif, e-Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id,”

Diakses pada 12 Maret, 2019, <http://e-learning.fitk.uin-suka.ac.id/course/>.

