Volume 4 Nomor 1 Oktober 2026
https://journal.ipmafa.ac.id/index.php/alitimad/index
DOI : 10.35878/alitimad.v4i2.2319
e-ISSN: 2987-3886
ISSN: 2987-3886

Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Zakiyah Darojah
UIN Sunan Ampel Surabaya
zakiyahdarojah88@gmail.com

OPEN ACCESS

Dikirim : 18 Juni 2026
Diterima : 29 Oktober 2026
Terbit : 31 Oktober 2026
Koresponden:
zakiyahdarojah88@gmail.com

Cara sitasi: Darojah, Z. (2026). Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Al-I'timad: Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Islam*, 4(2), 171-186.

Karya ini bekerja di bawah lisensi Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Abstract

This study aims to analyze the public relations management strategy in improving the institutional image of the Ministry of Religious Affairs in Jombang Regency. The problem in this research is how public relations manages communication strategies to strengthen institutional image in the era of digital media and increasing public information needs. The research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis is conducted using the Miles and Huberman model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity is ensured through source and method triangulation.

The results show that public relations strategies are implemented through the use of social media and digital platforms, structured communication planning, strengthening media relations, public information disclosure, publication of institutional activities, and issue management. The most dominant finding indicates that digital media utilization significantly improves communication effectiveness and public engagement. However, several obstacles still exist, such as limited human resources, suboptimal digital media management, delayed information delivery, and weak inter-unit coordination. These conditions affect the speed and accuracy of public information services. The impact of public relations management implementation is increased information transparency, improved

communication flow, and strengthened public trust toward the institution. In conclusion, public relations management strategy plays an important role in enhancing communication effectiveness and building a positive institutional image in the Ministry of Religious Affairs in Jombang Regency.
Keywords: *public relations, communication strategy, institutional image, digital media, public trust.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Humas berperan sebagai penghubung antara lembaga dan masyarakat dalam menyampaikan informasi, membangun komunikasi publik, serta membentuk kepercayaan dan citra positif instansi pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas dilakukan melalui pemanfaatan media sosial dan media digital, penguatan media relations, perencanaan komunikasi yang terstruktur, keterbukaan informasi publik, publikasi kegiatan lembaga, serta pengelolaan isu publik. Implementasi humas terlihat dalam pelayanan informasi, publikasi kegiatan positif, komunikasi dua arah melalui media sosial, dan transparansi informasi publik.

Namun, pelaksanaan humas masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan media informasi yang belum optimal, keterlambatan penyampaian informasi, dan kurangnya koordinasi antarunit kerja. Upaya yang dilakukan meliputi optimalisasi media digital, peningkatan koordinasi, serta perbaikan pelayanan informasi publik.

Kesimpulannya, strategi manajemen humas berperan penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik dan membentuk citra positif Kementerian Agama Kabupaten Jombang.
Kata kunci: humas, manajemen, citra lembaga, komunikasi publik, Kementerian Agama.

A. PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu fungsi strategis dalam lembaga pemerintahan yang berperan sebagai penghubung antara instansi dengan masyarakat. Keberadaan humas sangat penting untuk mendukung keterbukaan informasi publik, membangun komunikasi yang efektif, serta meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Prastowo, 2020). Humas tidak hanya bertugas menyebarluaskan informasi, tetapi juga mengelola opini publik dan menjaga reputasi organisasi agar tetap positif di mata masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, humas memiliki peran penting sebagai penyampai informasi mengenai kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Melalui berbagai saluran komunikasi, humas memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diterima secara jelas, akurat, dan tepat waktu sehingga masyarakat memperoleh pemahaman yang benar mengenai layanan yang disediakan pemerintah. Selain itu, humas juga berfungsi sebagai sarana penyerapan aspirasi masyarakat yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Lisca, 2016).

Citra lembaga merupakan aset penting bagi instansi pemerintah karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Citra yang positif dapat terbentuk melalui pelayanan yang baik, komunikasi yang efektif, serta transparansi informasi kepada publik. Oleh karena itu, humas memiliki tanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan citra lembaga melalui berbagai strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Manurung dkk., 2026).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam aktivitas kehumasan. Media digital, seperti website resmi, Instagram, Facebook, YouTube, dan platform media sosial lainnya, menjadi sarana yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan luas. Pemanfaatan media digital memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan transparansi, serta mempercepat penyebaran informasi publik (Maulvi dkk., 2023). Oleh karena itu, humas pemerintah dituntut untuk mampu mengelola media digital secara profesional agar tujuan komunikasi organisasi dapat tercapai secara optimal.

Kementerian Agama Kabupaten Jombang sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat juga

memerlukan pengelolaan humas yang baik, khususnya dalam menghadapi era digital. Humas Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi terkait program kerja, layanan keagamaan, pendidikan, serta kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Pemilihan manajemen humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang sebagai objek pembahasan didasarkan pada pentingnya peran humas dalam membangun komunikasi publik, meningkatkan kualitas pelayanan informasi, serta menjaga citra positif lembaga melalui pemanfaatan media digital yang semakin berkembang.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengkaji manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Fokus penelitian meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan humas dalam membangun komunikasi dengan masyarakat. Data primer diperoleh melalui pejabat atau staf yang menangani bidang kehumasan serta masyarakat yang pernah menerima layanan informasi. Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip, website, media sosial lembaga, dan literatur yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Moleong, 2017). Observasi digunakan untuk mengamati aktivitas kehumasan, sedangkan wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program dan kendala yang dihadapi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan, publikasi media sosial, berita pada website resmi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan manajemen humas.

Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis diarahkan untuk memahami strategi humas dalam pengelolaan informasi publik dan pembentukan citra lembaga. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Proses ini dilakukan untuk memperoleh temuan yang sesuai dengan kondisi penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Manajemen Humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga menjadi media komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan secara langsung terhadap informasi yang disampaikan pemerintah. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat (Maulvi dkk., 2023). Hal tersebut sejalan dengan kondisi di Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang memanfaatkan berbagai platform digital seperti Instagram, Facebook, YouTube, dan website resmi sebagai media penyebaran informasi. Melalui media tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan haji dan umrah, pendidikan madrasah, pembinaan keagamaan, serta berbagai program lainnya secara lebih cepat dibandingkan melalui media konvensional. Pemanfaatan media sosial ini menunjukkan bahwa strategi humas telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik.

Media memiliki peran sebagai perantara yang membantu menyampaikan berbagai informasi pemerintah kepada masyarakat secara luas. Menurut Putra dan Daga, menjelaskan bahwa hubungan yang baik antara humas dan media massa merupakan faktor penting dalam membangun citra lembaga (Putra & Daga, 2019). Dalam konteks Kementerian Agama Kabupaten Jombang, hubungan dengan media lokal maupun media digital menjadi bagian dari strategi publikasi kegiatan kelembagaan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor kementerian, seperti peringatan hari besar keagamaan, pembinaan madrasah, maupun pelayanan masyarakat, didokumentasikan dan dipublikasikan melalui berbagai saluran informasi. Dengan adanya kerja sama yang baik dengan media, informasi yang disampaikan menjadi lebih

luas jangkauannya sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap program-program yang dilaksanakan lembaga.

Strategi komunikasi humas pemerintah harus diawali dengan perencanaan yang matang agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat (Sari & Soegiarto, 2021). Perencanaan tersebut meliputi penentuan tujuan komunikasi, identifikasi sasaran publik, pemilihan media komunikasi, serta penyusunan pesan yang akan disampaikan. Hasil penelitian tersebut relevan dengan pelaksanaan humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang selalu melakukan koordinasi sebelum publikasi informasi dilakukan. Setiap informasi yang akan dipublikasikan terlebih dahulu dikumpulkan dari berbagai seksi dan unit kerja, kemudian dilakukan verifikasi agar informasi yang disampaikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Melalui proses perencanaan tersebut, humas dapat meminimalkan kesalahan informasi dan memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.

Keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Temuan ini terlihat pada pelaksanaan tugas humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang secara aktif menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan lembaga kepada masyarakat. Informasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan program kerja, tetapi juga mencakup pelayanan publik, jadwal kegiatan, informasi pendidikan, hingga berbagai kebijakan terbaru dari Kementerian Agama. Keterbukaan informasi yang dilakukan secara konsisten membantu masyarakat memahami tugas dan fungsi lembaga sehingga dapat membentuk persepsi positif terhadap kinerja organisasi. Sejalan dengan itu Hastuti menjelaskan bahwa, strategi komunikasi humas memiliki peran penting dalam membentuk citra pemerintah melalui penyampaian informasi yang terbuka dan berkelanjutan (Herlina, 2015).

Humas pemerintah harus mampu mengelola berbagai informasi dan opini publik yang berkembang di masyarakat (Rachmawati, 2023). Di era digital, informasi dapat menyebar dengan sangat cepat sehingga

lembaga pemerintah dituntut untuk memberikan klarifikasi dan informasi yang benar agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kondisi tersebut juga menjadi tantangan bagi humas Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Humas harus mampu merespons berbagai pertanyaan masyarakat serta memastikan bahwa informasi yang beredar sesuai dengan fakta yang ada. Kemampuan dalam mengelola isu menjadi salah satu bagian penting dari strategi komunikasi karena dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang dilaksanakan melalui pemanfaatan media sosial, penguatan *media relations,* perencanaan komunikasi yang matang, keterbukaan informasi publik, publikasi kegiatan lembaga, pengelolaan isu publik, serta optimalisasi media digital. Berbagai strategi tersebut menunjukkan bahwa humas memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keterbukaan informasi sekaligus membangun citra positif Kementerian Agama Kabupaten Jombang di tengah masyarakat.

Implementasi Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga

Implementasi humas merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam membangun komunikasi dengan masyarakat untuk menciptakan citra positif organisasi. Dalam lembaga pemerintahan, implementasi humas dilakukan melalui pelayanan informasi, publikasi kegiatan lembaga, pemanfaatan media sosial, transparansi informasi publik, serta pengelolaan respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

1. Pelayanan Informasi kepada Masyarakat

   Pelayanan informasi merupakan salah satu fungsi utama humas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Humas bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, dan layanan publik secara cepat, tepat, dan mudah dipahami. Pelayanan informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah karena masyarakat merasa memperoleh akses informasi yang memadai.

Penelitian yang dilakukan oleh Siswanto dan Abraham, menunjukkan bahwa humas pemerintah berperan sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan publik (Siswanto & Abraham, 2016). Keberhasilan pelayanan informasi dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakat sehingga mendukung terbentuknya citra positif organisasi.

2. Publikasi Kegiatan Positif Lembaga

Publikasi kegiatan positif merupakan strategi humas untuk memperkenalkan berbagai program, prestasi, dan kegiatan lembaga kepada masyarakat. Publikasi dilakukan melalui berbagai media komunikasi, baik media massa, website resmi, maupun media sosial. Melalui publikasi yang berkelanjutan, masyarakat dapat mengetahui kontribusi lembaga dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian Hessel, Razzaq, dan Hati, menjelaskan bahwa humas memiliki peran penting dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui media sosial sehingga informasi mengenai program dan kebijakan pemerintah dapat diterima masyarakat secara cepat dan luas. Publikasi yang efektif mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kinerja lembaga dan memperkuat citra positif organisasi (Hessel dkk., 2025).

3. Komunikasi dengan Masyarakat Melalui Media Sosial

Perkembangan teknologi digital telah menjadikan media sosial sebagai sarana komunikasi yang efektif bagi humas pemerintah. Media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara lembaga dan masyarakat sehingga informasi dapat disampaikan dengan lebih cepat dan interaktif.

Media sosial telah menjadi alat penting bagi humas pemerintah dalam pelayanan publik, manajemen krisis, serta pembentukan citra lembaga. Keunggulan media sosial terletak pada kecepatan penyebaran informasi, transparansi, serta kemampuannya dalam membangun komunikasi langsung dengan Masyarakat (Maulvi dkk., 2023).

4. Transparansi Informasi Publik

Transparansi informasi publik merupakan salah satu prinsip penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Humas berperan dalam memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan, program, dan kegiatan lembaga dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan mudah. Penggunaan media digital dan media sosial oleh humas pemerintah mampu meningkatkan transparansi informasi publik karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara real time dan berinteraksi langsung dengan instansi pemerintah. Transparansi yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

5. Respons Masyarakat terhadap Pelayanan Lembaga

Respons masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi humas. Respons tersebut dapat berupa dukungan, apresiasi, kritik, maupun saran yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga. Manurung dkk. Menjelaskan bahwa mengenai pencitraan lembaga pemerintah menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap suatu instansi sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan informasi yang disampaikan humas melalui media digital. Semakin baik kualitas komunikasi dan pelayanan informasi yang diberikan, maka semakin positif pula citra lembaga di mata masyarakat (Manurung dkk., 2026).

Berdasarkan hal tersebut, implementasi humas melalui pelayanan informasi, publikasi kegiatan positif, pemanfaatan media sosial, transparansi informasi publik, dan pengelolaan respons masyarakat merupakan faktor penting dalam membangun serta meningkatkan citra positif suatu lembaga pemerintah.

Kendala Pelaksanaan Manajemen Humas

1. Keterbatasan sumber daya manusia

Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan humas adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus di bidang kehumasan. Kurangnya tenaga profesional menyebabkan pelaksanaan fungsi humas tidak berjalan optimal, terutama dalam

pengelolaan informasi publik dan media komunikasi digital, yang saat ini menuntut kecepatan, ketepatan, serta kemampuan strategis dalam membangun citra dan kepercayaan publik. Kondisi ini juga berdampak pada kurang maksimalnya pemanfaatan berbagai platform digital, seperti media sosial, situs web resmi, dan kanal komunikasi publik lainnya, sehingga informasi yang disampaikan sering kali tidak terkelola secara efektif dan kurang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, keterbatasan kompetensi SDM juga berpengaruh pada kemampuan analisis isu dan manajemen krisis komunikasi. Humas yang tidak didukung oleh tenaga profesional cenderung lambat dalam merespons isu-isu publik yang berkembang, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman atau bahkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Dalam era keterbukaan informasi saat ini, peran humas tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga membangun komunikasi dua arah yang interaktif dan responsif, yang tentu membutuhkan keterampilan khusus.

Keterbatasan SDM menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi fungsi humas pemerintah, termasuk dalam pengelolaan informasi dan keterbukaan publik (Ainunsari, 2025). Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa tanpa peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga humas, maka efektivitas komunikasi publik akan sulit dicapai secara maksimal, sehingga diperlukan strategi pengembangan SDM yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

2. Pengelolaan media informasi yang belum maksimal

Pengelolaan media informasi seperti website resmi dan media sosial masih menjadi tantangan dalam humas pemerintah. Banyak instansi belum mampu mengelola media secara konsisten, baik dari segi pembaruan informasi maupun kualitas konten, sehingga informasi yang disampaikan kurang optimal. Efektivitas humas pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengelola

media sosial. Media sosial terbukti dapat mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan transparansi, namun pengelolaan yang kurang maksimal dapat menghambat komunikasi publik.

3. Keterlambatan penyampaian informasi

Keterlambatan dalam penyampaian informasi juga menjadi kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan humas pemerintah. Hal ini biasanya disebabkan oleh alur birokrasi yang panjang serta kurangnya koordinasi antarbagian, sehingga informasi tidak dapat segera dipublikasikan kepada masyarakat (Putri & Arundinasari, 2024). Dalam banyak kasus, proses verifikasi dan persetujuan informasi harus melalui beberapa tingkatan jabatan, yang pada akhirnya memperlambat alur komunikasi dari unit humas ke publik. Kondisi ini menjadi semakin kompleks ketika informasi yang disampaikan bersifat mendesak atau berkaitan dengan kepentingan publik yang membutuhkan respons cepat.

Selain faktor birokrasi, keterbatasan sistem komunikasi internal juga turut memperburuk situasi. Kurangnya integrasi antara unit kerja menyebabkan informasi tidak mengalir secara efisien, sehingga humas sering kali menerima data yang tidak lengkap atau terlambat. Akibatnya, publikasi informasi menjadi tertunda dan berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam era digital saat ini, keterlambatan informasi dapat berdampak signifikan, karena masyarakat mengharapkan akses informasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses melalui berbagai platform komunikasi. Dampak lain dari keterlambatan penyampaian informasi adalah munculnya ruang bagi penyebaran informasi yang tidak valid atau hoaks. Ketika informasi resmi belum tersedia atau terlambat dipublikasikan, masyarakat cenderung mencari sumber lain yang belum tentu dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dan mengganggu efektivitas komunikasi kebijakan.

Keterlambatan distribusi informasi merupakan salah satu masalah utama dalam pelayanan humas, yang berdampak pada tidak

optimalnya penyampaian informasi kepada publik. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa hambatan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut koordinasi kelembagaan dan efektivitas manajemen komunikasi, sehingga diperlukan pembenahan sistem kerja humas agar lebih responsif, terintegrasi, dan adaptif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

4. Hambatan koordinasi dalam publikasi kegiatan

Hambatan koordinasi antarunit kerja juga menjadi kendala dalam pelaksanaan humas. Kurangnya sinkronisasi antara bagian humas dengan unit kerja lain menyebabkan publikasi kegiatan tidak berjalan optimal, bahkan beberapa kegiatan tidak terdokumentasi dengan baik. Hal ini terjadi karena alur komunikasi internal yang belum terstruktur dengan baik, sehingga informasi kegiatan sering terlambat atau tidak sampai ke humas. Akibatnya, proses dokumentasi dan publikasi sebagai bentuk transparansi instansi menjadi kurang maksimal.

Selain itu, kurangnya koordinasi juga dapat menyebabkan ketidaksinkronan informasi antarunit, yang berpotensi menimbulkan perbedaan data dan membingungkan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa humas sering belum dilibatkan sejak awal perencanaan kegiatan, padahal keterlibatan sejak awal penting agar seluruh aktivitas dapat terdokumentasi dan dikomunikasikan dengan baik.

Pengelolaan media sosial pemerintah membutuhkan koordinasi yang baik antarunit organisasi agar informasi dapat tersampaikan secara efektif kepada masyarakat (Puspitasari & Irwansyah, 2022). Tanpa koordinasi yang baik, pengelolaan komunikasi publik menjadi tidak maksimal, baik dari segi kecepatan, konsistensi, maupun efektivitas penyampaian informasi kepada publik.

Upaya Humas dalam Mengatasi Kendala dan Meningkatkan Citra Lembaga

1. Pemanfaatan media digital secara aktif

   Pemanfaatan media digital menjadi salah satu strategi utama humas dalam menghadapi perkembangan era komunikasi modern. Media sosial dan website resmi digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui media digital, humas juga dapat membangun komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, pertanyaan, maupun masukan secara langsung terhadap informasi yang disampaikan. Hal ini menjadikan proses komunikasi lebih interaktif dan tidak hanya bersifat satu arah. Selain itu, pemanfaatan media digital juga membantu humas dalam meningkatkan transparansi informasi dan mempercepat penyebaran berita resmi, sehingga dapat mengurangi potensi penyebaran informasi yang tidak benar. Dengan pengelolaan yang baik, media digital dapat menjadi sarana strategis dalam membangun citra positif lembaga di mata publik.

2. Peningkatan koordinasi kerja.

   Koordinasi kerja yang baik antarunit dalam lembaga sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran kegiatan humas, terutama dalam proses pengumpulan informasi dan publikasi kegiatan. Peningkatan koordinasi dapat dilakukan melalui sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur, seperti rapat rutin, penggunaan grup komunikasi digital, serta pembagian tugas yang jelas agar setiap unit mengetahui peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung proses komunikasi publik. Selain itu, adanya alur pelaporan yang cepat dan jelas juga dapat membantu humas memperoleh informasi secara tepat waktu sehingga publikasi dapat dilakukan tanpa keterlambatan. koordinasi yang baik juga dapat mencegah terjadinya miskomunikasi antarunit yang berpotensi menghambat penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang efektif, setiap kegiatan lembaga dapat terdokumentasi dengan baik dan disampaikan

secara konsisten kepada publik, sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Koordinasi internal yang efektif dapat meningkatkan kualitas publikasi informasi serta mencegah keterlambatan penyampaian berita kepada masyarakat. Dengan demikian, koordinasi yang baik tidak hanya mendukung kelancaran kerja humas, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik secara keseluruhan.

3. Optimalisasi pelayanan informasi publik.

Optimalisasi pelayanan informasi publik merupakan upaya penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Humas harus memastikan bahwa informasi yang diberikan bersifat cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh publik, baik melalui kanal digital maupun layanan langsung. Selain itu, pelayanan informasi juga perlu dirancang agar responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga mampu menjawab pertanyaan dan kebutuhan klarifikasi dari publik secara tepat.

Dalam pelaksanaannya, optimalisasi ini juga menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang tertata dengan baik, mulai dari proses pengumpulan data, verifikasi, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan sistem yang efektif, humas dapat mengurangi risiko penyebaran informasi yang tidak valid serta meningkatkan kualitas komunikasi publik secara keseluruhan. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan citra lembaga karena masyarakat merasa mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipercaya.

Humas pemerintah memiliki peran sebagai fasilitator komunikasi yang menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan kebijakan lembaga (Prastowo, 2020). Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan citra lembaga, karena semakin baik kualitas pelayanan informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen humas di Kementerian Agama Kabupaten Jombang dilaksanakan melalui pemanfaatan media sosial dan media digital, penguatan *media relations*, perencanaan komunikasi yang terstruktur, keterbukaan informasi publik, publikasi kegiatan, serta pengelolaan isu publik dalam rangka membangun citra positif lembaga. Implementasi humas dalam meningkatkan citra lembaga dilakukan melalui pelayanan informasi kepada masyarakat, publikasi kegiatan positif, pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi dua arah, transparansi informasi publik, serta pengelolaan respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga mampu memperkuat hubungan antara lembaga dan masyarakat.

Namun demikian, pelaksanaan manajemen humas masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan media informasi yang belum optimal, keterlambatan penyampaian informasi akibat alur birokrasi dan kurangnya koordinasi, serta hambatan koordinasi antarunit kerja yang berdampak pada proses publikasi kegiatan. Untuk mengatasi hal tersebut, humas melakukan berbagai upaya, antara lain pemanfaatan media digital secara aktif, peningkatan koordinasi antarunit kerja, serta optimalisasi pelayanan informasi publik agar lebih cepat, akurat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, berbagai strategi, implementasi, dan upaya tersebut berperan penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik sekaligus mendukung terbentuknya citra positif Kementerian Agama Kabupaten Jombang di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ainunsari, A. (2025). Tantangan dan Solusi dalam Manajemen Humas Pemerintah untuk Meningkatkan Transparansi. *Tempora: Journal of Management*, *1*(3), 1–6. https://doi.org/10.59613/tempora.v1i3.11

Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*,

4(3). https://doi.org/10.33366/jisip.v4i3.132

Hessel, M. Z., Razzaq, A., & Hati, P. C. (2025). Peran Humas Diskominfo Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintah Melalui Media Sosial Instagram. *Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, *3*(1), 27–36. https://doi.org/10.70437/komunika.v3i1.1560

Lisca, H. (2016). *Peran Humas Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Mempublikasikan Kegiatan Keagamaan Melalui Website*.

Manurung, A. S., Suhendri, S., Wahyunisa, W., Putri, H. S., & Urrahmah, S. (2026). Analisis Pencitraan Lembaga Pemerintah Oleh Humas Dalam Pemberitaan Media Online Nasional. *Jurnal Nomosleca*, *12*(1), 16–31.

Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Komunikasi: Jurnal Komunikasi*, *14*(1), 92–101.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publications.

Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah. *PRofesi Humas*, *5*(1), 17–37.

Puspitasari, K., & Irwansyah, I. (2022). Fleksibilitas Interpretatif Teknologi Web 2.0 Bagi Pengelola Media Sosial Instansi Pemerintah. *PRofesi Humas*, *6*(2), 220–242.

Putra, Y. K., & Daga, L. L. (2019). Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Ngada dalam Meningkatan Citra Pemerintah. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, *8*(1), 1311–1323. https://doi.org/10.35508/jikom.v8i1.2061

Putri, M. Y., & Arundinasari, I. (2024). Kinerja Humas dalam Publikasi Informasi Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, *15*(2), 230–237.

Rachmawati, F. (2023). Strategi Humas Pemerintah Dalam Pengelolalan Managemen Isu Di Era Post Truth. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *11*(1), 114–127.

Sari, W. P., & Soegiarto, A. (2021). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *9*(2), 188–205.

Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, *19*(1), 55–68.