

Skripsi

**Strategi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon  
dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah terkait Peribadatan  
di Masa Pandemi Covid-19**



Diajukan oleh

NURSYARIFACH FARCHANI UTAMI

18321018

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

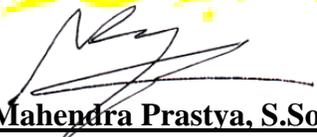
**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**Strategi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon  
dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah terkait Peribadatan  
di Masa Pandemi Covid-19**



البعثة الإسلامية الأندلسية

  
**Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., M.A**

**NIDN 0520058402**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Strategi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon  
dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah terkait Peribadatan  
di Masa Pandemi Covid-19**

Disusun oleh

**Nursyarifach Farchani Utami  
1832108**

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 6 Juni 2022

Dewan Penguji:

1. Ketua : Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., M.A  
NIDN 0520058402

()

2. Anggota : Dr. Subhan Afifi, M.Si  
NIDN 0528097401

()

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial  
Budaya Universitas Islam Indonesia



  
**Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom.**

**NIDN : 0529098201**

# PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nursyarifach Farchani Utami

NIM : 18321018

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya penjiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 6 Juni 2022



Nursvarifach Farchani Utami

## **Motto Hidup**

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi.”*

QS Al Qhoshosh 28:77

## **Persembahan Karya**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti memberikan cinta dan kasih sayang serta doa tulus nya yang tidak pernah putus untuk saya
2. Seluruh keluarga terdekat saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada saya
3. Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia
4. Seluruh sahabat terbaik saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada sa

## **Kata Pengantar**

Bismillahirrahmaannirrahiim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi'lalamin, Puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH Subhanahu wa ta'ala yang telah senantiasa memberikan rahmat dan karuniaNya serta nikmat iman, nikmat sehat juga nikmat ilmu. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam, semoga kita semua akan mendapatkan syafaatnya di Yaumiljaza nanti.

Adapun maksud dari penulisan karya ilmiah ini adalah guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. Skripsi ini membahas mengenai “Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Kebijakan Pembatasan Kegiatan Beribadah Selama Masa Pandemi Covid-19”. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Namun, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan doa baiknya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang paling saya cintai dan sayangi, Ibu Rini Lestari dan Bapak Sarifudin Ali Anwar yang selalu mendoakan, memberikan cinta dan kasihnya, dengan sabar membimbing dan memberikan dukungan penuh kepada anak satu-satunya dalam setiap pilihan hidup yang saya ambil selama masih dalam kebaikan.
2. Keluarga kedua saya, Eyang Akung, Eyang Uti, Wawa Ci, Mbak Ayu, Mbak Pipi dan Apepen yang senantiasa memberikan seluruh doa baiknya, dukungan serta motivasi dan semangatnya kepada saya.
3. Bapak Dr. H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia dan Ibu Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan 1 serta Ibu Dr. Phil. Emi Zulaifah, Dra., M.Sc selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

4. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos., M.Ikom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia, dan seluruh civitas akademi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang sudah memberikan ilmu dan mempermudah saya selama masa kuliah.
5. Bapak Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sudah dengan sabar membimbing dan memberikan dukungan penuh kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Subhan Afifi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi saya yang sudah memberikan banyak arahan baik dan mempermudah proses pendadaran saya.
7. Bapak H Arif Arafah selaku Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sebagai narasumber utama dari skripsi ini dan seluruh narasumber pelengkap yang sudah sangat banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh sahabat terbaikkku yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena sangat banyak sekali yang selalu memberikan kebaikan, waktu, semangat, dukungan, dan motivasinya kepada saya sehingga saya dapat menjadi seperti saat ini.
9. Serta semua pihak pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dimana telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan kontribusinya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada diri saya, I wanna thank me for believing in me for doing all this hard work, for having no days off, for always being a giver and tryna give more than I receive, for just being me at all times.

Yogyakarta, 18 Maret 2022



Nursyarifach Farchani Utami

## DAFTAR ISI

Motto Hidup .....	i
Kata Pengantar.....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Penelitian Terdahulu.....	9
1.6 Kerangka Teori .....	11
1.6.1 Strategi Public Relations .....	11
1.6.2 Humas Pemerintahan.....	14
1.6.3 Komunikasi Pemerintahan .....	17
1.7 Metode Penelitian .....	20
1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
1.7.3 Informan Penelitian .....	22
1.7.4 Sumber Data.....	22
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.7.6 Analisis Data .....	24
1.7.7 Daftar Narasumber .....	25
BAB II .....	27
2.1 Sejarah Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon.....	27
2.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon .....	28
2.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Cirebon .....	29
BAB III.....	35

3.1 Temuan Penelitian .....	35
3.1.1 Analisis Situasi Internal pada Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.....	35
3.1.2 Analisis Situasi Eksternal pada Humas Kementerian Agama Kota Cirebon .....	37
3.1.3 Tujuan dan Fungsi dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon .....	38
3.1.4 Analisis Pengelolaan Media Sosial dan Konten Media Sosial milik Kementerian Agama Kota Cirebon.....	41
3.1.5 Analisis Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon .....	47
3.1.6 Analisis Perbedaan Strategi Humas Saat Sebelum dan Sesudah Pandemi .....	54
3.1.7 Feedback Komunikasi dari Pihak Eksternal.....	57
3.2 Pembahasan Penelitian.....	65
3.2.1 Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon .....	65
3.2.2 Faktor Pendukung dan Kendala yang dihadapi.....	76
BAB IV .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran .....	81
Daftar Pustaka .....	83
Lampiran.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	5
Gambar 1.2 .....	6
Gambar 1.3 .....	6
Gambar 1.4 .....	6
Gambar 1.5 .....	7
Gambar 1.6 .....	7
Gambar 1.7 .....	8
Gambar 2.1 .....	31
Gambar 2.2 .....	32
Gambar 2.3 .....	33
Gambar 2.4 .....	33
Gambar 3.1 .....	41
Gambar 3.2 .....	42
Gambar 3.3 .....	42
Gambar 3.4 .....	43
Gambar 3.5 .....	43
Gambar 3.6 .....	44
Gambar 3.7 .....	44
Gambar 3.8 .....	45
Gambar 3.9 .....	45
Gambar 3.10 .....	66
Gambar 3.11 .....	67
Gambar 3.12 .....	69
Gambar 3.13 .....	69
Gambar 3.14 .....	71
Gambar 3.15 .....	71
Gambar 3.16 .....	71
Gambar 3.17 .....	73
Gambar 3.18 .....	73

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 membuat pemerintah melakukan pembatasan kegiatan sosial berskala besar dimulai dengan menutup seluruh sekolah, perkantoran hingga rumah ibadah. Menteri Agama Fachrul Razi menyatakan bahwa, seluruh umat yang berada di kawasan zona merah diharuskan untuk sementara beribadah dari rumah. Hal tersebut menimbulkan berbagai reaksi dari masyarakat. Sehingga dalam hal ini, Humas dari seluruh Kementerian Agama memiliki peran penting dalam menyusun strategi untuk mengkomunikasikan kebijakan mengenai kegiatan beribadah di masa pandemi agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2018:11) strategi public relations adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam mencapai suatu tujuan negara, kemampuan tersebut meliputi menjalin kerjasama dengan orang lain dalam melakukan aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian juga melakukan kontrol atau evaluasi.

Peneliti memilih Kementerian Agama Kota Cirebon untuk dijadikan sebagai objek penelitian karena Kota Cirebon merupakan kota yang kental dengan sebutan Kota Wali dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menerapkan kebijakan mengenai kegiatan beribadah umat muslim selama masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi deskriptif dan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumen.

Hasil dari penelitian ini adalah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon melakukan strategi dengan memanfaatkan seluruh media sosial untuk penyampaian informasi, menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait dari internal hingga eksternal, mengadakan sosialisasi dan melakukan kegiatan media relations. Faktor Pendukung dari penelitian ini adalah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki mitra strategis yang dapat mendukung dan membantu melaksanakan strateginya. Faktor penghambatnya adalah karakteristik masyarakat yang beragam juga tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda dan tingkat literasi yang rendah sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda dari informasi yang disampaikan dan minimnya jumlah anggota dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

Kata Kunci: Strategi Humas, Kementerian Agama, Kegiatan Beribadah, Pandemi Covid-19

## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has forced the government to restrict large-scale social activities, starting with closing all schools, offices and houses of worship. Minister of Religion Fachrul Razi stated that all people in the red zone area are required to temporarily worship from home. This caused various reactions from the community. So in this case, Public Relations from all Ministries of Religion have an important role in formulating strategies to communicate policies regarding worship activities during the pandemic so that they can be well received by the community. According to Sedarmayanti (2018:11) public relations strategy is an ability possessed by the government in achieving a state goal, this ability includes cooperating with other people in planning, implementing and controlling activities as well as controlling or evaluating.

The Ministry of Religion of the City of Cirebon was chosen as the research subject because Cirebon is known as the City of Wali, with the majority of the population being Muslim. The purpose of this research was to find out how the communication strategy was carried out by the Public Relations of the Ministry of Religion of Cirebon City in implementing policies regarding Muslim worship activities during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is qualitative research using a descriptive study approach and data collection techniques through interviews, observations and documents.

The result of this research is that the Public Relations of the Ministry of Religion of the City of Cirebon implements a strategy by utilizing all social media for the delivery of information and collaborating with various related parties from internal to external, conduct socialization and conduct media relations activities. The supporting factor of this research is that the Public Relations of the Ministry of Religion of Cirebon City has a strategic partner who can support and help implement its strategy. The inhibiting factors are the diverse characteristics of the community as well as the different levels of community understanding and low literacy levels, giving rise to different perceptions of the information conveyed and the minimal number of members from the Public Relations of the Ministry of Religion of Cirebon City.

Keywords: Public Relations Strategy, Ministry of Religion, Religious Activities, Covid-19 Pandemic

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 merupakan permasalahan sulit yang dialami oleh masyarakat di dunia. Indonesia merupakan salah satu negara yang sangat merasakan dampak dari adanya pandemi Covid-19, terjadi perubahan dalam kegiatan sosial, budaya, ekonomi dan pendidikan pada masyarakat Indonesia. Beberapa dampaknya antara lain perekonomian Indonesia yang sangat menurun selama masa pandemi, dan jika kondisi seperti itu terus berlanjut, maka Indonesia akan mengalami resesi. (Margianto, 2020). Selanjutnya adalah adanya pembatasan kegiatan sosial berskala besar dengan menutup seluruh sekolah, perguruan tinggi hingga perkantoran untuk merubah seluruh kegiatan yang biasa dilakukan secara *offline* menjadi dilakukan secara *online* dari rumah.

Pandemi Covid-19 membuat beberapa negara harus mengubah jaminan kebebasan beragama menjadi pembatasan kegiatan keagamaan bagi seluruh umat (Tobroni, 2020). Untuk pertama kalinya, Arab Saudi menutup pelaksanaan ibadah umrah dan juga haji bagi Republik Indonesia sejak awal pandemi Covid-19 hingga yang terbaru pada 3 Februari 2021 Arab Saudi kembali menerapkan kebijakan tersebut (Bardan, 2021).

Menteri Agama Fachrul Razi menyatakan bahwa, seluruh umat yang berada di kawasan zona merah dengan kasus positif tinggi diharuskan untuk sementara membatasi aktivitas di luar, serta beribadah di rumah dulu, karena menjaga keselamatan jiwa merupakan salah satu substansi dan kewajiban utama dalam beragama (Fahlevi, 2020). Namun, menurut beberapa ahli, Indonesia mengalami krisis kebijakan dalam penanganan Covid-19, terutama pada masa Golden Moment atau awal-awal pandemi Covid-19 yang dianggap sebagai waktu yang tepat untuk mempersiapkan diri dan awal tanggap darurat (Mas'udi dan Winanti, 2020)

Hal tersebut dilakukan karena pada beberapa kasus positif yang ditemukan berasal dari kluster keagamaan. Seperti, adanya kasus positif Covid-19 yang terus bertambah terjadi di lingkungan pondok pesantren di Kabupaten Indramayu (Handayani, 2021). Juru Bicara Satgas Covid-19 Kabupaten Indramayu, Deden Bonni Koswara, menyebutkan bahwa di Ponpes

Abdurrahman Basuri terdapat 72 orang dinyatakan positif Covid-19, sedangkan di Ponpes Al Urwatul Wutsqo diketahui terdapat 45 kasus positif setelah dilakukan tracing (Handayani, 2021). Selain dari kluster pesantren, terdapat juga penambahan kasus yang terjadi pada kluster pengajian di Kulon Progo. Terdapat penularan massal yang berawal dari satu jamaah masjid di Jangkaran sehingga dilakukan tracing kepada 58 jamaah yang mengikuti pengajian. Hasilnya, 35 orang dinyatakan positif Covid-19 (Zebua, 2021).

Terdapat beberapa pembatasan kegiatan keagamaan di Indonesia antara lain; Shalat Jum'at bagi Umat Islam yang ditiadakan dan diganti menjadi sholat dzuhur, lalu pelaksanaan shalat tarawih di bulan ramadhan secara berjamaah di masjid juga harus dilaksanakan sendiri di rumah masing-masing. Bahkan untuk peringatan hari raya idul fitri dan idul adha juga harus dibatasi dengan melaksanakan sholat id di rumah masing-masing. Beberapa gereja yang sempat ditutup juga membuat seluruh umat kristiani beribadah secara online, bahkan untuk menyelenggarakan paskah pun dialihkan menjadi online. Perayaan waisak yang biasanya dilaksanakan meriah bahkan berlangsung di Borobudur juga terpaksa harus ditiadakan. Untuk Umat Hindu yang biasa melakukan perayaan Hari Raya Nyepi juga sempat diselenggarakan secara terbatas dan tidak melibatkan banyak orang, juga masih banyak lagi pembatasan kegiatan keagamaan yang lain.

Kebijakan tersebut mendapat berbagai reaksi positif bahkan negatif dari masyarakat. Beberapa masyarakat menganggap bahwa kebijakan tersebut dirasa sebagai sebuah hal yang positif karena mereka meyakini bahwa seluruh agama pasti dapat menyesuaikan. Menurut Tsia Wardhany, (2020) masyarakat banyak kontra dengan kebijakan tersebut karena menganggap penutupan rumah ibadah adalah suatu hal yang tidak adil karena tidak semua wilayah terdampak virus ini. KH Marsudi sebagai Ketua Pengurus Besar Nahdlatul Ulama menyatakan bahwa: "Pemerintah jangan sampai gegabah dalam menetapkan kebijakan soal pelonggaran dan penutupan rumah ibadah di tengah pandemi wabah Covid-19," beliau juga menyarankan bahwa dalam pelaksanaan hal tersebut, pemerintah harus memiliki data yang valid untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut aman untuk dilakukan.

Munculnya berbagai reaksi dari masyarakat membuat Kementerian Agama kembali merancang kebijakan yang tepat untuk dilakukan perihal kegiatan keagamaan selama masa pandemi. Setelah diberlakukannya *New Normal* Kementerian Agama mengeluarkan Surat

Edaran Nomor 15 tahun 2020 mengenai Panduan Penyelenggaraan Keagamaan di Rumah Ibadah dengan syarat rumah ibadah harus memiliki standar protokol kesehatan yang ketat dan tepat.

Menurut Fahlevi Fahdi (2020) terkait pembukaan kembali rumah ibadah, Menteri Agama menyerahkan seluruh kebijakan kembali kepada masing-masing pemerintah daerah dan gugus penanganan Covid-19 setempat. Salah satu kota yang turut menerapkan kebijakan tersebut dari awal hingga akhir adalah Kota Cirebon.

Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon yang terkenal dengan Kota Wali tentunya tetap harus mengemban amanah untuk menekan penyebaran Covid-19 di Kota Cirebon dengan cara menerapkan seluruh kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Seperti dengan tidak mengadakan sholat jumat di seluruh masjid di Kota Cirebon, bahkan di masjid bersejarah sekalipun (Admin Suara Cirebon, 2020). Walikota Cirebon menyatakan bahwa kebijakan yang membatasi sejumlah kegiatan selama Ramadhan maupun Idul Fitri bukanlah sebuah tindakan pelarangan ibadah. Selain itu, seluruh peribadatan di gereja juga sempat dialihkan menjadi online, dan masih banyak lagi. Sama seperti dengan daerah lainnya, kebijakan tersebut juga mendapatkan berbagai reaksi positif maupun negatif dari masyarakat Cirebon (Lia, 2020). Lalu beberapa saat kemudian keluar kebijakan baru, Pemerintah Daerah Kota Cirebon memutuskan untuk kembali membuka rumah ibadah namun dengan protokol kesehatan yang ketat.

Menurut Bidang PKP (2020) Kepala Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum (Trantibum) Satpol PP Provinsi Jawa Barat, Guntur Santoso S. STP, M. Si., menuturkan bahwa masyarakat Cirebon memiliki kepatuhan yang cukup baik dalam menerapkan protokol kesehatan. Dapat dilihat juga berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh Program Majelis Reboan pada Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI bahwa; mayoritas umat beragama menganggap bahwa Covid-19 dapat membahayakan diri dan dapat menyebabkan kematian sehingga seluruh umat beragama merasa harus terus mematuhi seluruh kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah untuk memutus rantai penyebaran Covid-19 contohnya adalah dengan tidak pergi ke rumah ibadah juga tidak menghadiri perayaan hari besar keagamaan untuk menghindari

kerumunan. Masih berdasarkan survey yang sama, mayoritas responden dari survei tersebut adalah umat beragama Islam yang tersebar di seluruh Indonesia.

Namun, diantara masyarakat yang sudah berjuang untuk terus menaati semua kebijakan yang ada masih saja ditemui beberapa masyarakat yang masih sulit untuk menaati peraturan tentang pembatasan kegiatan beribadah salah satunya adalah untuk tidak melakukan ibadah di Masjid bagi Umat Islam. Menurut data dari Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan tahun 2020 sekitar 20% umat Islam lainnya yang taat dan terbiasa shalat berjamaah di masjid, larangan ibadah berjama'ah di masjid merupakan permasalahan yang cukup besar. Menurut Dadang, dkk (2020) di masa pandemi seperti ini banyak orang yang taat beragama masih terus beraksi melaksanakan ibadah-ibadah tersebut di masjid, karena hal itu sangat bermakna buat mereka walaupun tindakan tersebut mungkin terlihat tidak rasional dan penuh resiko.

Selain soal pembatasan kegiatan keagamaan di rumah ibadah, polemik mengenai pembatalan ibadah haji pada tahun 2020 juga turut membuat Kementerian Agama Kota Cirebon kembali merancang skema sosialisasi kepada masyarakat Kota Cirebon. Berdasarkan data dari situs resmi Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Kepala Penyelenggara Haji dan Umroh H Jajang Badruzaman menuturkan bahwa terdapat 328 jamaah haji Kota Cirebon yang tidak dapat menunaikan ibadah haji pada tahun 2020. Menindaklanjuti persoalan tersebut, Kementerian Agama Kota Cirebon mengadakan rapat koordinasi dan sosialisasi kepada beberapa stakeholder yang terlibat seperti KBIH, MUI Kota Cirebon, Pemda Kota Cirebon, dsb. Namun, pandemi Covid-19 yang semakin mengganas membuat kasus tersebut kembali terulang pada tahun 2021 dan membuat Kementerian Agama Kota Cirebon kembali melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengatasi persoalan pembatalan ibadah haji tahun 2021.



Gambar 1.1

Kementerian Agama Kota Cirebon terus memikirkan kembali bagaimana kebijakan mengenai segala hal yang berkaitan kegiatan beribadah yang tepat agar tetap dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Tentunya, untuk menerapkan dan memberi pengertian kepada masyarakat Kota Cirebon untuk dapat tetap mematuhi seluruh kebijakan yang dikeluarkan bukanlah sebuah hal yang mudah.

Berdasarkan akun resmi Facebook dan Instagram dari Kementerian Agama Kota Cirebon yang cukup aktif melakukan beberapa aktivitas komunikasi terkait kegiatan keagamaan seperti mengeluarkan beberapa poster yang menarik secara visual berisi skema pengurusan biaya haji dan pengembalian paspor bagi jamaah yang batal berangkat, panduan beribadah selama ramadhan dan idul fitri di tengah pandemi, teknis penerimaan dan penyerahan zakat saat pandemi, panduan penyelenggaraan kegiatan di rumah ibadah, sampai tata cara mendaftar nikah secara *online*.

Pada Juli 2021 pemerintah kembali menerapkan PPKM Darurat, sehingga Kementerian Agama juga turut mengeluarkan kebijakan mengenai pembatasan kegiatan keagamaan kembali. Berikut merupakan beberapa unggahan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon terkait peraturan tersebut:



Gambar 1.2



Gambar 1.3



Gambar 1.4

Informasi yang disampaikan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon melalui beberapa unggahan mengenai pembatasan kegiatan keagamaan sudah sangat jelas bahwa seluruh kegiatan keagamaan untuk sementara hanya dapat dilakukan di rumah saja. Sehingga beberapa masjid di Kota Cirebon pun sudah dapat menaati peraturan tersebut, salah satunya adalah

Masjid Raya At Taqwa yang terletak di Jalan Kartini dan Masjid Baitussalam yang terletak di Jalan Kedungjaya.

Namun, ditemukan beberapa masjid yang belum dapat menaati peraturan tersebut dengan tetap menyelenggarakan sholat Ied Adha tanpa mematuhi protokol kesehatan, salah satunya adalah Masjid Nurhidayah yang terletak di Jalan Cangkring 2, Kejaksan.



Gambar 1.5



Gambar 1.6



Gambar 1.7

Sebelumnya, peneliti menemukan penelitian terdahulu yang berjudul Strategi Humas Kementerian Agama Kanwil Sulawesi Selatan dalam Penyebarluasan Informasi melalui Media Online oleh Wahyudin Hamka. Penelitian tersebut dilakukan ketika sebelum Pandemi Covid-19, peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian mengenai Strategi Humas pada Instansi Kementerian Agama namun dalam konteks Pandemi Covid-19, seperti yang telah diketahui bahwa ditemui beberapa kebijakan yang berubah dengan cepat mengenai kegiatan peribadatan selama masa pandemi.

Dalam hal ini, Divisi Humas dari Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki peran penting dalam menyusun strategi untuk melaksanakan tugasnya dalam menciptakan dan menerapkan kebijakan mengenai kegiatan beribadah di masa pandemi bersama seluruh tantangan yang ada. Tentunya seorang humas harus kreatif dalam mengelola kegiatannya secara strategis juga harus dapat berpikir strategis dalam merumuskan suatu permasalahan dan dapat menyelesaikannya dengan hasil yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Strategi Humas yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon dalam Sosialisasi Kebijakan terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19 dengan fokus penelitian kepada umat beragama Islam karena Kota Cirebon kental dengan sebutan Kota Wali dengan mayoritas penduduknya beragama Islam sebanyak 2.108.540 berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2020.

## 1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Sosialisasi Kebijakan terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19?

1.2.2 Apa saja faktor pendukung juga kendala yang dihadapi oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menjalankan strateginya tersebut?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Sosialisasi Kebijakan terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan peneliti dan dapat menjadi panduan untuk perkembangan penelitian selanjutnya mengenai strategi humas dalam konsentrasi khususnya di bidang Public Relation (PR).

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para praktisi Publik Relations, serta dapat dijadikan masukan bagi Kementerian Keagamaan Kantor Wilayah lainnya, khususnya pada Divisi Humas.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan literasi terhadap beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa yang memiliki keterkaitan dengan yang peneliti lakukan.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil

1	Wahyudin Hamka, 2016	Strategi Humas Kementerian Agama Kanwil Sulawesi Selatan dalam Penyebarluasan Informasi Melalui Media <i>Online</i>	Kualitatif dengan Pendekatan Teori Komunikasi Organisasi	Strategi yang dilakukan dalam menyebarkan informasi melalui media adalah dengan melakukan publisitas, persuasi dan argumentasi. Selain itu, faktor pendukungnya adalah pelayanan promosi program kerja yang sedang dilakukan sedangkan penghambatnya adalah masih kurangnya <i>skill</i> yang dimiliki.
2	Narayana dan Nadia, 2020	Analisis Pesan Komunikasi Krisis Kementerian Agama RI di Masa Pandemi Covid-19 (Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji Indonesia)	Analisis Framing	Pembatalan pemberangkatan jamaah haji merupakan isu yang sensitif dan menimbulkan berbagai polemik. Kementerian Agama RI dalam hal ini sebagai penanggung jawab atas penyelenggaraan haji melakukan antisipasi dengan cara mengunggah beberapa <i>press release</i> di situs resmi milik Kementerian Agama.
3	Evi Novianti, Aat Ruchiat, dan Diah Fatma, 2020	Strategi Komunikasi Humas Jawa Barat pada Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Jawa Barat adalah dengan fokus pada penyampaian informasi melalui media distribusi serta dibantu dengan Ridwan Kamil sebagai Gubernur yang turut aktif menyampaikan informasi ke publik sehingga terciptalah citra positif dari pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4	Fachrudin, Edison, Gema, dan Indah,	Komunikasi Krisis Public Relations dalam Manajemen Isu Aduan Siswa	Kualitatif dengan pendekatan	Kementerian pendidikan dan kebudayaan sudah menerapkan strategi yang baik dalam mengelola permasalahan tersebut

	2020	Stress saat Pandemi Covid-19 di Jakarta	deskriptif	melalui penyampaian informasi yang baik oleh Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
5	Dyah Rahmi, Abdul Aziz, Ahmad Fuad dan Paryati, 2020	Analisis Pengelolaan Kampanye Public Relations tentang Pencegahan Covid-19 di Indonesia	Paradigma konstruktivistik dengan pendekatan interpretif	Pengelolaan kampanye public relations tentang pencegahan Covid-19 harus melalui tiga tahapan yaitu; pengumpulan data berdasarkan opini publik, menentukan tujuan dan sasaran, melaksanakan kampanye public relations menggunakan media massa dan online

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Strategi Public Relations

#### 1.6.1.1 Pengertian Public Relations

*Public relations* merupakan sebuah profesi yang menjalin relasi dengan publik (Yosal Iriantara, 2004:43). Selanjutnya DeFleur dan Dennis (1988:297) menyatakan bahwa pada dasarnya *public relations* merupakan proses komunikasi, dimana seorang PR berupaya untuk menjalin relasi yang baik dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Sedangkan McNamara (2002) mendefinisikan *public relations* sebagai aktivitas untuk membentuk citra yang kuat di mata publik terhadap sebuah perusahaan.

Namun jika diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia, *public relations* adalah hubungan masyarakat yang sudah biasa dikenal dengan suatu kegiatan komunikasi yang terjadi dua arah untuk mendapatkan keuntungan bagi kedua belah pihak.

#### 1.6.1.2 Strategi Public Relations

Wahyudin Hamka (2016:46) mengutip Ansoff bahwa strategi merupakan sebuah konsep dari suatu instansi untuk mengambil keputusan dalam mencapai sebuah tujuan tertentu. Selanjutnya, Sedarmayanti juga mengutip Robbins (1995) dalam mendefinisikan strategi yang berarti penentuan tujuan dan sasaran oleh sebuah perusahaan. Namun, Sedarmayanti (2018:9) juga memiliki definisi tersendiri untuk mengartikan strategi yaitu sebuah perencanaan yang terstruktur lalu dikembangkan demi mencapai sebuah tujuan.

Namun, dalam konteks komunikasi pemerintahan Sedarmayanti (2018:11) mendefinisikan sebuah strategi komunikasi public relations adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam mencapai suatu tujuan negara, kemampuan tersebut meliputi menjalin kerjasama dengan orang lain dalam melakukan aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian juga melakukan kontrol atau evaluasi.

#### 1.6.1.3 Fungsi Strategi Public Relations

Menurut Oxley (1987:35) fungsi dari kegiatan *public relations* adalah untuk membentuk hubungan yang saling pengertian antara organisasi dan publiknya (dikutip oleh Yosali 2004:57). Selanjutnya, Lesly (dalam Yosali:2004) menguraikan bahwa tujuan dari kegiatan *public relations* dapat disusun sebagai berikut:

1. Menciptakan citra yang baik dan memorable
2. Mempromosikan produk atau jasa
3. Mendeteksi dan menghadapi kasus
4. Mencegah dan memberi solusi masalah
5. Mengatasi kesalahpahaman dan prasangka

Lebih lanjut, menurut Handrini (2015:9) dalam suatu organisasi pemerintahan, adanya seorang PR berfungsi untuk:

1. Memahami berbagai isu yang sedang ramai serta opini publik terhadap suatu lembaga, organisasi bahkan individu.
2. PR bertugas untuk mengkomunikasikan kepada publik agar dapat mempengaruhi dan mengubah sikap serta perilaku juga persepsi publik yang menjadi sasarannya.
3. Menjalinkan relasi yang baik dengan individu atau organisasi lainnya.
4. Membangun dan mengembangkan *image* yang baik terhadap suatu organisasi

#### 1.6.1.4 Tahapan-tahapan Strategi Public Relations

Yosal Iriantara (2004:54) menjelaskan tahapan-tahapan dalam strategi *public relations* adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis sikap dan relasi organisasi dengan lingkungannya.
2. Menentukan sikap setiap kelompok terhadap organisasi.
3. Menganalisis kondisi opini.
4. Mengantisipasi masalah-masalah potensial, kebutuhan dan peluang.
5. Merumuskan kebijakan
6. Merencanakan sarana untuk memperbaiki sikap suatu kelompok.
7. Menjalankan kegiatan yang terencana
8. Melakukan umpan balik, evaluasi, dan penyesuaian.

Namun, berbeda menurut Cutlip dan Center dalam Sedarmayanti (2018:161) yang menjelaskan bahwa tahapan dari strategi public relations yaitu mencakup:

1. Pendefinisian permasalahan diawali dengan menganalisis situasi yang sedang terjadi di internal maupun eksternal

2. Perencanaan dan pemrograman dengan menentukan tujuan, publik sasaran dan target yang harus dicapai
3. Aksi dan komunikasi seperti dengan menentukan strategi komunikasi atau isi pesan apa yang harus disampaikan pada publik
4. Evaluasi

## **1.6.2 Humas Pemerintahan**

### **1.6.2.1 Peran Humas dalam Organisasi Pemerintahan**

Seorang humas dalam organisasi pemerintahan tentunya memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan tugasnya demi tercapainya tujuan negara, seperti yang telah disebutkan oleh Sedarmayanti (2018:159) antara lain:

1. Penasehat Ahli. Seorang humas harus mampu menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh organisasi pemerintahan terkait dengan bidang komunikasi serta *public relations*.
2. Fasilitator Komunikasi. Seorang humas diharuskan mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk mendengarkan publik dan membuat publik berbalik ingin mendengarkan apa yang diharapkan dari pemerintah.
3. Fasilitator Pemecah Masalah. Seorang humas harus mampu mengambil keputusan dalam permasalahan yang sedang dihadapi oleh pemerintahan dan menemukan solusi yang terbaik untuk memecahkan permasalahan tersebut.
4. Layanan Teknis. Humas bertugas untuk memberikan teknis-teknis tertentu yang harus dijalankan oleh orang-orang dalam bagian lain dari suatu organisasi pemerintahan.

### **1.6.2.2 Tujuan dan Kedudukan Humas dalam Organisasi Pemerintahan**

Tujuan utama dari adanya seorang Humas dalam suatu pemerintahan adalah untuk menjalin hubungan yang baik dan saling memberikan timbal balik antara pihak

internal pemerintahan dengan pihak eksternal juga masyarakat sebagai publik. Menurut Sedarmayanti (2018:159) tujuan dari adanya Humas Pemerintahan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Performance objective* merupakan suatu aktivitas kehumasan yang bertujuan untuk mempresentasikan citra perusahaan kepada publiknya. Termasuk melakukan serangkaian kegiatan untuk membentuk citra pemerintahan yang baik dimata stakeholders.
2. *Support of consumer market objective* merupakan suatu aktivitas kehumasan yang meliputi pengidentifikasian terhadap permasalahan yang timbul dari adanya kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Sedarmayanti, seorang humas harus memiliki kedudukan yang sama dengan top management karena posisi tersebutlah yang dianggap paling ideal untuk seorang humas menjalankan tugasnya lebih mudah. Sehingga, seorang humas memiliki keuntungan seperti; memiliki wewenang untuk memberikan delegasi dan dapat menjadi “tameng” bagi organisasi pemerintahan.

#### 1.6.2.3 Konsep Humas dan Pemerintahan

Menurut Handrini (2015:14) jika berbicara mengenai konsep dari kegiatan humas dalam pemerintahan adalah sebuah kegiatan atau tugas resmi yang diberikan kepada seorang PR untuk membangun citra positif dari pemerintah tersebut. Kata kuncinya adalah *the singer is the right singer*. Kedua, tugas seorang humas harus terkonsep dan dipastikan bahwa pesan yang akan disampaikan mengandung unsur keberhasilan dari citra yang akan dibentuk. Ketiga, dalam melaksanakan tugasnya, seorang humas harus memahami media yang akan digunakan seperti dengan melakukan komunikasi melalui media massa. Keempat, seorang humas harus memegang erat konsep ‘memahami’ dalam menjalankan tugasnya, seperti yang telah di ketahui bersama bahwa yang akan menjadi target komunikasinya adalah masyarakat Indonesia yang terdiri dari berbagai karakter, suku agama, ras dan kebudayaan.

Lebih lanjut, Sedarmayanti (2015:34) juga menjelaskan bahwa konsep dari humas pemerintah harus mengandung dua syarat utama yaitu; pertama, kegiatan komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui pendapat publik juga mempertahankan reputasi pemerintahan dengan tujuan agar masyarakat dapat memahami dan memberikan dukungan publik pada pemerintah, kedua, strategi komunikasi yang diterapkan terstruktur dan terorganisir demi mempengaruhi persepsi publik menjadi kearah yang lebih baik kepada pemerintah.

#### 1.6.2.4 Aktivitas Humas Pemerintahan

Sedarmayanti mengutip Cutlip dan Center (1971) dalam menjelaskan aktivitas apa saja yang dilakukan oleh seorang Humas yang bekerja pada suatu organisasi atau lembaga pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Internal. Seorang Humas diwajibkan mampu membangun hubungan serta mempertahankan hubungan yang baik dan saling memberikan timbal balik antara manajer dan para karyawannya.
2. Publisitas. Seorang humas pemerintahan harus menyediakan sumber-sumber informasi yang memiliki nilai berita agar suatu saat ketika media membutuhkan data terkait sudah siap untuk dipublikasikan.
3. Advertising merupakan suatu kegiatan humas untuk menjangkau audiens yang lebih luas.
4. Press agency adalah suatu aktivitas dimana seorang humas menciptakan berita dan peristiwa yang positif agar dapat menarik perhatian publik juga media massa.
5. Public affairs merupakan suatu kegiatan humas yang dilakukan untuk membangun mempertahankan hubungan pemerintah dan komunitas lokal dalam rangka mempengaruhi kebijakan publik.

6. Lobbying. Seorang humas diharuskan mampu menjalin dan menjaga relasi yang baik dengan para stakeholders yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilakukan.
7. Manajemen isu adalah suatu kegiatan humas dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi dan merespon berbagai isu kebijakan publik yang mempengaruhi hubungan internal dengan eksternal dan publik.
8. Kampanye Humas. Kegiatan kampanye humas bisa dilakukan baik secara online maupun offline. Namun, kampanye yang dilakukan secara online tentunya dapat dikatakan lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak biaya salah satunya dengan menerbitkan *e-newsletter* mengenai lembaga pemerintahan itu sendiri.
9. Media relations. Seorang humas harus mampu menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan teman-teman media. Dengan memiliki hubungan yang baik dengan wartawan, seorang humas dapat lebih mudah menyampaikan informasi melalui siaran pers yang harus disampaikan dengan segera.

### **1.6.3 Komunikasi Pemerintahan**

#### **1.6.3.1 Pengertian Komunikasi Pemerintahan**

Menurut Sedarmayanti (2018:179) komunikasi pemerintahan merupakan sebuah penyampaian ide, gagasan, pernyataan serta informasi dari pemerintah kepada seluruh masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan negara. Lebih luas, Sedarmayanti menjelaskan beberapa hal mengenai komunikasi pemerintahan seperti:

1. Komunikasi pemerintahan merupakan sebuah proses penyampaian pikiran, perasaan dari berbagai pihak kepada pihak lain terkait dengan segala aktivitas pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya yang meliputi keamanan, ketertiban, keadilan, kesejahteraan sosial ekonomi, pemeliharaan sumber daya alam dll.

2. Proses saling berbagi ide, pikiran dan memanfaatkan informasi yang dimiliki guna menyatukan kekuatan dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah menuju pemerintahan yang lebih baik.
3. Upaya mewujudkan berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan warga negara

#### 1.6.3.2 Tujuan dan Prinsip Komunikasi Pemerintahan

Dikutip dari Sedarmayanti (2008:180) tujuan dari komunikasi pemerintahan adalah untuk mencapai pengertian bersama antara komunikator dan komunikan untuk mencapai tujuan pemerintahan negara dan mewujudkan *good government* (pemerintahan yang lebih baik).

Lebih lanjut, Sedarmayanti juga menjabarkan mengenai beberapa prinsip dari komunikasi pemerintahan antara lain adalah; kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektifitas, memanfaatkan sumber daya demi tercapainya tujuan dari pemerintahan negara.

#### 1.6.3.3 Karakteristik Komunikasi Pemerintahan

Pemerintahan yang baik seharusnya mampu memberlakukan karakteristik dari komunikasi pemerintahan yang sesuai pada berbagai organisasi termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu: (Sedarmayanti, 2018:190)

1. Aparatur Sipil Negara harus menyadari betapa pentingnya komunikasi
2. Aparatur Sipil Negara harus memiliki komitmen pada komunikasi dua arah
3. Komunikasi yang dilakukan lebih diutamakan pada bentuk komunikasi tatap muka
4. Transparansi dan keterbukaan harus merupakan tujuan bersama dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi

5. Profesional dalam menangani kegiatan atau masalah dan kondisi seburuk apapun termasuk berita yang kurang baik dan kurang menguntungkan

#### 1.6.3.4 Komunikasi Menurut Sudut Pandang Islam

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Afifi dan Setiawan (2021), terdapat beberapa pola hubungan komunikasi dan etika komunikasi yang dapat diterapkan pada bentuk Komunikasi Pemerintah. Pertama, empat pola hubungan komunikasi etis dalam 20 hadits yang dipilih dalam kitab Adabul Mufrad karya Imam Al-Bukhari, yaitu:

1. Hubungan dengan sesama manusia pada umumnya
2. Hubungan Orang Tua-Anak
3. Hubungan dengan tetangga
4. Hubungan Tuan-Hamba.

Kedua, terdapat etika komunikasi dalam segala bentuk hubungan menunjukkan lima pola etika komunikasi:

1. Komunikasi tauhid
2. Komunikasi nasehat
3. Komunikasi kasih sayang
4. Komunikasi tanpa diskriminasi
5. Komunikasi tanpa menghina

Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Afifi dan Nuryana (2021) terdapat beberapa jenis komunikasi verbal yang tercantum dalam Al Qur'an, yaitu:

1. Qaulan Sadidan dalam Surah An-Nisa: 9 dan Surah Al-Ahzab: 70 yang berarti Perkataan yang Benar
2. Qaulan Ma'rufan dalam Surah An-Nisa: 5 dan 8, Surah Al-Baqarah: 235 dan 263, Surah Al-Ahzab: 32 dan Surah Muhammad: 21 yang berarti Perkataan yang Baik
3. Qaulan Maysuran dalam Surah Al-Isra': 28 yang berarti Perkataan yang Mudah
4. Qaulan Kariman dalam Surah Al-Isra: 23 yang berarti Perkataan yang Mulia

5. Qaulan Balighan dalam Surah An-Nisa: 63 yang berarti Perkataan yang Membekas pada Jiwa
6. Qaulan Layyinan dalam Surah Thaha: 44 yang berarti Perkataan yang Lembut

#### 1.6.3.5 Komunikasi Pemerintahan di Masa Pandemi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Handrini Ardiyanti pada tahun 2020, terdapat perbedaan kebijakan komunikasi pemerintah di masa pandemi dan sebelumnya. Salah satunya adalah Kantor Staf Presiden yang mengeluarkan Pedoman Strategi Penanganan Covid-19 Protokol Komunikasi Publik dengan cara menciptakan masyarakat yang tenang dan paham apa yang mereka harus lakukan bagi lingkungan terdekatnya dan membangun persepsi masyarakat bahwa negara hadir dan tanggap dalam mengendalikan situasi krisis yang terjadi.

Penelitian selanjutnya oleh Saraswati dan Afifi (2021) mengenai Strategi Komunikasi Pemasaran oleh Pemerintah Daerah Majalengka yang dilakukan di masa Pandemi Covid-19 adalah menetapkan STP (Segmentation, Targeting, Positioning). Hal tersebut dilakukan oleh pelaku wisata sebagai upaya memahami kebutuhan dan keinginan dari pasar wisatawan. Setelah itu, pemerintah juga menetapkan pasar yang akan dijadikan fokus penawaran dari wisata di Majalengka. Terakhir adalah dengan menentukan apa yang akan menjadi pembeda dari pariwisata di Majalengka dengan pariwisata di daerah yang lain. Selain dengan menetapkan STP, Strategi Komunikasi Pemasaran yang dilakukan oleh Pemerintah di Masa Pandemi juga menggunakan teknik bauran pemasaran 8P, yaitu: *product, partnership, people, packaging, place, programming, promotion* dan *price*.

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang digunakan oleh peneliti sebagai kunci utama, dalam melakukan penelitian yang mengamati suatu objek alamiah dan akan dijelaskan secara deskriptif. (Sugiono, 2010:51)

Dalam bukunya, Nursapiah mengutip Saryono dalam memberikan penjelasan mengenai penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang digunakan untuk mempelajari, menemukan serta mendeskripsikan mengenai suatu perubahan sosial yang tidak dapat diteliti menggunakan penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu studi deskriptif yang akan memberikan penjelasan mengenai suatu peristiwa berupa perubahan sosial dan budaya yang dialami oleh masyarakat akibat adanya pandemi Covid-19. Salah satunya adalah kegiatan keagamaan yang semenjak adanya pandemi Covid-19 menjadi terhambat karena munculnya berbagai kebijakan baru yang terkesan membatasi kegiatan masyarakat demi menekan penyebaran Covid-19.

## **1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **1.7.2.1 Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan September 2021 hingga Februari 2022.

### **1.7.2.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon yang beralamat By Pass, Jl. Terusan Pemuda, Rawaurip, Kec. Pangenan, Kota Cirebon. Tepatnya pada Divisi Humas dari Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan September 2021.

Alasan penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon adalah karena Kota Cirebon terkenal dengan kota wali dengan mayoritas warganya beragama Islam berdasarkan data yang diambil dari situs resmi BPS Kota Cirebon. Hal tersebut sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu Kebijakan Kegiatan Beribadah Umat Muslim Selama Masa Pandemi.

### **1.7.3 Informan Penelitian**

Pada penelitian ini, untuk menentukan informan penelitiannya peneliti menggunakan teknik sampling non-probability. Karena dalam pemilihan informan dari penelitian ini tidak berdasarkan data statistik namun berdasarkan dengan pertimbangan subjektif bahwa informan dianggap mampu menjangkau masalah yang sedang diteliti. Selain itu, pemilihan informan pada penelitian ini juga menggunakan dua teknik sampling yaitu;

1. Teknik Kesesuaian. Menurut Sarwono (2006:206) teknik kesesuaian adalah sebuah teknik pemilihan sampel dengan cara peneliti sudah menentukan bahwa sampel tersebut sesuai dengan penelitiannya.
2. Teknik Penilaian. Sarwono (2006) juga menjelaskan bahwa teknik penilaian merupakan teknik penentuan sampel yang dapat diambil berdasarkan suatu pertimbangan misalnya informan tersebut dipilih karena dianggap mampu mengetahui dan menjawab tentang apa yang kita cari.

### **1.7.4 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiono (2010:137) sumber data primer merupakan data yang dapat diterima secara langsung dari informan kepada peneliti. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara langsung melalui proses wawancara kepada:

1. Humas Kementerian Agama Kanwil Kota Cirebon. Dengan kriteria telah menjabat minimal sejak tahun 2019.
2. Satuan Gugus Tugas Covid-19 Kota Cirebon
3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Kota Cirebon
4. Dewan Kesejahteraan Masjid Kota Cirebon
5. Masyarakat

Alasan peneliti memilih informan diatas karena peneliti menganggap bahwa informan tersebut mampu memberikan penjelasan yang tepat tentang apa saja yang berkaitan dengan penelitian mengenai Strategi Humas Kementerian Agama dalam Penerapan Kebijakan Kegiatan Beribadah Selama Masa Pandemi Covid-19.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiono (2010:137) sumber data sekunder merupakan data yang tidak dapat diterima secara langsung biasanya data didapatkan melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dari hasil laporan yang diperoleh dari informan, dan beberapa dokumen terkait yang berhubungan dengan penelitian seperti press release, artikel dan berita.

### 1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:231) wawancara merupakan suatu komunikasi yang terjalin antara dua orang untuk mendapatkan informasi mengenai topik tertentu melalui tanya jawab. Sedangkan Nursapia (2020) dalam bukunya menjelaskan bahwa wawancara merupakan salah satu dari teknik pengambilan data yang dapat dilakukan dengan cara menggunakan komunikasi lisan yang terstruktur, semi terstruktur bahkan tak berstruktur.

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Karena peneliti ingin narasumber dapat lebih terbuka dalam menjawab permasalahan yang ada, selain itu peneliti juga ingin meminta pendapat dan ide dari narasumber terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Peneliti akan menggunakan alat bantu seperti interview guide, recorder dan buku catatan untuk mempermudah proses wawancara.

## 2. Observasi

Pada penelitian ini, peneliti juga akan melakukan observasi yaitu pengambilan data langsung dari lapangan. Objek yang akan diobservasi adalah selain dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga akan ada dari beberapa masyarakat sebagai publik eksternal. Observasi juga akan dilakukan untuk mengamati bagaimana situasi yang terjadi selama penerapan kebijakan pembatasan sosial.

Observasi yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah Observasi Tersamar atau Terus Terang, dimana peneliti akan jujur kepada objek yang ingin diteliti, sehingga objek yang diteliti dapat mengetahui sejak awal hingga akhir apa yang ingin dilakukan oleh peneliti. Selain itu, tahapan dari observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah dengan observasi terfokus. Sehingga peneliti dapat lebih fokus dalam melakukan penelitiannya agar lebih sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Lebih lanjut, beberapa komponen yang harus ada dalam melakukan observasi yaitu; *place*, *actor* dan *activity* (dalam Sugiyono:2010:229)

## 3. Dokumen

Untuk melengkapi kebutuhan peneliti, peneliti akan mengumpulkan beberapa dokumen terkait dari pihak Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dan beberapa dokumen lain seperti artikel atau berita yang menunjukkan bahwa mereka mengecam atau mendukung kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian Agama.

### 1.7.6 Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dimana peneliti melakukan pengamatan terhadap hasil wawancara, hasil observasi juga beberapa dokumen yang telah diperoleh untuk dijelaskan secara sistematis, jelas dan lengkap agar dapat lebih mudah dipahami. Kurang lebihnya teknik analisis data pada penelitian ini akan terpaku pada tiga model analisis data kualitatif yang telah dijelaskan oleh Seiddel yaitu; (Hamka, 2016)

#### 1. Mencatat segala hasil temuan di lapangan

2. Menyusun hasil penemuan
3. Berpikir untuk menemukan makna dari hasil penelitian

### 1.7.7 Daftar Narasumber

Pengambilan data dilakukan melalui wawancara kepada beberapa narasumber dengan daftar sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	Hari/Tanggal	Lokasi
1	H. Arif Arafah	Humas Kementerian Agama Kota Cirebon	1. Rabu, 25 September 2021 2. Rabu, 27 Oktober 2021 3. Senin, 6 Desember 2021 4. Senin, 24 Januari 2022	Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dan Zoom
2	dr To'at Ma'ruf	Satgas Covid-19 Kota Cirebon	Selasa, 25 Januari 2022	Puskesmas Pamitran Kota Cirebon
3	H Uus	Ketua - KBIH Alisa Kota Cirebon / Sekretaris Forum KBIHU Kota Cirebon	Rabu, 26 Januari 2022	Kediaman H. Uus
4	Hj Anita	Sekretaris - KBIH Badrul Munir Kota Cirebon	Rabu, 26 Januari 2022	Resto milik Hj Anita
5	H Mukhlis	Ketua DKM - Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon	Selasa, 25 Januari 2022	Kediaman H. Mukhlis

6	H Aceng	Ketua DKM - Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon	Selasa, 25 Januari 2022	Kediaman H. Aceng
7	Kadir	Masyarakat - Relawan TAGANA & Takmir Masjid Al Karamah Kota Cirebon	Kamis, 27 Januari 2022	Kediaman Kadir
8	Hj Yetty	Masyarakat - Wakil Ketua PKK Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon	Rabu, 26 Januari 2022	Kediaman Hj Yetty
9	Nurul	Masyarakat - Anggota Satpol PP Kota Cirebon	Kamis, 27 Januari 2022	Kediaman Nurul
10	Sri	Masyarakat - Anggota Kelompok Pengajian Kelurahan Harjamukti Kota Cirebon	Kamis, 27 Januari 2022	Kediaman Sri
11	Virna	Masyarakat - Ketua RW 01 Kegiren Kota Cirebon	Kamis, 27 Januari 2022	Kediaman Virna

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **2.1 Sejarah Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon**

Ketika kementerian yang khusus menangani urusan agama resmi dibentuk, hampir seluruh daerah di wilayah Jawa dan Madura melakukan penyesuaian struktur organisasi keagamaan pada pemerintahan, demikian halnya daerah Kota Cirebon.

Struktur yang ada pertama kali dalam pembentukan Kementerian Agama di daerah adalah pembentukan kantor urusan agama kabupaten/kota: kantor pendidikan agama kabupaten/kota, kantor penerangan agama dan pengadilan agama kabupaten/kota, dengan ujung tombak kantor urusan agama dan penilik agama di tingkat kecamatan.

Pada 2010, penyebutan departemen agama diubah lagi menjadi Kementerian Agama melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama.

Hal ini berlaku pula pada Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon. Unsur-unsur bidang yang pada masa awal perjalanan sejarah diselenggarakan secara terpisah, kini menjadi satu atap dalam menangani berbagai urusan kepenghuluan, penerangan agama, pendidikan agama, urusan haji, dan urusan keagamaan lainnya.

Penyelenggaraan urusan keagamaan ini telah dilakukan di beberapa tempat mengikuti lokasi yang ditempati Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, yakni :

1. Pertama, berlokasi di kompleks Masjid Raya Attaqwa Cirebon Jl. RA. Kartini No. 2 sampai tahun 2000.
2. Kedua, berlokasi di kompleks perkantoran Bima Jl. Terusan Pemuda By Pass Kota Cirebon sejak tahun 2000 hingga sekarang.

## 2.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon

1. Visi :

“Terwujudnya Masyarakat Kota Cirebon Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri, Maju, Dan Sejahtera Dengan Melayani Lebih Dekat Dan Ikhlas.”

2. Misi :

- a. Meningkatkan kualitas pembinaan dan pelayanan kehidupan umat beragama melalui langkah-langkah moderasi dalam rangka menjaga kebersamaan umat;
- b. Meningkatkan kualitas pembinaan terhadap lembaga agama dan keagamaan dalam memperkuat kebersamaan umat;
- c. Meningkatkan pembinaan dan pelayanan prima terhadap pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- d. Meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien di bidang penyelenggaraan haji;
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa melalui aparatur yang amanah dan profesional;
- f. Meningkatkan pelayanan umat melalui integrasi data.



## 2.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Cirebon



## 2.3 Daftar Pejabat Kementerian Agama Kota Cirebon

1. Kepala KanKementerian Agama: Dr. H. MOH. AHSAN, M,Ag.
2. Ka. Subbag TU: H. SLAMET S.Ag.
3. Ka. Seksi Pendidikan Madrasah: H. JAJANG BADRUZAMAN M.Ag
4. Ka. Seksi PD Pontren: RIANA ANOM SARI, S.E.
5. Ka. Seksi PAIS: Drs. H. ROKHIDIN, M.Ag.
6. Ka. Seksi PHU: Hj. ROKHIYATUN S.Ag., M.Pd.I
7. Ka. Seksi Bimas Islam: H. MOH. KHUAILID, S.Ag, M.Pd.I
8. Penyelenggara Zakat Wakaf: H. SHOLEH S.Ag

## 2.4 Tugas Pokok Humas Kementerian Agama Kota Cirebon

Tugas Pokok Humas Kementerian Agama Kota Cirebon mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat Pasal 4 yaitu;

1. Melakukan kegiatan dan pengembangan terhadap pelayanan informasi dan kehumasan
2. Membuat perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi
3. Menjalin hubungan eksternal dan internal

## **2.5 Kebijakan Kementerian Agama Selama Masa Pandemi**

1. Surat Edaran No 6 Tahun 2020 yang berisi mengenai:
  - Peniadaan sahur dan buka puasa bersama
  - Peniadaan sholat tarawih berjamaah di masjid
  - Peniadaan peringatan Nuzulul Qur'an dan i'tikaf di masjid
  - Peniadaan sholat Idul Fitr berjamaah di masjid atau di lapangan
  - Himbauan kepada panitia pengumpul Zakat Fitrah untuk meminimalisir kontak fisik
2. Surat Edaran No 18 Tahun 2020 yang berisi mengenai:
  - Seluruh daerah diperbolehkan mengadakan sholat Idul Adha dengan beberapa peraturan ketat yang harus dipatuhi
  - Penyelenggaraan penyembelihan hewan kurban harus mematuhi peraturan dan protokol kesehatan yang ketat
3. Surat Edaran No 15 Tahun 2020 yang berisi mengenai:
  - Pembukaan rumah ibadah pada zona man Covid-19
  - Menyiapkan petugas yang berada di rumah ibadah untuk mengawasi penerapan protokol kesehatan di rumah ibadah

- Jamaah yang ingin melakukan ibadah di rumah ibadah diharuskan sehat, menjaga jarak dan mematuhi seluruh protokol kesehatan
4. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 494 Tahun 2020 yang berisi mengenai:
- Pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M
  - Jemaah haji pada tahun 2020 akan menjadi jemaah haji pada tahun 2021
5. Surat Edaran No 13 Tahun 2021 yang berisi mengenai:
- Peniadaan seluruh kegiatan keagamaan di seluruh zona merah Covid-19
  - Kegiatan keagamaan di zona aman Covid-19 hanya boleh dilakukan oleh masyarakat yang tinggal di lingkungan setempat dengan menerapkan standar protokol kesehatan
6. Surat Edaran No 3 Tahun 2021 yang berisi mengenai:
- Pemerintah menganjurkan untuk sahur dan buka puasa di rumah saja, dan jika ingin mengadakan buka puasa bersama harus paling banyak 50% dari kapasitas ruangan
  - Pembatasan jumlah jemaah pada sholat fardhu, tarawih, dan Idul Fitri
  - Peringatan Nuzulul Quran dengan maksimal kehadiran 50%
7. Surat Edaran No 17 Tahun 2021 yang berisi mengenai:
- Peniadaan kegiatan keagamaan di rumah ibadah selama PPKM Darurat
  - Peniadaan Takbiran dan Sholat Idul Adha
8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 660 Tahun 2021 yang berisi mengenai:

- Pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M
- Jemaah haji pada tahun 2021 akan menjadi jemaah haji pada tahun 2022

## 2.5 Profil Media Sosial Kementerian Agama Kota Cirebon

### 1. Situs Resmi

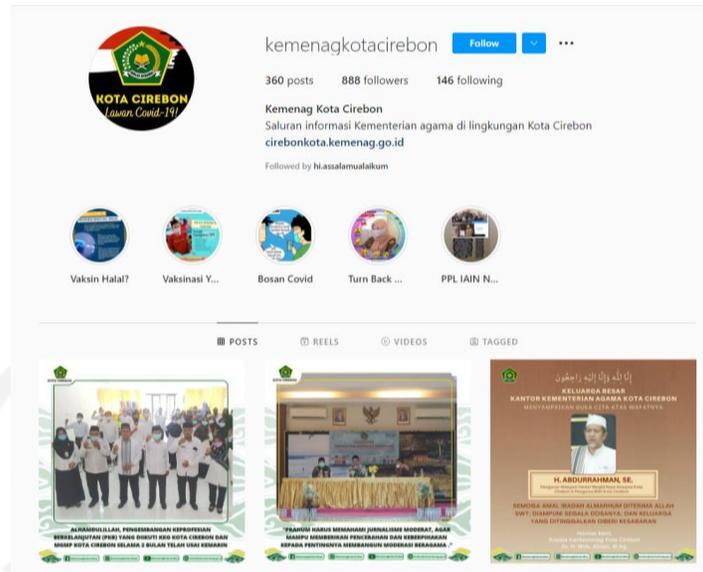
Situs resmi Kementerian Agama Kota Cirebon lebih cenderung mencantumkan informasi yang disampaikan bersifat formal dan beberapa dibuat artikel berita. Target audiens dari Website Kementerian Agama Kota Cirebon adalah masyarakat umum. Berikut merupakan tampilan dari Website Kementerian Agama Kota Cirebon:



Gambar 2.1 <https://cirebonkota.Kementerian Agama.go.id/>

### 2. Instagram

Pengikut dari Kementerian Agama Kota Cirebon lebih menyukai postingan yang berisi informasi dengan desain visual yang menarik, sehingga dalam menyampaikan informasi, Humas menyesuaikan dengan kriteria tersebut. Target audiens dari Instagram Kementerian Agama adalah anak muda. Berikut merupakan tampilan dari instagram Kementerian Agama Kota Cirebon:



Gambar 2.2 [https://www.instagram.com/Kementerian\\_Agamakotacirebon/](https://www.instagram.com/Kementerian_Agamakotacirebon/)

### 3. Facebook

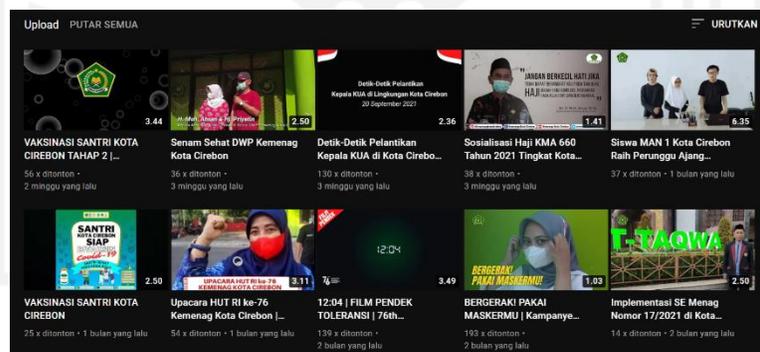
Pengikut dari Kementerian Agama Kota Cirebon rata-rata ibu-ibu dan bapak-bapak yang lebih menyukai foto kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon. Target audiens dari Facebook Kementerian Agama Kota Cirebon adalah bapak-bapak dan ibu-ibu. Menurut Humas, engagement dari Facebook Kementerian Agama Kota Cirebon lebih tinggi daripada Instagram Kementerian Agama Kota Cirebon. Berikut merupakan tampilan dari Facebook Kementerian Agama Kota Cirebon:



Gambar 2.3 <https://www.facebook.com/kanKementerianAgamakotacirebon>

#### 4. Youtube

Dalam akun Youtube Kementerian Agama Kota Cirebon fokus membagikan informasi dengan bentuk video. Target audiens dari Youtube Kementerian Agama Kota Cirebon adalah anak muda dan orang tua. Berikut merupakan tampilan dari Youtube Kementerian Agama Kota Cirebon:



Gambar 2.4

<https://www.youtube.com/channel/UC3bCouECmv0Jzn11gVWam8Q/videos>

#### 5. WhatsApp

Humas menyampaikan informasi dengan bahasa yang menarik dan tidak terlalu formal ke Grup yang berisi internal dan beberapa pihak eksternal yang tergabung. Setelah melaksanakan tugasnya, tentunya Humas Kementerian Agama Kota Cirebon wajib melakukan evaluasi terhadap apa yang sudah dilakukan.

## **BAB III**

### **Temuan dan Pembahasan**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan hasil temuan dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Strategi Humas Kementerian Agama dalam Sosialisasi terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19.

#### **3.1 Temuan Penelitian**

##### **3.1.1 Analisis Situasi Internal pada Humas Kementerian Agama Kota Cirebon**

Menurut Sedarmayanti (2018:11) strategi public relations adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam mencapai suatu tujuan negara, kemampuan tersebut meliputi menjalin kerjasama dengan orang lain dalam melakukan aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian juga melakukan kontrol atau evaluasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Pada Kementerian Agama, Humas memiliki kewajiban untuk merencanakan bagaimana cara penyampaian informasi, melakukan koordinasi dengan pihak internal dan external, dan melakukan evaluasi.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut yang dimaksud dengan pihak internal adalah; (1) Kepala Subbag Tata Usaha, (2) Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, (3) Kepala Subbag Urusan Ibadah Haji dan Subbag Bimas Islam.

Perihal menjalin relasi antar individu dan organisasi lain tentunya hal tersebut juga dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon. Dalam menjalankan strateginya, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tidak dapat bekerja sendiri. Dibutuhkan koordinasi yang baik antar individu dengan internal maupun eksternal. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Untuk ke pihak internal, strateginya kita harus sering berkoordinasi ya tentunya, gak boleh sungkan. Karena Humas adalah jembatan antara pihak internal dan eksternal. Kita juga sering mengadakan rapat untuk brainstorming bersama. Kalau untuk ke pihak eksternal, ya sama saja kita juga harus sering melakukan koordinasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Namun,

biasanya kalau dengan eksternal lebih kompleks, misal ingin berhubungan dengan Walikota, kita tidak bisa langsung berhubungan dengan beliau, harus melalui humasnya dulu.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Setelah melakukan koordinasi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon baru diizinkan untuk melaksanakan strateginya, karena humas harus tetap menunggu instruksi dari kepala kantor sebagai pemangku kebijakan, jadi humas tidak bisa berjalan dengan sendirinya.

“Ya, karena kita bukan pemerintah daerah yang dapat menerapkan kebijakan sendiri dan bisa langsung melaksanakan. Kita hanya bisa baru jalan setelah mendapatkan instruksi dari pusat sebagai pemangku kebijakan. Jadi, Kementerian Agama di seluruh daerah harus patuh dan tunduk pada kebijakan pusat dan kita sebarluaskan.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tahapan yang harus dilakukan ketika ingin melaksanakan tugas adalah; (1) menerima salinan kebijakan atau surat perintah, (2) menunggu instruksi, (3) melaksanakan tugas dan (4) melakukan evaluasi dan menyampaikan kendala juga hasilnya kepada Kepala Kantor.

Dalam melaksanakan tugasnya di lapangan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon selalu mencatat segala hal yang akan berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi nantinya. Hal tersebut disampaikan oleh Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Ketika sedang melakukan sebuah kegiatan di lapangan saya terbiasa untuk langsung mencatat SWOT nya. Selain itu saya catat juga apa hambatannya, tingkat kemajuannya dsb. Misal di lapangan ada penyampaian komplain kita catat, kalau ada yang pro juga kita catat, baru dari bahan itu nantinya kita evaluasi.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peran Humas pada Kementerian Agama sangatlah dibutuhkan sebagai jembatan penghubung antara institusi dengan publik atau stakeholders. Sedangkan menurut Oxley, fungsi dari kegiatan public relations adalah untuk membentuk hubungan yang saling pengertian antara organisasi dan publiknya (dikutip oleh Yosol 2004:57). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Ya, tugas kita hanya menyampaikan dengan baik kepada publik, jika mereka belum paham, kita akan kembali menjawabnya namun jika mereka menentang, ya sudah yang penting kita sudah menyampaikan, pokoknya untuk membuat publik mengerti kita terima saja keputusan mereka jangan sampai malah kita menimbulkan perdebatan dengan publik.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

### **3.1.2 Analisis Situasi Eksternal pada Humas Kementerian Agama Kota Cirebon**

Menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, dengan tetap menjalin silaturahmi yang baik merupakan bentuk koordinasi yang nyata dan tidak terhalang waktu. Jadi, masing-masing Humas diharuskan mengembangkan relasi seluas-luasnya. Hal tersebut disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Ya, bentuk koordinasi nya bisa melalui terus menjalin silaturahmi ya, menjaga agar tidak putus. Jadi jangan tiba-tiba kalau sedang butuh saja baru menghubungi. Maka dari itu, antara Humas dan pihak internal juga eksternal itu butuh sekali relasi yang kuat dan silaturahmi yang baik karena dalam Islam juga kan kita memiliki kewajiban untuk menjaga silaturahmi ya. Sehingga ketika suatu saat kita butuh bantuan dari pihak eksternal, insha Allah semua lebih mudah dan fleksibel. Untuk pembagian tugas nya sendiri, karena humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya ada dua orang jadi lebih fleksibel saja sih ya tidak ada peraturan baku dalam pembagian tugasnya, tetapi saya lebih dominan karena saya sudah cukup lama di Kementerian Agama Kota Cirebon.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Selama menjadi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, H. Arif Arafah mengaku tidak memiliki tantangan tersendiri dalam menjalin relasi antara individu dengan organisasi lainnya. Berikut pemaparannya:

“Alhamdulillah kalau tantangan sih gak ada ya. Yang terpenting kami saling menjaga dan menghormati satu sama lain tidak mementingkan ego pribadi dan golongan masing-masing. Sedangkan untuk terus bisa menjalin silaturahmi antara humas Kementerian Agama dengan organisasi lain nya ya dengan cara saya selalu mengusahakan hadir di setiap acara yang mereka adakan dan mengundang kita, ya saling menghargai sajalah” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Salah satu contoh koordinasi dengan pihak eksternal adalah ketika menangani pandemi, Kementerian Agama Kota Cirebon tentunya tidak dapat bergerak sendiri tanpa izin dari Satgas Covid Kota Cirebon.

“Sebetulnya, Kementerian Agama juga bagian dari satgas covid, namun tugas kita mengerucut hanya pada memberikan penyuluhan misal mengenai program apa saja yang dilakukan Kementerian Agama dalam rangka mendukung pemberantasan covid, misal ketika giat mengkampanyekan program 5M, Satgas dan Dinkes memberikan tambahan menjadi 5M+1V nah Kementerian Agama juga memberikan terobosan 5M+1V+1D yaitu doa, jadi cocok dengan karakteristik lembaga nya yang keagamaan.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 6 Desember 2021)

Selama masa pandemi, salah satu sinergi yang dijalankan oleh Kementerian Agama bersama Pemerintah Daerah Kota Cirebon adalah terkait pelaksanaan Idul Adha.

“Perihal itu, kita bagi tugas dengan leading sektornya adalah Pemerintah Daerah Kota Cirebon, kita mengikuti apa yang diperintahkan. Saat itu walikota memberikan tugas kepada Kementerian Agama untuk mengadakan sosialisasi pembinaan dan monitoring jadi mendata masjid mana saja yang sudah dapat mengikuti kebijakan pemerintah. Tugas kita hanya sampai situ untuk bahan evaluasi sejauh mana sosialisasi dan pembinaan itu efektif dilaksanakan, sementara tugas penindakan dan sebagainya itu ada pada ranahnya walikota. Sehingga Kementerian Agama tidak berwenang melakukan tindakan penegakkan apapun.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Selain itu, menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk berhubungan dengan masyarakat sebagai pihak eksternal juga cukup kompleks dikarenakan tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda-beda.

“Kemarin sempat ada yang datang untuk protes, bahwa ada tetangganya yang sudah berangkat haji padahal daftar di tahun yang sama dengan beliau dan menganggap bahwa karena adanya covid beliau jadi makin lama untuk berangkat Ternyata permasalahannya hanya satu, tetangga nya daftar di Kabupaten Cirebon, dia daftar di Kota Cirebon, padahal kan sudah jelas ya tahun keberangkatannya pasti beda. Karena di kabupaten itu yang berangkat bisa 8 kloter namun kalau di Kota Cirebon yang berangkat hanya setengah kloter saja, jadi sangat wajar jika mereka berbeda tahun berangkatnya walaupun daftar bersama. Di kabupaten saja daftar antriannya hanya 10 tahun namun di Kota Cirebon daftar antriannya mencapai 20 tahun. Itu yang sering orang kurang paham dan dipengaruhi lingkungan dia yang asal menyerap saja.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

### **3.1.3 Tujuan dan Fungsi dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon**

Menurut Handrini (2015: 9) seorang humas pada suatu organisasi berfungsi untuk : (1) memahami berbagai isu serta opini publik (2) mengkomunikasikan informasi kepada publik

(3) menjalin relasi antar individu dan organisasi lain dan (4) membangun dan mengembangkan image yang baik terhadap suatu organisasi.

Sebagai seorang humas, tentunya dibutuhkan pengetahuan yang luas dan pemahaman yang baik mengenai suatu isu atau opini publik mengenai kebijakan pembatasan beribadah yang telah dikeluarkan:

“Kami lebih harus bisa paham alur isunya saja sih. Ya pasti di setiap penerapan kebijakan selalu ada pro dan kontra. Apalagi masyarakat kita mudah mendapatkan hoax dan tidak diimbangi dengan pemahaman dan literasi yang cukup. Kita perhatikan dulu, ini arah opininya kemana, kalau sekiranya krusial dan dapat memberikan dampak yang melebar baru langsung saya tanggapi dan luruskan, namun kalau sekiranya tidak membawa pengaruh besar tidak saya tanggapi karena ya seiring berjalannya waktu pasti isunya akan meredam dengan sendirinya apalagi di era seperti ini banyak sekali informasi datang dan pergi cepat sekali.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sangat memperhatikan image yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Cirebon juga menyusun strategi untuk dapat mengembangkan image tersebut. Menurut Bozkurt (2018) image dari sebuah perusahaan/institusi adalah gambar yang muncul pada benak target audiens yang ingin dicapai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Untuk mempertahankan dan mengembangkan citra itu adalah suatu hal yang penting ya. Mempertahankannya cukup satu, apa yang tercantum dalam kebijakan, humas harus satu suara. Walaupun dari pribadi sendiri menganggap bahwa hal tersebut bertentangan, namun harus tetap disimpan sendiri saja jangan sampai malah disuarakan karena itulah yang akan merusak citra dari Kementerian Agama sendiri.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Pada awal tahun, ketika Kementerian Agama merayakan hari jadinya Humas mulai melakukan strategi komunikasi awal untuk membentuk citra Kementerian Agama yang semakin positif.

“Biasanya kita dari awal tahun kita bikin konten tentang Kementerian Agama bagaimana cara kita membentuk citra Kementerian Agama yang semakin positif selalu itu dulu. Kita bangun dulu afirmasi masyarakat bahwa Kementerian Agama itu bukan hanya asn, tapi Kementerian Agama juga milik semua unsur, biasanya juga kita merangkul forum komunikasi umat beragama yang menandakan bahwa Kementerian

Agama milik semua umat beragama bukan hanya umat Islam.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Selain itu, untuk mempertahankan reputasi pemerintah juga Kementerian Agama Kota Cirebon membutuhkan koordinasi yang baik dengan Pemerintah Daerah Kota Cirebon. Karena, Kementerian Agama Kota Cirebon juga tidak dapat terlepas dari kebijakan Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang mengurus segala hal sedangkan Kementerian Agama hanya mengurus di bidang keagamaan saja.

“Stakeholders Kementerian Agama adalah seluruh masyarakat beragama, sesuai dengan tugas dan fungsi dari Kementerian Agama adalah menjalankan kewajiban pemerintahan di bidang keagamaan. Sehingga reputasi yang dibangun bahwa kami siap melayani masyarakat beragama di kota Cirebon mencakup semua agama. Selain itu, kami juga memiliki stakeholders strategis yaitu Pemerintah Daerah Kota Cirebon, kita harus tetap selalu berkoordinasi, menjalin sinergi integritas yang baik agar tercipta reputasi pemerintahan yang baik” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Dalam menghadapi permasalahan yang terjadi karena adanya kebijakan baru mengenai kegiatan keagamaan selama masa pandemi, Kementerian Agama Kota Cirebon tidak terlalu menanggapi hal tersebut karena sudah bukan wewenang dari Kementerian Agama lagi. Salah satu permasalahan yang sering ditemui adalah masih banyak masjid yang tetap menyelenggarakan sholat berjamaah ketika sedang diterapkan PPKM dan pembatasan kegiatan keagamaan di rumah ibadah.

“Pro kontra itu pasti selalu ada ya di setiap kebijakan yang dikeluarkan, namun balik lagi asal kita bisa konsisten menyampaikan dan menerapkan kebijakan tersebut ya sudah cukup sampai disitu saja. Permasalahan orang lain tidak setuju juga kita kan tidak bisa memaksakan pemikiran semua orang. Yang terpenting kita sudah menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, jika terjadi kesalahpahaman persepsi pokoknya kita jangan marah dan ngotot dalam memberikan penjelasannya. Kalau ada yang menentang, ya sudah biar saja karena bukan wewenang dari Kementerian Agama lagi untuk menindaklanjuti hal tersebut.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Lebih lanjut, dalam mengatasi kesalahpahaman, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki cara tersendiri untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat.

“Kita hanya bisa memberikan pengertian dengan cara afirmatif setelah itu kita serahkan pada mereka karena kita tidak punya wewenang untuk menghukum mereka yang tidak ingin menerapkan kebijakan tersebut. Biasanya kami menggunakan 3 metode seperti lisan seperti melobi, tulisan dengan bentuk media sosial, dan hikmah sama dengan lisan tapi lebih ke afirmatif seperti mengajak orang untuk berempati itu begini-begini. Hikmah itu masuknya ke dakwah dengan bersifat hasanah dan mujadalah.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

### **3.1.4 Analisis Pengelolaan Media Sosial dan Konten Media Sosial milik Kementerian Agama Kota Cirebon**

Untuk sistem pengelolaan media sosialnya, Kementerian Agama Kota Cirebon hanya memiliki dua orang Humas, sehingga untuk pembagian kerjanya dapat disesuaikan dengan per acara. Sedangkan untuk pembuatan *Editorial Plan* untuk media sosial sendiri terjadwal dalam tiap bulan.

“Humas Kementerian Agama Kota Cirebon itu kerjanya cenderung ‘keroyokan’. Jadi kita bagi saja misal ada sebuah kegiatan sosialisasi, berarti satu orang akan mengerjakan pembuatan berita dan satu orang lagi akan mengerjakan desain infografis sekaligus mengunggahnya ke media sosial. Sedangkan untuk pembuatan editorial plan berdasarkan bulanan garis besar. Misalnya, dalam bulan ini terdapat peristiwa penting apa yang akan terjadi kita siapkan bahannya. Selain mengikuti kalender masehi, Kementerian Agama Kota Cirebon juga mengikuti kalender hijriah.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga sesekali mencoba melakukan analisis terhadap hasil dari unggahan konten yang telah dibuat. Hal tersebut dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui konten mana saja yang disukai oleh masyarakat.

“Ya memang arahnya ke engagement, tapi engagement kita lebih ke arah balik lagi ke perencanaan nya akan seperti apa, lalu nanti konten seperti apa lagi yang akan kita buat berdasarkan hasil evaluasi dari konten mana saja yang disukai oleh masyarakat dan sering mengundang komentar.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, memperhatikan target audiens adalah suatu hal yang penting dalam proses kontrol bagaimana cara penyampaian strateginya. Misal, ingin menyampaikan pentingnya menggunakan masker kepada anak-anak, harus disampaikan dengan gaya bahasa yang santai dan dibubuhi cerita. Contoh lain ketika ingin

menyampaikan bahwa shalat berjamaah menggunakan masker akan tetap sah kepada masyarakat yang menganggap bahwa sholat memakai masker tidak sah, Humas perlu menyampaikan dasar nya apa dan berasal darimana, seperti jika hidung itu walaupun tertutup akan tetap sah.

Berikut merupakan beberapa konten yang telah dibuat oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang peneliti temukan:

## 1. Instagram

a. Konten berikut diunggah pada 3 April 2020, berisi mengenai peniadaan kegiatan sholat jum'at yang disampaikan oleh Wali Kota Cirebon di Masjid Raya At-Taqwa. Informasi disampaikan melalui foto dan penjelasan yang diberikan di kolom caption. Unggahan ini mendapatkan 6 kali disukai.



Gambar 3.1

b. Konten berikut diunggah pada 1 Juni 2020, berisi informasi mengenai panduan penyelenggaraan kegiatan di rumah ibadah. Informasi yang disajikan berupa infografis. Unggahan ini mendapatkan 10 kali disukai.



Gambar 3.2

c. Konten berikut diunggah pada 12 Juni 2020, berisi informasi mengenai skema pengurusan biaya haji 1441 H. Informasi yang disajikan berupa infografis. Unggahan ini mendapatkan 11 kali disukai.



Gambar 3.3

## 2. Facebook

a. Konten berikut diunggah pada 17 September 2021, berisi mengenai cuplikan dokumentasi saat Kementerian Agama sedang mengadakan sosialisasi KMA Nomor 660 Tahun 2021, dengan mengundang para calon haji 2021. Unggahan ini mendapatkan 0 kali disukai.



Gambar 3.4

- b. Konten berikut diunggah pada 14 Oktober 2021, berisi mengenai cuplikan dokumentasi saat Kementerian Agama sedang mengikuti Diseminasi Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Angkatan III di Hotel Aston Cirebon bersama 100 peserta yang berasal dari unsur penyuluh, penghulu, KBIH, dan organisasi massa. Unggahan ini mendapatkan 2 kali disukai dan 1 komentar



Gambar 3.5

- c. Konten berikut diunggah pada 5 Juli 2021, berisi informasi mengenai layanan yang disediakan oleh Kementerian Agama untuk memudahkan masyarakat selama masa PPKM. Unggahan ini mendapatkan 12 kali disukai dan 11 komentar.



Gambar 3.6

### 3. Youtube

- a. Konten berikut diunggah pada 24 Juli 2021, berisi mengenai video implementasi SE MENAG No 17/2021 di Kota Cirebon. Yang didalamnya terdapat cuplikan ketika sosialisasi online dan offline, rapat koordinasi dengan satgas covid, koordinasi pemasangan spanduk saat ppkm, monitoring ppkm/idul adha, sholat ied di rumah saja, dan monitoring proses pelaksanaan qurban. Unggahan ini mendapatkan 15 kali ditonton.



Gambar 3.7

b. Konten berikut diunggah pada 24 Juli 2021, berisi mengenai video peringatan hari santri nasional yang dilaksanakan di beberapa tempat. Unggahan ini mendapatkan 7 kali ditonton.



Gambar 3.8

c. Konten berikut diunggah pada 7 Februari 2021, berisi mengenai video himbuan dari Kementerian Agama Kota Cirebon untuk masyarakat agar tetap menerapkan protokol kesehatan selama masa pandemi. Unggahan ini mendapatkan 43 kali ditonton.



Gambar 3.9

### 3.1.5 Analisis Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon

Dalam hal mengkomunikasikan kebijakan pada publik, Kementerian Agama Kota Cirebon bersifat resonansi. Karena pada dasarnya, seluruh kebijakan yang telah dibuat oleh pusat harus segera disebarluaskan dengan baik. Sehingga, dalam hal ini Kementerian Agama Kota Cirebon menyusun strategi dalam menyampaikan isi kebijakan.

“Pada dasarnya, Kementerian Agama Kota Cirebon tidak ikut merumuskan kebijakan. Pembuatan kebijakan berada pada pusat. Kami disini hanya tinggal menyusun strategi untuk bagaimana caranya menyebarluaskan kebijakan tersebut, jadi bersifat resonansi begitu, apa yang kita dapatkan kita pancarluaskan ulang agar informasi mengenai kebijakan tersebut dapat terdengar luas.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Namun, Kementerian Agama Kota Cirebon tetap menyusun strategi komunikasi yang akan dilaksanakan ketika ingin menyampaikan suatu kebijakan. Penyusunan strategi komunikasinya mencakup perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Hal tersebut dijelaskan oleh H Arif Arafah selaku Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Untuk perencanaannya, berawal dari kita harus mampu melihat karakteristik dari Kementerian Agama Kota Cirebon itu seperti apa, biasanya tiap Kementerian Agama di suatu daerah terbagi menjadi beberapa tipe yang ditentukan oleh seberapa majemuk dan seberapa kompleks masyarakat di suatu daerah tersebut. Kalau di Kota Cirebon, alhamdulillah masyarakatnya tidak terlalu kompleks, karena umat islam nya dominan sekitar 80% keatas, jadi di Kota Cirebon hanya ada Seksi Pendidikan Agama Islam

(PAIS). Namun kita akan tetap merangkul banyak pihak hanya fokus perhatiannya saja yang akan berbeda. Sehingga berdasarkan itulah kita baru dapat menentukan strategi awalnya. Kalau di Kota Cirebon, strategi komunikasi dengan menggunakan pendekatan sudut pandang islam akan lebih banyak digunakan, kalau di kota lain yang lebih majemuk lebih menggunakan sudut pandang kemanusiaan, nah Humas juga harus menyadari itu, baru Humas dapat merencanakan akan seperti apa metode yang digunakan, strategi dan materinya seperti apa, semuanya disesuaikan dengan audiens yang ada disini.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 6 Desember 2021)

Perihal pelaksanaan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tidak dapat terjun langsung ke lapangan untuk menindak masyarakat yang melakukan pelanggaran berkaitan dengan pandemi, misal melanggar prokes karena Kementerian Agama Kota Cirebon tidak memiliki kewenangan untuk itu. Jadi, harus selalu bekerja sama dengan seluruh pihak yang terlibat langsung di lapangan seperti Satgas Covid misalnya.

“Pelaksanaannya kita bekerja sama dengan yang terjun ke lapangan, karena humas itu secara Juknis tidak boleh terjun langsung ke lapangan menghadapi masyarakat, kita lebih ke arah jembatan, kita menyampaikan melalui berita, press release, infografis. Jadi humas berkoordinasi dengan perangkat pemerintah, kecuali kalau ada masyarakat yang langsung menanyakan datang ke kantor baru itu akan humas yang akan menemui. Humas sifatnya lebih memfasilitasi saja bukan menindak langsung” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 6 Desember 2021)

Jadi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya tidak diperbolehkan terjun langsung dalam hal penindakan. Untuk hal koordinasi dan sosialisasi Humas sering melakukan itu kepada masyarakat seperti kepada para dkm dan masih banyak lagi.

“Ya betul kalau untuk sosialisasi atau diskusi kami sering mengadakan itu dengan para pengurus masjid, pengurus KUA dan mitra Kementerian Agama yang lainnya. Harapannya ya agar sosialisasi kita kepada mereka akan mereka teruskan kembali ke masyarakat luas.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Selain itu, dalam hal pelaksanaan penyampaian informasi lainnya melalui press release, biasanya Humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya membuat press release ketika diminta oleh media saja dengan mengacu pada Surat Edaran dari pusat atau jika pusat sudah memberikan press release berarti Humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya tinggal menyebarkan saja.

“Kalo media relation kita selama pandemi baik sebelum pandemi, kita lebih fokus pada audiens dan media sosial yang sudah dimiliki saja, karena dikhawatirkan ketika sampai di media akan jadi berbeda bahasanya. Jadi, media kita undang dalam waktu tertentu saja, bahkan biasanya media yang datang sendiri meminta kepada Humas untuk memberi opini atau press release misalnya. Biasanya apa yang sudah diterbitkan oleh pusat kebanyakan bisa langsung diserap oleh media, jadi jarang mereka minta press release lagi ke kita, kecuali memang untuk kegiatan yang memang murni kita yang mengadakan. Contohnya, ketika sebelum pandemi Kementerian Agama Kota Cirebon merayakan hari jadinya dengan makan bersama dengan 1000 Anak panti, itu baru saya buat press release nya dan saya sebarkan ke beberapa media lokal yang sudah dikenal dan masuk ke database kita.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Dalam menyampaikan informasi agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga sangat memperhatikan beberapa komponen dari strategi komunikasi yang dilakukan seperti yang dijelaskan oleh H. Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

“Pertama, kita harus tau dulu ya siapa yang akan jadi komunikatornya nanti, misal saya sebagai Humas yang dianggap kredibel dalam menyampaikan informasi saya harus menjaga amanah itu, saya harus pintar mawas diri. Kedua, saya juga harus memastikan bahwa informasi yang saya sampaikan sudah jelas sumbernya dan valid. Ketiga, saya harus memahami juga siapa yang akan menjadi audiens nya nanti agar saya bisa menyesuaikan dalam pembawaannya.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Selama masa pandemi, bentuk strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon adalah Over Power'em Theory. Hal tersebut sesuai dengan yang telah disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

“Dalam menyampaikan suatu informasi, kita harus mengulang-ulang penyampaiannya seperti halnya iklan, karena manusia itu mudah lupa. Namun uniknya, kalau sering mengulang dengan bahasa yang sama, masyarakat kurang suka karena mereka mengira bahwa di ceramahi, jadi kita sampaikan berulang dengan bahasa dan penyampaian yang berbeda. Selain menyampaikan secara langsung, selama masa pandemi ini kita juga fokus penyampaian nya melalui media sosial seperti dengan membuat infografis yang mengacu pada Surat Edaran yang telah diterbitkan oleh pusat, namun kita juga tidak melulu membuat infografis secara terus menerus, kita juga memanfaatkan infografis yang telah dibuat oleh pusat dan institusi lain, misal dari Kementerian Agama pusat atau provinsi, atau dari Dinas Kesehatan misal merilis alasan covid berbahaya untuk para jemaah haji, kita bisa share kembali perihal itu. Jadi selama masa pandemi ini kita sampaikan informasi berulang namun dengan kemasan yang berbeda.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyatakan bahwa seluruh bentuk komunikasi dapat digunakan untuk beberapa media, namun harus tetap memperhatikan diksi yang akan digunakan berdasarkan siapa audiensnya. Maka, Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki audiens spesifik dalam penyampaian mengenai suatu kebijakan. Setiap kebijakan audiensnya berbeda berdasarkan konteks yang akan terbagi menjadi dua yaitu umum dan khusus. Hal tersebut disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Misalkan pada konteks mengenai haji berarti secara khusus kita memberikan informasi kepada para calon haji. Secara umum nya kita memberikan informasi kepada seluruh umat islam, jadi sebisa mungkin bahasa yang dibuat ditujukan untuk yang spesifik namun masyarakat umum dapat tetap memahami, sehingga jika suatu saat mereka membutuhkan mengenai informasi tersebut mereka sudah paham dan tahu harus cari kemana.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 6 Desember 2021)

Lebih lanjut mengenai audiens spesifik dari Kementerian Agama Kota Cirebon, terbagi menjadi berdasarkan untuk siapa kebijakan itu dibuat.

“Kalau untuk audiens spesifik, ya lebih ke siapa target dari kebijakan itu saja sih. Jadi sesuai dengan kebijakan nya masing-masing. Misal kebijakan mengenai pembatalan keberangkatan ibadah haji, audiens spesifiknya adalah para KBIH dan calon jamaah haji. Contoh lain tentang penutupan masjid untuk sementara berarti audiens spesifiknya adalah ya para DKM.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Selama masa pandemi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya diizinkan menyampaikan seluruh informasi mengenai kebijakan yang ada melalui media sosial. Untuk mengadakan sebuah sosialisasi pun banyak hal yang dipertimbangkan dan hanya berlaku pada beberapa kebijakan saja seperti pada kebijakan mengenai Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji.

“Secara garis besar dalam penyampaian kebijakan mengenai kegiatan beribadah dari rumah selama masa pandemi sudah pasti kita hanya dapat memanfaatkan media sosial saja, karena kalau kita sering terjun kelapangan sering-sering bakal ada omongan katanya ibadah beribadah saja tidak diizinkan tapi kenapa bapaknya sendiri sosialisasi keliling kesana sini. Selain itu, hal tersebut juga telah disampaikan oleh Pemerintah Kota Cirebon bahwa Kementerian Agama itu batasannya tidak sampai kelapangan. Yang diperbolehkan untuk menyampaikan langsung ke lapangan adalah Satgas Covid dan Satpol PP. Kalau Kementerian Agama lebih kepada pemberian pembinaan saja, makanya kemarin itu lebih sering kita membuat sosialisasi lewat zoom, kita bagikan link nya ke beberapa masyarakat seperti dkm dsb. Tapi karena kini sudah landai, jadi

sosialisasi mengenai kegiatan beribadah ini sudah dipegang oleh pusat atau provinsi langsung. Untuk tingkat kota hanya tinggal menyampaikan informasinya saja, ya memang mungkin akan ada beberapa masyarakat yang cukup gaptek tidak akan ikut tapi paling tidak yang ikut kita dorong untuk menyampaikan kembali secara lisan mengenai pengalaman yang didapatkan ketika mengikuti sosialisasi yang kita adakan, jadi harapannya keterbatasan itu diatasi dengan informasi dari mulut ke mulut dari orang yang mengikuti sosialisasi tersebut.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Sehingga strategi yang dilaksanakan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menyebarkan kebijakan mengenai kegiatan beribadah selama masa pandemi adalah dengan memanfaatkan seluruh platform media sosial. Kebijakan yang sudah diterbitkan diolah menjadi infografis dengan visual yang menarik agar dapat lebih mudah diterima dengan mudah oleh masyarakat.

“Kita menerjemahkan kebijakan tersebut ke dalam bahasa yang disukai oleh audiens sesuai dengan platform yang digunakan. Kita pakai Facebook, WhatsApp, Instagram, dan Youtube. Selain itu kita juga pakai beberapa spanduk.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Ketika menyampaikan perihal kebijakan mengenai Idul Fitri dan Idul Adha yang sempat dibatalkan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menggunakan pendekatan islam untuk strategi komunikasi yang dirasa tepat, seperti:

“Kami menyampaikan bahwa sholat idul adha itu sunnah, dan menjaga diri dari kebinasaan itu wajib, jadi jangan sampai mengerjakan sesuatu yang sunnah namun membahayakan diri sendiri, jadi pendekatannya kita menggunakan pendekatan hukum hukum yang ada di alquran dan hadist namun kita juga tetap melogikakannya. Jadi kita tidak hanya berbicara hukum secara normatif.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 6 Desember 2021)

Dalam kasus pembatalan ibadah haji, tentunya Humas Kementerian Agama Kota Cirebon harus melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan Pemerintah Daerah. Karena ibadah haji melibatkan berbagai institusi dari Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Satpol PP, TNI dan masih banyak lagi.

“Hal pertama yang kita lakukan adalah fokus berkoordinasi dengan internal terlebih dulu lalu ke eksternal dengan stakeholders. Dalam situasi seperti ini kita harus gerak

cepat. Saat itu, Walikota meminta untuk segera undang wartawan dan mengadakan press conference. Saya langsung mengundang beberapa rekan media dan menyiapkan tempat, kebetulan waktu itu kita mengadakan konferensi pers di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon. Kita sampaikan kepada masyarakat melalui media bahwa tidak ada yang ingin pemberangkatan ibadah haji itu dibatalkan, dan kita juga tidak ingin menjadikan ini ajang untuk bunuh diri karena ibadah haji itu bukan hanya melibatkan 1 atau 2 orang saja ya” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Selain mengadakan konferensi pers, Kementerian Agama Kota Cirebon juga mengadakan Sosialisasi terkait pembatalan pemberangkatan jemaah haji Kota Cirebon untuk yang kedua kalinya terjadi. Sosialisasi dilaksanakan pada 11 Juni 2021 di MIN Kota Cirebon dan 16 September 2021 di Attaqwa Center.

“Ya waktu itu kita sempat mengadakan sosialisasi mengenai pembatalan keberangkatan jamaah haji Kota Cirebon yang dihadiri oleh beberapa stakeholders terkait seperti KBIH, Kepala KUA, dll. Kita berikan pemahaman seperti hal yang dilakukan oleh pemerintah saat ini adalah sebuah upaya untuk tetap menjaga keselamatan umat yang menjadi prioritas utama, pandemi yang kian meningkat membuat keberangkatan ibadah haji dengan terpaksa kembali dibatalkan.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Pada sosialisasi yang diadakan, terdapat beberapa hal yang disampaikan oleh pihak Kementerian Agama Kota Cirebon yaitu; (1) prosedur pengembalian dana pelunasan haji (2) informasi terkini mengenai pandemi di dunia khususnya pada Arab Saudi dan Indonesia dan (3) dukungan moril.

“Setelah sosialisasi selesai, Alhamdulillah, para calon jamaah bisa menerima dengan lapang dada tidak terjadi protes dan sebagainya. Hanya beberapa saja yang minta uangnya untuk dikembalikan kita persilahkan namun kita beri penjelasan bahwa kalau bisa uang pelunasan saja yang dikembalikan kalau uang pembayaran tahap awal jangan diambil karena akan beresiko kehilangan nomor porsi hajinya jadi bisa dianggap tidak mendaftar lagi, kalau hanya pelunasannya saja yang diambil dia masih terdaftar dan menjadi calon jamaah haji untuk tahun selanjutnya. Di tahun 2022 nanti jamaah yang akan berangkat adalah jamaah mulai dr 2020 terlebih dahulu jadi otomatis semua tahun keberangkatan mundur. Kita juga tetap menyediakan ketiga informasi tersebut melalui media sosial Kementerian Agama Kota Cirebon agar masyarakat dapat mengakses kembali informasi mengenai hal tersebut dengan mudah.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Untuk melakukan sosialisasi terkait pembatalan keberangkatan jamaah haji kepada para calon jamaah yang sudah lansia adalah dengan cara sosialisasi langsung dengan menggunakan pendekatan afeksi.

“Ketika sosialisasi mengenai hal tersebut, Humas menggandeng sektor sesi ibadah haji. Kita panggil seluruh KBIH untuk berdiskusi bersama yang nantinya mereka akan menyampaikan ke para jamaah. Untuk ke lansia kita sampaikan dengan menggunakan pendekatan afeksi, karena rata-rata keluhan dari para lansia adalah pak saya sudah tua kalau saya ga berangkat emang nanti saya masih punya umur, kita sampaikan seperti ini kita juga tidak ingin seperti ini kita sampaikan dengan halus, kalau ke orang muda biasanya mereka lebih menuntut data, jadi kita harus menyampaikan nanti data-data yang faktualnya biasanya mereka akan compare nanti. Jadi melalui data itu juga kita bisa melawan hoax.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Perihal penyampaian informasi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon harus menggunakan bahasa yang menarik dan tidak terlalu formal ke Grup WhatsApp yang berisi internal dan beberapa pihak eksternal yang tergabung. Setelah melaksanakan tugasnya, tentunya Humas Kementerian Agama Kota Cirebon wajib melakukan evaluasi terhadap apa yang sudah dilakukan. Namun, kalau untuk melakukan kontrol tetap akan menjadi tugas dari kepala kantor.

“Untuk strategi evaluasinya, kita sampaikan informasi itu seluas-luasnya baru kita evaluasi dari segi kuantitatif dan kualitatif, kuantitatifnya adalah berapa banyak audiens yang dapat kita raih kita rangkul, kualitatifnya adalah berapa banyak audiens yang menyatakan siap untuk melaksanakan kebijakan tersebut, jadi baru kita evaluasi mengenai hal tersebut. Kalau controlling dari kita, kita lebih mengontrol ke arah bagaimana informasi itu bisa didapatkan oleh orang tersebut. Kita harus melihat juga siapa audiens kita.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Intinya, dalam penyusunan pesan yang ingin disampaikan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon harus sangat memperhatikan dan paham siapa audiensnya.

“Humas itu harus paham betul siapa audiensnya, bagaimana rambu-rambunya. Misalnya audiens dari Media Sosial Kementerian Agama Kota Cirebon lebih dapat mudah mencerna informasi yang berupa infografis yang berisi gambar dan kata-kata, lalu berupa audio visual. Ya, sebetulnya audio visual itu lebih efektif namun beberapa dari audiens kita mengakui bahwa informasi berupa audio visual jarang sekali ditonton berulang kali dengan alasan sayang kuota dan memori, sedangkan infografis itu bisa

dibaca dan dibagikan dengan mudah.”(Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Kementerian Agama Kota Cirebon tentunya memiliki target yang hanya difokuskan untuk masyarakat Kota Cirebon. Namun, sebagai Humas juga memiliki tanggung jawab moral ketika membuat suatu informasi yang tidak hanya dapat dikonsumsi oleh masyarakat Kota Cirebon saja tapi juga dapat dikonsumsi oleh masyarakat di luar Kota Cirebon. Hal tersebut disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

“Fokusnya adalah pada masyarakat di Kota Cirebon, namun sebisa mungkin kita juga siapkan informasi untuk masyarakat di luar daerah. Jika daerah lain tingkat pemahamannya tidak sama dengan kota Cirebon itu sudah bukan menjadi tanggung jawab kami lagi.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

Selain menggunakan media sosial, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga melakukan penyampaian informasi menggunakan spanduk yang dipasang di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Cirebon atau KUA Kota Cirebon. Namun, hanya beberapa saja karena Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tetap menganggap bahwa media sosial lah yang tetap menjadi wadah penyampaian informasi paling efektif.

“Menurut saya media sosial tetaplah yang paling efektif, selain Instagram dan Facebook, WhatsApp juga efektif karena kita punya grup di WhatsApp yang satu arah dan dua arah sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih efektif. Kita juga ada menggunakan spanduk namun terbatas, pertimbangannya karena jarang ada orang yang lewat dapat membaca benar-benar, apalagi kalau naik motor atau mobil mungkin bahkan tidak dilirik. Selain itu, kita juga harus memperhatikan anggaran yang dimiliki ya. Jadi menurut saya lebih efektif penyampaiannya adalah lewat media sosial dan status. Makanya Kementerian Agama punya humas adalah agar bagaimana kita bisa meningkatkan kinerja dengan biaya yang minim, harus mengedepankan efektifitas dan efisiensinya.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 27 Oktober 2021)

### **3.1.6 Analisis Perbedaan Strategi Humas Saat Sebelum dan Sesudah Pandemi**

Selama Pandemi Covid-19, Kementerian Agama Kota Cirebon lebih fokus menyampaikan segala informasi melalui media sosial. Namun, ketika situasi normal sebelum pandemi Kementerian Agama Kota Cirebon belum memiliki media sosial. Segala bentuk penyampaian informasi hanya difokuskan melalui offline dan situs resmi saja.

“Kalau sebelum pandemi itu, kita malah belum punya medsos. Jadi medsos kita baru dibuat saat pandemi, tujuannya untuk menyediakan pelayanan informasi yang masyarakat butuhkan ketika sedang dirumah saja.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Pada saat sebelum pandemi, kebijakan yang dikeluarkan bersifat annual, rutin dan terstruktur, sehingga Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menyusun strategi yang akan dilakukan dari awal tahun. Seperti kegiatan rutin yang akan dilakukan pada bulan ramadhan, maulid nabi, hari ulang tahun Kementerian Agama dan masih banyak lagi. Sedangkan ketika pandemi, Humas di Kementerian Agama harus selalu siap ketika ada kebijakan baru yang tiba-tiba dikeluarkan dan harus segera disebarluaskan.

“Perbedaannya ketika pandemi, kita lebih sibuk untuk selalu berpikir nanti bagaimana cara menyampaikan kebijakan ini kebijakan itu gimana, dari jauh hari kita sudah harus berpikir kalau ternyata kebijakan tersebut keluar lagi atau berubah lagi kita harus gimana.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Sedangkan strategi ketika awal pandemi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon lebih memperhatikan kuantitas seperti seberapa banyak audiens yang dapat terjangkau dan ketika pandemi telah terkendali, Humas lebih memperhatikan proses evaluasi dan kualitas dari mana saja yang sudah dapat melaksanakan kebijakan tersebut dan mana yang belum dapat melaksanakan.

“Ketika awal pandemi, dalam menyampaikan kebijakan itu seperti iklan ya, harus diulang-ulang agar masyarakat paham kenapa harus dirumah dan sebagainya, namun ketika pandemi telah terkendali, ya kita hanya tinggal evaluasi saja. (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Selain itu, selama masa pandemi, Kementerian Agama juga memiliki anggaran khusus untuk memberikan bantuan kepada beberapa masjid yang terdampak dan dari Kementerian Agama Kota Cirebon juga ada anggaran khusus untuk memberikan program bantuan covid kepada beberapa guru ngaji atau guru agama di Kota Cirebon.

Dalam menjalankan tugasnya, tentunya Humas dari Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki faktor pendukung yang dapat memudahkan dalam bertugas, namun juga menemukan penghambat yang cukup mempengaruhi tugasnya namun dapat terkendali.

“Untuk pendukungnya, pertama kita memiliki mitra strategis yang terdiri dari penyuluh PNS dari berbagai institusi, kedua karena tugas kita secara besar menerapkan kebijakan dari pusat, mengajak masyarakat untuk mematuhi peraturan dari pemerintah pusat sehingga beberapa masyarakat yang tergabung dalam mitra strategis dan beberapa masyarakat yang sudah paham sudah pasti dapat mematuhi peraturan dari pemerintah pusat yang telah kita sampaikan” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, dalam menyampaikan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan beribadah selama masa pandemi biasanya Humas terlebih dahulu menyampaikan kepada seluruh Mitra Strategis. Jika para mitra strategis langsung paham apa yang telah disampaikan oleh Humas, dengan sendirinya mereka akan langsung menyampaikan dan mengajak yang lain untuk ikut mematuhi kebijakan yang telah dikeluarkan. Dengan begitu, setidaknya Humas dapat mengira terlebih dahulu seperti apa respon yang akan didapatkan dari masyarakat melalui respon pertama yang didapatkan dari mitra strategis.

Sedangkan untuk faktor penghambatnya, menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon harus diakui bahwa tingkat literasi masyarakat itu rendah, sehingga terjadi pemahaman yang berbeda-beda, dan ditambah dengan adanya oknum-oknum yang memang sengaja menentang kebijakan yang telah dikeluarkan dengan mengajak orang lain juga untuk ikut tidak patuh.

“Ya, tingkat literasi masyarakat kita itu rendah, maka dari itu kita mengemas kembali kebijakan yang diterbitkan menjadi infografis dengan visual yang menarik agar dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat. Walaupun akan tetap menimbulkan persepsi yang berbeda karena tingkat pemahaman orang juga kan berbeda ya. Namun hambatan yang lebih terasa adalah ketika ada beberapa oknum yang menolak untuk mematuhi kebijakan tersebut namun mereka malah mengajak orang disekitarnya untuk tidak mematuhi juga dengan alasan lebih takut dengan Tuhan daripada Covid misalnya.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Selama pandemi sering bermunculan informasi hoax yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Ketidakpastian informasi atau informasi yang berubah membuat masyarakat semakin bingung menjadi salah satu penghambat juga bagi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menjalankan tugasnya.

“Sering banget kita temui hoax yang cukup parah ya, cukup dapat menggiring opini publik, apalagi saat ini hoax dapat lebih mudah tersebar melalui media sosial. Waktu itu, sempat ada hoax yang mengenai Menteri Agama, kita juga kena imbasnya. Isi dari hoaknya adalah ketika pemerintah memutuskan untuk membatalkan pemberangkatan ibadah haji ada *hoax* bahwa uangnya dimakan oleh Kementerian Agama. Saya langsung harus memberikan klarifikasi kepada media bahwa berita yang tersebar adalah *hoax* dengan memberikan pernyataan bahwa seluruh dana dipegang sama mereka, jadi Kementerian Agama tidak sama sekali menyentuh dana haji.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 29 September 2021)

Namun, faktor penghambat juga datang dari Internal, yaitu dari Humasnya sendiri, berikut pemaparannya:

“Karena kita itu dibawah Sub Tata Usaha ya bukan divisi yang berdiri sendiri, jadi Humas di Kementerian Agama Kota Cirebon hanya ada 2 orang, kita cukup kewalahan untuk *handle* semuanya terlebih dalam mengelola media sosial.” (Hasil wawancara dengan H Arif Arafah selaku Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon pada tanggal 24 Januari 2022)

Faktor penghambat yang lain adalah ketika Humas Kementerian Agama hanya dapat menyampaikan informasi melalui media sosial yaitu feedback nya tidak dapat terlihat secara langsung. Karena tidak semua pembaca yang melihat informasi dapat memberikan komentar, sehingga Humas tidak dapat melakukan pengukuran dengan jelas, hanya dapat melihat sejauh mana engagement yang dapat dari seberapa banyak postingan yang dilihat dan disukai.

### **3.1.7 Feedback Komunikasi dari Pihak Eksternal**

#### **1. Satgas Covid-19 Kota Cirebon**

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyatakan bahwa dalam penanganan Pandemi Covid-19 ini tidak bisa bekerja sendiri. Kementerian Agama membutuhkan pihak lain baik eksternal maupun internal untuk sama-sama memerangi pandemi covid-19. Salah satunya adalah menjalin kerjasama secara baik dengan Satgas Covid-19 Kota Cirebon. Hal tersebut juga dikatakan oleh dr To’at Ma’ruf sebagai salah satu Satgas Covid-19 Kota Cirebon:

“Kerjasama yang terjalin baik dengan Kementerian Agama Kota Cirebon tentunya sudah banyak sekali, apalagi dalam soal peribadatan, semua sudah tersampaikan ke masyarakat. Salah satu bentuk kerjasamanya adalah kami membantu Kementerian

Agama Kota Cirebon dalam sosialisasi kepada para pemuka agama, masyarakat, bukan hanya ke masjid juga ke gereja. Misalnya memberikan edukasi tentang tempat ibadah yang harus rutin di disinfektan, para jamaah yang harus jaga jarak dan memakai masker, dan disiapkan tempat cuci tangan.” (Hasil wawancara dengan dr To’at Ma’ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Berdasarkan pernyataan dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, untuk proses sosialisasi secara langsung diserahkan kepada Satgas Covid-19 Kota Cirebon, hal tersebut sesuai dengan yang telah disampaikan oleh dr To’at sebagai Satgas Covid-19 Kota Cirebon:

“Ya, betul kami melakukan secara langsung, berkeliling pakai mobil bak sembari ngomong pake toa dan melalui toa masjid juga. Kami juga pernah sosialisasi secara door to door. Semua media dipakai selain media sosial, karena kalau media sosial kan mereka bisa lihat masing-masing, apalagi dari kementerian juga sudah menyediakan. Salah satu yang disosialisasikan adalah himbauan kepada masyarakat untuk terus menerapkan protokol kesehatan dan 5M. Kita juga beri himbauan kepada masjid yang selalu memastikan sterilisasi ruangan, tidak boleh ada karpet kemudian jendela harus dibuka semua, harus disterilkan sebelum dan sesudah ibadah. Selanjutnya, untuk proses kontrol nya, kita bekerja sama dengan RW masing-masing, jadi mereka yang akan membantu kita mengontrol, melaporkan. Misalkan ada yang lapor, baru kita akan kontrol case by case kita akan langsung tracing, testing semua, dia kemana aja ketemu siapa aja, agar segera terblock casenya.” (Hasil wawancara dengan dr To’at Ma’ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Selain itu, jika menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon ketika ada masyarakat yang komplain, mereka akan memberikan penjelasan secara pelan-pelan menggunakan pendekatan dengan sudut pandang keagamaan dan kemanusiaan. Hal tersebut juga dilakukan oleh Satgas Covid-19 Kota Cirebon, seperti:

“Salah satu kasus komplain yang masuk dari masyarakat adalah nanti kalo masjid ditutup gimana ibadahnya? Kita jelaskan pelan-pelan, Allah itu tidak mewajibkan untuk sholat di masjid, Allah beri kemudahan untuk sholat dirumah. Tidak ada yang mengganggu ibadah, jika ingin memaksakan utk sholat di masjid semua lalu ternyata ada yang sakit, malah jadinya membahayakan diri kita sendiri. Kalau ada yang tetap menyuruh untuk pergi ke masjid disaat kasus sedang tinggi kita bisa jadi membunuh dengan tidak sengaja. Contoh komplain lain adalah ketika kami sedang menangani pemulasaran jenazah yang terkena Covid-19, Ada beberapa keluarga yang awalnya tidak ingin keluarganya yang meninggal dimakamkan secara prosedur covid. Kita sampaikan secara agama seperti ini, sampaikan secara kesehatan juga seperti ini. Kita hadirkan tim pemulasaran yang dibentuk dari Masjid At Taqwa, alhamdulillah bisa diterima.” (Hasil wawancara dengan dr To’at Ma’ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Walaupun Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyatakan bahwa mereka tidak berhak menindak, karena yang berhak adalah Satgas Covid-19 Kota Cirebon, tetapi selama ini Satgas Covid-19 Kota Cirebon tidak pernah sampai melakukan penindakan berupa sanksi, hal tersebut disampaikan oleh dr To'at Ma'ruf:

“Jika ada yang melanggar, walaupun sudah ada undang-undang wabah tapi tetap tidak dilakukan, karena masyarakat kita belum terbiasa dan paham dengan itu, itulah yang menjadi masalahnya. Biasanya, penindakan kepada masyarakat yang melanggar dilakukan oleh Satpol PP dan Kepolisian. Namun alhamdulillah sejauh ini jika ada yang melanggar kita beri himbauan, peringatan dan penjelasan pelan-pelan dan setelah itu mereka langsung patuh. Selama ini Kota Cirebon cukup aman ya, tidak ada yang sampai memberontak sampai bagaimana gitu. Jadi cukup diberi peringatan sudah tidak mengulangi lagi, tidak pernah yang sampai harus kami berikan sanksi.” (Hasil wawancara dengan dr To'at Ma'ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Menurut Satgas Covid-19 Kota Cirebon, yang menjadi pembeda dari kebijakan komunikasi pemerintah adalah salah satunya mengenai menjaga kesehatan dan kebersihan;

“Salah satunya adalah dahulu kita jarang sekali menyampaikan bagaimana harus menjaga kebersihan, kesehatan. Kita juga kurang memfasilitasi tempat cuci tangan di beberapa public area padahal hal tersebut juga penting baik ada atau tidak nya pandemi ini. Setelah pandemi, kita menjadi lebih gencar mengingatkan masyarakat untuk selalu menerapkan 5M, dan menyiapkan tempat cuci tangan misalnya.” (Hasil wawancara dengan dr To'at Ma'ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Selanjutnya, mengenai media sosial Kementerian Agama Kota Cirebon, dr To'at menyatakan bahwa tidak mengetahui adanya akun media sosial Kementerian Agama Kota Cirebon dengan alasan tidak bermain media sosial bahkan tidak memiliki akun media sosial. Namun, selalu mendapatkan seluruh infografis yang telah dibuat dan disebarluaskan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon melalui WhatsApp;

“Saya hanya tahu website nya saja, karena saya juga tidak bermain media sosial dan tidak memiliki akun media sosial. Namun, saya selalu mendapatkan infografis dari Kementerian Agama . Menurut saya, sudah cukup menarik dan sudah membantu memudahkan menyebarkan informasi. Tetapi, problemnya adalah literasi masyarakat kita kan rendah. Jadi kalau kita kasih poster dari Kementerian Agama itu ke masyarakat harus dibarengi dengan kita ngomong lagi jadi gak bisa hanya dikasih poster saja tanpa memberikan tambahan penjelasan dari kita.” (Hasil wawancara dengan dr To'at Ma'ruf selaku Satgas Covid-19 Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

## 2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Kota Cirebon

Pandemi Covid-19 membuat seluruh keberangkatan ibadah haji dan umroh terpaksa dibatalkan. Dalam hal ini, Kementerian Agama diharuskan menyampaikan informasi tersebut kepada para calon jamaah haji dan umroh dan harus bisa meyakinkan juga menenangkan para calon jamaah. Seperti yang telah disampaikan oleh H Arif Arafah selaku Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tentunya dalam menjalani tugas tersebut tidak dapat bekerja sendiri dan membutuhkan bantuan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang berada di Kota Cirebon untuk menyampaikan kembali informasi tersebut ke para calon jamaahnya melalui pendekatan masing-masing. Sehingga, Kementerian Agama Kota Cirebon sempat membuat sosialisasi atau pertemuan bersama para KBIH di Kota Cirebon untuk membahas mengenai pembatalan keberangkatan ibadah haji dan umroh.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal tersebut dan apa yang dilakukan oleh KBIH kepada calon jamaahnya masing-masing, peneliti mewawancarai dua KBIH yang berada di Kota Cirebon yaitu KBIH Alisa dan KBIH Badrul Munir. Berikut pemaparannya:

U : “Ketika Kementerian Agama mengadakan sosialisasi atau pertemuan saya beserta pengurus KBIH dan FKKBHU (forum komunikasi kelompok bimbingan haji dan umrah) wajib untuk hadir. Waktu itu, acaranya di Hotel Aston, ada beberapa perwakilan dari calon jamaah haji juga diundang. Ya, waktu itu Kementerian Agama jelaskan ke kita semua tentang kebijakan dari Pemerintah Indonesia dan Pemerintah Arab Saudi tentang penundaan pemberangkatan ibadah haji. Alhamdulillah kita semua bisa menerima dengan ikhlas, dan berserah diri saja pada Allah. Kami juga percaya ini adalah bentuk perlindungan yang sudah disusun sama pemerintah. Ya sedih pasti, tapi waktu itu sih gak ada ya yang sampai memberontak atau berdebat yang berlebihan. Barulah habis itu kita coba ajak jamaah kami untuk perbanyak ibadah dan menjaga kesehatan juga. Pokoknya ya percaya saja lah kepada ALLAH, jangankan yang sekarang gak jadi berangkat, ada juga yang sudah sampai bandara kalau ALLAH gak mengizinkan ya gak jadi dia berangkat.” (Hasil wawancara dengan H Uus selaku Ketua KBIH ALISA Kota Cirebon pada 26 Januari 2022)

A : “Ya, waktu itu Kementerian Agama sempat mengadakan pertemuan waktu ada kebijakan pembatalan keberangkatan jamaah haji. Waktu itu saya juga hadir bersama perwakilan dari calon jamaah yang terdaftar di KBIH Badrul Munir. Kalau tidak salah waktu itu juga ada perwakilan dari Kementerian Agama Provinsi ya. Setelah selesai acara itu, kami coba lebih mengingatkan kepada para calon jamaah kami untuk lebih ikhlas dan berserah diri ke ALLAH dan yakin bahwa ini sudah Qadarullah, toh cepat atau lambat pasti akan berangkat jika sudah waktunya sudah takdirnya. Alhamdulillah dari KBIH Badrul Munir tidak ada jamaah yang tidak terima dan tidak ada jamaah yang

menarik kembali uangnya.” (Hasil wawancara dengan Hj Anita selaku Sekretaris KBIH Badrul Munir Kota Cirebon pada 26 Januari 2022)

Selain itu, peneliti juga menanyakan perihal jalannya sosialisasi atau komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon kepada para KBIH di Kota Cirebon. Berikut pemaparannya:

A : “Alhamdulillah cukup baik mba komunikasi antara kami dan Kementerian Agama. Karena dari kami nya juga cukup aktif untuk terus menjalin komunikasi. Sebelum pandemi itu, kita sering bolak-balik ke Kementerian Agama untuk mengurus jamaah kami, nah selama pandemi ini komunikasi kami juga cukup intens melalui WhatsApp Grup atau Zoom, seperti menanyakan bagaimana kondisi terkini apakah sudah ada kemungkinan untuk diberangkatkan atau belum, Kementerian Agama juga selalu menjawab dengan cukup transparansi serta kooperatif dan profesional.” (Hasil wawancara dengan Hj Anita selaku Sekretaris KBIH Badrul Munir Kota Cirebon pada 26 Januari 2022)

U : “Selama ini kegiatan sosialisasi kebijakan mengenai kegiatan ibadah yang dilakukan Kementerian Agama berjalan baik, baik dari Kementerian Agama pusat maupun daerah khususnya untuk kegiatan ibadah haji dan umrah. Selama masa pandemi KBIH dengan Kementerian Agama sering juga berkomunikasi baik by phone bahkan lebih intens terkadang juga ada pertemuan langsung. Kalau sebelum pandemi biasanya kami komunikasinya kalau mau menjelang keberangkatan aja sih, tidak sesering pas pandemi ini, karena pas pandemi juga dari Kementerian Agama nya cukup komunikatif” (Hasil wawancara dengan H Uus selaku Ketua KBIH ALISA Kota Cirebon pada 26 Januari 2022)

### 3. Takmir Masjid

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki mitra kerja yang salah satunya adalah berasal dari Dewan Kemakmuran Masjid yang ada di Kota Cirebon. Tentunya selama pandemi Covid-19 Kementerian Agama juga membutuhkan kerjasama yang baik dengan para mitra kerjanya, salah satunya adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai kebijakan yang dikeluarkan dan para mitra kerja itulah yang nantinya akan menyebarkanluaskannya kembali kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan yang telah dikatakan oleh H. Mukhlis sebagai salah satu DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon:

“Alhamdulillah sosialisasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sudah berjalan baik khususnya mengenai kegiatan peribadatan di Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon. Selama pandemi, cukup banyak kegiatan komunikasi yang terjalin seperti sosialisasi, dan diskusi mengenai keagamaan. Namun, karena pandemi seluruh kegiatan tersebut dilakukan melalui online dan lebih intens. Terkadang jika kami membutuhkan

suatu informasi, saya langsung menghubungi secara personal kepada Humas Kementerian Agama dan alhamdulillah responnya cepat dan baik.” (Hasil wawancara dengan H. Mukhlis selaku DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Selanjutnya, H Aceng sebagai DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon juga menyatakan hal yang sama yaitu:

“Alhamdulillah sejauh ini hubungan kami dengan Kementerian Agama Kota Cirebon sangat baik. Sehingga, seluruh sosialisasi yang diadakan oleh Kementerian Agama kepada kami berjalan dengan baik. Humas Kementerian Agama cukup transparan dan profesional dalam memberikan informasi, walaupun ada kesalahan sedikit wajarlah namanya hubungan antar lembaga, apalagi kami yang berhadapan langsung dengan masyarakat.” (Hasil wawancara dengan H. Aceng selaku DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Berdasarkan pernyataan dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang diberi tugas oleh Pemerintah Kota Cirebon untuk mendata masjid mana saja yang telah mematuhi segala kebijakan yang dikeluarkan dan masjid mana saja yang belum dapat mematuhi. Peneliti juga mencari tahu mengenai hal tersebut kepada kedua narasumber selaku DKM yang berada di Kota Cirebon. Berikut merupakan pernyataan dari H. Aceng selaku DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon:

“Kami lah yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat, meskipun kami sudah aktif memberitahukan kepada masyarakat tentang himbauan dari pemerintah khususnya Kementerian Agama mengenai penutupan sementara rumah ibadah, namun tidak bisa dipungkiri kami tidak bisa menghalangi kemauan masyarakat untuk tetap beribadah di masjid, walaupun masyarakat di daerah kami sudah ada yang terkena Covid-19. Akhirnya kami, membuat aturan sendiri yang tetap merujuk pada himbauan yang telah dikeluarkan oleh Satgas Covid-19. Seperti, membuka masjid hanya untuk masyarakat yang berada di sekitar Masjid Nur Hidayah, kami tetap mengadakan sholat jum’at dan sholat ied hanya untuk warga sekitar, namun tentunya dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti merenggangkan shaf, mewajibkan jamaah untuk membawa sajadah sendiri dan harus menggunakan masker.” (Hasil wawancara dengan H. Aceng selaku DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Hal tersebut berbeda dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh H. Mukhlis sebagai DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon:

“Pastinya kami mematuhi seluruh kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Seperti yang telah diketahui juga bahwa Masjid Raya At Taqwa terletak di tengah kota, di bawah naungan Kementerian Agama Kota Cirebon langsung. Sehingga masjid kami

menjadi rujukan atau barometer untuk masjid lainnya yang berada di Kota Cirebon. Oleh karena itu, kami harus memberikan contoh yang baik.” (Hasil wawancara dengan H. Mukhlis selaku DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

Hal tersebut tentunya menimbulkan banyak respon. Beberapa masyarakat masih ada yang belum bisa menerima kebijakan tersebut. Salah satunya adalah ketika masih ada masyarakat yang tetap ingin beribadah di masjid ketika masjid sedang ditutup sementara. Selain menjadi tugas dari Kementerian Agama Kota Cirebon, DKM juga memiliki tugas untuk meyakini masyarakat untuk dapat menerima seluruh kebijakan yang telah dikeluarkan.

Terdapat perbedaan dari strategi komunikasi dari Kementerian Agama Kota Cirebon yang dirasakan oleh para DKM di Kota Cirebon ketika sebelum pandemi, awal pandemi dan ketika pandemi sudah dapat terkendali. Berikut pemaparan yang diberikan oleh H Mukhlis selaku DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon:

“Ketika sebelum pandemi kami rutin mengadakan pertemuan secara offline, namun ketika di awal pandemi kami hanya dapat melakukan kegiatan komunikasi bersama KEMENTERIAN AGAMA melalui online (WhatsApp) dan menjadi sering menerima surat edaran mengenai kebijakan baru. Walaupun hanya melalui online namun kami cukup intens menjalin komunikasi dan pemantauannya. Kami juga menjadi lebih rajin mengingatkan kepada masyarakat mengenai pentingnya selalu menjaga kesehatan melalui toa masjid.” (Hasil wawancara dengan H. Mukhlis selaku DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

H. Aceng selaku DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon juga memberikan tanggapan mengenai hal tersebut:

“Sebenarnya kami tidak merasakan perbedaan yang cukup signifikan ya, mungkin ketika pandemi kami merasa Kementerian Agama menjadi lebih aktif berkomunikasi dengan kami.” (Hasil wawancara dengan H. Aceng selaku DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon pada tanggal 25 Januari 2022)

#### 4. Masyarakat

Peneliti memilih beberapa masyarakat untuk diwawancarai mengenai tanggapan mereka terhadap kegiatan sosialisasi dan kegiatan komunikasi lainnya yang berkaitan dengan kebijakan pembatasan kegiatan beribadah selama masa pandemi oleh Kementerian Agama Kota Cirebon.

Berdasarkan hasil wawancara kepada lima masyarakat, semua menganggap bahwa sosialisasi yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon berjalan dengan baik dan telah menyebar luas secara merata baik secara langsung dan melalui perantara.

K : “Sudah baik ya mba, karena kebetulan selain menjadi relawan saya juga menyambi sebagai pengurus DKM Al Karamah. Jadi saya sering mendapatkan informasi langsung dari Kementerian Agama, baik lisan atau tulisan. Nah baru saya sampaikan kembali apa yang sudah disampaikan oleh Kementerian Agama kepada masyarakat agar informasinya tersebar luas. Selain itu, Kementerian Agama juga biasanya ada pemantauan secara online sih, ya menanyakan bagaimana keadaan disini gitu.” (Hasil wawancara dengan Kadir selaku Relawan TAGANA dan DKM Al Karamah pada tanggal 27 Januari 2022)

V : “Sejauh ini cukup berjalan baik mba walaupun tidak secara langsung kami dapatkan dari Kementerian Agama karena kami mendapatkannya dari kelurahan. Bentuk komunikasinya yang saya tau melalui surat yang saya dapat dari Kelurahan ya mba, kalau ini loh Kementerian Agama kasih edaran baru misal tentang pembatasan kegiatan ibadah, itu selalu sampe kok mba ke saya lewat WA Grup ada namanya Paguyuban LKK, baru saya sampaikan lagi kepada warga RW 01.” (Hasil wawancara dengan Virna selaku Ketua RW 01 Kegiren, Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

S : “Sepertinya sudah baik ya mba, karena saya juga sering dengar soal peraturan-peraturan yang dikeluarkan sama Kementerian Agama dari Pak RW, pengurus masjid, sama dari TV” (Hasil wawancara dengan Sri selaku Anggota Kelompok Pengajian Kelurahan Harjamukti, Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

Y : “Alhamdulillah selama ini baik, saya selalu dapat informasinya dari Humas nya langsung karena kebetulan saya cukup kenal, kalau di WA juga beliau sering bikin status tentang itu ya, di kecamatan juga selalu sampai informasinya ya kadang dari Kementerian Agama langsung kadang dari Pemkot atau Satgas. Nah, kalau yang saya tau biasanya kan waktu belum pandemi, Kementerian Agama cuma kasih info menjelang hari besar aja misal idul fitri dll, tapi selama pandemi ini Kementerian Agama jadi lebih aktif kasih info ya. (Hasil wawancara dengan Hj Yetty selaku Wakil Ketua PKK Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon pada 26 Januari 2022)

N : “Alhamdulillah sudah sangat baik. Kementerian Agama gak pernah lepas koordinasi sama Satpol PP apalagi soal pembatasan kegiatan di tempat ibadah. Dari Kementerian Agama juga sering mengingatkan untuk jangan sampai lengah pengawasannya, misal waktu perayaan natal kemarin, Kementerian Agama selalu ingatkan kita supaya bisa memastikan semua jemaat mematuhi protokol kesehatan. Salah satu kegiatan komunikasinya adalah kita pernah rapat bareng Kementerian Agama, mereka memohon bantuan agar kita dapat membantu mereka dalam kegiatan penertiban bagaimana caranya agar masyarakat tidak berkerumun dalam tempat ibadah. Pernah juga bentuk komunikasinya melalui surat tembusan ke Satpol PP dan setau saya ada grup juga antara Kementerian Agama, Satgas, Satpol PP untuk memudahkan komunikasi tapi tidak semua anggota yang masuk ke grup itu, ya perwakilan saja. (Hasil wawancara dengan Nurul selaku Anggota Satpol PP Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

Selanjutnya, peneliti juga mencari tahu mengenai kedisiplinan masyarakat terhadap segala peraturan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon. Kelima narasumber memiliki jawaban yang beragam, berikut pemaparannya:

V: “Ya, karena saya juga masyarakat biasa ya mba, apalagi sebagai RW saya harus bisa memposisikan diri sebagai warga saya. Jadi setiap ada kebijakan dari Kementerian Agama, bisa atau gak nya buat diterapkan di wilayah kami, saya harus koordinasi dulu sama para pengurus masjid di sekitar sini, satgas covid disini, dan bhabinkamtibmas sini. Misal waktu peniadaan sholat ied, waduh ya gimana jujur saya sendiri juga belum bisa menerapkan itu di wilayah saya. Ya paling solusinya adalah tetap saya adakan tapi cuma untuk warga saya aja, jadi warga luar gak boleh sholat ied di masjid wilayah RW 01.” (Hasil wawancara dengan Virna selaku Ketua RW 01 Kegiren, Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

S : “Tergantung keadaan mba, kalau pengajian lagi rame ya saya ga datang, tapi kalau lagi sepi ya saya selalu datang. Waktu sholat idul adha saya dirumah aja, tapi waktu idul fitri saya ke masjid.” (Hasil wawancara dengan Sri selaku Anggota Kelompok Pengajian Kelurahan Harjamukti, Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

Y: “Ya..kebetulan saya sering mengikuti majelis taklim bergilir, setelah ada himbauan dari Kementerian Agama sampai sekarang pun kami masih belum melaksanakan majelis taklim itu. Selama pandemi juga saya gak pernah ke masjid, sholat ied pun saya dirumah.” (Hasil wawancara dengan Hj Yetty selaku Wakil Ketua PKK Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon pada pada 26 Januari 2022)

K: “InshaAllah patuh mba, apalagi saya juga sebagai relawan covid jadi saya harus beri contoh yang baik kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Kadir selaku Relawan TAGANA dan DKM Al Karamah pada tanggal 27 Januari 2022)

N : “Saya selalu mengikuti seluruh aturan yang ada, saya juga kemarin sholat ied di rumah saja.” (Hasil wawancara dengan Nurul selaku Anggota Satpol PP Kota Cirebon pada 27 Januari 2022)

## **3.2 Pembahasan Penelitian**

### **3.2.1 Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon**

Yosal Iriantara (2004:54) menjelaskan bahwa ada 8 tahapan dalam melaksanakan strategi public relations. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengamati bahwa hanya 3 tahapan saja yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon. Berikut merupakan tahapan dalam melaksanakan strategi public relations oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

1. Menganalisis kondisi opini. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon selalu mengamati terlebih dahulu akan opini yang beredar di masyarakat, jika Humas merasa bahwa opini tersebut tidak akan mengancam reputasi dari Kementerian Agama, Humas tidak akan menggubris karena percaya bahwa seiring berjalannya waktu pasti opini tersebut menghilang sendiri. Sebaliknya, jika dirasa opini yang beredar menimbulkan keresahan bagi masyarakat Humas akan langsung sigap meluruskan seperti yang terjadi ketika ada *hoax* yang menimpa Menteri Agama.
2. Menjalankan kegiatan yang terencana. Seperti yang telah dijelaskan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon, dalam melakukan suatu kegiatan misal Penyelenggaraan Vaksin bagi Santri di Kota Cirebon dan Pertemuan dengan para KBIH di Kota Cirebon Humas selalu membuat perencanaan terlebih dahulu akan seperti apa acaranya, siapa saja targetnya dan apa saja tujuannya.
3. Melakukan umpan balik, dan evaluasi. Menurut Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tahapan yang harus dilakukan ketika telah melaksanakan suatu tugas adalah melakukan evaluasi dan menyampaikan kendala juga hasilnya kepada Kepala Kantor. Hal tersebut dilakukan agar Kepala Kantor juga dapat mengetahui apa saja yang telah dilakukan oleh Humas dan bagaimana hasilnya, Sehingga Kepala Kantor dapat memberikan timbal balik juga.

Sedangkan, berdasarkan hasil penelitian, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga memiliki tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugasnya seperti :

1. Humas harus terlebih dahulu menerima salinan kebijakan atau surat perintah dari Kementerian Agama Pusat
2. Humas harus terlebih dahulu menunggu instruksi untuk melaksanakan tugas dari Kepala Kementerian Agama Kota Cirebon
3. Humas melaksanakan tugas

4. Humas melakukan evaluasi dan menyampaikan kendala juga hasilnya kepada Kepala Kantor.

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki kewajiban untuk merencanakan bagaimana strategi humas yang akan dilakukan dalam penyebarluasan informasi atau kebijakan yang sudah diterbitkan. Mulai dari perencanaan, melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal, pelaksanaan hingga melakukan evaluasi. Pada tahap perencanaan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon diharuskan mampu melihat karakteristik masyarakatnya lalu menentukan siapa yang akan menjadi target audiensnya sehingga dapat dilakukan penyesuaian gaya Bahasa yang akan digunakan dalam menyampaikan suatu informasi.

Pada tahap pelaksanaan, peneliti mendapati dan menyimpulkan bahwa Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah melakukan beberapa strategi dalam Sosialisasi terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19, yaitu:

1. Memanfaatkan dan Memaksimalkan penggunaan Media Sosial

Selama masa Pandemi Covid-19, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon fokus melakukan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial. Humas mulai memanfaatkan dan memaksimalkan media sosial yang dimiliki dengan tujuan dapat menyediakan informasi yang akurat dan mudah bagi masyarakat. Humas juga mulai mengikuti *trend* yang ada di Media Sosial untuk meningkatkan *engagement*. Berikut merupakan salah satu konten kekinian yang dibuat oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon



Gambar 3.10

## 2. Menjalin Kerjasama dengan Berbagai Pihak

Menurut DeFleur dan Dennis (1988:297) menyatakan bahwa pada dasarnya strategi public relations merupakan proses komunikasi, dimana seorang PR berupaya untuk menjalin relasi yang baik dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai kelompok atau publik dalam mengkomunikasikan segala kebijakan yang dikeluarkan selama masa pandemi Covid-19. Beberapa kelompok dan publik yang memiliki kerjasama baik dengan Kementerian Agama Kota Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Satuan Gugus Covid Kota Cirebon yang selalu berhubungan dengan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk membantu dan mengawasi pelaksanaan dari kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon salah satunya adalah penertiban ketika rumah ibadah sempat ditutup sementara dan pelaksanaan vaksin untuk para santri di Kota Cirebon. Berikut merupakan dokumentasi ketika Kementerian Agama Kota Cirebon menggelar program vaksinasi santri Kota Cirebon bersama SATGAS Covid Kota Cirebon, Dinas Kesehatan Kota Cirebon, Pemerintah Kota Cirebon dan POLRI.



Gambar 3.11

2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH) Kota Cirebon yang selalu dilibatkan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon terkait seluruh kebijakan pembatalan keberangkatan calon jamaah Haji selama masa pandemi. Berikut merupakan beberapa dokumentasi ketika Kementerian Agama Kota Cirebon mengadakan pertemuan dengan KBIH Kota Cirebon untuk membahas perihal pembatalan keberangkatan ibadah haji.
3. Dewan Kemakmuran Masjid yang juga selalu berkomunikasi dengan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkondisikan masyarakat sekitarnya ketika ada kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon

seperti ketika adanya himbauan untuk tidak melaksanakan Sholat Ied dan Sholat Jum'at. Seperti yang telah disampaikan oleh H. Mukhlis sebagai salah satu DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon.

4. Masyarakat atau publik tentunya juga menjadi salah satu target komunikasi dari Kementerian Agama Kota Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah berhasil menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui Media Sosial yang mereka miliki seperti dengan berinteraksi di salah satu postingan yang mereka buat, selain itu juga dengan membuat WhatsApp Grup untuk menjalin komunikasi secara intens dengan beberapa mitra strategis dari Kementerian Agama Kota Cirebon. Berikut merupakan salah satu interaksi yang dibangun oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dengan audiens di media sosial Instagram milik mereka:



Gambar 3.12



Gambar 3.13

### 3. Melakukan Sosialisasi

Strategi yang dilakukan selanjutnya oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon adalah dengan melakukan berbagai sosialisasi baik melalui online maupun offline. Berdasarkan hasil penelitian, ketika melakukan sosialisasi online yang mengundang berbagai pihak terkait beserta perwakilan dari beberapa instansi dan masyarakat, Humas menghimbau kepada para peserta yang hadir untuk dapat sama-sama membantu menyebarkan informasi kepada orang lain. Sehingga, walaupun sosialisasi diadakan secara online, Humas berharap informasi akan tetap dapat tersebar luas melalui mulut ke mulut.

Berkaitan dengan sosialisasi offline, ketika kasus sedang cukup tinggi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya mengadakan sosialisasi terkait Kasus Pembatalan Keberangkatan Calon Jamaah Haji. Sosialisasi tersebut juga dihadiri oleh

perwakilan dari Anggota DPR RI, perwakilan dari Satgas Covid-19, perwakilan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang ada di Kota Cirebon serta perwakilan dari calon jamaah haji. Sosialisasi dilakukan dengan menerapkan protocol kesehatan yang ketat. Berikut merupakan beberapa dokumentasi ketika Kementerian Agama Kota Cirebon mengadakan pertemuan dengan KBIH Kota Cirebon untuk membahas perihal pembatalan keberangkatan ibadah haji.



Gambar 3.14



Gambar 3.15

Ketika kasus covid-19 telah cukup melandai, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga mengadakan sosialisasi dan diskusi keagamaan bersama dengan DKM di salah satu masjid di Kota Cirebon. Berikut merupakan dokumentasi dari kegiatan tersebut:



Gambar 3.16



Gambar 3.17

#### 4. Melakukan Kegiatan Media Relations

Walaupun selama masa Pandemi Covid-19 anggaran untuk melakukan konferensi pers atau bentuk kegiatan media relations serupa lainnya ditiadakan. Namun, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon tetap aktif menyebarluaskan Press Release yang telah dibuat oleh Kementerian Agama RI kepada media lokal yang ada di Kota Cirebon. Selain itu, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga tetap melayani media yang berkunjung ke kantor untuk sekedar bersilaturahmi atau mencari sebuah informasi. Kementerian Agama Kota Cirebon juga menyediakan press release yang diunggah pada situs resmi agar media dapat dengan mudah mengakses untuk kebutuhan pembuatan berita. Berikut merupakan salah satu press release yang telah diunggah pada situs resmi Kementerian Agama Jawa Barat:



Gambar 3.18

Pada tahap evaluasi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyampaikan seluruh hasil dari strategi yang telah dilaksanakan dan kendala yang dihadapi kepada Kepala Kantor untuk bersama-sama mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Selain itu, Berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh Sedarmayanti yang mengutip Cutlip dan Center (1971) bahwa terdapat sembilan aktivitas yang harus dilakukan oleh seorang Humas yang bekerja pada suatu lembaga pemerintahan. Setelah peneliti menganalisis, Humas Kementerian Agama telah berhasil menjalankan beberapa aktivitas kehumasan adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Internal. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah menjalin hubungan internal dengan baik, dibuktikan dengan selalu mengadakan rapat koordinasi ketika sebelum melaksanakan tugasnya, mengadakan evaluasi bersama ketika setelah melaksanakan tugas, dan selalu mengkomunikasikan mengenai hal apapun agar tidak terjadi kesalahpahaman.
2. Publisitas. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah menyediakan sumber-sumber informasi bagi masyarakat agar lebih mudah mendapatkan informasi resmi terlebih saat masa pandemi. Beberapa platform untuk menyebarluaskan informasi milik Kementerian Agama Kota Cirebon adalah Situs Resmi, Instagram, Facebook, dan Youtube.
3. Press Agency. Beberapa aktivitas yang menarik perhatian publik adalah ketika Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyelenggarakan perayaan Hari Santri, walaupun ditengah pandemi, perayaan Hari Santri tetap diadakan dengan protokol kesehatan yang ketat. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk syukur dan apresiasi kepada seluruh santri yang ada di Kota Cirebon. Selanjutnya adalah saat Perayaan Hari ulang tahun Kementerian Agama Kota Cirebon, Maulid Nabi SAW, dan masih banyak lagi aktivitas yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk membentuk citra positif dimata masyarakat.
4. Public Affairs. Berdasarkan hasil penelitian, Humas Kementerian Agama

Kota Cirebon telah berhasil membangun dan mempertahankan hubungan antara Kementerian Agama Kota Cirebon dengan beberapa Organisasi Masyarakat yang ada di Kota Cirebon untuk bekerjasama dalam memudahkan tugas Humas Kementerian Agama Kota Cirebon selama masa pandemi.

5. Lobbying. Berdasarkan hasil penelitian, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah menjalin relasi dengan berbagai pihak dalam melaksanakan tugasnya selama masa pandemi. Pasti sudah melaksanakan beberapa aktivitas lobbying demi mencapai tujuan bersama.
6. Manajemen Isu. Seperti yang telah dijelaskan, bahwa Humas Kementerian Agama Kota Cirebon telah menangani beberapa isu yang menimpa selama masa pandemi, salah satunya adalah ketika ada *hoax* yang menyerang Kementerian Agama Kota Cirebon. Dalam hal tersebut, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon mengidentifikasi, dan merespon isu tersebut agar segera terselesaikan.

### **3.2.2 Faktor Pendukung dan Kendala yang dihadapi**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa selama masa Pandemi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menemukan beberapa hal yang menjadi pendukung ketika menjalankan strategi komunikasinya agar lebih mudah tersampaikan kepada masyarakat dan mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu:

1. Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki mitra strategis yaitu, PNS dari berbagai institusi. Beberapa masyarakat yang tergabung dalam mitra strategis pasti sudah dapat mematuhi peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah sehingga mereka bisa menyampaikan dan mengajak orang lain lagi untuk turut mematuhi peraturan dari pemerintah.
2. Kebijakan yang disampaikan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon adalah peraturan dari pusat, sehingga beberapa masyarakat pasti sudah menerima informasinya dari berbagai sumber.

3. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki grup WhatsApp dengan mitra strategis nya. Sehingga informasi yang akan disampaikan akan lebih mudah dan cepat tersebar. Hal tersebut juga telah dikonfirmasi oleh beberapa narasumber pelengkap yang telah peneliti wawancarai bahwa benar mereka memiliki grup WhatsApp dengan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

Namun, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga menemukan beberapa hal yang menjadi penghambat dalam melaksanakan tugasnya, terlebih ketika masa pandemi ini terdapat beberapa kebijakan yang memang baru dikeluarkan dan sangat berbeda dengan ketika sebelum pandemi. Berikut merupakan beberapa hal penghambat yang ditemukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon:

1. Tingkat literasi masyarakat yang rendah, sehingga terkadang menimbulkan persepsi yang berbeda dari informasi yang disampaikan.
2. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang hanya terdiri dari 2 orang sehingga cukup kewalahan dalam pembagian tugas dan mengelola media sosial.
3. Terdapat beberapa oknum yang memang tidak ingin mematuhi peraturan namun malah mengajak banyak orang untuk turut tidak mematuhi peraturan.
4. Terdapat beberapa *hoax* yang cukup dapat menggiring opini publik ditambah dengan tingkat pemahaman orang yang berbeda.
5. Selama masa pandemi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dibatasi dalam menyampaikan informasi secara *offline* sehingga penyampaian informasi hanya dapat dilakukan melalui *online* membuat sedikit kesulitan dalam proses evaluasi karena feedback nya tidak dapat terlihat secara langsung.

Semenjak Pandemi, pastinya seluruh sektor pemerintahan melakukan beberapa strategi yang berbeda dari sebelumnya, termasuk dengan Kementerian Agama Kota Cirebon. Berikut merupakan beberapa perbedaan dari Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon ketika sebelum pandemi dan selama pandemi:

No	Sebelum Pandemi Covid-19	Selama Pandemi Covid-19
1	Tidak memaksimalkan penggunaan Media Sosial	Memaksimalkan penggunaan Media Sosial
2	Memiliki anggaran untuk melakukan aktivitas Media Relations	Anggaran untuk Media sangat diminimalisir



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dijabarkan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Sosialisasi terkait Peribadatan di Masa Pandemi Covid-19 adalah dengan bersifat resonansi. Pada dasarnya, Kementerian Agama di seluruh daerah tidak membuat kebijakan. Seluruh kebijakan yang ada dibuat oleh pusat, sehingga seluruh kebijakan yang telah dibuat oleh pusat harus segera disebarluaskan dengan baik kepada publik dan itulah yang menjadi tugas utama dari Humas Kementerian Agama di seluruh daerah.

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki kewajiban untuk merencanakan bagaimana strategi humas yang akan dilakukan dalam penyebarluasan informasi atau kebijakan yang sudah diterbitkan. Mulai dari perencanaan, melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal, pelaksanaan hingga melakukan evaluasi. Pada tahap perencanaan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon diharuskan mampu melihat karakteristik masyarakatnya lalu menentukan siapa yang akan menjadi target audiensnya sehingga dapat dilakukan penyesuaian gaya Bahasa yang akan digunakan dalam menyampaikan suatu informasi.

Pada tahap pelaksanaan, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon melakukan beberapa strategi yaitu:

1. Penyampaian informasi mengenai seluruh kebijakan di masa pandemi Covid-19 dan lainnya berfokus pada pemanfaatan media sosial. Berikut merupakan beberapa media sosial yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Cirebon yaitu; Instagram, Facebook, Youtube dan Situs Resmi. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang resmi dengan menyediakan layanan informasi melalui media sosial.

2. Untuk mencapai tujuan bersama dan meringankan tugasnya, selama masa pandemi Covid-19 Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menjalin kerjasama dengan beberapa pihak seperti, Satuan Gugus Tugas Covid-19 Kota Cirebon, Pemerintah Daerah Kota Cirebon,

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Kota Cirebon, para Dewan Kesejahteraan Masjid, dan seluruh mitra strategis yang terdiri dari penyuluh PNS dari berbagai institusi.

3. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon beberapa kali melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat melalui *online*. Sosialisasi secara *offline* pernah dilakukan kepada para KBIH pada kasus pembatalan keberangkatan haji. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga melakukan diskusi keagamaan dengan DKM ketika kasus sudah melandai dengan protokol kesehatan yang ketat. Hal tersebut dilakukan untuk membentuk citra positif dari Kementerian Agama Kota Cirebon.

4. Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga melakukan kegiatan media relations untuk memudahkan tugasnya. Salah satu kegiatan media relations yang dilakukan adalah membuat press release dan memberikan kepada rekan media.

Pada tahap evaluasi, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon menyampaikan seluruh hasil dari strategi yang telah dilaksanakan dan kendala yang dihadapi kepada Kepala Kantor untuk bersama-sama mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Terakhir, Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga menemui beberapa faktor yang dapat menjadi pendukung juga penghambat dalam melaksanakan strateginya, yaitu:

1. Faktor pendukungnya adalah Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki mitra strategis yang dapat membantu menyampaikan informasi dan seluruh kebijakan yang disampaikan merupakan peraturan dari pusat sehingga beberapa masyarakat pasti sudah menerima informasinya dari berbagai sumber.

2. Faktor penghambatnya adalah jumlah SDM dari Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang sangat minim yaitu hanya dua orang dan karakteristik masyarakat yang beragam juga tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda dan tingkat literasi yang rendah sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda dari informasi yang disampaikan. Namun peneliti menilai bahwa seluruh faktor penghambat tersebut sudah dapat teratasi dengan baik oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian yaitu peneliti hanya membahas mengenai strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang berkaitan dengan kegiatan beribadah selama masa pandemi saja, tidak membahas pada kegiatan yang lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya membahas mengenai strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang berkaitan dengan kegiatan beribadah umat Islam, tidak membahas bagaimana strategi lain yang dilakukan pada umat beragama lainnya yang berada di Kota Cirebon.

Selanjutnya, penelitian ini juga memiliki keterbatasan penelitian pada narasumber utama, yaitu peneliti hanya diarahkan untuk mewawancarai salah satu dari dua Humas Kementerian Agama Kota Cirebon saja, sehingga pada wawancara lanjutan jawabannya tidak jauh beda dengan wawancara yang dilakukan sebelumnya.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yang membutuhkan. yaitu:

1.Saran kepada Humas Kementerian Agama Kota Cirebon adalah sebaiknya menyusun strategi komunikasi melalui *offline* sehingga tidak hanya terfokus dengan hanya menyampaikan lewat media sosial saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber pelengkap yang diketahui sudah cukup berumur, mereka tidak mengetahui media sosial milik Kementerian Agama Kota Cirebon, sehingga mereka mendapatkan informasi lewat perantara. Untuk itu, peneliti menyarankan agar Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga menyebarkan infografis melalui brosur atau spanduk dan semacamnya yang dapat diletakkan atau dipasang di beberapa masjid misalnya atau *public area* yang lain agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat tetap melihat dan membaca infografis yang telah dibuat oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon.

2.Saran kepada peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai Strategi Humas di Kementerian Agama adalah dengan mengembangkan topik pembahasannya misal dengan meneliti strategi yang dilakukan kepada seluruh Agama bukan yang hanya fokus pada satu agama saja, sehingga pembahasan akan lebih baik dan lengkap. Selain itu, diketahui bahwa Kementerian Agama memiliki beberapa mitra strategis dan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, hal tersebut dapat menjadi gagasan untuk penelitian selanjutnya ketika

membahas Komunikasi Interpersonal antara Kementerian Agama dengan Mitra Strategisnya di masa Pandemi Covid-19, apakah ada perbedaan dengan ketika sebelum pandemi dan apa saja langkah yang dilakukan untuk membangun dan mempertahankan hal tersebut.



## Daftar Pustaka

### Berita

- Bardan, Abdul. 2021. "Ini Respon Kementerian Agama atas Kebijakan Arab Saudi Tutup Pintu Umrah untuk Indonesia". *News Setup*, 4 Februari 2021. Link: <https://newssetup.kontan.co.id/news/ini-respon-kemnag-atas-kebijakan-arab-saudi-tutup-pintu-umrah-untuk-indonesia> , tanggal akses 20 Maret 2021
- Bidang PKP. 2020. *Tingkat Kepatuhan Menerapkan Protokol Kesehatan di Kota Cirebon Cukup Baik*. diakses pada <https://www.cirebonkota.go.id/2020/tingkat-kepatuhan-menerapkan-protokol-kesehatan-di-kota-cirebon-cukup-baik/> tanggal 22 Maret 2021
- Fahlevi, Fahdi. 2020. *Kasus Positif Covid-19 Meningkatkan, Menteri Agama Minta Masyarakat Ibadah di Rumah*. *Tribun News*, 11 September 2020 diakses pada <https://www.tribunnews.com/nasional/2020/09/11/kasus-positif-covid-19-meningkat-menteri-agama-minta-masyarakat-ibadah-di-rumah> tanggal 20 Maret 2021
- Handayani, Lilis. 2021. *Penularan Covid-19 Klaster Pesantren di Indramayu Bertambah*. *Republika*, 8 Maret 2021 diakses pada <https://www.republika.co.id/berita/qpmmui382/penularan-covid19-klaster-pesantren-di-indramayu-bertambah> tanggal 20 Maret 2021
- Lia, Erika. 2020. *Wali Kota Cirebon: "Pembatasan Aktivitas Selama Ramadhan Bukan Pelarangan Ibadah"*. diakses pada <https://m.ayocirebon.com/read/2020/04/23/5218/wali-kota-cirebon-pembatasan-aktivitas-selama-ramadan-bukan-pelarangan-ibadah> tanggal 22 Maret 2021
- Margianto, Heru. 2020. *Covid-19, Resesi Ekonomi, dan Perubahan Budaya Kerja*. *Kompas.com*, 29 Agustus 2020. diakses pada <https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/29/181520165/covid-19-resesi-ekonomi-dan-perubahan-budaya-kerja?page=all> tanggal 20 Maret 2021
- Suara Cirebon. 2020. *Tidak Ada Shalat Jumat di Kota Wali*. *Suara Cirebon*, 3 April 2020 diakses pada <https://suaracirebon.com/2020/04/03/tidak-ada-salat-jumat-di-kota-wali/> tanggal 22 Maret 2021
- Tsia, Wardhany. 2020. *Banyak Masyarakat Protes Rumah Ibadah Ditutup Saat Pandemi Covid-19*. *Voi.id*, 28 Mei 2020 diakses pada <https://voi.id/berita/6491/banyak-masyarakat-protes-rumah-ibadah-ditutup-saat-pandemi-covid-19> tanggal 20 Maret 2021
- Zebua, Dani. 2021. *Kasus Covid-19 dari Klaster Pengajian di Kulon Progo Bertambah, Satu Jemaah Meninggal*. *Kompas.com*, 15 Februari 2021. diakses pada <https://regional.kompas.com/read/2021/02/15/09103471/kasus-covid-19-dari-klaster-pengajian-di-kulon-progo-bertambah-satu-jemaah?page=all> tanggal 20 Maret 2021

### Buku

- Ardiyanti, Handrini. 2015. *Humas Parlemen : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Pusat Pengkajian, Pengolahan, Data dan Informasi (P3DI)
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Mas'udi, W., & Winanti, P. S. (Eds.). (2020). *Tata kelola penanganan Covid-19 di Indonesia, Kajian awal*. Gadjahmada University Press.
- Muktiyo, Widodo. 2020. *Strategi Komunikasi dan Diseminasi Informasi Publik Pemerintah Terkait Penanggulangan Pandemi Covid-19*. Jakarta : Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik.
- Nurati, Dian. 2016. *Komunikasi Kebijakan Publik dalam Pengelolaan Pedagang Kaki Lima Berbasis pada Kearifan Lokal (Kajian Pengelolaan Pedagang Kaki Lima di Kota Surakarta)*. Unisri Surakarta
- Nursapia, Harahap. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan : Wal Ashri Publishing
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Grasindo
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : Refika Adhitama
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suryadi, Edi. 2018. *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global*. Bandung: Remaja Rosdakarya

### Jurnal

- Afifi, S., & Nuryana Kurniawan, I. N. (2021). Ragam komunikasi Verbal dalam al-Qur'an. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 153–170.
- Afifi, S., & Setiawan, N. A. . (2021). Communication ethics in the book of Adabul Mufrad by Imam Al-Bukhari. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 1(2), 82–90.
- Artis. 2011. *Jurnal Sosial Budaya. Strategi Komunikasi Public Relations*. Volume 8, Nomor 2. diakses pada <https://media.neliti.com/media/publications/40435-ID-strategi-komunikasi-public-relations.pdf>
- Astuti, Dyah., Ma'arif, Abdul., Fuad, Ahmad., Paryati. 2020. *Analisis Pengelolaan Kampanye Public Relations tentang Pencegahan Covid-19 di Indonesia*. diakses pada <http://digilib.uinsgd.ac.id/30815/1/KTI%20WFH%20Analisa%20Pengelolaan%20Kampanye%20Public%20Relations%20tentang%20Pencegahan.pdf>
- Bozkurt, Mesut. 2018. Corporate Image, Brand and Reputation Concepts and Their Importance. Vol 2, Nomor 2. diakses pada

[https://www.researchgate.net/publication/330022863\\_Corporate\\_Image\\_Brand\\_and\\_Reputation\\_Concepts\\_and\\_Their\\_Importance\\_for\\_Tourism\\_Establishments](https://www.researchgate.net/publication/330022863_Corporate_Image_Brand_and_Reputation_Concepts_and_Their_Importance_for_Tourism_Establishments)

- Darmawan, Dadang., Miharja, Deni., Waluyojati, Roro., Isnaenah, Eni. 2020. Jurnal Studi Agama dan Lintas Budaya. *Sikap Keberagaman Masyarakat Muslim Menghadapi Covid-19*. DOI : 10.15575/rjsalb.v4i2.8596. diakses pada <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S8eiWHWNhiAJ:https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/Religious/article/view/8596+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Fachruddin., Edison., Irhamdhika, Gema., Junidar, Indah. 2020. *Komunikasi Krisis Public Relations Dalam Manajemen Isu Aduan Siswa Stres Saat Pandemi Covid-19 Di Jakarta*. Volume 1, Nomor 8. diakses pada <https://media.neliti.com/media/publications/330851-komunikasi-krisis-public-relations-alam-3e6d794a.pdf>
- Handrini, Ardiyanti. 2020. *Komunikasi Pemerintahan dalam Penanganan Covid-19*. Volume 12, Nomor 15. diakses pada [https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\\_singkat/Info%20Singkat-XII-15-I-P3DI-Agustus-2020-199.pdf](https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-15-I-P3DI-Agustus-2020-199.pdf)
- Novianti, Evi., Nugraha, Aat., Sjoraid, Diah. 2020. *Strategi Komunikasi Humas Jawa Barat pada Masa Pandemi Covid-19*. Volume 15, Nomor 3. diakses pada <https://ejournal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/735>
- Prastya, Narayana., Utami, Nadia. 2020. *Analisis Pesan Komunikasi Krisis Kementerian Agama RI di Masa Pandemi Covid-19 (Kasus Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Indonesia)*. dalam buku Media, Komunikasi dan Informasi di Masa Pandemi Covid-19 hal 154.
- Ruhana, Akmal., Burhani, Haris. 2020. *Pengetahuan, Sikap dan Tindakan Umat Beragama Menghadapi Covid-19*. Program Majelis Reboan dan Survei Isu Aktual.
- Rumimpunu, Marlanny., Warouw, Desie., Harilama, Steffi. 2014. *Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program Listrik Pintar Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Di Ranotana*. Volume 3, Nomor 1. diakses pada <https://media.neliti.com/media/publications/93021-ID-strategi-humas-dalam-mensosialisasikan-p.pdf>
- Saraswati, H. D., & Afifi, S. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Pariwisata di Masa Pandemi Covid-19 . CoverAge: Journal of Strategic Communication, 12(2), 138-155.
- Tobroni, Faiq. 2020. Pembatasan Kegiatan Keagamaan dalam Penanganan Covid-19. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Volume 6, Nomor 2. diakses pada <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/28062/15887>
- Yusmawati. 2017. Jurnal Komunikasi. *Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Situs [Www.Sumbawabaratkab.Go.Id](http://www.Sumbawabaratkab.Go.Id)*. Volume 3, Nomor 1. diakses pada <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wxqQZGsmGBUJ:https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jkom/article/view/2113+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>

## Skripsi

Hamka, Wahyudin. 2016. *Strategi Humas Kanwil Kementerian Agama Sulawesi Selatan dalam Penyebarluasan Informasi Melalui Media Online*. Universitas Islam negeri Alauddin Makassar.

## Website

<https://jabar.bps.go.id/indicator/108/335/1/jumlah-penduduk-dan-agama-yang-dianut.html>

[https://www.instagram.com/Kementerian\\_Agamakotacirebon/?hl=id](https://www.instagram.com/Kementerian_Agamakotacirebon/?hl=id)

[https://www.facebook.com/kanKementerian\\_Agamakotacirebon/](https://www.facebook.com/kanKementerian_Agamakotacirebon/)



## Lampiran



FAKULTAS  
PSIKOLOGI &  
ILMU SOSIAL BUDAYA

Gedung Dr. Soekman Wirjosandjojo  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 2106, 2114  
F. (0274) 898444 ext. 2106  
E. [fpsb@uii.ac.id](mailto:fpsb@uii.ac.id)  
W. [fpsbuii.ac.id](http://fpsbuii.ac.id)

Tanggal : 20 September 2021  
Nomor : 2732/Dek/70/DURT/VIII/2021  
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan Data Skripsi

Kepada :

Yth. Kepala Divisi Humas - Kementerian Agama Kota Cirebon

Di tempat.

*AssalamualaikumWr. Wb*

Dalam rangka mengantarkan mahasiswa untuk menjadi sarjana, maka setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Swasta dan Lembaga maupun individu. Selanjutnya kami mohon ijin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nursyarifach Farchani Utami  
Nomor Induk Mahasiswa : 18321018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pembimbing Skripsi : Raden Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., M.A  
Judul Skripsi :

**"Strategi Humas Kementerian Agama  
dalam Penerapan Kebijakan Kegiatan Beribadah Selama Masa Pandemi Covid-19  
(Studi Deskriptif pada Divisi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota  
Cirebon)."**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

*WassalamualaikumWr. Wb*

Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



Dr. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., M.Ag., Psikolog



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON**

Jl. Terusan Pemuda (By Pass) Cirebon Telp. (0231) 486047 – 486366 Fax. 486366  
Website: www.cirebonkota.kemenag.go.id

Nomor : 2890 /Kk. 10.201/HM.01/ /2021 21 September 2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Ijin Pengambilan Data Skripsi

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia (UII)  
di  
Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 2408/Dek/70/DURT/VIII/2021 tanggal 30 Agustus 2021 perihal Permohonan Ijin Pengambilan Data Skripsi.  
Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan izin penelitian di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, kepada :

Nama : **NURSYARIFACH FARCHANI UTAMI**  
NIM : 18321018  
Status : Mahasiswa S1  
Fakultas : Psikologi dan Ilmu Budaya  
Topik Survei : Skripsi berjudul "*Strategi Humas Kementerian Agama dalam Penerapan Kebijakan Kegiatan Beribadah Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif pada Divisi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon*".

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik;
2. Memenuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku di lokasi penelitian, termasuk aturan terkait pencegahan penyebaran Covid-19 yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah;
3. Surat izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON**  
Jl. Terusan Pemuda (By Pass) Cirebon Telp. (0231) 486047 – 486366 Fax. 486366  
Website: [www.cirebonkota.kemenag.go.id](http://www.cirebonkota.kemenag.go.id)

Nomor : 1130 /Kk.10.20/HM.01/03 /2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

30 Maret 2022

Kepada Yth :  
**Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**  
**Universitas Islam Indonesia (UII)**  
di  
Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Berkenaan dengan penelitian yang dilaksanakan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, kami sampaikan bahwa nama yang tertera sebagai berikut:

Nama : NURSYARIFACH FARCHANI UTAMI  
NIM : 18321018  
Status : Mahasiswa S1  
Fakultas : Psikologi dan Ilmu Budaya  
Topik Skripsi : *"Strategi Humas Kementerian Agama dalam Penerapan Kebijakan Kegiatan Beribadah Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif pada Divisi Humas Kementerian Agama Kantor Wilayah Kota Cirebon)".*

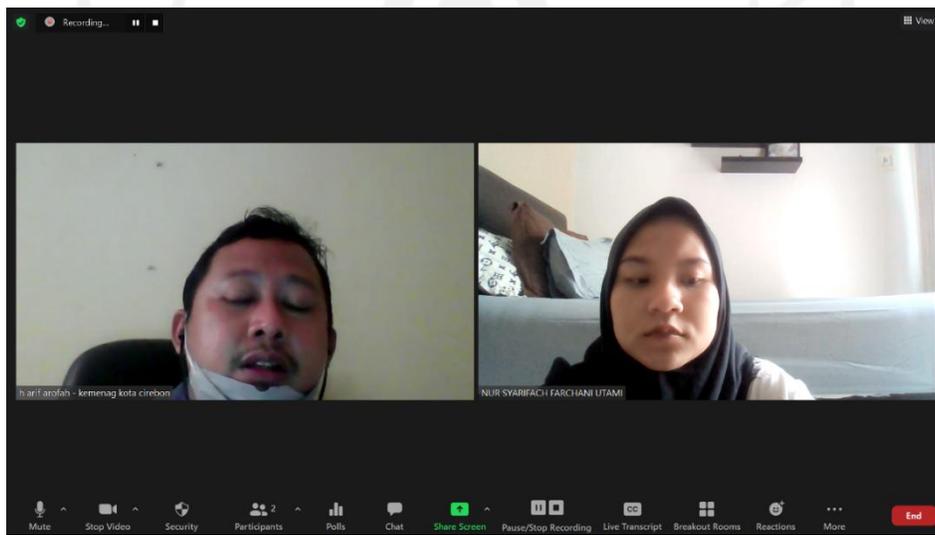
**telah melaksanakan penelitian/survey** semenjak terbitnya izin pelaksanaan penelitian pada September 2021 hingga Maret 2022.

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

an, Kepala  
Kepala Subbag. Tata Usaha  
  
Slamet

## B. Dokumentasi Wawancara dengan Humas Kementerian Agama Kota Cirebon

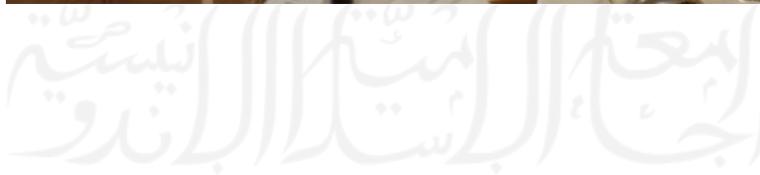




C. Dokumentasi Wawancara dengan SATGAS Covid-19 Kota Cirebon



D. Dokumentasi Wawancara dengan KBIH Alisa dan KBIH Badrul Munir



E. Dokumentasi Wawancara dengan DKM



F. Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat





## G. Transkrip Wawancara

### Identitas Narasumber

Nama narasumber : H. Arif Arafah S.Sos. I, M.Si

Posisi narasumber : Pranata Humas Kementerian Agama Kota Cirebon

#### • Wawancara 1

1. Bagaimana konsep strategi humas yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penerapan kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban : Dalam penerapan kebijakan beribadah selama masa pandemi, konsep dan strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon lebih bersifat resonansi, sehingga apapun kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah terutama menteri agama, kita pancarluaskan jadi kita suarakan ulang agar kebijakan tersebut dapat terdengar luas. Sehingga berbeda sifat dengan penyuluh, kita disini tidak punya kewajiban untuk menyuruh atau menetapkan. Kewajiban humas adalah hanya menyampaikan, perkara orang tersebut melaksanakan atau tidak itu adalah diluar kewenangan kita. Kewenangan kita adalah ibaratnya masyarakat beragama di Kota Cirebon berhak menerima informasi yang benar dari pemerintah, nah hak tersebut kita penuhi melalui humas. Strateginya pun sama, perihal ibadah. Kita tidak bisa melarang masyarakat “Ini pandemi, jangan ibadah di rumah ibadah, awas aja.” Tidak bisa seperti itu. Tugas Humas adalah untuk menyampaikan saja dengan baik “Ini pandemi, untuk mengurangi penyebaran dihimbau untuk tidak sholat dulu di masjid untuk mengurangi kerumunan, kalau ada yang ngeyel, kita gak akan debat. Yang penting kita sudah menyampaikan, kalau ada pertanyaan Mengapa, Bagaimana, Kenapa harus begini. Ya kita sampaikan kembali, kita berikan informasi yang masyarakat butuhkan dan pertanyakan itu. Tapi kita juga tetap menyediakan walaupun tidak di minta. Konsep strateginya, lebih ke menjadi penyambung lidah saja dari pemerintah pusat.

2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menjalin kerjasama dengan pihak internal Kementerian Agama Kota Cirebon pada perencanaan komunikasi yang akan dilakukan dalam menerapkan kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban: Strateginya kita harus sering berkoordinasi, jadi humas itu gabole sungkan. Harus sering menjadi jembatan melaksanakan koordinasi, bukan memberikan instruksi ya.. karena itu adalah tugas kepala

3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menjalin kerjasama dengan pihak eksternal yang dinilai akan mendukung keberhasilan dari tujuan dikeluarkannya kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban: Intinya sama dengan internal, harus sering melakukan koordinasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Namun, kalau dengan eksternal ini lebih kompleks ya, misal kita mau koordinasi dengan Walikota, tapi kita gak bisa langsung berhubungan dengan beliau, kita juga harus melalui Humas nya terlebih dahulu. Jadi nanti humas mereka yang akan menyampaikan ke Walikota, lalu Humas nya menyampaikan ke kita, barulah kita

sampaikan kembali ke atasan. Jadi humas itu hanya sebagai jembatan awal saja, jika dari atasan sudah menyetujui barulah kita bisa jalan.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam melakukan kontrol dan evaluasi terhadap kebijakan yang telah dikeluarkan?

Jawaban : Kalau kontrol itu sifatnya nanti lebih ke kepala yang bertugas sebagai pemangku kebijakan, kalau kita strateginya adalah kita sampaikan informasi itu seluas luasnya baru kita evaluasi dari segi kuantitatif dan kualitatif, kuantitatif nya adalah berapa banyak audiens yang dapat kita raih kita rangkul, kualitatifnya adalah berapa banyak audiens yang menyatakan siap untuk melaksanakan kebijakan tersebut, jadi baru kita evaluasi mengenai hal tersebut. Kalau controlling nya dari kita, kita lebih mengontrol ke arah bagaimana informasi itu bisa didapatkan oleh orang tersebut. Kita harus melihat juga siapa audiens kita, kalau audiens kita anak-anak kita sampaikan dengan gaya bahasa mereka, misalnya kita ingin menginformasikan kebijakan tentang sholat berjamaah menggunakan masker, kita sampaikan dasarnya apa, misalnya ada yang anti masker kan ada tuh jamaah yang menganggap bahwa sholat memakai masker nanti sholatnya gak sah. Kita sampaikan hidung itu walaupun tertutup tetap sah. jadi lebih ke arah sana kita kontrolnya, kita lihat audiens nya siapa lalu kita sampaikan nya seperti apa. nah kaitannya dgn media sekarang, kita pake fb, wa, ig, yt. misal kita lihat di ig bahwa rata2 yang main ig adalah generasi millennial yang lebih suka dengan visual. sehingga kita sampaikan informasi melalui desain visual yang menarik. kalau fb, rata-rata ibu ibu atau bapak bapak yang lebih menyukai foto kegiatan atau foto selfie malah yang ada mereka nya itu biasanya lebih dapat masuk ke mereka. karena ada algoritma nya yang postingan yang mungkin itu anda. media yang penting juga adalah wa, jadi kita menyampaikan informasi melalui pesan yang dibuat dengan bahasa yang semenarik mungkin dilengkapi dengan link artikel, agar ketika mereka tertarik mereka bisa langsung teralihkan ke link yang tertera. Utk stakeholders yang di WA adalah internal dan semua PNS Kementerian Agama kota cirebon itu juga kita bisa share disitu yang khusus hanya admin yang bisa chat. Namun, untuk audiens secara umum, saya biasa share informasi melalui status WA.

5. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan melalui media? Dan Media apa sajakah yang digunakan?

Jawaban : Nah kaitannya dgn media sekarang, kita pake fb, wa, ig, yt. misal kita lihat di ig bahwa rata2 yang main ig adalah generasi millennial yang lebih suka dengan visual. sehingga kita sampaikan informasi yang sudah dibuat oleh pusat dengan desain visual yang menarik. kalau fb, rata-rata ibu ibu atau bapak bapak yang lebih menyukai foto kegiatan atau foto selfie malah yang ada mereka nya itu biasanya lebih dapat masuk ke mereka. karena ada algoritma nya yang postingan yang mungkin itu anda. media yang penting juga adalah wa, jadi kita menyampaikan informasi melalui pesan yang dibuat dengan bahasa yang semenarik mungkin dilengkapi dengan link artikel, agar ketika mereka tertarik mereka bisa langsung teralihkan ke link yang tertera. Utk stakeholders yang di WA adalah internal dan semua PNS Kementerian Agama kota

cirebon itu juga kita bisa share disitu yang khusus hanya admin yang bisa chat. Namun, untuk audiens secara umum, saya biasa share informasi melalui status WA.

### *Fungsi Humas*

1. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mempertahankan citra diantara pro kontra yang terjadi dalam penerapan kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban : Cara mempertahankannya cukup satu, apa yang tercantum dalam kebijakan, humas harus satu suara. bagaimana jika dari pribadi kita sendiri kita bertentangan dengan kebijakan tersebut? kita harus ingat bahwa kita itu humas, kita bekerja untuk siapa, tugas kita apa, kita sampaikan saja. tapi jangan pernah menyampaikan menurut pribadi kita karena itulah yang akan merusak citra humas sendiri. contohnya, ya menurut aturan ini harus pake masker tapi kalau saya mah gak percaya jadi gak pake masker. Jangan pernah kayak gitu, jadi kalau ada suatu hal yang kita kurang setuju, cukup simpan dalam hati aja. Jadi, salah satu hal yang ditekankan adalah humas itu jangan jadi bagian yang menentang kebijakan pemerintah, karena yang dipegang dari humas itu adalah omongannya, integritas, kesesuaian pikiran dengan perkataan. Jadi harus satu suara agar tidak menimbulkan efek negatif. Kita jarang mengadakan informasi melalui konferensi pers, kecuali diminta oleh media. Kalau enggak kita hanya menyiapkan surat edaran/press release. kadang wartawan yang minta ke kita, bukan kita yang menyerahkan ke mereka. dalam pembatalan haji, kita harus koordinasi dengan pemda karena ibadah haji itu melibatkan banyak sekali institusi balaikota, dinkes, satpol pp, tni, jadi ketika terjadi pembatalan, kita harus fokus ke internal dulu lalu ke eksternal dengan stakeholders. kita harus gerak cepat, misal kata walikota kita lgsg undang wartawan, kita konferensi pers dan Kementerian Agama harus hadir. kita sampaikan, tidak ada yang ingin pemberangkatan ibadah haji itu dibatalkan, tapi kita juga tidak mau menjadikan ini ajang untuk bunuh diri, karena ibadah haji itu bukan hanya melibatkan 1/2 orang

2. Bagaimana Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengatasi masalah kesalahpahaman persepsi masyarakat akan kebijakan tersebut?

Jawaban : Jadi kalau masalah pro kontra ini yang penting kita nya tetap setuju dan konsisten sesuai dengan kebijakan mengingatkan, biar saja dengan yang tidak setuju kita gak bisa memaksakan pemikiran semua orang, tujuan kita adalah tetap kita harus menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, mengatasi kesalahpahaman persepsi, jangan marah marah dan jangan ngotot, kalau ada yang menentang. kita punya hak untuk menjawab cukup sekali, dengan baik-baik. kalau dia masih ngotot lagi, jangan kita jawab, biarkan saja. kita sbg humas cukup menjawab sekali saja untuk menghindari perdebatan.

### *Tahapan Strategi Humas*

1. Apa saja tahapan yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum membuat, menetapkan, dan mensosialisasikan kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban : Tahapan pertama, kita menerima dulu salinan kebijakan tersebut, atau surat perintah dari pusat. misal untuk cepat suarakan/edarkan. Setelah itu, kita harus tetap menunggu instruksi dari kepala untuk melaksanakan karena kita gak bisa berjalan sendiri. bagaimana jika instruksi nya tidak kunjung turun? kita yang akan jemput bola, kita follow up kembali ke kepala bagaimana sebaiknya kita minta petunjuk untuk melaksanakan. jadi ada hierarki yang harus dilewati terlebih dahulu kita gak bisa gerak tanpa perintah lalu kita laksanakan, setelah itu kita sampaikan ke kepala apa saja hasilnya serta kendalanya. Nah tapi untuk urusan kendala, kita bisa langsung menyampaikan ke kepala karena kepala adalah penentu kebijakan, kalau ada kendala bukan kita yang menangani karena kepala yang akan mengevaluasi sendiri

2. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam merumuskan kebijakan tersebut?

Jawaban : Humas tidak merumuskan kebijakan, kebijakan berada pada menteri agama. karena humas Kementerian Agama memiliki hierarki itu tadi, bukan seperti pemda yang dapat bergerak sesuai dengan kebijakan sendiri, kalau Kementerian Agama di setiap daerah itu harus patuh dan tunduk pada kebijakan pusat, kita hanya tinggal menyebarkan saja. jadi kita tidak merumuskan kebijakan, namun kita merumuskan bagaimana caranya untuk menyebarkan kebijakan tersebut. Salah satu bentuk merumuskannya adalah misal mengakui bahwa daya literasi masyarakat itu rendah, sehingga masyarakat malas untuk membaca peraturan yang terlalu panjang, menimbang mengingat memutuskan. kita rumuskan isi mau dibuat apa isi dari informasinya, seperti dengan membuat infografis, misal kebijakan Kementerian Agama no ... th 2021 isinya misal sholat di masjid boleh di level 2. kita tulis seperti itu dengan gambar visual yang menarik.

3. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mensosialisasikan kebijakan tersebut?

Jawaban : kita menerjemahkannya ke dalam bahasa yang disukai oleh audiens.

4. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama kota Cirebon dalam melakukan umpan balik, evaluasi, dan penyesuaian terhadap kebijakan tersebut?

Jawaban : kita sampaikan ke atasan, lalu kita diskusikan bareng2 baru nanti atasan yang akan menyampaikan ke pusat.

### *Humas Pemerintahan*

1. Apa yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mencapai tujuannya untuk membangun dan mempertahankan citra dan reputasi pemerintahan yang baik dimata stakeholders?

Jawaban : stakeholder Kementerian Agama adalah masyarakat beragama, sesuai dgn tugas dan fungsi dari Kementerian Agama adalah menjalankan kewajiban pemerintahan di bidang keagamaan. jadi semua masyarakat beragama adalah stakeholders sejati Kementerian Agama, sehingga reputasi yang dibangun bahwa kami siap melayani masyarakat beragama di kota Cirebon mencakup semua agama. Stakeholders strategis adalah pemerintah kota Cirebon, harus tetap selalu berkoordinasi

tentang program kita membangun hubungan, menjalin sinergi integritas yang baik. misal kebijakan masjid yang mengeluarkan bukan lah Kementerian Agama, tapi pemda. Kementerian Agama kota Cirebon tidak bisa dilepaskan dari kebijakan pemerintah kota Cirebon karena pemda mengurus semua namun Kementerian Agama hanya mengurus keagamaan.

2. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk tetap bersikap profesional dalam menangani masalah yang timbul dari adanya kebijakan tersebut, termasuk dalam menangani berbagai tanggapan juga berita buruk yang berbeda, agar tetap dinilai publik seorang Humas dapat bersikap netral?

Jawaban : humas sudah pasti akan tetap selalu patuh dengan kebijakan Kementerian Agama itu yang dinamakan profesional. jika ada berita buruk mengenai Kementerian Agama, sudah sewajibnya kita untuk meluruskan contoh terakhir adalah Hoax Menteri Agama mengatakan..... Kita sampaikan itu hoax, krena pada jaman post truth seperti saat ini ketika informasi datang begitu cepat namn kemampuan analisis manusia tetap dengan kecepatan yang sama. manusia akan tidak memiliki banyak waktu utk mengecek berita itu benar apa tidak, maka dari itu ketika ada berita yang tidak benar kita harus segera menyampaikannya. Sifat dan kinerjanya itu sama ketika menyampaikan kebijakan pemerintah.

3. Bagaimana kegiatan publisitas yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon ketika ingin menerapkan kebijakan beribadah yang baru di masa pandemi dan media apa sajakah yang digunakan? Bagaimana kegiatan advertising yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mensosialisasikan kebijakan tersebut?

Jawaban : saat pandemi dan sebelum pandemi kita fokus ke media, pembedanya adalah sebelum pandemi kita punya anggaran khusus untuk koran lokal media cetak, kita undang wartawan untuk memberitakan kegiatan kita, namun semenjak pandemi kita tidak lagi mengundang mereka untuk menghindari kerumunan, kita hanya sediakan press release saja yang mereka minta

4. Bagaimana bentuk negosiasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dengan para stakeholders yang dinilai kontra dengan kebijakan tersebut?

Jawaban : sudah dijelaskan pada nomor.....kita menyampaikan dengan baik menghindari debat dan tetap kita ukur berapa efektivitas nya penyampaian kita

5. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam manajemen isu yang terjadi dalam penerapan kebijakan tersebut?

Jawaban : sudah dijelaskan pada nomor..... kita hanya bisa memberikan pengertian dengan cara afirmatif setelah itu kita serahkan pada mereka karena kita tidak punya wewenang untuk menghukum mereka yang tidak ingin menerapkan kebijakan tersebut. biasanya kami menggunakan 3 metode seperti lisan seperti melobi, tulisan dgn bentuk media sosial, dan hikmah sama dgn lisan tapi lebih ke afirmatif seperti mengajak orang

utk berempati itu begini begini. hikmah itu masuknya ke dakwah dengan bersifat hasanah dan muadalah. kalau ada yang

6. Bagaimana kegiatan media relations yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon selama mensosialisasikan kebijakan tersebut?

Jawaban : biasanya media yang minta, kalau mereka gak minta, kita fokus ke audiens kita. karena biasanya kalau sudah sampai ke media akan berbeda bahasanya dan kondisi masyarakat seperti yang telah dijelaskan tadi. maka dari itu biasanya kita lebih fokus ke audiens dengan menyediakan infografis, gambar

#### *Komunikasi Pemerintahan*

1. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam membangun relasi dan pemahaman bersama dengan para stakeholders agar dapat tercapai tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik?

Jawaban : sering mengadakan rapat untuk brainstorming bareng, kalau lagi gak ada rapat kita sering melakukan koordinasi antar humas seperti humas pemda dan humas instansi lain

2. Bagaimana cara Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam menonjolkan karakter transparansi untuk mencapai tujuan yang diharapkan?

Jawaban : cukup dengan tetap menjaga citra, memperbagus dan memperbaiki citra

3. Apa saja yang menjadi pembeda dari kebijakan komunikasi pemerintah selama masa pandemic dan sebelum pandemic? Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawaban : Pada saat sebelum pandemi kebijakannya bersifat annual, rutin dan tahunan. Jadi dari awal tahun kita sudah bisa menyusun strategi apa yang kita kerjakan jadi sudah dapat terencana, misalkan mau bulan ramadhan kita udah pikirin kegiatan apa atau 22 oktober hari santri atau 3 januari hari ultah Kementerian Agama semua berjalan rutin. ketika pandemi, yang rutin ini dikurangi semua, kita lebih sibuk untuk selalu berpikir nanti bagaimana cara menyampaikan kebijakan ini kebijakan itu bagaimana, dari jauh hari kita sudah harus berpikir ancang-ancang kalau ternyata kebijakan tersebut keluar lagi atau berubah lagi kita harus gimana. Sebelum pandemi, kegiatan rutin sesuai dengan jadwal kalender islam dan nasional, kegiatan komunikasi lebih terstruktur.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah dari rumah ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawaban : kalau awal pandemi kita lebih ke kuantitas, seberapa banyak audiens yang kita jangkau dan seberapa banyak kita menyampaikan, ibarat iklan orang biar hafal harus diulang-ulang terus. sama saja kita pada awal pandemi pun seperti itu, harus mengulang2 menyampaikan kenapa harus dirumah, kalau sekarang lebih banyak ke evaluasi, ke kualitas mana saja yang sudah melaksanakan atau tidak

5. Apa saja yang menjadi faktor pendukung juga kendala bagi pemerintah untuk mengkomunikasikan kebijakan beribadah selama masa pandemic?

Jawaban : pendukung : kita punya mitra strategis, penyuluh pns dari berbagai institusi, kita sampaikan dulu ke mereka, misal mereka punya banyak pertanyaan kita jadi bisa mengira-ngira sepertinya masyarakat juga akan memiliki pertanyaan seperti itu. nah kalau mereka sudah paham dengan sendirinya mereka akan menyampaikan kepada yang lain. Kementerian Agama ini kan lebih kepada menerapkan kebijakan pemerintah pusat, sehingga otomatis institusi lain juga akan mendukung kebijakan tersebut.  
penghambat : tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda,

6. Apa saja saluran komunikasi yang digunakan selama melakukan kegiatan komunikasi ketika menerapkan kebijakan tersebut?

Jawaban : FB, WA, IG, WEB, YT

- Wawancara 2

#### SE No.6 Th.2020 - Panduan Ibadah Ramadhan dan Idul Fitri

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan dalam menginformasikan kebijakan tersebut (meniadakan seluruh kegiatan keagamaan selama bulan ramadhan dan meniadakan sholat ied berjamaah)?

*Jawab* : Setiap kebijakan yang di edarkan, kita ha bisa menganalisis setiap kebijakan ini akan mengundang reaksi apa, jadi ketika terbit edaran kita sudah harus bisa mengira bahwa misalnya akan timbul reaksi bergelombang dan macam2. Dari situ kita siapkanantisipasi dan hal apa saja yang harus disampaikan dan itu. Tapi ketika awal itu kebijakan tidak ada satupun asn yang wfo, itu secara formal tapi tanggung jawab humas meskipun wfh 100% tapi harus tetap ke kantor, mengapa demikian karena koordinasi itu tetap terjadi dan terbatas, hanya kepala kantor, kepala subag, kepala seksi dan humas jadi di kantor tidak ada yang lain kecuali mereka untuk membahas langkah-langkah strategis. Humas tidak akan bergerak tanpa mereka. Dan ketika awal covid tentang kebijakan penutupan itu malah lebih lagi humas tidak boleh bekerja sendiri tanpa koordinasi sebelumnya, karena kan sangat sensitif jadi benar-benar langkah itu harus sama dan seiring, saya diberi tanggung jawab menyampaikan lewat medsos, bagi tugas dengan penyuluh, penyuluh menyampaikannya lewat telepon pada mitra majelis taklim nya, jadi saat itu semua institusi dan dan seksi mulai beralih dengan memanfaatkan media sosial

2. Apakah ada sosialisasi khusus kepada para dkm masjid mengenai himbuan untuk tidak melaksanakan sholat tarawih dan ied berjamaah, jika ada bagaimana konsep pelaksanaan sosialisasinya dan bagaimana respon yang didapatkan?

*Jawab* : Ada sosialisasi lewat zoom, dan pernah offline sekali waktu kasus udah turun

#### SE No.7 Th.2021 - Panduan Penyelenggaraan Shalat Idul Fitri

1. Saat itu, sholat ied sudah diperbolehkan namun hanya untuk masjid yang berada di zona aman, sedangkan Kota Cirebon sendiri terbagi menjadi beberapa kecamatan yang memiliki zona berbeda, bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan kebijakan tersebut?

*Jawab* : Kita harus terus koordinasi dengan pemerintah kota dan satgas covid, diisini juga kan nanti akhirnya ditunjuk siapa pejabat yang akan berkiatan langsung dengan satgas covid, yaitu kepala subag tata usaha. Karena atasan saya adalah kepala subag tata usaha adi pasti informasi dan kebijakannya langsung saya terima.

2. Apakah terjadi protes/kecemburuan sosial karena ada beberapa masjid yang menyelenggarakan sholat ied namun beberapa lainnya tidak diizinkan untuk menyelenggarakan sholat ied?

*Jawab* : sebetulnya semua perlakuan sama, disamaratakan semua, kita caranya yang penting masjid yang bersifat pemerintah itu spt masjid raya ataqwa harus manut dulu. Jadi ibaratnya kita memberi contoh dulu nanti yang lain akan mengikuti, kalau ada yang tidak ada mengikuti tetap tugas kita hanya memberi pengertian, tidak dapat menindak, namun selama ini, walikota yang memiliki wewenang untuk menindak pun tidak menggunakan hal itu, jadi kita samasama hanya mengingatkan saja kembali menggunakan sifat afirmatif.

#### SE No.17 Th.2021 - Penyelenggaraan Sholat Idul Adha

1. Bagaimana cara Kementerian Agama untuk memastikan bahwa seluruh masjid sudah dapat menerapkan kebijakan tersebut?

*Jawab* : Dengan cara mendata

#### SE No.18 Th.2020 - Penyelenggaraan Shalat Idul Adha

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan untuk menginformasikan kebijakan tersebut di tengah pandemi yang masih berlangsung seperti menginformasikan apa saja yang harus disiapkan oleh masjid dsb?

#### SE No.15 Th.2020 - Panduan Penyelenggaran Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Produktif dan Aman Covid di Masa Pandemi

1. Apakah ada langkah yang dilakukan oleh Kementerian Agama untuk membantu beberapa masjid mempersiapkan pembukaan kembali rumah ibadah?

*Jawab* : Bantuan itu ada dari pusat utk masjid yang terdampak pandemi. Saya sbg humas ikut mensosialisasikan hal ini. Kalau untuk kota cirebon itu kita Awal covid ada buat program bantuan covid utk guru ngaji atau guru agama.

#### SE. Mengenai Ibadah Haji

1. Pada poin a mengenai Jemaah Haji pada tahun 2020 akan menjadi jemaah haji pada tahun 2021, namun ketika tahun 2021 ibadah haji masih belum dapat dilakukan, strategi komunikasi apa yang dilakukan kepada jemaah haji kota cirebon?

*Jawab* : Sudah lewat sosialisasi

2. Apakah ada jemaah haji yang mengurus pengembalian dana?

*Jawab* : Ada beberapa, namun tidak sampai menarik semua uangnya

Berdasarkan Jawaban dari Wawancara sebelumnya

1. Dalam melakukan koordinasi selama masa pandemi, siapa sajakah pihak internal yang terlibat?

*Jawab* :\_Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Kantor Kementerian Agama, Sesama Humas yang lain, Kepala Subbag Urusan Ibadah Haji dan Subbag Bimas Islam. Yang penting kita sudah dapat acc dari kepala kantor mengenai apa yang kita lakukan, lalu barulah kita bisa berjalan melakukan koordinasi dengan para kepala seksi

2. Siapa sajakah pihak eksternal yang diajak berkoordinasi untuk berbagai informasi yang ingin disebarluaskan di masa pandemi?

*Jawab* : Pemerintah Kota Cirebon, masyarakat, KBIH, Kepala KUA, DKM dan Para Penyuluh

3. Bagaimana bentuk dan pelaksanaan evaluasi terkait informasi yang telah disebarluaskan selama masa pandemi?

*Jawab* : Ketika sedang melaksanakan tugas di lapangan, kita catat SWOT nya, hambatannya, tingkat kemajuannya dsb. Misal hambatan ketika disampaikan ada komplain apa saja kita catat, kalau ada yang pro juga apa saja baru dari situ kita evaluasi

4. Apa saja bentuk strategi yang dilakukan untuk menyebarluaskan kebijakan selama masa pandemi?

*Jawab* : Kita harus mengulang informasi seperti iklan karena manusia itu mudah lupa. Namun uniknya, kalau sering mengulang dengan bahasa yang sama, masyarakat kurang suka karena mereka mengira bahwa di ceramahi, jadi kita sampaikan berulang dengan bahasa dan penyampaian yang berbeda, seperti kita menyampaikan secara langsung dan selanjutnya kita buat infografis, namun kita juga tidak melulu membuat infografis secara terus menerus, kita juga memanfaatkan infografis yang telah dibuat oleh pusat dan institusi lain, misal dari Kementerian Agama pusat/jabar atau dari dinkes misal menulis alasan covid berbahaya utk para jemaah haji, kita bisa share kembali perihal itu. Jadi selama masa pandemi ini kita sampaikan informasi berulang namun dengan kemasan yang berbeda

5. Ketika ingin berkoordinasi dengan pihak eksternal, apa saja tantangan dan kendala yang dihadapi?

*Jawab* : Tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda yang dipengaruhi oleh lingkungan bisa atau tingkat intelligence nya juga bisa, kemarin ada yang datang karena tingkat pemahaman yang berbeda, bahwa katanya ada tetangga nya yang sudah

berangkat padahal daftar di tahun yang sama dan menganggap bahwa karena adanya covid dia jadi semakin lama. Ternyata permasalahannya hanya satu, tetangga nya daftar di kabupaten crb, dia daftar di kota crb, padahal kan sudah jelas ya tahun keberangkatannya pasti beda. Karena di kabupaten itu yang berangkat bisa 8 kloter namun kalau di kota cirebon yang berangkat hanya setengah kloter saja, jadi sangat wajar jika mereka berbeda tahun berangkatnya walaupun daftar bersama. Di kabupaten saja daftar antriannya hanya 10 tahun namun di kota cirebon daftar antriannya mencapai 20 tahun. Itu yang sering orang kurang paham dan dipengaruhi lingkungan dia yang asal menyerap saja.

6. Apa saja kewenangan yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Cirebon ketika sebelum pandemi dan selama pandemi?

*Jawab* : yang penting kita mengikuti tugas utama Kementerian Agama melaksanakan sebagian tugas pemerintahan di bidang keagamaan, jadi dijamin covid pun kita tetap hanya fokus di bidang keagamaan, perkara nanti akan ada sangkut pautnya dengan bidang kesehatan dengan institusi lain. Jadi dalam pandemi pun kita fokus membahas suatu ibadah bisa saja ditunda dengan alasan jika itu mengancam keselamatan jiwa kita pakai pendekatan keagamaan.

7. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam menjalin komunikasi dengan publik di setiap daerah?

*Jawab* : fokusnya adalah ke warga Kementerian Agama kota cirebon, jika daerah lain tingkat pemahamannya tidak sama dengan kota cirebon itu sudah bukan menjadi tanggung jawab kami lagi. Kita sebagai humas punya tanggung jawab moral ketika membuat suatu informasi yang tidak hanya dapat dikonsumsi oleh masyarakat kota cirebon tapi juga bisa dikonsumsi oleh masyarakat di daerah lain. Contohnya informasi mengenai haji ada yang khusus utk warga kota cirebon bahwa kota cirebon tiap tahun memberangkatkan sebanyak 331 orang itukan informasinya khusus utk kota cirebon, tapi kita juga mengemas agar warga daerah lain kalau mau tau tentang itupun ya silahkan saja.

8. Biasanya para calon jemaah haji itukan sudah berumur yang mungkin rata-rata tidak bermain media sosial, bagaimana cara Kementerian Agama untuk menginformasikan dan memberikan penjelasan mengenai pembatalan keberangkatan ibadah haji kepada mereka?

*Jawab* : Kalau ke lansia, caranya kita dengan sosialisasi langsung, dengan lini sektornya seksi ibadah haji jadi humas menggandeng mereka utk melaksanakan sosialisasi di ataqwa centre, kita panggil seluruh KBIH untuk berdiskusi bersama yang nantinya mereka akan menyampaikan ke para jemaah. Untuk ke lansia kita sampaikan dengan menggunakan pendekatan afeksi, karena rata2 keluhan dari para lansia adalah pak saya sudah tua kalau saya ga berangkat emang nanti saya masih punya umur, kita sampaikan seperti iya kita juga tidak ingin seperti ini kita sampaikan dengan halus, kalau ke orang muda biasanya mereka lebih menuntut data, jadi kita harus menyampaikan nanti data-data yang faktual nya biasanya mereka akan compare nanti. Jadi melalui data itu juga kita bisa melawan hoax

Ada jamaah yang uangnya minta dikembalikan, ya kita persilahkan namun kita beri penjelasan bahwa kalau bisa uang pelunasan saja yang dikembalikan kalau uang pembayaran tahap awal jangan diambil karena akan beresiko kehilangan nomor porsi hajinya jadi bisa dianggap tidak mendaftar lagi, kalau hanya pelunasannya saja yang diambil dia masih terdaftar dan menjadi calon jamaah haji untuk tahun selanjutnya. Di tahun 2022 nanti jamaah yang akan berangkat adalah jamaah mulai dr 2020 terlebih dahulu jadi otomatis semua tahun keberangkatan mundur.

9. Bagaimana sistem pengelolaan media sosialnya?

*Jawab* : Humas Kementerian Agama itu cenderung kerjanya keroyokan, jadi kita bagibagi saja, misal ada 1 kegiatan sosialisasi, misal 1 orang bikin beritanya 1 orang bikin desain ig nya atau videonya. Jadi kita bagi tugasnya per event karena kebetulan humas Kementerian Agama hanya ada dua orang,

10. Bagaimana proses penyusunan pesan yang ingin disampaikan melalui media sosial?

*Jawab* : Penyusunan pesan yang kita buat itu berdasarkan audiens yang kita tuju, yang penting kita paham siapa audiensnya yang penting kita paham rambu-rambunya, audiens itu lebih dapat mudah mencerna informasi yang berupa infografis yg berisi gambar dan kata-kata, yang kedua adalah dengan audio visual, sebetulnya yang paling efektif itu audio visual tapi karena kalau di internet audio visual berupa video itu jarang sekali diulang-ulang habis nonton udah selesai, kalau gambar kan bisa berulang2 dibacanya, audiens kita biasanya lebih cepat share itu berupa infografis daripada video karena sayang kuota dan memori

11. Apakah ada kegiatan pemantauan media sosial? Seperti memantau berapa engagementnya, berapa like dan komentar yang didapatkannya?

*Jawab*: Setiap humas di kota atau kabupaten sebetulnya salah satu tugasnya adalah menganalisis engagement, tapi kalau di kota atau kabuoaten hal tsb bukanlah fokus utama, karena kalau Kementerian Agama itukan sistem nya top bottom, kebijakannya dari atas disambung ke daerah, jadi fokus dari kota dan kabupaten itu bagaimana meresonansi kebijakan yang dikeluarkan dari pusat ke daerah. Sementara analisis itu cenderung dilakukan di provinsi ke atas, itu tugasnya pranata humas ahli madya, tapi kita juga di kota bisa saja melakukan itu tapi bukan tugas pokok saja tugas pokok ahli muda itu seperti membuat rencana sosialisasi, menyampaikan informasi, melaksanakan aksi dan melakukan evaluasi. Jadi tugas kita itu, tapi analisisnya lebih ke arah mereka, tanggung jawab kita adalah melaporkan untuk dianalisis, malah humas itu sebetulnya secara normatif disebutnya adalah kanwil bertanggung jawabnya ke aselon 2 yaitu kepala kanwil.

12. Siapa yang membuat feeds instagram dan bagaimana proses pembuatannya? Apakah harus membuat editorial plan, dan melewati proses seleksi juga?

Untuk pembuatan editorial plan berdasarkan bulanan garis besar. Bulan ini misal ada peristiwa penting apa yang akan terjadi dsb jadi kita siapkan bahannya. Biasanya kalau Kementerian Agama ambilnya selain kalender masehi kita juga ambil kalender hijriah.

Seperti kemarin ada pertanyaan kenapa Maulid Nabi digeser, kita sampaikan bahwa liburnya saja yang digeser kalau Maulid Nabi nya tetap pada tanggal segitu

13. Selain melalui media sosial yang dimiliki Kementerian Agama apakah ada media/saluran komunikasi lain yang digunakan seperti media iklan lini atas (poster, baligho) atau media iklan lini bawah (spanduk, stiker, brosur)?

*Jawab* : Selain media sosial. selama ini menurut saya paling efektif adalah whatsapp, kita buat grup, ada yang satu arah dan ada juga yang dua arah sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih efektif. Kita lewat spanduk juga ada, tapi terbatas hanya di pasang di lingkungan Kementerian Agama dan kua. Namun kita juga harus memperhatikan cost nya, apakah humas memiliki anggaran untuk itu, atau kua apakah mereka juga memiliki anggaran utk itu. Menurut jurus hemat saya, itu kurang efektif, karena jarang ada orang yang lewat bisa sambil membaca benar-benar, apalagi kalau naik motor atau mobil mungkin bahkan tidak dilirik. Jadi menurut saya lebih efektif penyampaiannya adalah lewat media sosial dan status. Untuk iklan layanan masyarakat juga kita tidak memiliki anggaran untuk itu, makanya Kementerian Agama punya humas adalah agar bagaimana kita bisa meningkatkan kinerja dengan biaya yang minim, harus mengedepankan efektifitas dan efisiensinya. Kalau cuma utk bayar iklan hanya utk satu issue utk segi pertanggungjawaban uang negaranya sulit.

14. Setelah melakukan evaluasi dari segi kuantitatif, bagaimana cara yang dilakukan untuk meningkatkan strategi yang telah dilakukan sebelumnya agar dapat lebih efektif dan dapat menjangkau audiens yang lebih banyak?

*Jawab* : Kalau untuk mencapai audiens yang lebih banyak lebih kearah yang satu utk instagram kita evaluasi minimal kan dari situ kita lihat konten seperti apa yang sering di like dan sering mengundang komentar lalu di facebook juga sama seperti itu ya memang arahnya ke engagement, tapi engagement kita lebih ke arah balik lagi ke perencanaan nya akan seperti apa lalu juga nanti konten seperti apa lagi yang akan kita buat. Biasanya kita dari awal tahun kita bikin konten tentang Kementerian Agama bagaimana cara kita membentuk citra Kementerian Agama yang semakin positif selalu itu dulu. Kita bangun dulu afirmasi masyarakat bahwa Kementerian Agama itu bukan hanya ASN, tapi Kementerian Agama juga milik semua unsur, biasanya juga kita merangkul forum komunikasi umat beragama yg menandakan bahwa Kementerian Agama milik semua umat beragama bukan hanya umat islam. Jadi kalau utk konten sendiri kita merasa lebih mudah dibuat setiap bulan karena melihat dinamika juga

15. Seberapa banyak kah audiens yang menyatakan siap untuk melaksanakan seluruh kebijakan yang diterbitkan selama masa pandemi?

*Jawab* : Kalau di medsos biasanya kesiapannya kurang terlihat, tapi kalau di WA dapat terlihat, rata rata kalau ASN Kementerian Agama ketika diinformasikan mengenai kebijakan mereka akan langsung siap untuk melaksanakan cuma nanti masyarakat, masy juga sebetulnya cenderung melaksanakan dalam arti yang tidak bernilai kontroversi. Disebut kontroversi itu ya tidak selalu kontroversi misal sholat jamaah selama pandemi ditiadakan, tujuannya kan sudah jelas untuk memutus mata rantai covid. Namun terkadang masih saja ada masyarakat yang sulit untuk memahami

mengapa sholat berjamaah saja kok tidak diperbolehkan. Kita sampaikan informasi yang harus disampaikan ketika mereka mengungkapkan perasaannya protes dsb, kita hanya perlu jawab sekali aja kewajiban kita hanya memberi informasi dan mengklarifikasi

16. Bagaimana cara penyampaian informasi mengenai kebijakan di masa pandemi kepada masyarakat yang mungkin tidak terlalu aktif di media sosial?

*Jawab* : mengenai ibadah dari rumah sudah pasti kita hanya bisa memanfaatkan media sosial saja karena kalau kita sering terjun kelapangan sering-sering bakal ada omongan katanya ibadah beribadah aja tidak dizinkan tapi kenapa bapaknya sendiri sosialisasi keliling kesana sini , dan hal tsb juga sudah disampaikan oleh pemkot crb sendiri bahwa Kementerian Agama itu batasannya tidak sampai kelapangan tidak boleh yang kelapangan itu adalah satpol pp, satgas. Kalo Kementerian Agama lebih kepada pemberian pembinaan saja, makanya kemarin itu lebih sering kita membuat sosialisasi lewat zoom, kita bagikan link nya ke beberapa masyarakat, tapi karena kini sudah landai, jadi sosialisasi mengenai kegiatan beribadah ini sudah dipegang oleh pusat atau provinsi langsung. Untuk tingkat kota hanya tinggal menyampaikan informasinya saja, ya memang mungkin akan ada beberapa masy yang cukup gaptek tidak akan ikut tapi paling tidak yang ikut kita dorong untuk menyampaikan kembali secara lisan mengenai pengalaman yang didapatkan ketika mengikuti sosialisasi yang kita adakan, jadi harapannya keterbatasan itu diatasi dengan informasi dari mulut ke mulut dari orang yang ikut

17. Bagaimana cara/ bentuk Kementerian Agama dan pemda kota Cirebon dalam menjalin sinergi integritas yang baik selama masa pandemi? Apa contoh yang dilakukan/kegiatannya?

*Jawab* : Selama masa pandemi salah satu sinerginya adalah kita membuat sosialisasi sebelum ini adalah tentang pelaksanaan idul adha, jadi kita bagi bagi tugas dengan leading sektornya adalah pemkot, kita mengikuti apa yang diperintahkan dan saat itu walikota memberikan tugas kepada Kementerian Agama untuk mengadakan sosialisasi pembinaan dan monitoring jadi mendata masjid mana saja yang sudah dapat mengikuti kebijakan pemerintah. Tugas kita hanya sampai situ untuk bahan evaluasi sejauh mana sosialisasi dan pembinaan itu efektif dilaksanakan, sementara tugas penindakan dll itu ada pada ranahnya walikota, jadi sekali lagi Kementerian Agama tidak berwenang melakukan tindakan penegakan apapun

18. Apakah selama pandemi ini ada hoax yang menyerang ke Kementerian Agama, bagaimana cara mengatasinya?

*Jawab* : Kalau ke kota crb itu alhamdulillah tidak ada karena saya sendiri sebagai humas cenderung hati-hati. Biasanya kalau ada komplain lgsg disampaikan, misal kenapa si pak kok dipersulit, jadi kita beri pengertian kita malah memudahkan dengan menyediakan fasilitas proses secara online, jadi sebelum ada hoax terjadi kita sudahantisipasi terlebih dahulu. Kalau hoax ada terjadi di pusat ketika pemerintah memutuskan untuk membatalkan pemberangkatan ibadah haji ada hoax bahwa uangnya dimakan Kementerian Agama, itu humas bekerja keras, karena isuenya secara

nasional, jadi seluruh humas di kota harus satu komando dengan pusat, kita jangan mendahului, pusat akan memberikan narasi seperti apa saja yang harus disampaikan kita olah. Tapi kadang juga kita tidak mengolah jika konten yg diberikan pusat sudah bagus. Salah satunya adalah ketika dari bpkh nya sendiri yang ngomong bahwa uang haji tidak dipegang oleh Kementerian Agama

- Wawancara 3

1. Berdasarkan pernyataan "...kebijakan memang sudah dari pusat, kami hanya tinggal menyampaikan saja" Namun ketika ingin menyampaikan pada masyarakat pastinya Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki strategi komunikasi penyampaian secara rinci yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat kota Cirebon, dari mulai perencanaannya bagaimana pelaksanaannya bagaimana dan evaluasinya bagaimana?

Jawab : Perencanaan : melihat karakteristik Kementerian Agama itu tipe a tipe b. Kalau Cirebon ini tidak kompleks, krn mayoritas Islam, fokus perhatiannya akan berbeda .

Cirebon itu pendekatan dgn sudut pandang Islam banyak digunakan, sudut pandang kemanusiaan, harus menyadari itu, metode penyampaian, materi, pendekatan Idul Adha itu sunnah, kita juga melogika. Perencanaan itu kita minimal lihat karakteristik Kementerian Agama nya itu tipe a tipe b tipe c, semua tipe itu bergantung ditentukan oleh seberapa majemuk masyarakat kita, seberapa kompleks, makanya kayak di Cirebon itu masyarakatnya tidak terlalu kompleks, karena umat Islam nya dominan sekitar 80% keatas, makanya disini kategori tipe nya itu kayak seksi Pais, pendidikan Islam itu dipisah, jadi disini ga ada pembimas agama lain, adanya agama Islam. Kita juga harus merangkul ke banyak pihak namun fokus perhatiannya akan berbeda. Jadi berdasarkan itulah kita baru akan menentukan strateginya. Kalau di kota Cirebon, kita strateginya menggunakan pendekatan sudut pandang Islam akan lebih banyak digunakan, kalau di kota lain yang lebih majemuk lebih menggunakan sudut pandang kemanusiaan, nah itu juga humas harus menyadari itu, jadi harus merencanakan akan seperti apa metode yang digunakan, strategi dan materinya seperti apa, semuanya disesuaikan dengan audiens yang ada disini.

- Contoh pendekatan Islam misal menyampaikan bahwa sholat Idul Adha itu sunnah, dan menjaga diri dari kebinasaan itu wajib, jadi jangan sampai mengerjakan sesuatu yang sunnah namun membahayakan diri sendiri, jadi pendekatannya kita menggunakan pendekatan hukum hukum yang ada di Alquran dan Hadist namun kita juga tetap melogikakannya. Jadi kita tidak hanya berbicara hukum secara normatif
- Pelaksanaannya kita bekerja sama dengan yang terjun ke lapangan, karena humas itu secara juknis tidak boleh terjun langsung ke lapangan menghadapi masyarakat, kita lebih ke arah jembatan, kita menyampaikan melalui berita, press release, infografis, itu juknis sop nya humas Kementerian Agama, nanti yang diakar rumputnya yang ketemu langsung bisa melalui penyuluh, guru dsb. Jadi humas berkoordinasi dgn perangkat pemerintah, kecuali kalau ada masyarakat yang langsung menanyakan datang ke kantor baru itu akan humas yang akan menemui.

2. Dalam setiap penyampaian mengenai suatu kebijakan, siapakah audiens spesifiknya? Misal pada pembatalan ibadah haji audiens spesifiknya KBIH, lalu bagaimana dengan kebijakan yang lain? Selanjutnya, apakah satu bentuk komunikasi dapat digunakan pada semua audiens? Jika iya bagaimana dan jika tidak bagaimana?

Jawab: audiens spesifik berbeda berdasarkan konteks, konteks secara khusus, bentuk komunikasi digunakan smw audiens, pemilihan diksi Setiap kebijakan audiensnya berbeda, audiens berdasarkan konteks, konteks akan dibagi 2, misal konteks mengenai haji berarti secara khusus kita memberikan informasi kepada para calon haji. Secara umum kita memberikan informasi kepada seluruh umat islam, jadi sebisa mungkin bahasanya adalah dengan ditunjukan untuk yang spesifik namun masyarakat umum dapat tetap memahami , jadi misal oh ternyata informasi mengenai haji itu seperti ini seperti itu, jadi misalkan suatu saat mereka butuh mereka bisa menyimpannya dan mereka sudah paham. Seluruh bentuk komunikasi dapat digunakan untuk beberapa media namun lebih memperhatikan pada pemilihan kata pemilihan Bahasa diksi yang berbeda tergantung dengan audiens dan sasaran informasinya siapa

3. Siapa saja pihak eksternal yang selama ini menjadi mitra Kementerian Agama? Kemudian ketika menyampaikan mengenai kebijakan selama masa pandemi, bagaimana bentuk kerjasama yang terjalin?

Jawab: Terkait pandemic, kita tidak dapat bergerak sendiri tanpa izin dan restu dari satgas covid, disitu juga Kementerian Agama sebetulnya bagian dari satgas itu, jadi mengerucut nya kesana tapi minimal kita memberitahu program apa saja yang dilakukan Kementerian Agama dalam rangka mendukung pemberantasan covid dan nanti juga satgas covid memberitahu Kementerian Agama hal apa saja yang harus dilakukan salah satu contohnya kan ketika kampanye 5m, ditambah satgas 5m+1v vaksinasi digunakan oleh dinkes, nah Kementerian Agama bikin terobosan 5m1v1doa, cocok dengan karakteristik lembaga nya yang keagamaan,

4. Berdasarkan pernyataan “...Kementerian Agama tidak diperbolehkan untuk sosialisasi secara langsung ke lapangan, jadi hanya fokus melalui media sosial saja.”

Jawab: Bukan tidak boleh terjun langsung, tapi tidak boleh terjun langsung dalam hal penindakan, Kementerian Agama tidak memiliki wewenang untuk menindak, misal ada pelanggaran prokes, tidak boleh itu kami menindak dan menegakkan itu, Kementerian Agama cuma sejauh ini terjun ke lapangan untuk membina dan mensosialisasikan, jadi kita ga menegakan. Disini humas hanya dapat memfasilitasi misal ada masyarakat yang datang ke kantor tanpa masker lalu kami akan beri masker, jadi sifatnya lebih ke memfasilitasi saja sebisa mungkin bukan menindak.

-Apa kelebihan dan kekurangan penyampaian hanya menggunakan medsos?

Kekurangan : feedback nya tidak bisa terlihat secara langsung, karena tidak semua yang membaca dapat memberikan komentar, jadi ukurannya itu tidak terlalu jelas, yang bisa dilihat hanya dari sejauh mana engagement, sejauh mana postingan di medsos dpt terlihat orang. (-) engagement di medsos itu yg negatif pun akan dianggap bagus karena berarti ada feedback, namun kementerian tidak bisa mengejar engagement yang negatif. Kita tetap berpegang teguh pada sop

Kelebihan: segi branding pencitraan yang dibangun positif lebih mudah

-Apa kelebihan dan kekurangan tidak bisa komunikasi langsung di lapangan?  
-Ketika berbicara hanya satgas yang diperbolehkan ke lapangan, apakah Kementerian Agama sama sekali tidak dilibatkan untuk kegiatan seperti pemantauan tempat ibadah? Tidak punya wewenang untuk menindak,

5. Siapa target audiens dari masing2 platform? Apa alasan menggunakan platform tersebut?

Jawab:

-whatsapp grup, status di whatsapp lebih efektif

-ig anak muda

-fb ibu-ibu dan bapak-bapak fb&ig yang paling efektif itu fb engagement nya lebih tinggi, krn isi postingannya hanya tentang kegiatan dll kurang disukai oleh ig,

• Wawancara 4

1. Sebagai humas, apa yang dilakukan untuk memahami isu atau opini publik terkait seluruh kebijakan pembatasan ibadah selama masa pandemi?

Jawaban: Kami lebih harus bisa paham alur isunya saja sih. Ya pasti di setiap penerapan kebijakan selalu ada pro dan kontra. Apalagi masyarakat kita mudah mendapatkan hoax dan tidak diimbangi dengan pemahaman dan literasi yang cukup. Kita perhatikan dulu, ini arah opini nya kemana, kalau sekiranya krusial dan dapat memberikan dampak yang melebar baru langsung saya tanggapi dan luruskan, namun kalau sekiranya tidak membawa pengaruh besar tidak saya tanggapi karena ya seiring berjalannya waktu pasti isunya akan meredam dengan sendiri nya apalagi di era seperti ini banyak sekali informasi datang dan pergi cepat sekali

2. Bagaimana cara nya mengetahui karakteristik masyarakat Kota Cirebon, apakah ada riset audiens?

Jawaban : Kalau itu biasanya saya kenalan gitu sama tokoh masyarakat atau RW di suatu daerah, saya tanya-tanya gimana masyarakatnya disini dan masih banyak lagi. Saya juga sering liat dari instagram itukan ada ya penjelasan audiens nya misal dari umur berapa aja yang mengikuti medsos kita, terus kita analisa juga dari konten yang udah di upload ini kira-kira mana aja yang disukai sama audiens kita. Dari situ si saya bisa belajar sedikit-sedikit tentang karakteristik audiens kita

3. Bagaimana proses menjalin relasi antar individu humas dengan organisasi lainnya?

Jawaban : Terus untuk tetap bisa menjalin silaturahmi antara humas Kementerian Agama dengan organisasi lain nya ya dengan cara saya selalu mengusahakan hadir di setiap acara yang mereka adakan dan mengundang kita, ya saling menghargai sajalah

4. Apa tantangan yang dihadapi humas dalam menjalin relasi dan bagaimana cara mengatasinya?

Jawaban : Alhamdulillah tdk ada yg terpenting kami saling menjaga dan menghormati satu sama yg lainnya dan tdk mementingkan ego pribadi kelompok dan golongan.

5. Lalu untuk pondok pesantren selama pandemi ini bagaimana? Apa yang dilakukan oleh Kementerian Agama?

Jawaban : Sama seperti yg di atas kami saling menghormati aturan agama aturan yg ada dan mungkin kami hanya mengingatkan utk tetap mematuhi Proses saja.

6. Tantangan yang dihadapi selama WFH ?

Jawaban : Ya waktu itu kita pernah menutup kantor sementara, dan iya betul menjadi tantangan baru untuk kita ya. Selama WFH, kita gak pernah putus komunikasi nya, jadi koordinasi terus berjalan. Nah, ketika kasusnya sudah sedikit landai saya dan rekan saya mulai membagi tugas. Karena humas nya juga cuma dua ya, jadi kita gantian saja misal hari ini kamu yang ke kantor saya yang ke kantor. Untuk mengantisipasi kalau ada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan datang langsung ke kantor, Humas nya ada di tempat

7. Untuk pemanfaatan media sosial sebelum pandemi seperti apa?

Jawaban : Kalau sebelum pandemi itu, kita malah belum punya medsos. Jadi medsos kita baru dibuat saat pandemi, tujuannya untuk menyediakan pelayanan informasi yang masyarakat butuhkan ketika sedang dirumah saja

8. apa yang dilakukan / bentuk koordinasi dengan pihak internal/ eksternal ini? Bagaimana pembagian tugasnya? Humas berperan sebagai apa?

Jawaban : Ya, bentuk koordinasi nya bisa melalui terus menjalin silaturahmi ya, menjaga agar tidak putus. Jadi jangan tiba-tiba kalau sedang butuh saja baru menghubungi. Maka dari itu, antara Humas dan pihak internal juga eksternal itu butuh sekali relasi yang kuat dan silaturahmi yang baik karena dalam Islam juga kan kita memiliki kewajiban untuk menjaga silaturahmi ya. Sehingga ketika suatu saat kita butuh bantuan dari pihak eksternal, insha Allah semua lebih mudah dan fleksibel. Untuk pembagian tugas nya sendiri, karena humas Kementerian Agama Kota Cirebon hanya ada dua orang jadi lebih fleksibel saja sih ya tidak ada peraturan baku, tetapi saya lebih dominan karena saya sudah cukup lama di Kementerian Agama Kota Cirebon.

9. Contoh kegiatan ini seperti apa? Misalkan ada arahan yang mau disampaikan Kementerian Agama, terus tim humas bagaimana menentukan komunikator, mem-briefing komunikator, menyusun isi pesan, menganalisis audiens-nya, dll?

Jawaban : Iya, saat itu saya tiba-tiba di minta hadir oleh Kepala Kanwil, berarti saya sendiri yang akan jadi komunikator nya dan saya harus menyiapkan narasi apa yang akan saya sampaikan nanti. Untuk penyampaiannya saya sesuaikan berdasarkan audiens yang hadir saat itu. Waktu itu hanya intinya saya menyampaikan bahwa Vaksin itu halal dan dapat menjadi sebuah usaha untuk melindungi diri barulah seterusnya kita serahkan kepada Allah SWT

H. Transkrip Wawancara Pelengkap

Identitas Narasumber

Nama: dr To'at Ma'ruf

Jabatan: Sekretaris Satgas Covid-19 Kota Cirebon

1. Bagaimana kerjasama yang terjalin dengan Kementerian Agama Kota Cirebon? apakah berjalan dengan baik? Apa saja yang telah dilakukan dan Apakah ada hambatannya?

Jawab : Kerjasama nya sudah banyak sekali, apalagi dalam soal peribadatan, semua sudah disampaikan ke masyarakat. salah satunya adalah edukasi tentang masjid nya harus di disinfektan, harus jaga jarak, disiapkan tempat cuci tangan, jamaah harus memakai masker. Hal tersebut sudah kami sampaikan semua bersama Kementerian Agama. Yang telah dilakukan adalah sosialisasi ke pemuka agama, ke masyarakat, bukan hanya ke masjid juga ke gereja. Kita juga melarang jumatun tidak boleh, boleh.. Namun kalau kasusnya banyak ya tutup dulu. Bagaimana menyikapinya? Kan satgas itu banyak ya, bukan hanya dari Kementerian Agama saja, namun juga ada dari TNI, Polri, ada Pol PP. Mereka yang menjalankan sebagai pengamanan jadi ada bagian masing2. Kementerian Agama hanya memberitahu silahkan ibadah asal jaga prokes dsb kalau ngeyel kan ada satgas yang lain yang berhak.

2. Bagaimana cara satgas dan Kementerian Agama dalam menjalin koordinasi?

Jawab : Setiap ada regulasi baru kita akan rapat, membuat suatu turunan dari regulasi tsb agar dapat di implementasikan kepada masyarakat. Kita harus buat bagaimana caranya agar dapat lebih di mengerti oleh masyarakat. Rapat nya dihadiri oleh seluruh satgas, Kementerian Agama, kelurahan, pemberdayaan masyarakat, kepolisian, dinkes, dinped, dsb. Rapatnya offline di ruang terbuka dengan prokes yang sangat ketat. Untuk Spertemuan rutin utk evaluasi sebulan sekali juga ada, namun jika ada case/urgent pernah sampai sebulan 3x. Kita juga punya grup whatsapp seluruh satgas utk memudahkan koordinasi.

3. Apa saja yang menjadi pembeda dari kebijakan komunikasi pemerintah selama masa pandemic dan sebelum pandemic?

Jawab :Salah satunya adalah dahulu kita jarang sekali menyampaikan bagaimana harus menjaga kebersihan, kesehatan. Kita juga kurang memfasilitasi tempat cuci tangan di beberapa public area padahal hal tersebut juga penting baik ada atau tidak nya pandemi ini. Setelah pandemi, kita menjadi lebih gencar mengingatkan masyarakat untuk selalu menerapkan 5M, dan menyiapkan tempat cuci tangan misalnya.

4. Apakah masyarakat dapat menerima dengan baik seluruh kebijakan yang dikeluarkan oleh Satgas Covid-19 dan Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawab : Ya masih ada yang ga bisa terima karena terlalu banyak makan hoax. Kebanyakan masyarakat mau kita sampaikan ini hoax juga tetap saja masih banyak yang tidak mau menerima belum percaya sebelum mereka membuktikan sendiri. Contohnya adalah vaksinasi, hoax nya ada chip nya. Saya ajak masyarakat membuktikan, bisa nempel gak uang, nggak kan berarti gada chipnya kan. Ya begitu, ada beberapa hal yang tidak mempan untuk dijelaskan, mempannya hanya dengan pembuktian baru akan percaya.

5. Adakah masyarakat yang melakukan komplain/membangkang? Bagaimana cara menanggapi?

Jawab : Salah satu nya adalah pada kasus pemakaman sesuai dengan prosedur covid. Ada beberapa keluarga yang awalnya tidak ingin keluarganya yang meninggal dimakamkan secara prosedur covid. Kita sampaikan secara agama seperti ini, sampaikan secara kesehatan juga seperti ini. Kita hadirkan tim pemulasaran yang dibentuk dari Masjid At Taqwa, alhamdulillah bisa diterima. Contoh komplain lain adalah nanti kalo masjid ditutup gimana ibadahnya? Kita jelaskan pelan-pelan, Allah itu tidak mewajibkan untuk sholat di masjid, Allah beri kemudahan untuk sholat dirumah. Tidak ada yang mengganggu ibadah, jika ingin memaksakan utk sholat di masjid semua lalu ternyata ada yang sakit, malah jadinya membahayakan diri kita sendiri. Kalau ada yang tetap menyuruh untuk pergi ke masjid disaat kasus sedang tinggi kita bisa jadi membunuh dengan tidak sengaja.

6. Bagaimana proses sosialisasi yang dijalankan langsung dilapangan?

Jawab : Door to door. Keliling pake mobil bak sambil ngomong pake toa. Pake toa di masjid juga. Semua media dipakai selain media sosial, karena kalau medsos kan mereka bisa lihat masing-masing, apalagi dari kementerian juga sudah menyediakan. Salah satu yang di sosialisasikan adalah himbauan kepada masyarakat untuk terus menerapkan protokol kesehatan dan 5M, utk seluruh masjid harus dikondisikan jangan sampai jamaah nya terlalu banyak. Kedua sterilisasi ruangan, tidak boleh ada karpet kemudian jendela harus dibuka semua, harus disterilkan sebelum dan sesudah ibadah. Untuk proses kontrol nya, kita bekerja sama dengan rw masing-masing, jadi mereka yang akan membantu kita mengontrol, melaporkan. Misal ada yang lapor, baru kita akan kontrol case by case kita akan langsung tracing testing semua, dia kemana aja ketemu siapa aja, agar segera terblock casenya.

7. Apa saja yang dialami ketika melakukan sosialisasi langsung di lapangan?

Jawab :

Hambatannya ya gak semua orang bisa menerima, karena banyak hoax nya. Lebih banyak negative thinking nya daripada positive thinking nya, kecuali kalau sudah kena. Ada yang masa bodo, ada yang paham lalu melaksanakan, ada yang paham tapi tidak mau, ada yang tidak paham tidak melaksanakan.

8. Bagaimana penindakan yang dilakukan terhadap masyarakat yang membangkang?

Ketika masih banyak masjid yang mengadakan sholat ied berjamaah di tengah pelarangan akan hal itu, apa yang dilakukan?

Jawab :

Penindakan dilakukan oleh satgas lain yang lebih berhak seperti satpol pp, kepolisian dsb. Jika ada yang melanggar, walaupun sudah ada undang-undang wabah tapi tetap tidak dilakukan, karena masyarakat kita belum terbiasa dan paham dengan itu, itulah yang menjadi masalahnya. Nmun alhamdulillah sejauh ini jika ada yang melanggar kita beri himbauan, peringatan dan penjelasan pelan-pelan dan setelah itu mereka langsung patuh. Selama ini Kota Cirebon cukup aman ya, tidak ada yang sampai memberontak sampai bagaimana gitu. Jadi cukup diberi peringatan sudah tidak mengulangi lagi, tidak pernah yang sampai harus kami berikan sanksi.

9. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik dan membantu memudahkan kampanye mengenai kebijakan yang sedang berjalan?

Jawab : Saya hanya tahu website nya saja, karena saya juga tidak bermain media sosial dan tidak memiliki akun media sosial. Namun, saya selalu mendapatkan infografis dari Kementerian Agama. Menurut saya, sudah cukup menarik dan sudah membantu memudahkan menyebarkan informasi. Tetapi, problemnya adalah literasi masyarakat kita kan rendah. Jadi kalau kita kasih poster dari Kementerian Agama itu ke masyarakat harus dibarengi dengan kita ngomong lagi jadi gak bisa hanya dikasih poster saja tanpa memberikan tambahan penjelasan dari kita.

#### Identitas Narasumber

Nama: H. Uus

Jabatan: Ketua KBIH Alisa Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan mengenai kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Selama ini kegiatan sosialisasi kebijakan mengenai kegiatan ibadah yg di lakukan Kementerian Agama berjalan baik ,baik dari Kementerian Agama pusat,daerah maupun daerah khususnya utk kegiatan ibadah haji dan umrah.

2. Bagaimana kerjasama yang terjalin antara Kementerian Agama dan pemilik KBIH selama masa pandemi dan ketika sebelum pandemi?

Jawaban : Selama masa pandemi KBIH dengan Kementerian Agama sering juga berkomunikasi baik by phone bahkan lebih intens terkadang juga ada pertemuan langsung. Kalau sebelum pandemi biasanya kami komunikasinya kalau mau menjelang keberangkatan aja sih, tidak se sering pas pandemi ini.

3. Apakah anda menghadiri Sosialisasi mengenai pembatalan ibadah haji yang diadakan oleh Kementerian Agama? Bagaimana respon anda?

Jawaban : Ketika Kementerian Agama mengadakan sosialisasi atau pertemuan saya beserta pengurus KBIH dan FKKBIHU (forum komunikasi kelompok bimbingan haji dan umrah) wajib untuk hadir. Alhamdulillah kita semua bisa menerima dengan ikhlas, dan berserah diri saja pada Allah. Kami juga percaya ini adalah bentuk perlindungan yang sudah disusun sama pemerintah. Ya sedih pasti, tapi waktu itu sih gak ada ya yang sampai memberontak atau berdebat yang berlebihan.

4. Pada kasus pembatalan pemberangkatan haji, apakah ada proses negosiasi/dealing yang terjadi? Jika iya, apa itu dan bagaimana?

Jawaban : Waktu itu, acara sosialisasinya di Hotel Aston, ada beberapa perwakilan dari calon jamaah haji juga diundang. Ya, waktu itu Kementerian Agama jelasin ke kita semua tentang kebijakan dari Pemerintah Indonesia dan Pemerintah Arab Saudi tentang penundaan pemberangkatan ibadah haji. Alhamdulillah kita semua bisa menerima dengan ikhlas, dan berserah diri saja pada Allah. Gak ada yang memberontak atau berdebat yang berlebihan waktu forum itu.

5. Apakah seluruh kegiatan kampanye humas yang dilakukan ketika penerapan kebijakan baru sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Alhamdulillah baik mba ..karena yaitu hubunngan yg kami jalin cukup baik

6. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawaban : selama ini cukup transparan dan komunikatif

7. Setelah sosialisasi dari Kementerian Agama, apa yang anda lakukan kepada para calon jamaah?

Jawaban : Barulah habis itu kita coba ajak jamaah kami untuk perbanyak ibadah dan menjaga kesehatan juga. Pokoknya ya percaya saja lah kepada ALLAH, jangankan yang sekarang gak jadi berangkat, ada juga yang sudah sampai bandara kalau ALLAH gak mengizinkan ya gak jadi dia berangkat.

8. Apakah ada calon jamaah yang tidak terima? Apa yang dilakukan oleh KBIH? Bagaimana cara meyakinkan dan menenangkan para calon jamaah?

Jawaban : Alhamdulillah ada tapi sudah dapat kami selesaikan,yaitu kembali lagi kita sarankan utk perbanyak ibadah, mungkin kalau di luar KBIH kami ada yg meminta uang di kembalikan alhadulillah di kami tidak ada

10. Apakah sampai saat ini masih ada masyarakat yang menanyakan perihal kapan jadwal keberangkatan yang semakin mundur? Bagaimana cara menanggapi?

Jawaban : Ada, tapi alhamdulillah kami bisa menyelesaikan persoalan tersebut dengan baik. Dengan cara ya kembali lagi kita terus meyakinkan para calon jamaah untuk memperbanyak ibadah, berdoa agar pandemi segera berakhir sehingga perjalanan haji dan umroh bisa segera terlaksana. Alhamdulillah juga di kami tidak ada yang menarik uangnya

11. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawaban : Tidak karena saya gak main medsos, cuma punya WA aja. Kalau poster nya itu sudah bagus sih ya dan bisa memudahkan jamaah juga kalau butuh apa-apa

#### Identitas Narasumber

Nama: Hj Anita

Jabatan: Sekretaris KBIH Badrul Munir

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan mengenai kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Alhamdulillah cukup baik mba komunikasi antara kami dan Kementerian Agama. Karena dari kami nya juga cukup aktif untuk terus menjalin komunikasi.

2. Bagaimana kerjasama yang terjalin antara Kementerian Agama dan pemilik KBIH selama masa pandemi dan ketika sebelum pandemi?

Jawaban : Sebelum pandemi itu, kita sering bolak-balik ke KEMENTERIAN AGAMA untuk mengurus jamaah kami, nah selama pandemi ini komunikasi kami juga cukup intens melalui

WhatsApp Grup atau Zoom, seperti menanyakan bagaimana kondisi terkini apakah sudah ada kemungkinan untuk diberangkatkan atau belum, Kementerian Agama juga selalu menjawab dengan kooperatif.

3. Apakah anda menghadiri Sosialisasi mengenai pembatalan ibadah haji yang diadakan oleh Kementerian Agama? Bagaimana respon anda?

Jawaban : Ya, waktu itu Kementerian Agama sempat mengadakan pertemuan ya waktu ada kebijakan pembatalan keberangkatan jamaah haji. Waktu itu saya juga hadir bersama perwakilan dari calon jamaah yang terdaftar di KBIH Badrul Munir. Kalau tidak salah waktu itu juga ada perwakilan dari Kementerian Agama Provinsi ya.

4. Apakah seluruh kegiatan kampanye humas yang dilakukan ketika penerapan kebijakan baru sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Alhamdulillah sdh berjalan cukup baik.

5. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawaban : ya.. berjalan baik dan cukup transparansi serta kooperatif dan profesional.

6. Setelah sosialisasi dari Kementerian Agama, apa yang anda lakukan kepada para calon jamaah?

Jawaban : Setelah selesai acara itu, kami coba lebih mengingatkan kepada para calon jamaah kami untuk lebih ikhlas dan berserah diri ke ALLAH dan yakin bahwa ini sudah Qadarullah, toh cepat atau lambat pasti akan berangkat jika sudah waktunya sudah takdirnya.

7. Apakah ada calon jamaah yang tidak terima? Apa yang dilakukan oleh KBIH? Bagaimana cara meyakinkan dan menenangkan para calon jamaah?

Jawaban : Alhamdulillah dari KBIH Badrul Munir tidak ada jamaah yang tidak terima dan tidak ada jamaah yang menarik kembali uangnya

8. Apakah sampai saat ini masih ada masyarakat yang menanyakan perihal kapan jadwal keberangkatan yang semakin mundur? Bagaimana cara menanggapi?

Jawaban : Masih ada mba.. Karena mereka terlalu khawatir akan tdk sampai umur.. Ya kami hanya mengingatkan kembali InsyaAllah klo memang sdh niat kita berhaji... Allah akan catat menjadi amal ibadah kita.

9. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawaban : Saya cuma tau facebook nya aja mbak, kalau IG saya gak punya.

10. Apakah adanya media sosial milik Kementerian Agama membantu anda dalam mencari informasi terkait kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban : Menurut saya, flyer yang dibuat itu sudah sangat menarik dan membantu kami ketika menyebarkan informasi kepada para calon jamaah.

Identitas Narasumber

Nama: H Mukhlis

Jabatan: Ketua DKM Masjid Raya At Taqwa Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : Alhamdulillah sdh berjalan baik khususnya utk kegiatan peribadatan di Masjid Raya At taqwa kebetulan saya selaku pengurus di bidang peribadatan.

2. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab: Alhamdulillah sejauh ini sdh cukup transparan dan intensif karena mungkin Masjid Raya At taqwa ini sebagai masjid rujukan utk masjid 2 yg ada di kota Cirebon

3. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawab : Kebetulan Masjid kami ini berada di tengah2 kota jd banyak sekali kegiatannya , baik itu dari Kementerian Agama sendiri maupun dari pemda baik itu berupa sosialisasi kebijakan atau diskusi2 lainnya mengenai keagamaan,tapi selama pandemic otomatis kegiatan tersebut di batasin dan bahkan tidak ada ,tetapi hanya melalui online saja. Terkadang jika kami membutuhkan suatu informasi, saya langsung menghubungi secara personal kepada Humas Kementerian Agama dan alhamdulillah responnya cepat dan baik.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah kepada para takmir masjid ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawab :Ketika sebelum pandemi kami rutin mengadakan pertemuan secara offline, namun ketika di awal pandemi kami hanya dapat melakukan kegiatan komunikasi bersama Kementerian Agama melalui online (WhatsApp) dan menjadi sering menerima surat edaran mengenai kebijakan baru. Walaupun hanya melalui online namun kami cukup intens menjalin komunikasi dan pemantauannya. Kami juga menjadi lebih rajin mengingatkan kepada masyarakat mengenai pentingnya selalu menjaga kesehatan melalui toa masjid.

5. Apakah masjid anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon? Jika iya kenapa Jika tidak kenapa?

Jawab : Pastinya mba, kami mematuhi seluruh kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Seperti yang telah diketahui juga bahwa Masjid Raya At Taqwa terletak di tengah kota, dibawah naungan Kementerian Agama Kota Cirebon langsung. Sehingga masjid kami menjadi rujukan atau barometer utk masjid2 lainnya yg ada di kota Cirebon,oleh karena itu kami harus memberikan contoh baik sesuai aturan pemerintah dan Satgas covid

6. Bagaimana cara menyikapi masyarakat yang tetap ingin beribadah di masjid namun masjid sedang di tutup?

Jawab : ya dalam hal ini kami tidak mungkin berjalan sendirian ya mba..kami juga mengandeng Kementerian Agama dan pemerintah daerah serta satgas covid serta polri dan TN untuk sama-sama saling mengingatkan.I,sempat sih masyarakat kecewa ketika masjid di tutup utk shalat jumat atau shalat ied tapi berkat kerjasama kami dengan berbagai pihak

Alhamdulillah masyarakat mau mengerti karena menyampaikannya secara persuasif dan dari hati hati.

#### Identitas Narasumber

Nama: H Aceng

Jabatan: Ketua DKM Masjid Nur Hidayah Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : Alhamdulillah sejauh ini hubungan kami DKM masjid Nur hidayah dgn depag cukup baik sehingga apapun bentuk sosialisasi dr depag kepada kami dan jamaah kami berjalan baik.

2. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab : Yaitu balik lagi mungkin karena kami pengurus dengan depag hubungan berjalan baik dan selalu komunikasi jadi bagi kami depag cukup transparan dan professional kalau pun ada miss sedikit wajarlah namanya hubungan antar lembaga, apalagi kami yg berhadapan langsung dengan masyarakat.

3. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawab : Banyak..karena kami mempunyai lembaga DMI ( Dewan Masjid Indonesia) yg sering mengadakan pertemuan sebelum pandemic apalagi ketika menghadapi ramadhan dan hari besar umat Islam lainnya, tapi setelah pandemic kami melalui WA grup.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah kepada para takmir masjid ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawab : Ketika awal pandemi mungkin belum begitu terasa masih seperti biasa, tapi ketika pandemic depag aktif mengingatkan dan Alhamdulillah aman dan terkendali.

5. Apakah masjid anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon? Jika iya kenapa Jika tidak kenapa?

Jawab : Seperti yg di atas mba..., kami ini yg secara langsung berhadapan dgn masyarakat meskipun kami aktif memberitahukan kpd masyarakat tentang himbauan dari pemerintah khususnya depag. kami tdk bisa menghalangi kemauan masyarakat utk ibadah di masjid meskipun sdh ada yg terkena covid. Akhirnya kami, membuat aturan sendiri yang tetap merujuk pada himbauan yang telah dikeluarkan oleh Satgas Covid-19. Seperti, membuka masjid hanya untuk masyarakat yang berada di sekitar Masjid Nur Hidayah, kami tetap mengadakan sholat jum'at dan sholat ied hanya untuk warga sekitar, namun tentunya dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti merenggangkan shaf, mewajibkan jamaah untuk membawa sajadah sendiri dan harus menggunakan masker.

6. Bagaimana cara menyikapi masyarakat yang tetap ingin beribadah di masjid namun masjid sedang di tutup?

Jawab : Seperti yang telah dijelaskan tadi, kami hanya berupaya menyikapinya dengan tetap menerima jamaah yang berasal dari RW yang sama dengan kami ketika mereka tetap ingin sholat di masjid dengan persyaratan yang harus dilakukan tadi. Tetapi kami juga tetap aktif memberikan pengumuman di masjid kepada masyarakat untuk tetap beribadah di rumah saja meski tidak dapat berjamaah di masjid namun pahala yang didapatkan akan sama ketika berjamaah dengan keluarga dirumah.

#### Identitas Narasumber

Nama: Virna

Jabatan: Ketua RW 01 Kegiren Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : Sejauh ini cukup berjalan baik mba walaupun tidak secara langsung kami dapatkan dari Kementerian Agama karena kami mendapatkannya dari kelurahan .

2. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab : Transparan sih mba ya walaupun tdk langsung karena kami dapatnya dr kelurahan.

3. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawab : Bentuk komunikasi nya yang saya tau melalui surat yang saya dapat dari Kelurahan ya mba, kalau ini loh Kementerian Agama kasih edaran baru misal tentang pembatasan kegiatan ibadah, itu selalu sampe kok mba ke saya lewat WA Grup ada namanya Paguyuban LKK, baru saya sampaikan lagi kepada warga RW 01

4. Apakah anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawab : Ya, karena saya juga masyarakat biasa ya mba, apalagi sebagai RW saya harus bisa memposisikan diri sebagai warga saya. Jadi setiap ada kebijakan dari Kementerian Agama, bisa atau gak nya buat diterapkan di wilayah kami, saya harus koordinasi dulu sama para pengurus masjid di sekitar sini, satgas covid disini, dan bhabinkamtibmas sini. Misal waktu peniadaan sholat ied, waduh ya gimana jujur saya sendiri juga belum bisa menerapkan itu di wilayah saya. Ya paling solusinya adalah tetap saya adakan tapi cuma untuk warga saya aja, jadi warga luar gak boleh sholat ied di masjid wilayah RW 01.

5. Apakah kebijakan yang telah diterbitkan tersebar luas dengan baik?

Jawab : sudah cukup tersebar baik karena mungkin kami mendapatkan juga dr berita Tv juga selain dari kelurahan

6. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawab : Ya, saya tau facebook nya Kementerian Agama, tapi kalau instagram gak tau karena saya gak punya.

7. Apakah adanya media sosial milik Kementerian Agama membantu anda dalam mencari informasi terkait kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawab : saya tau facebook nya Kementerian Agama, tapi kalau instagram gak tau karena saya gak punya. Menurut saya, poster yang Kementerian Agama buat sudah menarik dan membantu. Karena saya juga sering cari referensi untuk disampaikan ke masyarakat selain dari yang sudah saya dapatkan dari kelurahan. Maklum ya mba, masyarakat sekarang juga sudah pintar jadi kalau saya tidak bisa mengimbangi nanti saya yang keteteran juga.

#### Identitas Narasumber

Nama: Sri

Jabatan: Anggota Kelompok Pengajian Kelurahan Harjamukti Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : Sepertinya sudah baik ya mba, karena saya juga sering dengar soal peraturan-peraturan yang dikeluarkan sama Kementerian Agama dari Pak RW, pengurus masjid, sama dari TV

2. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab : jujur kami blm tau karena mungkin posisi wilayah kami yg di pinggiran kota, jd mungkin agak tersisi

3. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawab : sebelum pandemic biasa aja, setelahnya juga biasa aja..soalnya kami tau hanya dr pengurus DKM dan RW dan dari mulut ke mulut kalau ada larangan ibadah dan dari TV.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawab : sudah tetapi pada pelaksanaannya hanya di pantau oleh pengurus RW dan satgas covid.

5. Apakah anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawab : Tergantung keadaan mba, kalau pengajian lagi rame ya saya ga datang, tapi kalau lagi sepi ya saya selalu datang. Waktu sholat idul adha saya dirumah aja, tapi waktu idul fitri saya ke masjid.

7. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawab : Saya gak tau mba, gaptak. Tapi kalo poster nya saya sering lihat di pajang masjid, musholla, dan dari tv juga, bagus yaaa..

#### Identitas Narasumber

Nama: Hj Yetty

Jabatan: Wakil Ketua PKK Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : Alhamdulillah selama ini baik, saya selalu dapat informasinya dari Humas nya langsung karena kebetulan saya cukup kenal, kalau di WA juga beliau sering bikin status tentang itu ya, di kecamatan juga selalu sampai informasinya ya kadang dari Kementerian Agama langsung kadang dari Pemkot atau Satgas.

2. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab : alhamdulillah sudah cukup baik,

3. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawab : Nah, kalau yang saya tau biasanya kan waktu belum pandemi, Kementerian Agama cuma kasih info menjelang hari besar aja misal idul fitri dll, tapi selama pandemi ini Kementerian Agama jadi lebih aktif kasih info ya.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawab : alhamdulillah baik seperti yg di atas seblmnya covid pada momen tertentu setelah covid baru rajin..sejauh ini yg saya dengar aman aman saja.

5. Apakah anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawab : ya..kebetulan saya sering mengikuti majelis taklim bergilir, setelah ada himbauan dari depag sampai sekarang pun kami masih blm melaksanakan mejelis taklim itu. tunggu semuanya sdg aman. karena ibadah perempuan di rmh saja, beda dgn laki laki

6. Apakah kebijakan yang telah diterbitkan tersebar luas dengan baik?

Jawab : ya cukup baik, saya sering dpt ketika suami saya plg jumat dari masjid dan saya rasa cukup baik tapi suka ada logo ormas atau partainya sih.

7. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawab : Wah belum tau saya mbak, saya gak punya medsos. Kalo poster dari Kementerian Agama sih saya sering dapat dari WA, sudah bagus dan lengkap informasinya.

#### Identitas Narasumber

Nama: Kadir

Jabatan: Relawan TAGANA & Takmir Masjid Al Karamah Kota Cirebon

1. Selama menjadi relawan tagana, apa saja yang dilakukan saat pandemi?

Jawab : penyemprotan disinfektan kepada semua masyarakat yang membutuhkan, misal ada yang terkena, rumahnya / lingkungannya kami semprot, siap 24 jam. Pada bulan juli - agustus ketika kasus sangat tinggi kami membuat dapur umum kepada warga yang terpapar covid dan sedang isoman. Lalu menjadi relawan pemulasaran jenazah yang terpapar covid siap sedia selama 24 jam.

2. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawab : sudah cukup bagus, karena saya juga menyambi sebagai pengurus dkm al karamah. Tiap waktu kami selalu sosialisasi kepada jamaah yang akan melaksanakan sholat 5 waktu di masjid kami wajibkan untuk memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk dan menjaga jarak. Kami selalu menginformasikan kepada masyarakat untuk selalu mematuhi protokol kesehatan.

3. Apakah Humas Kementerian Agama Kota Cirebon sudah dapat menunjukkan sikap transparansi dan profesional dalam mengkomunikasikan berbagai kebijakan baru?

Jawab : dari sisi informasi kita sering dapat selebaran yang dibuat oleh Kementerian Agama

4. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawaban : menyebarkan informasi lewat flyer, lalu biasanya ada pemantauan juga, sering menanyakan bagaimana keadaannya disini melalui online,

5. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawaban : ketika awal pandemi menjadi lebih intens berkomunikasi, menyampaikan informasi. Namun sekarang ini ya lebih renggang ya karena sepertinya pandemi nya juga sudah mulai mendingan

6. Apakah anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawaban : "Inshaallah patuh mba, apalagi saya juga sebagai relawan covid jadi saya harus beri contoh yang baik kepada masyarakat

7. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawaban : Saya tau facebook nya aja mba, saya gak punya instagram eh. Poster nya menarik dan lengkap, saya juga ada ngeprint untuk saya pasang di masjid.

8. Apakah masjid anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon? Jika iya kenapa Jika tidak kenapa?

Jawaban : InshaAllah, mungkin ketika sholat ied saja kita hanya adakan utk warga sekitar dan kami selenggarakan di outdoor di jalan kalibaru

9. Bagaimana cara menyikapi masyarakat yang tetap ingin beribadah di masjid namun masjid sedang di tutup?

Jawaban : Ada, kami terus berusaha memberikan sosialisasi kepada mereka dengan himbauan yang persuasif. Saat menjelang sholat 5 waktu kami juga selalu mengingatkan untuk terus mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kita juga bikin spanduk misal untuk sementara sholat jumat ditutup, walaupun tetap aja ada masyarakat yang ingin sholat jumat, jadi kami harus koordinasikan dulu ke RW dan satgas setempat. Jika diperbolehkan baru akan kami buka kembali dengan mematuhi protokol kesehatan yang ketat

#### Identitas Narasumber

Nama: Nurul

Jabatan: Anggota Satpol PP Kota Cirebon

1. Bagaimana jalannya sosialisasi mengenai seluruh kebijakan tentang kegiatan beribadah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama apakah sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Alhamdulillah sudah sangat baik. Kementerian Agama gak pernah lepas koordinasi sama Satpol PP apalagi soal pembatasan kegiatan di tempat ibadah. Dari Kementerian Agama juga sering mengingatkan untuk jangan sampai lengah pengawasannya, misal waktu perayaan natal kemarin, Kementerian Agama selalu ingatkan kita supaya bisa memastikan semua jemaat mematuhi protokol Kesehatan

2. Apa saja kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon sebelum pandemi dan selama pandemi?

Jawaban ; Alhamdulillah sudah sangat baik. Kementerian Agama gak pernah lepas koordinasi sama Satpol PP apalagi soal pembatasan kegiatan di tempat ibadah. Dari Kementerian Agama juga sering mengingatkan untuk jangan sampai lengah pengawasannya, misal waktu perayaan natal kemarin, Kementerian Agama selalu ingatkan kita supaya bisa memastikan semua jemaat mematuhi protokol kesehatan. Salah satu kegiatan komunikasinya adalah kita pernah rapat bareng Kementerian Agama, mereka memohon bantuan agar kita dapat membantu mereka dalam kegiatan penertiban bagaimana caranya agar masyarakat tidak berkerumun dalam tempat ibadah. Pernah juga bentuk komunikasinya melalui surat tembusan ke Satpol PP dan setau saya ada grup juga antara Kementerian Agama, Satgas, Satpol PP untuk memudahkan komunikasi tapi tidak semua anggota yang masuk ke grup itu, ya perwakilan saja.

3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mengkomunikasikan kebijakan ibadah ketika di awal pandemi dan disaat pandemi sudah dapat dikendalikan?

Jawaban : bentuk komunikasi tetap berjalan baik selama pandemi belum tuntas, apalagi skrg semakin banyak kerumunan di tempat-tempat ibadah karena masyarakat menganggap pandemi sudah mulai landai, jadi komunikasinya tetap berjalan intens dan baik dr awal pandemi hingga sekarang

4. Apakah anda mematuhi segala kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon?

Jawaban : saya mengikuti seluruh aturan yang ada, saya juga kemarin sholat ied di rumah

5. Apakah kebijakan yang telah diterbitkan tersebar luas dengan baik?

Jawaban : tersebar luas

6. Apakah anda mengetahui media sosial milik Kementerian Agama? Jika iya apakah media sosial milik Kementerian Agama cukup menarik?

Jawaban : tahu, infografis hard copynya juga sampai ke kantor

7. Apakah adanya media sosial milik Kementerian Agama membantu anda dalam mencari informasi terkait kebijakan beribadah selama masa pandemi?

Jawaban : Sudah menarik dan membantu, tapi kalau bisa visualnya boleh ditingkatkan lagi biar gak terlalu padat sama tulisan, kalau terlalu padat masyarakat masih harus baca pelan-pelan lagi itu apa, kasian yang sudah sepuh juga kalo banyak tulisan dan kecil-kecil.”

8. Selama bertugas apakah masih banyak masyarakat yang tidak taat?

Jawaban : masih banyak, kalau dijalan misalnya bisa saya hitung ada sekitar 15 orang dalam 1x24 jam , cara mengatasinya saya beri himbauan secara langsung saat itu juga.

9. Ketika penutupan rumah ibadah, lalu masih ada masjid yang buka gimana?

Jawaban ; Kita datang ke pengurus masjidnya, kita beri himbauan kalo masih diulangi baru kita beri sanksi tapi saya juga kurang tau sanksinya apa, tapi alhamdulillah kota Cirebon cukup aman sampai saat ini setau saya tidak ada yang sampai kena sanksi