

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM SOSIALISASI PROGRAM
SERAP ASPIRASI DAN ADUAN ELEKTRONIK (SAE) KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA D.I YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

IGHNA AMALIA PANGASTUTI I.P.M

NIM 21107030041

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Ighna Amalia Pangastuti I.P.M

Nomor Induk : 21107030041

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh dewan penguji.

Yogyakarta, 24 Oktober 2025

Yang Menyatakan,



Ighna Amalia Pangastuti I.P.M

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ighna Amalia Pangastuti I.P.M
NIM : 21107030041
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM SOSIALISASI PROGRAM SERAP ASPIRASI DAN ADUAN ELEKTRONIK (SAE) KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DIY

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Oktober 2025
Pembimbing

Dr. Yani Tri Wijavanti, S.Sos., M. Si.
NIP : 19800326 200801 2 010



HALAMAN PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-5117/Un.02/DSH/PP.00.9/11/2025

Tugas Akhir dengan judul : Manajemen Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE) Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IGHNA AMALIA PANGASTUTI IMAS PUTRI
MAHANANI

Nomor Induk Mahasiswa : 21107030041

Telah diujikan pada : Kamis, 06 November 2025

Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
SIGNED

Valid ID: 691f1de107a2c



Penguji I

Dr. Diah Ajeng Purwani, S.Sos, M.Si
SIGNED

Valid ID: 691d7f5e0c277



Penguji II

Tariq Yazid, S.I.Kom., M.A.
SIGNED

Valid ID: 691697898e703



Yogyakarta, 06 November 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si.

SIGNED

Valid ID: 691fd0beb3a96

MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ

"Ya Allah, mudahkanlah dan janganlah engkau persulit"

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rezeki dan rahmat-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyah hingga zaman penuh ilmu pengetahuan pada hari ini.

Skripsi ini merupakan hasil kajian mengenai “Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY”. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Erika Setyani Kusumaputri, S.Psi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mokhamad Mahfud, S.Sos.I, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Alip Kunandar, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Alip Kunandar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang mendampingi, memberikan arahan dan bimbingan selama peneliti berkuliah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sabar memberikan waktu, bimbingan, dan dukungan dalam proses selama masa skripsi berjalan hingga selesai dengan baik.

5. Ibu Dr. Diah Ajeng Purwani, S.Sos., M.Si selaku penguji 1 dan Tariq Yazid, S.I.Kom., M.A selaku penguji 2 yang memberikan saran serta masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi.
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
7. Bapak Setiyono selaku Pusat Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang selalu memberikan *support* selama perkuliahan.
8. Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, Tim Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE), Bapak Husni Tamrin, SE., Ibu Vennawatie Yenny Astutie, SH., yang terbuka memberikan izin serta dukungan dalam melakukan penelitian.
9. Bapak Maskuri dan Ibu Purwati selaku kedua orang tua terkasih dan tersayang, yang selalu memberikan do'a, dukungan, motivasi, nasihat, dan kasih sayang sepenuh hati yang tidak pernah berhenti. Terimakasih setulus hati penulis ucapkan karena telah menjadi salah satu sumber kekuatan untuk terus menjalani hari. Terimakasih juga untuk kedua adikku, kaka dan adek, sudah menjadi penglipur hati. Semoga kebaikan dan keberkahan terus mengalir dan membersamai kita semua sebagai keluarga. Salam sayang untuk semuanya.
10. Terimakasih diri, untuk keberanian serta pilihannya untuk tetap bertahan dan menjalani hari, walaupun langkahnya kecil, semoga kaki ini mampu terus kuat dan melangkah maju. Dalam hidup, apapun yang dilakukan untuk bertahan adalah sebuah keberanian. Sederas apapun arus di hidupmu,

seberapa pun dewasa akan mengujimu, tak akan lebih dari yang engkau bisa.

Kecil hanya sekali, Muda hanya sekali, Tua hanya sekali, Hiduplah kini.

11. Teman-teman dan orang-orang baik yang pernah hadir sebagai salah satu rezeki dalam perjalanan hidup. Terimakasih sudah singgah membersamai, memberikan kenangan juga pembelajaran. Semoga hal baik selalu hadir mengiringi setiap langkah dalam kehidupan.

Dengan segenap hati, penulis menyampaikan terimakasih. Semoga kebaikan yang telah diberikan akan diterima Allah SWT dan mendapatkan balasan yang lebih baik dan indah dari-Nya. Aamiin Ya Rabbal'alamiin.

Yogyakarta, 6 November 2025

Peneliti

Ighna Amalia Pangastuti I.P.M

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN | i |
| NOTA DINAS PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH | 7 |
| C. TUJUAN PENELITIAN | 8 |
| D. MANFAAT PENELITIAN | 8 |
| a. Manfaat Teoritis | 8 |
| b. Manfaat Praktis | 8 |
| E. TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| F. LANDASAN TEORI | 13 |
| 1. Manajemen Komunikasi..... | 13 |
| 2. Model Perencanaan Komunikasi John Middleton | 20 |
| 3. Sosialisasi..... | 24 |
| G. KERANGKA BERPIKIR | 26 |
| H. METODOLOGI | 27 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 27 |
| 2. Subjek dan Objek Penelitian | 28 |
| 3. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 4. Metode Analisis Data | 31 |
| 5. Keabsahan Data..... | 32 |
| BAB II GAMBARAN UMUM | 34 |

| | |
|--|-----------|
| A. Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY | 34 |
| 1. Sejarah..... | 34 |
| 2. Visi dan Misi | 35 |
| 3. Tugas dan Fungsi | 36 |
| 4. Struktur Organisasi..... | 38 |
| 5. Unit Pelaksana Teknis | 38 |
| 6. Kontak Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta | 39 |
| B. Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE) | 39 |
| 1. Latar Belakang Program SAE | 39 |
| 2. Visi dan Misi Program SAE | 43 |
| 3. Struktur dan Pembagian Tugas..... | 44 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| A. Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program SAE Kanwil Kementerian Agama DIY | 50 |
| B. Model Perencanaan Komunikasi John Middleton dalam Manajemen Komunikasi dan Sosialisasi Program SAE..... | 54 |
| 1. Pengumpulan <i>Data Baseline</i> dan <i>Need Assessment</i> | 54 |
| 2. Perumusan Objektif Tujuan Komunikasi | 57 |
| 3. Analisis Perencanaan dan Pengembangan Strategi | 59 |
| 4. Analisis dan Segmentasi Khalayak..... | 62 |
| 5. Pemilihan Media | 65 |
| 6. Desain dan Pengembangan Pesan..... | 67 |
| 7. Perencanaan Manajemen | 69 |
| 8. Pelaksanaan Pelatihan | 72 |
| 9. Implementasi dan Pelaksanaan | 75 |
| 10. Evaluasi | 80 |
| C. Dampak dan Hasil Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program SAE | 82 |
| BAB IV PENUTUP | 87 |
| A. Kesimpulan | 87 |
| B. Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
| LAMPIRAN..... | 94 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Tinjauan Pustaka | 12 |
| Tabel 2 Susunan Administrator Aplikasi SAE..... | 45 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Model Perencanaan Komunikasi John Middleton | 20 |
| Gambar 2 Kerangka Berpikir | 26 |
| Gambar 3 Struktur Organisasi Kementerian Agama DIY | 38 |
| Gambar 4 Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE) | 42 |
| Gambar 5 Tampilan Menu Aplikasi SAE | 43 |
| Gambar 6 Rapat Tim Program SAE dengan Kepala Kanwil Kemenag DIY | 57 |
| Gambar 7 Pamflet Resmi SAE | 61 |
| Gambar 8 Bimbingan Teknis Program SAE | 73 |
| Gambar 9 Launching dan Sosialisasi Program SAE | 76 |
| Gambar 10 Statistik Jumlah Pengaduan di Program SAE | 85 |
| Gambar 11 Implementasi Manajemen Komunikasi dalam Model Perencanaan Komunikasi John Middleton pada Sosialisasi Program SAE Kanwil Kemenag DIY | 86 |

ABSTRACT

The Electronic Aspiration and Complaints (SAE) Absorption Program is a new program owned by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of the Special Region of Yogyakarta (Kanwil Kemenag DIY). The SAE program was created due to the large number of wild complaints that were misdirected and ended up with the Ombudsman. So SAE was created as an effort to improve the quality of public services and as a means of communication to bridge the community with the DIY Kemenag DIY Regional Office directly and efficiently. With the SAE application feature, the community can convey aspirations, complaints, or useful input to the DIY Kemenag DIY Regional Office. The DIY Kemenag DIY Regional Office hopes that this program is right on target and can be utilized well by the community. Therefore, a structured and organized socialization process is needed in the SAE program. Communication management is one effort that can be done by the DIY Kemenag DIY Regional Office to assist the socialization process. This study aims to analyze and apply communication management in the socialization of the SAE program through John Middleton's communication planning model. The study was conducted using qualitative analysis with descriptive methods. The results obtained show that communication management through communication planning applied to the socialization of the SAE program provides a structured planning flow so that socialization can be carried out well and helps the socialized program to be better known to the public.

Keyword: *Communication Management, John Middleton's Communication Planning Model, SAE Program, Kanwil Kemenag DIY*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada zaman sekarang, dapat mengakibatkan tuntutan masyarakat semakin tinggi. Tidak terkecuali juga mengacu pada sistem pelayanan, dimana masyarakat semakin menginginkan pelayanan yang mudah, cepat, dan murah. Pelayanan publik pada zaman sekarang memasuki era dimana pada pemerintahan saling berlomba memberikan upaya terbaiknya untuk menyediakan fasilitas pelayanan terbaik untuk masyarakat. Oleh sebab itu, tuntutan terhadap terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, efisien dan efektif tidak hanya keinginan dari masyarakat saja, tetapi sudah menjadi tuntutan dalam perubahan zaman (Hardiyansyah, 2015).

Hal tersebut juga sesuai dengan kepastian hukum yang diberikan pemerintah tentang penyelenggaraan pelayanan publik dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 (Presiden Republik Indonesia, 2009), Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut memberikan penjelasan yang rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian layanan atau sebuah tindakan melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut dan disesuaikan dengan aturan-aturan pokok yang berlaku dengan tata cara yang sudah ditetapkan (Sinambela, 2008).

Penelitian ini dimulai dari kenyataan bahwa Kementerian Agama merupakan sebuah instansi pemerintahan yang mempunyai tugas dan fungsi untuk menangani atau bertanggung jawab terkait urusan yang berhubungan dengan keagamaan, sehingga terbentuklah sebuah tuntutan untuk Kementerian Agama, dimana Kementerian Agama diharapkan untuk menyediakan sebuah layanan yang terbaik dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perubahan mengikuti kemajuan zaman. Kantor pemerintahan memiliki peran penting sebagai penyedia pelayanan keperluan yang dibutuhkan masyarakat. Peran tersebut merupakan sebuah komitmen yang wajib dipenuhi oleh suatu kantor pemerintahan kepada masyarakat.

Terdapat banyak kemungkinan yang terjadi dalam proses pemenuhan hak-hak masyarakat oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Misalnya masyarakat dapat mengalami keterbatasan informasi atau kesulitan mendapatkan informasi pemerintahan baik mengenai pelayanan atau informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Masyarakat juga dapat mengalami keterbatasan peluang untuk turut serta dalam proses penetapan keputusan dan memberikan aspirasi dan aduan secara langsung. Hal tersebut juga dapat terjadi karena kurangnya efisiensi dalam pelayanan dan perkembangan teknologi informasi, dimana belum terdapat pengembangan sebuah sistem informasi dalam pelayanan publik yang lebih efektif dan juga efisien dari pemerintah yang diberikan untuk masyarakat.

Kemudian di dalam upaya perjalanannya untuk mencapai pelayanan yang optimal, Kanwil Kemenag DIY memberikan inovasi ide yang dituangkan dalam program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik atau SAE. Program ini hadir pada 6 September 2024 sebagai platform yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, aduan maupun masukan yang akan bermanfaat terkait pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag DIY serta satuan kerja dibawahnya. Dimana komitmen dari Kanwil Kemenag DIY dengan adanya sistem ini adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam menanggapi pengaduan yang masuk. Program ini ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan profesional.

Program SAE mengacu pada 8 pesan Menteri Agama RI yang disampaikan oleh Kepala Kanwil Kemenag DIY pada Rapat Kerja Wilayah yaitu salah satunya adalah perlunya Pengintegrasian Sistem Informasi. Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi perlu diimbangi dengan pelayanan publik yang mudah diakses, berbiaya rendah, efisien, efektif, serta transparan. Program SAE hadir dikarenakan banyaknya aduan liar yang salah tujuan hingga sampai kepada pihak Ombudsman. Sehingga kemudian terciptalah program SAE sebagai inovasi digitalisasi pelayanan publik yang menjadi wadah untuk aduan-aduan tersebut, dengan tujuan agar dapat diterima dan dikelola langsung oleh Kanwil Kemenag DIY.

Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk upaya memberikan layanan yang efisien, akuntabilitas dan transparan. Dimana

melalui program SAE memungkinkan pengelolaan aspirasi dan aduan secara efektif, dan juga masyarakat dapat menyuarakan pendapat dan aspirasinya secara langsung kepada pemerintah secara akuntabel serta dapat memantau status aspirasi dan aduannya secara online. Dengan adanya program SAE memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif mengikuti setiap kebijakan dan keputusan yang ditetapkan oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan. Dengan demikian masyarakat kemudian dapat meminta pertanggungjawaban administrasi publik. Dimana hal tersebut akan menjadi faktor penunjang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan membantu pemerintah untuk mencapai tujuan keberhasilan dalam pelayanan yang telah direncanakan.

Dalam menjalani kehidupannya, manusia selalu memerlukan bantuan dari orang lain, sebab pada dasarnya manusia tidak mampu memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohani secara mandiri tanpa adanya bantuan. Secara krusial dapat disimpulkan bahwa manusia sangat penting menjalin hubungan dengan orang lain terlebih untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan, dan terkait konteks tersebut untuk meraih sebuah tujuan dapat diwujudkan melalui kerja sama dalam bentuk organisasi atau lembaga, dimana agar sebuah tujuan dapat berlangsung secara optimal maka dibutuhkan pengelolaan (manajemen) yang efektif di dalamnya.

Manusia dan berbagai aktivitasnya memiliki keterkaitan yang erat dengan manajemen, khususnya dalam konteks pencapaian target atau tujuan

yang sudah ditetapkan. Pada hakikatnya, manajemen memang berkaitan dengan usaha yang dilakukan manusia dalam proses pengorganisasian. Di sisi lain, manajemen juga sangat menentukan keberhasilan manusia yang memiliki kemampuan terkait dengan manajemen emosi, waktu, dan aktivitas. Hubungan yang kuat antara manusia dan manajemen menjadikan keduanya bersifat multidimensi, kompleks, dan serta dinamis yang senantiasa berkembang. (Putra, 2013).

Dalam perspektif agama Islam, dasar manajemen untuk mengatur kehidupan dalam masyarakat sudah tertuang dalam ajaran agama, yang menggarisbawahi pentingnya perencanaan dalam menjalani kehidupan. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”

Para Mufassir menafsirkan terkait surah Al-Hasyr ayat 18 sebagai ayat yang mempunyai keterkaitan dengan fungsi perencanaan dalam manajemen, hal ini dapat di lihat dalam potongan ayat tersebut yang apabila diterjemahkan memiliki arti dengan *“hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dia perbuat untuk hari esok”*. Ayat ini mengingatkan setiap individu untuk memperhatikan apa yang telah mereka lakukan dan

mempersiapkan diri untuk hari esok dengan berpegang pada perintah Allah. Dalam konteks manajemen, hal ini dapat diartikan sebagai pentingnya perencanaan yang baik dan bertanggung jawab dalam setiap tindakan dan keputusan.(Maidiana & Sari, 2021).

Ayat ini juga menerangkan tentang beberapa konsep lain seperti perencanaan, pengorganisasian, evaluasi dan tujuan. Agama Islam mengajarkan pentingnya membuat perencanaan yang matang agar kehidupan di masa mendatang menjadi lebih baik, layak serta membahagiakan. Pentingnya perencanaan tersebut didasari oleh keterbatasan manusia dalam mengetahui peristiwa yang akan datang di masa depan, karena Allah yang Maha mengetahui segala yang terjadi. Oleh karena itu, penyusunan perencanaan yang matang disertai manajemen komunikasi yang efektif, diharapkan dapat mengantarkan pada tercapainya tujuan yang diinginkan.

Program SAE yang dijalankan Kanwil Kemenag DIY diharapkan mampu menjembatani di antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah yang memiliki peran sebagai penyelenggara pelayanan publik, program ini dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan yang baik untuk pelayanan yang lebih optimal dan mengikuti arus modernisasi seiring perkembangan zaman. Dengan semua tujuan baik tersebut, pemerintah berharap program ini tepat sasaran dan dapat sampai kepada masyarakat untuk dimanfaatkan dengan baik. Dimana untuk merealisasikan hal tersebut

tentu dibutuhkan pengenalan, pemberitahuan, dan pembiasaan kepada masyarakat untuk menggunakan platform SAE.

Sosialisasi diperlukan agar program SAE dapat sampai kepada masyarakat dan menjadi tujuan utama masyarakat saat ingin memberikan aspirasi dan aduan secara langsung kepada pemerintah secara praktis dan efisien. Selanjutnya untuk mewujudkan sosialisasi yang efektif juga diperlukan manajemen dan perencanaan yang baik dan matang sehingga diharapkan dalam proses sosialisasi tersebut dapat dijalankan dengan terstruktur dan terorganisir serta menunjang keberhasilan dalam proses sosialisasi tersebut dan juga dalam keberhasilan program. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian komunikasi dengan judul “Manajemen Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berlandaskan uraian latar belakang masalah tersebut, kemudian peneliti mengidentifikasi perumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis manajemen komunikasi yang dijalankan oleh Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dalam sosialisasi pada Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE).

D. MANFAAT PENELITIAN

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang Manajemen Komunikasi dan kajian khalayak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang Manajemen Komunikasi, serta menjadi acuan untuk penelitian lanjutan di masa depan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dengan memberikan saran dan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan efektivitas manajemen komunikasi internal dan eksternal, serta kualitas pelayanan kepada internal dan eksternal. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi institusi dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Studi-studi penelitian terdahulu memegang peranan penting sebagai referensi yang mendukung penulis dalam menyusun asumsi dasar untuk pengembangan kajian. Tinjauan literatur yang dipakai di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Fajriani Rd, Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Ail Muldi dengan judul “Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang” (Motekar:Journal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur, Vol. 2, No. 1, Tahun 2024: 434-448). Penelitian ini fokus pada topik bagaimana Manajemen Komunikasi dan Proses Komunikasi terkait layanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang (Fajriani et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Fajriani Rd, Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Ail Muldi ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sama-sama membahas mengenai Manajemen Komunikasi pada penerapan inovasi pelayanan berbasis online. Kemudian, perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada detail subjek penelitiannya, dimana subjek penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Fajriani Rd, Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Ail Muldi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki subjek penelitian Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sry Agustina, Subhani, Dwi Fitri & Teuku Muzaffarsyah dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Padangsidimpuan” (CENDEKIA: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora, Vol. 2, Issue 1, 2024 Hal 435-446). Penelitian ini memiliki fokus pada topik Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR (Agustina et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Sry Agustina, Subhani, Dwi Fitri & Teuku Muzaffarsyah ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sama-sama membahas mengenai sosialisasi program website layanan aspirasi dan pengaduan online. Kemudian, perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada objek penelitiannya, dimana penelitian ini memiliki objek strategi komunikasi sedangkan penulis adalah manajemen komunikasi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imaduddin dan Suhendi dengan judul “Manajemen Komunikasi Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Bogor Dalam Sosialisasi Aplikasi Raport Digital Tahun 2021” (Jurnal At-Ta’lim, Vol. 2 No. 2, 13 Juni 2023). Penelitian ini fokus pada topik Manajemen Komunikasi dan

Sosialisasi mengenai Aplikasi Raport Digital (Imaduddin & Suhendi, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imaduddin dan Suhendi ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sama-sama membahas mengenai Manajemen Komunikasi dan Sosialisasi suatu program. Kemudian, perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada lokasi subjek penelitiannya dimana subjek penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imaduddin dan Suhendi di Kementerian Agama Bogor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki subjek penelitian Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY.

Tabel 1 Tinjauan Pustaka

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Sumber | Kesamaan | Perbedaan | Hasil |
|----|---|---|---|--|---|---|
| 1. | Hanifah Fajriani Rd, Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Ail Muldi | Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang | Motekar:Journal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur, Vol. 2, No. 1, Tahun 2024: 434-448 https://doi.org/10.57235/motekar.v2i1.2340 | Sama-sama membahas mengenai Manajemen Komunikasi pada penerapan inovasi pelayanan berbasis online. | Terletak pada subjek penelitiannya, dimana penelitian ini di DPMPTSP Kabupaten Pandeglang, dan peneliti berada di Kanwil Kemenag DIY. | Hasil penelitian menurut teori POAC bahwa pelaksanaan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang belum sepenuhnya berjalan efektif, masih banyak yang harus dibenahi mulai dari kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang optimal, serta strategi pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang dalam mensosialisasikan terkait sistem OSS agar diketahui masyarakat lebih luas. Sebagaimana menurut penjelasan G. R. Terry bahwa pengorganisasian ialah dasar kegiatan manajemen yang artinya pengorganisasian ialah kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sehingga seharusnya tujuan dari sistem OSS itu benar-benar dirasakan oleh masyarakat, bukan menjadi penghambat dalam kegiatan berusaha. |
| 2 | Sry Agustina, Subhani, Dwi Fitri & Teuku Muzaffar syah | Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Padangsidempuan | CENDEKIA: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora, Vol. 2, Issue 1, 2024 Hal 435-446 https://doi.org/10.5281/zenodo.10464325 | Sama-sama membahas mengenai sosialisasi program website layanan aspirasi dan pengaduan online | Terletak pada objek penelitian yaitu strategi Komunikasi sedangkan penulis adalah manajemen Komunikasi. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Daerah Kota Padangsidempuan melalui Website LAPOR tersebut bertujuan supaya masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melaporkan pengaduan terkait dukungan proses pembangunan dan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Kemudian, program LAPOR diharapkan dapat menjadi jembatan bagi masyarakat untuk dapat memberikan masukan dan membuat pengaduan terhadap pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Namun, program LAPOR di Kota Padangsidempuan tidak sepenuhnya berhasil karena masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses informasi dan melaporkan berbagai macam permasalahan karena beberapa kendala teknis jaringan website LAPOR. |
| 3 | Muhammad Imaduddin dan Suhendi | Manajemen Komunikasi Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Bogor Dalam Sosialisasi Aplikasi Raport Digital Tahun 2021 | Jurnal At-Ta'lim, Vol. 2 No. 2, 13 Juni 2023 https://ejournal.unwmataram.ac.id/taklim/article/view/1706 | Sama-sama membahas mengenai manajemen Komunikasi dan Sosialisasi sebuah program. | Terletak pada subjek penelitiannya, dimana penelitian ini di Kemenag Bogor, dan peneliti berada di Kanwil Kemenag DIY. | Sosialisasi yang dilakukan merupakan sosialisasi bertingkat dengan cara dilakukan ke perwakilan yang kemudian perwakilan tersebut melakukan sosialisasi lagi dan seterusnya. Proses sosialisasi yang dilakukan juga sudah sesuai dengan panduan, dari mulai pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan semuanya sudah dilakukan. Dalam prosesnya ditemukan beberapa hambatan yang terbagi atas dua jenis, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. |

Sumber: Olahan Peneliti.

F. LANDASAN TEORI

1. Manajemen Komunikasi

Menurut George R. Terry di dalam buku yang berjudul “Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi” yang ditulis oleh (Aditama, 2020), manajemen merupakan sebuah proses yang di dalamnya terdapat kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan juga pengendalian yang dilakukan untuk meraih suatu tujuan yang telah ditentukan dengan pemanfaatan SDM dan sumber lainnya.

Menurut Parag Diwan (Parag, 2002), Manajemen komunikasi ialah proses yang menggunakan berbagai sumber daya komunikasi yang dilakukan secara terintegrasi melewati proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian unsur-unsur komunikasi untuk meraih tujuan yang sudah ditentukan.

Secara sederhana, menurut (Hasmawati, 2019), manajemen komunikasi merupakan sebuah peran dari fungsi-fungsi manajemen yang diimplementasikan dalam komunikasi. Hal ini menjadikan manajemen sebagai suatu penggerak dalam pelaksanaan proses komunikasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dari sebuah pesan yang akan disampaikan. Dalam manajemen komunikasi ini, asas dan juga fungsi dari manajemen disesuaikan serta terdapat penyatuan dengan komunikasi, sehingga hasilnya adalah suatu bentuk komunikasi yang efektif dan tepat sasaran.

Menurut Lieber dan Barker dalam buku Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi (Riinawati M.Pd, 2019), Manajemen Komunikasi merupakan sebuah proses yang sistematis diantara anggota organisasi untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelesaian pekerjaan melewati proses perundingan pemahaman antara satu individu maupun lebih bertujuan untuk mencapai tujuan bersama.

James A.F. Stoner menyatakan dalam buku Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi (Riinawati M.Pd, 2019), terdapat empat fungsi manajemen yang biasa disebut juga dengan POLC (*planning, organizing, leading, controlling*).

- a. *Planning* (perencanaan), menunjukkan bahwa para manajer memiliki pemikiran atau berfikir mengenai target yang akan dituju dan kegiatan sebelum melaksanakannya. Perencanaan memiliki fungsi dalam hubungan yang sangat erat dengan proses pengambilan sebuah keputusan, dimana hal ini merupakan aspek penting dari sebuah perencanaan.
- b. *Organizing* (pengorganisasian), kegiatan yang memiliki arti bahwa para manajer memberikan koordinasi terkait sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang sudah dimiliki oleh sebuah organisasi tersebut.
- c. *Leading* (pemimpin), merupakan suatu ketrampilan yang dilakukan sebagai upaya untuk menarik atau merangkul orang

lain agar bersedia untuk bekerja sama mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi.

- d. *Controlling* (pengawasan), yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan atau mengawasi supaya suatu rencana yang sudah ditetapkan bisa terwujud dengan efektif.

Unsur-unsur manajemen adalah kumpulan faktor yang digunakan untuk menciptakan sebuah sistem manajerial yang baik. Jika terdapat yang tidak sempurna pada salah satunya atau bahkan tidak adanya salah satu faktor tersebut, maka dapat mempengaruhi upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut, unsur-unsur manajemen sebagai berikut:

- a. *Human* (Manusia), di dalam sistem manajemen, manusia merupakan faktor yang paling penting, karena manusia adalah seseorang yang dapat menciptakan target dan tujuan serta melakukannya dengan proses supaya dapat mencapai tujuan tersebut. Tanpa manusia, mungkin juga tidak ada proses kerja, karena manusia pada hakikatnya adalah suatu makhluk kerja.
- b. *Money* (Uang), adalah sebuah unsur yang tidak bisa dikesampingkan, dimana uang adalah faktor yang berperan sebagai alat tukar dan pengukur nilai. Besar atau kecilnya sebuah hasil dari suatu kegiatan dapat diukur dengan menggunakan jumlah uang yang telah beredar. Uang merupakan sebuah alat

yang penting sebagai upaya pencapaian sebuah tujuan, karena semuanya harus dapat diperhitungkan secara rasional.

- c. *Materials* (Bahan), diperlukan untuk meraih hasil yang lebih baik, karena selain manusia yang berperan sebagai seorang yang ahli di dalam bidangnya, penggunaan bahan dan materi-materi yang dibutuhkan juga merupakan salah satu sarana untuk meraih hasil yang diinginkan.
- d. *Machines* (Mesin), diperlukan sebagai alat yang memberikan keringanan untuk dapat memberikan hasil keuntungan yang lebih besar sehingga dapat terciptanya efisiensi kerja bagi pekerja.
- e. *Methods* (Metode), diperlukan sebagai tata kerja yang baik untuk memberi kelancaran dalam proses berjalannya pekerjaan. Penetapan cara yang dilakukan untuk melaksanakan kerja dengan menciptakan berbagai pertimbangan-pertimbangan, waktu, uang dan kegiatan usaha dapat dinyatakan sebagai sebuah metode.
- f. *Market* (Pasar), dapat diartikan sebagai kegiatan penyebaran hasil dari produksi dan juga sebuah faktor yang menentukan dalam perusahaan atau penguasaan pasar.

G. R. Terry memberi pernyataan bahwa “*management is communications*”. Dari pernyataan tersebut dapat terlihat seberapa pentingnya peranan komunikasi dalam sebuah kegiatan manajemen. G. R.

Terry menyatakan bahwa dalam suatu kegiatan manajemen ada lima bentuk komunikasi, diantaranya:

- a. Komunikasi formal. Umumnya dapat berlangsung melalui jalur komunikasi formal yang memiliki wewenang dan tanggung jawab melalui penyampaian instruksi dalam bentuk lisan dan tulisan yang disesuaikan dengan prosedur fungsional yang berlaku, baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya.
- b. Komunikasi non-formal, merupakan bentuk komunikasi di luar jalur formal dan dapat terjadi dengan spontan. Contohnya seperti saat sumbang saran yang berkaitan dengan tugas, kewajiban. Jenis komunikasi ini efektif untuk digunakan dalam perusahaan yang memiliki sifat padat karya dan dengan jumlah pekerja cukup banyak, dengan pekerjaan yang tidak terlalu teknis.
- c. Komunikasi informal, Sama dengan komunikasi non formal akan tetapi lebih berfokus dengan aspek *human relations*-nya. Dengan kata lain, dapat digunakan dalam suatu permasalahan di luar pekerjaan secara langsung.
- d. Komunikasi teknis, Umumnya hanya dilakukan dan dipahami oleh orang-orang tertentu yang bersangkutan dengan kegiatan tersebut.
- e. Komunikasi prosedural, umunya sama dengan bentuk komunikasi formal, dapat direalisasikan dengan contoh dalam bentuk berupa pemberian laporan tahunan atau bulanan, instruksi tertulis, memo dan lain-lain.

Manajemen komunikasi memiliki tujuan untuk menyumbangkan pengetahuan mengenai perspektif, paradigma, teori, model, metodologi, penelitian, dan juga konsep-konsep komunikasi serta aspek-aspek manajerialnya demi kepentingan dalam pengelolaan sumber daya komunikasi melalui berbagai bentuk dan konteks untuk mencapai efektivitas komunikasi. Pada dasarnya, konsep manajemen komunikasi dapat dipahami sebagai sebuah proses untuk memengaruhi orang lain. Selain itu, konsep manajemen komunikasi juga memberi saran bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik bukan semata-mata sebagai bskst bawaan yang melekat dalam diri kita saja, melainkan sebagai suatu keterampilan yang dapat dipelajari dan dikembangkan.

Manajemen komunikasi adalah bentuk perpaduan konsep komunikasi serta manajemen yang diimplementasikan dalam berbagai kegiatan *setting* komunikasi. Manajemen komunikasi merupakan cara mengenai bagaimana seseorang mengelola sebuah proses komunikasi yang berkaitan dengan orang lain di dalam konteks komunikasi. Manajemen komunikasi merupakan sebuah proses timbal-balik yang digunakan untuk memberi, membujuk, dan memberikan perintah dari suatu informasi kepada orang lain. serta merupakan tuntutan praktisi sebagai jembatan antara teoritis komunikasi dan juga praktisi komunikasi. Manajemen komunikasi akan menciptakan sebuah alur komunikasi agar dapat menciptakan suatu koordinasi yang tidak saling

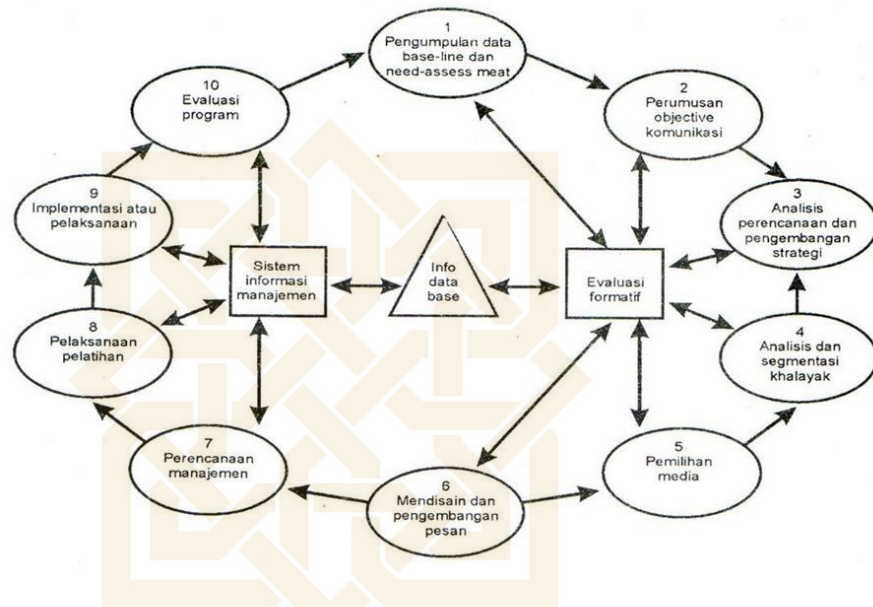
tumpang tindih serta dapat menjadi pemberi solusi saat terjadi perbedaan pendapat antar individu (Riinawati M.Pd, 2019).

Terdapat dua fungsi utama di dalam manajemen komunikasi, pertama yaitu sebagai alat yang digunakan untuk menyamakan persepsi seluruh anggota dalam sebuah organisasi. Kedua, sebagai alat penggerak bagi orang lain dalam keanggotaan sesuai dengan informasi yang diberikan. Manajemen komunikasi juga dapat mewujudkan selalu terjaganya hubungan antar anggota organisasi atau perusahaan. Manajemen komunikasi secara umum merupakan sarana untuk berinteraksi dengan baik, hingga kemudian dapat memberi pemahaman dan pengertian mengenai cara berkomunikasi dengan pihak lain. Disaat orang lain dapat memahami apa yang kita sampaikan, maka komunikasi dinilai mampu memberikan arahan untuk menyamakan persepsi.

Manajemen komunikasi adalah suatu manajemen yang diterapkan di dalam kegiatan komunikasi. Manajemen berperan sebagai penggerak dalam aktivitas komunikasi untuk upaya pencapaian tujuan komunikasi. Komunikasi dan manajemen merupakan dua hal yang susah untuk dipisahkan. Demi mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan, asas-asas manajemen dan kegiatan komunikasi harus dipadukan dan disesuaikan dengan landasan tujuan yang hendak dicapai (Riinawati M.Pd, 2019).

2. Model Perencanaan Komunikasi John Middleton

Gambar 1 Model Perencanaan Komunikasi John Middleton



Sumber : Buku Perencanaan dan Strategi Komunikasi Hafied Cangara

Model perencanaan komunikasi yang dikembangkan oleh John Middleton merupakan salah satu bentuk dari model strategi komunikasi yang dapat digunakan. Melalui sebuah perencanaan komunikasi yang objektif, kemudian dapat menentukan keberhasilan program yang akan diterapkan secara langsung. Menurut John Middleton, perencanaan komunikasi yang baik memiliki beberapa tahapan yaitu:

- a. Pengumpulan *Data Baseline* dan Need Assessment, merupakan hal yang krusial dalam sebuah proses perencanaan komunikasi. Dimana seluruh faktor dalam perencanaan merujuk pada *data base line* penelitian. Kegiatan pengumpulan *data baseline* yang dilakukan akan menghasilkan data primer beserta data sekunder. Data primer berasal dari objek yang berhadapan secara langsung dengan

masalah yang akan dihadapi. Data didapatkan melalui hasil wawancara, *polling* atau melalui *focus group discussion* (FGD). Sedangkan data sekunder atau data pendukung dapat digunakan untuk rujukan saat pelaksanaan program. Data pendukung dapat berupa informasi yang didapatkan dari media cetak ataupun elektronik serta kebijakan yang berlaku atau berhubungan dengan program. *Need assessment* merupakan sebuah kegiatan pendataan mengenai semua hal yang dibutuhkan dalam proses yang akan berlangsung terkait sumber daya apa saja yang bisa didapatkan untuk kemudian bisa dimanfaatkan saat program berlangsung.

- b. Perumusan tujuan objektif komunikasi, kegiatan ini dilaksanakan dengan memperhatikan masalah atau tantangan yang dihadapi, sehingga kemudian dapat merumuskan mengenai bagaimana keadaan masalah tersebut setelah dilaksanakannya program. Dalam proses penentuan sebuah tujuan harus dilakukan secara spesifik, jelas, dan komprehensif agar dapat diimplementasikan secara langsung. Objektif yang dimaksud adalah sebuah program harus dapat terukur terutama ketika dilakukan proses evaluasi. Selanjutnya objektif harus dapat dijangkau dengan sumber daya yang sudah ada. Suatu hal dapat dikatakan objektif jika realistis dan sesuai dengan waktu yang tersedia serta *budget* yang ada beserta sumber daya lainnya.

- c. Analisis Perencanaan Dan Pengembangan Strategi, merupakan sebuah metode yang diatur dengan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai titik objektif yang telah ditetapkan. Strategi ini merupakan dasar dari metode yang akan direncanakan pada setiap keadaan yang ada di lapangan.
- d. Analisis Dan Segmentasi Khalayak, sebuah kegiatan yang dilakukan dengan menentukan siapa target dan sasaran dalam sebuah program yang sedang dijalankan. Analisis ini sangat penting dilakukan karena bentuk perencanaan akan sangat bergantung pada bagaimana target dan sasaran yang dihadapi secara langsung. Terdapat tiga kelompok dalam perancangan komunikasi yaitu pertama, *Latent Public* adalah kelompok yang sedang menghadapi masalah tetapi tidak memiliki perhatian lebih terhadap masalah tersebut. Kedua, *aware public*, kelompok yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap masalah. Ketiga, *active public* adalah kelompok yang sadar dan akan melakukan tindakan terhadap suatu permasalahan tersebut.
- e. Pemilihan Media, merupakan kegiatan yang sangat penting. Program yang dijalankan dapat memanfaatkan media yang sudah tersedia. Semua media yang mungkin dapat mendukung program komunikasi di data dan jika diperlukan dapat dikelompokkan menurut keperluan program. Setelah dilakukan pendataan

kemudian dilanjutkan pengevaluasian terkait media mana yang sesuai terkait segi waktu, jangkauan *segment*, biaya, dan efektifitas.

- f. Mendesain Dan Pengembangan Pesan, dilaksanakan sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan dengan memperhatikan segmen dan berpatokan dengan teori-teori dari keilmuan yang ada.
- g. Perencanaan Manajemen, kegiatan perancangan terkait struktur manajerial dan job deskripsi masing-masing. Mempersiapkan mekanisme seperti bagaimana alur pendanaan berjalan dan bagaimana proses koordinasi dilakukan ketika di lapangan.
- h. Pelaksanaan Pelatihan, kegiatan yang dilakukan untuk membangun rasa kesiapan untuk melaksanakan program. Dilakukannya replikasi kegiatan sebelum hari eksekusi program akan dilaksanakan. Pelatihan penguatan konsep program dan pelatihan fasilitator dapat dilakukan dengan tujuan saat hari pelaksanaan program dapat berjalan lebih lancar tanpa adanya kendala. Konsultan mungkin dapat dihadirkan untuk menjadi pengawas berjalannya program.
- i. Implementasi, kegiatan utama yang dilakukan sesuai dengan proses perencanaan program yang telah ditentukan. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah kegiatan lobi untuk mempengaruhi, silaturahmi, dan sosialisasi. Saat di lapangan dapat dilakukan pengontrolan dengan menggunakan sumber daya masyarakat sendiri. Semua

proses bergantung pada aktivitas lobi yang sudah dilakukan tersebut.

- j. Evaluasi Program, kegiatan ini dibutuhkan untuk mengamati dan menelaah tindakan dalam program diantara yang sudah tepat dan mana yang mungkin kurang tepat, dengan harapan kedepannya dapat dilakukan program dengan lebih baik. Terdapat dua proses evaluasi, pertama, yaitu evaluasi *ongoing*, evaluasi ini dilaksanakan selama proses berlangsung dengan harapan dapat menjaga fleksibilitas sebuah program. Kedua, evaluasi *end review*, evaluasi yang mencakup semua kegiatan dari awal hingga akhir yang akan menyimpulkan semua baik dari hasil evaluasi *ongoing* dan dirumuskan perbaikannya sehingga kemudian dapat dijadikan pijakan untuk pelaksanaan program berikutnya (Cangara, 2013).

3. Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses permanen yang dilakukan dengan kegiatan penyaluran kebiasaan, nilai, dan aturan dari suatu generasi ke generasi lainnya di dalam suatu kelompok masyarakat. Beberapa sosiolog menuturkan bahwa sosialisasi berperan sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena di dalam proses sosialisasi akan diberikan pembelajaran mengenai peran-peran yang harus dijalankan oleh individu (Normina, 2014).

Dalam buku Pengantar Sosiologi yang ditulis (Sudarsono & Wijayanti, 2016) menuturkan bahwa sosialisasi adalah sebuah proses interaksi yang dapat menjadi pengaruh dalam pembentukan kepribadian seseorang. Proses sosialisasi yang terjadi pada masyarakat dapat diartikan sebagai proses yang harus dijalani oleh setiap masing-masing individu di dalam masyarakat tersebut, yang memiliki tujuan mempelajari norma sosial dan nilai kehidupan serta mendapatkan keterampilan sebagai upaya untuk dapat melibatkan dirinya memiliki peran dalam kehidupan bermasyarakat.

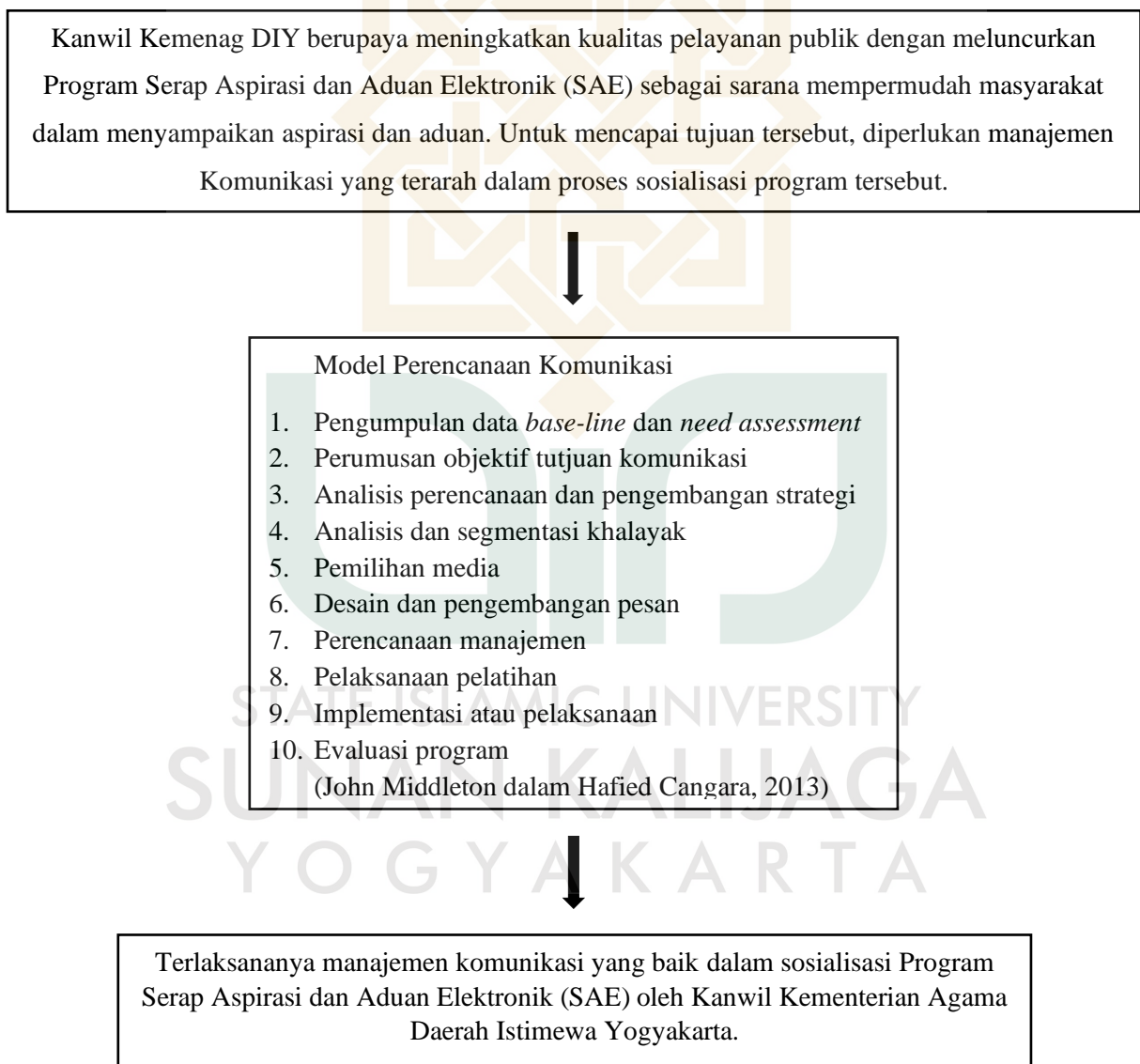
Menurut Charlote Buehler dalam buku Teori Sosiologi Suatu Pengantar yang ditulis oleh (Syarbaini & Fatkhuri, 2016), “Sosialisasi sebagai proses yang membantu seseorang belajar menempatkan diri, cara hidup, dan berpikir agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya”. Seseorang akan dapat memahami dan menjalankan hak kewajibannya berdasarkan peran dan statusnya masing-masing yang diselaraskan dengan budaya masyarakat dalam mempelajari dan mengembangkan pola-pola perilaku social yang akan berkaitan dengan proses pendewasaan diri.

Sosialisasi merupakan sebuah proses ketika seseorang mulai memiliki kesadaran diri untuk menerima dan menempatkan dirinya dengan unsur-unsur kebudayaan seperti adat-istiadat, perilaku, dan sebagainya yang diawali dari keluarga dan kelompok yang ada di lingkungannya. Maka, nilai, norma, dan kepercayaan tersebut akan

dapat dilindungi oleh semua anggota masyarakat didalamnya (Santosa & Pusparatri, 2021).

G. KERANGKA BERPIKIR

Gambar 2 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti

H. METODOLOGI

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami objek penelitian dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengambilan sampel secara purposive, dan penekanan pada makna dari data yang diperoleh (Sugiyono, 2013).

Menurut (Moleong, 2016), Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, mencakup aspek perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan menggunakan deskripsi kata-kata dan bahasa dalam konteks alami serta metode penelitian yang alamiah dan holistik.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara detail dan akurat tentang fenomena yang ada, baik fenomena alam maupun fenomena buatan manusia, tanpa bertujuan untuk membuat generalisasi atau implikasi yang lebih luas. Penelitian ini sering digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan karakteristik, pola, atau distribusi dari suatu fenomena, seperti masalah kesehatan, mortalitas, morbiditas, dan lain-lain (Adiputra et al., 2021).

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Menurut (Arikunto, 2010), subjek penelitian merupakan variable dari penelitian yang didapatkan melalui sebuah kerangka pemikiran.

Peneliti telah memilih para subjek informan secara *purposive sampling*, dimana *purposive sampling* adalah metode yang digunakan untuk memilih atau menunjuk sampel sendiri. Sampel dan populasi yang sangat kecil sering digunakan pada penelitian kualitatif, terkhusus pada studi kasus atau teori dasar (Sue Greener, 2008). Hal ini bertujuan agar para informan terseleksi dengan kredibel dan valid demi memudahkan peneliti mencapai tujuan yang diharapkan di dalam penelitian (Sugiyono, 2013).

Subjek dalam penelitian ini adalah Tim Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE) Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang diwakili oleh Husni Tamrin, SE., dan Vennawatie Yenny Astutie, SH. Program SAE pada Kanwil Kemenag DIY dikelola oleh Tim Kepegawaian dan Hukum, Peneliti memilih narasumber tersebut sebagai subjek penelitian ini karena yang bersangkutan adalah Ketua dan Anggota pada Tim Kepegawaian dan Hukum yang memiliki tanggung jawab, peran serta informasi yang dibutuhkan mengenai Program Serap Aspirasi

dan Aduan Elektronik (SAE) yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013), Objek penelitian merujuk pada suatu yang menjadi focus penelitian, baik berupa atribut atau sifat ataupun nilai dari seseorang, objek, atau juga kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.

Objek pada penelitian ini berupa Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan informasi yang valid dan akurat, meliputi berbagai metode sesuai kebutuhan penelitian. Prosedur yang diterapkan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut (Komariah, 2014), Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumber data melalui percakapan atau tanya jawab yang terstruktur atau tidak terstruktur.

Menurut (Moleong, 2016), Wawancara adalah proses percakapan dengan tujuan tertentu antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Dalam wawancara ini peneliti melakukan wawancara dengan Perwakilan Tim Program SAE Kanwil Kemenag DIY.

b. Observasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) observasi adalah kegiatan mengamati atau meninjau secara cermat. Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap objek untuk memahami keberadaan, situasi, konteks, dan maknanya dalam upaya pengumpulan data penelitian yang lebih mendalam (Komariah, 2014). Tujuan observasi adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan yang telah ditemukan dan juga tujuan penelitiannya.

Observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung dengan mengamati kegiatan yang dilakukan Kanwil Kemenag DIY.

c. Dokumentasi

Menurut (Komariah, 2014), Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen dan data relevan yang kemudian ditinjau secara intensif untuk mendukung dan memvalidasi temuan penelitian. Dokumentasi bisa berupa

tulisan, gambar, foto, atau karya lainnya yang dapat memperkuat analisis dan temuan penelitian. Dengan demikian, dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan valid untuk penelitian.

d. Studi Pustaka

Menurut (Sarwono, 2010), Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah teori, mengkaji pendapat serta pokok pikiran dari bebrbagai media cetak, seperti buku-buku yang menyokong dan berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

Dalam melakukan penelitian, studi kepustakaan menjadi langkah penting untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan, seperti referensi buku, artikel jurnal, dan sumber online, sebagai landasan dan pendukung dalam penelitian yang dilakukan.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini dilakukan proses analisis data secara kualitatif dengan melakukan:

a. Reduksi Data

Mereduksi (Sugiyono, 2013), reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta membuang data yang tidak perlu. Kemudian hasilnya dapat memberikan gambaran

dengan jelas, sehingga memberi kemudahan untuk peneliti melakukan proses pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data yang dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya untuk mempermudah pemahaman dan analisis data.

Menurut Miles dan Huberman (Miles et al., 2002), penyajian informasi data merupakan kegiatan menyajikan informasi yang telah terpilah dan tersusun, untuk memudahkan verifikasi keabsahannya. Menurut (Sugiyono, 2013) penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan dengan teks naratif untuk mendeskripsikan temuan penelitian secara mendalam.

c. Menarik Kesimpulan

Menurut (Salim & Syahrur, 2012), dalam rangkaian analisis data setelah data disajikan, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi data melalui tinjauan ulang terhadap catatan yang didapatkan dilapangan dan diskusi dengan teman sejawat untuk meningkatkan “kesepakatan intersubjektivitas”.

5. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan dengan tujuan supaya hasil data yang diperoleh dapat dipastikan secara ilmiah serta dapat dipertanggung

jawabkan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data. Menurut (Moleong, 2016), triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu penemuan lain di luar dari data itu. Triangulasi digunakan untuk meningkatkan keabsahan data dari sumber data utama yang diperoleh dari hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, menurut (Moleong, 2016) triangulasi sumber adalah suatu proses membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan dari suatu informan yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengecek ulang dari berbagai sumber yang berbeda sehingga meningkatkan kepercayaan dan validitas data. Dalam penelitian ini, triangulasi sumbernya adalah Kepala Satuan Kerja dibawah Kanwil Kemenag DIY atau staf yang bersangkutan mewakili atau Masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta baik internal maupun eksternal. Triangulasi sumbernya adalah Marwanti, S.Pd., selaku perwakilan dari MIN 1 Sleman, Mh. Atho' Assalami, S. Pd., selaku perwakilan dari MTSN 1 Yogyakarta, dan Zainuddin Ahmad, SIP., selaku perwakilan dari Kemenag Kota Yogyakarta.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program Serap Aspirasi dan Aduan Elektronik (SAE) Kanwil Kemenag DIY berjalan dengan proses yang terstruktur dan terorganisir. Manajemen komunikasi memiliki peran penting dalam sosialisasi program SAE yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY, karena pengelolaan yang terdapat dalam proses manajemen komunikasi menjadikan proses Sosialisasi pada Program SAE memiliki alur yang tersusun secara sistematis. Model perencanaan komunikasi John Middleton yang memiliki 10 tahapan diidentifikasi menjadi tahapan yang sesuai untuk diterapkan pada proses Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program SAE.

Manajemen komunikasi secara mudah adalah proses pengelolaan dan pertukaran pesan secara strategis yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dimana didalamnya melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan untuk memastikan informasi disampaikan secara efektif dan efisien, baik dalam konteks personal, organisasi, maupun bisnis. Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari sosialisasi itu sendiri, dimana sosialisasi pada program SAE ini juga merupakan sebuah proses penyampaian informasi dan pengenalan program kepada target audiens agar mereka dapat memahami, menyetujui, dan berpartisipasi dalam program tersebut.

Tahapan dalam model perencanaan komunikasi John Middleton merangkap langkah-langkah yang tepat untuk diterapkan dalam pelaksanaan sosialisasi program SAE. Dimana Melalui 10 tahapan tersebut, memberikan hasil berupa rangkaian identifikasi perancangan proses sosialisasi yang tersusun rapi teratur dari awal hingga akhir, sehingga pelaksanaan sosialisasinya dapat berjalan dengan baik. Program SAE berhasil diperkenalkan sebagai inovasi baru oleh Kanwil Kemenag DIY kepada target audiens dan dinilai mempunyai inovasi program yang efisien. Proses sosialisasi yang dilaksanakan memberikan hasil yang baik dilihat melalui grafik penggunaan pada aplikasi SAE yang terus berprogres. Dengan demikian, sosialisasi yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY yang ditinjau melalui manajemen komunikasi dalam model perencanaan komunikasi John Middleton berjalan dengan baik, efektif, dan efisien.

B. Saran

Berdasarkan penelitian Manajemen Komunikasi dalam Sosialisasi Program SAE Kanwil Kemenag DIY oleh peneliti, berikut adalah beberapa saran atau masukan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kanwil Kemenag DIY, diantaranya:

1. Dilakukan penguatan komunikasi yang lebih tersegmentasi dengan penyesuaian pendekatan, gaya penyampaian, serta kanal komunikasi berdasarkan kelompok sasaran yang lebih spesifik.
2. Pelaksanaan program masih menghadapi kendala anggaran, untuk kedepannya jika terdapat anggaran yang pasti akan

menjadi modal awal yang kuat dalam menjamin keberlanjutan program.

3. Pelatihan belum dilakukan secara berkala dan menyeluruh. Keberlanjutan pelatihan, termasuk pengembangan modul pelatihan berbasis video tutorial atau e-learning, menjadi hal yang direkomendasikan untuk masa mendatang.
4. Pelaksanaan tindak lanjut operasional dapat dilakukan secara berkala dan periodic dengan membuat semacam reminder ataupun *dashboard* agar semua staf dapat mengetahui dan melaksanakan tugasnya *real-time*.
5. Keberlanjutan sosialisasi melalui penekanan dari fiigur pemimpin agar sosialisasi terus berlanjut dengan memperkuat internal dan perlahan menyusun strategi untuk eksternal dengan penyampaian yang tepat.
6. Sosialisasi dapat dilakukan lebih massif untuk eksternal masyarakat melalui inovasi penyampaian yang tepat seperti sedikit penyelipan sosialisasi program SAE saat pelayanan nikah kepada calon pengantin, atau kepada calon jamaah haji saat pertemuan, dan sebagainya.
7. *Rebranding* terhadap citra program SAE bahwa program ini tidak sebatas untuk pengaduan. Melainkan dapat juga memberikan aspirasi ataupun masukan yang bermanfaat untuk Kanwil Kemenag DIY.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Aditama, R. A. (2020). Pengantar manajemen teori dan aplikasi. In *AE Publishing*.
AE Publishing.
- Agustina, S., Subhani., Fitri, D., & Muzaffarsyah, T. (2024). Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Padangsidempuan. *CENDEKIA: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora.*, 2(1), 435–446.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10464325>
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. In *(No Title)*.
Rineka Cipta, Jakarta.
- Cangara, H. (2013). Perencanaan dan strategi komunikasi. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 33.
- Fajriani, H., Kurniawati, R. N. K., Winangsih, R., & Muldi, A. (2024). Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 2(1), 434–448. <https://doi.org/10.57235/motekar.v2i1.2340>
- Hasmawati, F. (2019). MANAJEMEN DALAM KOMUNIKASI * Dosen KOMI Pascasarjana UIN Sumatera Utara ** Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FDK

UINSU *** Menyelesaikan S3 Komunikasi Islam PPs UINSU. *Manajemen Dalam Komunikasi*, 7(2), 1–11.
https://communicationdominan.wordpress/201/12/18/pengantar_

Imaduddin, M., & Suhendi. (2023). Manajemen Komunikasi Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Bogor Dalam Sosialisasi Aplikasi Raport Digital tahun 2021. *Jurnal At-Ta;Lim*, 2 No.2(<https://ejournal.unwmataaram.ac.id/index.php/taklim/issue/view/148>), 102–114.

Indonesia, K. A. R. (2019). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Agama, Instansi Vertikal Kementerian. *Indonesia, Kementerian Agama*, 879, 2004–2006.
kemenag.go.id

Komariah, A. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Maidiana, & Sari, M. (2021). Ayat-Ayat Tentang Fungsi Manajemen. *ALACRITY: Journal Of Education*, 1(1), 87–94.
<http://lpppipublishing.com/index.php/alacrity>

Miles, M. B., Huberman, A. M., Rohidi., T. R., & Mulyarto. (2002). *Analisis data kualitatif buku sumber tentang metode-metode baru Matthew B. Miles [and] A. Michael Huberman, penterjemah Tjetjep Rohendi Rohidi [dan] Mulyarto*. Universitas Indonesia.

Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. Remaja Rosdakarya.

- Normina. (2014). Masyarakat dan Sosialisasi. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 12(22), 107–115.
http://sharenexchange.blogspot.com/2010/02/sosialisasi-masyarakat_8061.
- Parag, D. (2002). *Management Principles and Practices* (direvisi). Excel Books.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Экономика Региона*, 19(19), 19.
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara*. 202875, 1–44.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023>
- Putra, N. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*. Rajawali Pers.
- Riinawati M.Pd, D. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Pustaka Baru.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (pp. 141–142).
- Santosa, D. A., & Pusparatri, R. K. D. (2021). *Buku Siswa Sosiologi SMA/MA Kelas 10*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sarwono, J. (2010). *Pintar menulis karangan ilmiah-kunci sukses dalam menulis ilmiah*. Penerbit Andi.
- Sudarsono, A., & Wijayanti, A. T. (2016). Pengantar sosiologi. In *Universitas Negeri Yogyakarta*.

Sue Greener, D. (2008). *Business Research Methods*. Greener, D. S. (2008).

Business Research Methods. Vrontus Publishing ApS.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Syarbaini, S., & Fatkhuri. (2016). Teori Sosiologi Suatu Pengantar. In *Ghalia Indonesia*.

