

## **Implementasi Manajemen Layanan Kehumasan Untuk Meningkatkan Antusiasme Bersedekah Masyarakat Melalui Program Jumat Berkah Kementerian Agama Kota Kediri**

**Dawut Maulan, Eka Askafi, Lina Saptarina**

Dosen Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Islam Kediri

email: dawutmaulan1@gmail.com

### **Abstrak**

Era globalisasi yang kian pesat ini, keberhasilan sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan. Pentingnya manajemen layanan kehumasan tergambar dari konsep Program Jumat Berkah yang diimplementasikan oleh Kementerian Agama Kota Kediri. Implementasi manajemen layanan kehumasan untuk meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat melalui program Jumat Berkah Kementerian Agama Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kehadiran peneliti sendiri. Kehadiran peneliti pada penelitian kualitatif merupakan suatu keharusan. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Kementerian Agama Kota Kediri yang beralamatkan di Jl. Mayor Bismo No.30-A, Semampir, Kec. Mojoroto, Kabupaten Kediri. Penelitian dilakukan pada Bulan Februari sampai Maret Tahun 2024. Sumber data sekunder yang diperlukan yaitu: buku-buku, jurnal, artikel, makalah, majalah, dokumen-dokumen yang menjelaskan tentang kepemimpinan dan kehumasan, dokumen berupa foto dan dokumen Kementerian Agama Kota Kediri. Sumber Data Primer dalam penelitian ini adalah 10 orang. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi partisipasi (pengamatan), wawancara mendalam (interview), dan studi dokumentasi data. Metode analisis data dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu Implementasi manajemen layanan kehumasan melalui program Jumat Berkah dalam meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat terhadap Kemenag Kota Kediri dilaksanakan dalam lima tahapan, yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan proses evaluasi.

Kata Kunci: Implementasi manajemen, layanan kehumasan. antusiasme bersedekah program Jumat Berkah Kementerian Agama.

### **Abstract**

*In this era of increasingly rapid globalization, the success of an organization or government institution. The importance of public relations service management is illustrated by the concept of the Friday Blessing Program which is implemented by the Ministry of Religion of Kediri City. Implementation of public relations service management to increase community enthusiasm for giving alms through the Kediri City Ministry of Religion's Friday Blessings program. This research uses a qualitative approach. The main instrument in this research is the presence of the researcher himself. The presence of researchers in qualitative research is a must. This research was conducted within the Ministry of Religion of Kediri City which is located at Jl. Mayor Bismo No.30-A, Semampir, Kec. Mojoroto, Kediri Regency. The research was conducted from February to March 2024. The secondary data sources required are: books, journals, articles, papers, magazines, documents explaining leadership and public relations, documents in the form of photos and documents from the Kediri City Ministry of Religion. Primary data sources in this research were 10 people. The data collection methods used were participant observation (observation), in-depth interviews (interviews), and data documentation studies. Data analysis method using qualitative analysis. The results of this research are that the implementation of public relations service management through the Friday Blessings program in increasing the community's enthusiasm for giving alms to the Kediri City Ministry of Religion was carried out in five stages, namely the planning, organizing, implementation, controlling and evaluation processes.*

*Keywords: Management implementation, public relations services. enthusiasm for giving alms to the Ministry of Religion's Friday Blessings*

### **Latar Belakang Teoritis**

Era globalisasi yang kian pesat ini, keberhasilan sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan, tidak hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan dan pelaksanaan, tetapi juga oleh kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Banyaknya lembaga negara yang didirikan oleh pemerintah juga menimbulkan kompetisi di antara mereka dalam hal pemberian kualitas layanan pendidikan yang diberikan (Hadi, 2021). Setiap pengelola lembaga negara selalu memiliki keinginan agar setiap program yang dijadikan sebagai

layanan pendidikan dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Hal tersebut menurut Sawir (2020) menuntut agar lembaga yang dibangun memiliki sebuah sistem manajemen yang dapat dijadikan sebagai penyambung lidah dari internal lembaga kepada pihak eksternal (masyarakat).

Adapun sistem manajemen tersebut ditangani oleh sebuah unit kerja yang disebut dengan *public relation* atau disebut dengan humas (hubungan masyarakat) yang pada dasarnya merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, khususnya lembaga negara. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya sangat ditentukan oleh peranan dan kegiatan humas dalam memelihara hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dengan masyarakat (Smith, 2020). Hal ini berarti bahwa lembaga negara merupakan bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat, hubungan serasi, terpadu, serta timbal balik yang diciptakan dan dilaksanakan agar peningkatan mutu pendidikan dan pembangunan dapat saling menunjang (Sinambela & Darmawan, 2021).

Kementerian Agama Kota Kediri sebagai bagian integral dari pemerintahan memiliki peran strategis dalam membangun dan memelihara hubungan positif dengan masyarakat. Kementerian Agama yang selanjutnya disingkat Kemenag adalah kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama. Usulan mengenai pembentukan Kementerian Agama pertama kali disampaikan oleh Mr. Muhammad Yamin dalam Rapat Besar (Sidang) Badan Penyelidik Usaha-usaha persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945. Dalam rapat tersebut Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian yang istimewa, yaitu yang berhubungan dengan agama. Dalam pelaksanaannya berdasarkan Peraturan Presiden Tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kabinet Kerja Tahun 2014, Kemenag memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Di Indonesia sendiri agama memiliki peran yang amat penting menjadi sendi dan pilar bangsa— sehingga

dimaktubkan jelas dalam sila pertama Pancasila.

Menurut Amran (2015) Kementerian agama memiliki peranan penting dalam mengatur, mengorganisasikan, dan mengarahkan kehidupan sosial masyarakat. Agama juga menjadi penjaga norma-norma sosial dan kontrol sosial sehingga disebut sebagai agen sosialisasi dan kontrol sosial. Selain itu, menurut Musa (2021) agama memiliki peran penting dalam menanamkan kesadaran akan kesejahteraan kehidupan sosial masyarakat di dunia. Oleh sebab itu pelayanan kehumasan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara.

Pengelolaan layanan kehumasan menurut Kriyantono (2021) menjadi hal yang strategis dalam konteks manajemen organisasi, termasuk di dalamnya instansi pemerintahan seperti Kementerian Agama. Kehumasan berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara instansi pemerintahan dengan masyarakat (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020). Hal ini menjadi krusial dalam menciptakan citra positif serta membangun kepercayaan publik karena peningkatan kualitas layanan kehumasan juga dapat memperkuat keterlibatan dengan berbagai stakeholder, termasuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap kebijakan dan program lembaga negara.

Pentingnya manajemen layanan kehumasan tergambar dari konsep Program Jumat Berkah yang diimplementasikan oleh Kementerian Agama Kota Kediri. Program ini diharapkan dapat meningkatkan antusiasme bersepeda masyarakat terhadap kegiatan keagamaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama. Dalam perspektif manajemen, Program Jumat Berkah bisa dianggap sebagai salah satu strategi untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan kehumasan. Keberhasilan program ini akan mempengaruhi citra dan persepsi masyarakat terhadap kinerja Kementerian Agama Kota Kediri secara keseluruhan.

Mengatasi fenomena negatif yang terjadi pada lembaga yang kurang memiliki daya minat dan partisipatif dari masyarakat, maka di sinilah peran humas sangat diperlukan. Humas harus mampu mempertahankan dan meningkatkan reputasi lembaga agar tetap eksis dalam menjawab

tantangan pendidikan. Tentunya dengan tidak memiliki sifat egois yang menguntungkan salah satu pihak. Akan tetapi, harus saling memberikan keuntungan antara lembaga dan masyarakat (Julianto & Carnarez, 2021). Sifat hubungan lembaga dengan masyarakat harus bersifat pedagogis, sosiologis, dan produktif yang dapat mendatangkan manfaat untuk kemajuan lembaga.

Rendahnya antusiasme masyarakat terhadap lembaga atau organisasi dapat disebabkan karena lemahnya manajemen humas pada lembaga tersebut (Bae & Patterson, 2014). Sebaliknya, kuatnya lembaga dapat terjadi karena faktor kuat dan bagusnya manajemen humas pada lembaga tersebut (Grunig & Repper, 2018). Semua saling mendukung dan memengaruhi dalam membentuk lembaga yang baik dan unggul, yang dalam persyaratannya pejabat humas harus memiliki kemampuan dalam memengaruhi pendapat atau opini masyarakat yang dihadapinya.

Dampak rendahnya antusiasme masyarakat terhadap suatu lembaga atau organisasi dapat mengarah pada sejumlah konsekuensi yang merugikan. *Pertama*, lembaga mungkin menghadapi kesulitan dalam mendapatkan dukungan publik untuk program-programnya, bahkan yang bermanfaat. *Kedua*, Keterbatasan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dapat membatasi efektivitas pelaksanaan kebijakan dan inisiatif lembaga tersebut. Selain itu, dampak negatif pada citra dan reputasi lembaga dapat muncul, menyebabkan ketidakpercayaan dan ketidaksetujuan di antara masyarakat.

Salah satu cara yang efektif menurut Dozier (2013) untuk meningkatkan antusiasme masyarakat adalah melalui implementasi manajemen humas yang baik. Manajemen humas dapat menjadi jembatan vital dalam membangun dan merawat hubungan yang positif antara lembaga dan masyarakat. Pertama-tama, lembaga perlu melakukan analisis mendalam terhadap preferensi, kebutuhan, dan kekhawatiran masyarakat. Memahami dinamika masyarakat, manajemen humas dapat merancang strategi komunikasi yang sesuai dan relevan. Komunikasi yang transparan, informatif, dan persuasif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tujuan dan nilai-nilai

lembaga, serta merangsang minat dan partisipasi.

Berdasarkan diagnosa organisasi yang sudah lebih dahulu dilakukan, dapat diketahui bahwa kinerja organisasi Kemenag Kota Kediri masih cenderung berhenti pada tataran pekerjaan semata, dan sering kali hanya menjalankan tugas-tugas formal yang diberikan, sehingga mengakibatkan kurangnya kesadaran terhadap lingkungan sosial di sekitar lingkungan Kemenag itu sendiri. Sedangkan, kondisi ideal yang diharapkan adalah Kemenag Kota Kediri sebagai lembaga negara dapat memberikan contoh atau teladan bagi lembaga-lembaga dan individu-individu lain di luar kemenag dan mampu meningkatkan kesadaran sosial melalui pelayanan kehumasan kepada masyarakat yang memiliki nilai kemanfaatan yang praktis dan berkelanjutan.

Kurangnya layanan kehumasan yang mampu berdampak langsung bagi masyarakat. Motto “Ikhlās Beramal” yang digaungkan hanya berhenti pada ucapan dan slogan saja. Oleh sebab itu penerapan motto “Ikhlās Beramal” pada Kemenag Kota Kediri ini sejatinya harus dilakukan untuk membangkitkan semangat pada warga Kemenag Kota Kediri untuk melakukan gerakan memberikan atau menyisihkan sebagian rezekinya kepada anak yatim, kaum dhuafa, para janda, dan yang membutuhkan dengan cara dihimpun oleh Kemenag Kota Kediri.

Peningkatan layanan kehumasan sangat dibutuhkan dalam mewujudkan kondisi ideal yang diharapkan tercipta dalam lingkungan Kemenag dan masyarakat dalam ruang lingkup kerjanya. Oleh karena itu, Kemenag Kota Kediri mencanangkan program bernama Jumat Berkah sebagai bentuk peningkatan kesadaran sosial melalui pelayanan kehumasan dalam kesejahteraan masyarakat. Jumat Berkah dalam artian program, dimaksudkan untuk melaksanakan program santunan bagi anak yatim, para janda, kaum dhuafa dan yang membutuhkan dilingkup kerja Kemenag Kota Kediri. Program ini dimaksudkan untuk menjalankan amanah UUD 1945 Pasal 34 Ayat 1 dan 2 yang berbunyi: “(1) Fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara; (2) Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan

memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”.

Program santunan anak yatim dan kaum dhuafa dapat memberikan dampak baik, dalam hal kepercayaan masyarakat, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Anumillah & Pribadi (2019) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan santunan anak yatim menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap seorang tokoh publik. Selain itu Anggraini & Setyanto (2019) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kegiatan sosial seperti santunan dan bantuan kepada masyarakat miskin dapat mempertahankan eksistensi sebuah industri. Lebih lanjut lagi, Andhika (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa redesain kebijakan tentang kegiatan yang berdampak langsung atau praktis pada masyarakat berperan penting dalam menjaga hubungan dan kepercayaan lembaga dengan masyarakat setempat.

Antusiasme yang dimaksud di sini bukan hanya sebatas dukungan atau kepercayaan terhadap lembaga tersebut, tetapi juga mencakup semangat untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan yang memperbaiki kondisi sosial dan kesejahteraan masyarakat, seperti bersedekah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi manajemen layanan kehumasan untuk meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat melalui program Jumat Berkah Kementerian Agama kota Kediri.

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka dan statistik untuk mengukur variabel dan menjelaskan hubungan antar variabel (Moleong, 2014), Nugrahani & Hum (2014). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kehadiran peneliti sendiri. Kehadiran peneliti pada penelitian kualitatif merupakan suatu keharusan. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Kementerian Agama Kota Kediri yang beralamatkan di Jl. Mayor Bismo No.30-A, Semampir, Kec. Mojojoto, Kabupaten Kediri. Penetapan lokasi penelitian yang bertempat di Kementerian Agama Kota Kediri ini didasarkan pada pelaksanaan program Jumat Berkah sebagai layanan

kehumasan yang dilaksanakan untuk meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat di Kota Kediri. Penelitian dilakukan pada Bulan Februari sampai Maret Tahun 2024. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan oleh data primer. Adapun sumber data sekunder yang diperlukan yaitu: buku-buku, jurnal, artikel, makalah, majalah, dokumen-dokumen yang menjelaskan tentang kepemimpinan dan kehumasan, dokumen berupa foto dan dokumen Kementerian Agama Kota Kediri.

Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti dari sumber utama. Adapun total sumber data primer dalam penelitian ini adalah 10 orang yaitu Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Kediri (1 Orang), Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Kediri (1 Orang), Hubungan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Kediri (2 Orang), Guru Madrasah di bawah naungan Kementerian Agama Kota Kediri (3 Orang), Masyarakat di sekitar Kementerian Agama Kota Kediri (3 Orang). Sumber data dalam penelitian ini, metode sampling secara purposif yang kemudian di implementasikan melalui desain (Hennink et al., 2020). Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi partisipasi (pengamatan), wawancara mendalam (*interview*), dan studi dokumentasi data. Metode analisis data dengan analisis kualitatif.

#### **Hasil dan Pembahasan**

Setiap lembaga yang memiliki impian besar untuk selalu berkembang dalam perjalanan prosesnya dapat dipastikan memiliki cara pula dalam meraihnya. Cita-cita yang dituangkan dalam visi-misi lembaganya selalu menjadi rujukan bagaimana lembaga tersebut berjalan. Setiap tujuan yang ingin dicapai selalu menjadi target yang harus terpenuhi. Begitu pula dengan lembaga negara seperti Kementerian Agama Kota Kediri. Adapun visi dari Kementerian Agama Kota Kediri adalah “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

Salah satu impian yang menjadi keinginan dari setiap lembaga adalah memiliki “*image*” yang baik di Masyarakat dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan. Hal tersebut didasari oleh Visi Mewujudkan Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat. Sebelum membangun suatu tatanan masyarakat yang andal, perlu disadari bahwa lembaga tersebut harus memberikan contoh atau teladan yang baik-baik masyarakat. Nilai-nilai agama dan kehidupan sosial harus tercermin dari lembaga tersebut dalam rangka meningkatkan partisipasi atau antusiasme bersedekah masyarakat terhadap Kementerian Agama Kota Kediri tanpa pandang bulu terhadap suku golongan atau agama mana pun.

Hal tersebut di atas sejalan dengan cita-cita yang disampaikan oleh kepala kantor Kementerian Agama Kota Kediri, yakni Bapak Mohammad Qayyim, S.Ag., M. Fil dalam wawancara bersama peneliti sebagai berikut:

“Kementerian Agama ini kan didirikan untuk menjadi koridor dalam memberikan teladan dan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Oleh karena itu lembaga ini perlu terlebih dahulu untuk memiliki kepercayaan yang baik di masyarakat. Melalui program yang kami canangkan ini, kami berharap kepercayaan dan tingkat partisipasi Masyarakat terhadap Kementerian Agama Kota Kediri dapat meningkat, sehingga apa yang menjadi visi Kementerian Agama Kota Kediri dapat terlaksana dengan baik. Program Jumat Berkah ini sesungguhnya adalah program yang bersifat kehumasan dan kemanusiaan, dikatakan kehumasan karena dengan program ini kami mampu berinteraksi langsung dengan masyarakat dan Lembaga atau stakeholder di luar Kementerian Agama Kota Kediri, selain itu program ini termasuk program kemanusiaan karena menjadi program yang turut menjalankan perintah agama dan apa yang sudah diamanahkan dalam UUD 1945”.

Sebuah program yang dilaksanakan oleh suatu organisasi tidak lepas dari perhitungan yang matang. Karena pada tahap tersebut program akan ditentukan arah dan tujuan yang ingin dicapai. Perhitungan yang

matang tersebut dilaksanakan dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada. Begitu juga dengan Program Jumat Berkah Kementerian Agama Kota Kediri yang juga tidak terlepas dari unsur pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sesuai yang dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Kediri, yaitu Bapak Ahmad Zamroni, S.Ag. dalam wawancara bersama peneliti sebagai berikut:

“Tentu saja dalam mencetuskan dan melaksanakan Program Jumat Berkah ini, kami terlebih dahulu melakukan rapat dan musyawarah bersama para Kepala Seksi, Bagian Humas dan juga Kepala Kantor. Musyawarah adalah langkah yang tepat dilakukan pada saat akan membentuk sebuah program kerja. Dengan bermusyawarah, maka banyak pendapat-pendapat yang bisa diperoleh di dalamnya, karena hal ini dilakukan oleh para orang-orang yang memiliki pemikiran-pemikiran yang maju, sehingga nantinya dari musyawarah ini dapat diperoleh sebuah kesepakatan. Dalam konteks manajemen humas, program ini melalui beberapa tahapan yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi. Setiap proses itu kami laksanakan supaya program yang kami canangkan ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan, tepat sasaran dan juga tepat guna.” Proses manajemen Humas melalui program Jumat Berkah ini terdapat beberapa proses yang dilakukan, Bapak Ahmad Zamroni, S.Ag. dalam wawancara bersama peneliti juga menambahkan:

“Dalam program Jumat ini kami melakukan beberapa proses manajemen yang teliti, karena hal ini sangat sensitif dalam artian harus menyampaikan amanah donator supaya tepat sasaran dan tidak ada penyimpangan. Proses perencanaan ini dilakukan bersama bagian Humas Kementerian Agama Kota Kediri, proses perencanaan ini dilakukan dengan cara membagi tugas untuk program Jumat berkah, dalam artian ini adalah membentuk panitia kecil pelaksanaan program Jumat berkah. Ada yang tugasnya untuk mensosialisasikan, ada yang mendesain ajakan untuk khalayak umum dan ada juga tim khusus untuk pembagian donasi beras. Terus pada tahap pengorganisasian ini, ada tim khusus yang tugasnya untuk merekap donasi masuk setiap harinya.

Pengorganisasian ini berfokus pada mengorganisir donatur-donatur yang ada dan mempermudah donator untuk menyampaikan donasinya ke kantor. Dalam tahap pelaksanaan, kami turut bekerja sama dengan media-media lokal yang ada di Kota Kediri untuk turut meliput kegiatan ini dengan tujuan untuk memantik lembaga-lembaga lain supaya mau dan mampu melaksanakan program serupa sehingga Kementerian Agama Kota Kediri ini mampu menjadi teladan bagi lembaga lain. Dalam proses pelaksanaannya kami menerjunkan tim dari bagian humas dan pegawai-pegawai Kementerian Agama Kota Kediri untuk *door to door* (dari rumah ke rumah) untuk membagikan beras. Selain itu kami juga bekerja sama dengan pihak perangkat desa atau RT setempat. Untuk proses monitoring atau pengendalian ini kami melakukan komunikasi dengan tim pembagi donasi apakah terdapat kendala atau tidak, dan apakah semua donasi sudah tersalurkan sesuai sasaran dan target. Dan yang terakhir, tahap evaluasi ini kami lakukan setelah semua donasi tersampaikan dan kami sudah kembali ke kantor dengan melaksanakan rapat evaluasi. Hasil rapat evaluasi ini kami jadikan acuan untuk melaksanakan program Jumat Berkah pada bulan berikutnya”.

Manajemen Humas melalui Program Jumat Berkah ini melalui beberapa tahapan manajemen, yaitu:

- a. Tahap Perencanaan
- b. Tahap Pengorganisasian
- c. Tahap Pelaksanaan
- d. Tahap Pengendalian
- e. Tahap Evaluasi

Pelaksanaan Program Jumat Berkah, diperlukan adanya dukungan sumber daya baik dari segi pembiayaan maupun tim yang terlibat dalam program ini. Adapun komponen sumber daya dalam pelaksanaan program Jumat Berkah ini dijelaskan oleh bapak Adi Arifin, S.Pd. selaku Bagian Humas Kementerian Agama Kota Kediri sebagai berikut:

“Adapun sumber dana yang dimaksud dalam pelaksanaan Jumat Berkah ini tidak menggunakan dana DIPA, namun seluruhnya menggunakan dana yang berasal dari donatur yang sukarela untuk menyisihkan sebagian rezekinya. Adapun implementasi manajemen humas dalam bentuk program Jumat Berkah

ini memiliki nilai valuasi ke nilai mata uang Rupiah tersendiri. Hal tersebut bertujuan memastikan bahwa aksi perubahan yang dilaksanakan dapat memberikan kontribusi nyata kepada instansi dan unit kerja organisasi. Katakan saja setiap kemasan 5Kg beras seharga Rp 70.000,00 dan terkumpul 300 bungkus kemasan beras 5Kg. Ada manfaat sebesar Rp 21.000.000,00 yang dirasakan oleh masyarakat. Bayangkan apabila program ini terus dilaksanakan setiap bulan sekali dan oleh lembaga lain juga, insya Allah masyarakat akan benar-benar terbantu dan hubungan antara lembaga negara dan masyarakat akan terjalin dengan baik.”

Dalam paparan tersebut dapat kita simpulkan bahwa program ini memiliki daya manfaat yang tinggi apabila dikonversikan ke dalam valuasi nilai mata uang rupiah, sehingga keberlanjutan program ini dirasa penting untuk menjadi dan meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat terhadap Kementerian Agama Kota Kediri.

### Penutup

Kesimpulan yaitu Implementasi manajemen layanan kehumasan melalui program Jumat Berkah dalam meningkatkan antusiasme bersedekah masyarakat terhadap Kemenag Kota Kediri dilaksanakan dalam lima tahapan, yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan proses evaluasi. Program Jumat Berkah ini bertujuan pada peningkatan citra lembaga atau organisasi di mata masyarakat yang mengakibatkan peningkatan antusiasme bersedekah masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kediri. Selain itu, program ini merupakan aktualisasi nyata dari amanah UUD 1945 dan ajaran dari setiap agama tentang memelihara dan memikirkan kesejahteraan anak yatim, kaum dhuafa dan fakir miskin.

Saran yaitu menyusun rencana strategi yang lebih baik dan mengawal implementasi program Jumat Berkah dalam rangka meningkatkan target dan capaian yang harus selalu meningkat di setiap tahunnya. Meningkatkan kemampuan SDM baik secara kualifikasi dan kompetensi dalam menjalankan amanah/tugas yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat sebagai customer lembaga, dan juga mencari solusi atas kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan

program Jumat Berkah sehingga tujuan dan cita-cita besar yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

#### Daftar Pustaka

- Aitken, M., Haggett, C., & Rudolph, D. (2016). Practices and rationales of community engagement with wind farms: awareness raising, consultation, empowerment. *Planning Theory & Practice*, 17(4), 557–576.
- Amartya, S. (2017). What do we want from a theory of justice? In *Theories of Justice* (pp. 27–50). Routledge.
- Andhika, L. R. (2018). Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(1), 24–42.
- Anggraini, C., & Setyanto, Y. (2019). Peranan Kegiatan Sosial Dalam Mempertahankan Eksistensi Ramayana. *Prologia*, 3(2), 408–415.
- Anumillah, A., & Pribadi, F. (2019). Fenomena Masyarakat Desa Genukwatu Dalam Menyantuni Anak Yatim. *Paradigma*, 7(3).
- Asmolov, G. (2017). Understanding How Teachers' Social and Emotional Learning Affects Student Outcomes: Seven Key Mechanisms. *Journal of Research on Educational Effectiveness*, 10(3), 561–590.
- Bae, S.-O., & Patterson, L. (2014). Comparison and implications of human capital theory at the individual, organization, and country levels. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 18(1), 11.
- Barry, B. (2017). The public interest. In *Pluralism in Political Analysis* (pp. 159–177). Routledge.
- Benish, A., & Levi-Faur, D. (2020). The expansion of regulation in welfare governance. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 691(1), 17–29.
- Bernays, E. L. (2013). *Public relations*. University of Oklahoma Press.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2016). The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations. *Quarterly, Government Information*, 27(1), 30–40.
- Betkó, J., Spierings, N., Gesthuizen, M., & Scheepers, P. (2022). How Welfare Policies Can Change Trust—A Social Experiment Assessing the Impact of Social Assistance Policy on Political and Social Trust. *Basic Income Studies*, 17(2), 155–187.
- Bhusan, S., & Rai, P. (2019). Impact of Community Awareness on the Success of Governmental Social Development Program. *Journal of Public Affairs*, 19(4), 19–30.
- Blom, A. G., Bosman, R. J., & Reenen, J. V. (2019). Expanding the Reach of Welfare Programs: An Experimental Study. *American Economic Review*, 109(9), 3265–3302.
- Bornemann, B., & Christen, M. (2019). Sustainability governance in public administration: Interpreting practical governance arrangements in Swiss cantons. *Environmental Policy and Governance*, 29(3), 159–169.
- Bruns, A. (2019). After the 'APIcalypse': Social media platforms and their fight against critical scholarly research. *Information, Communication & Society*, 22(11), 1544–1566.
- Carpenter, M. A., Bauer, T., Erdogan, B., & Short, J. (2010). *Principles of management*. Flatworld Knowledge.
- Chen, R., Lee, Y.-D., & Wang, C.-H. (2020). Total quality management and sustainable competitive advantage: serial mediation of transformational leadership and executive ability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5–6), 451–468.
- Derakhshan, R., Turner, R., & Mancini, M. (2019). Project governance and stakeholders: a literature review. *International Journal of Project Management*,

- 37(1), 98–116.
- Dozier, D. M. (2013). The organizational roles of communications and public relations practitioners. *Excellence in Public Relations and Communication Management*, 327–355.
- Dyson, L. E., Liu, J., & Feng, X. (2019). Participatory Governance and Rural Social Protection in China: The Case of Dibao. *Journal of Social Policy*, 48(1), 168–189.
- Edwards, L. (2018). Understanding public relations: Theory, culture and society. *Understanding Public Relations*, 1–288.
- Evans, D., Bratton, S., & McKee, J. (2021). *Social media marketing*. AG Printing & Publishing.
- Gillespie, N., & Siebert, S. (2018). Organizational trust repair. *The Routledge Companion to Trust*, 284–301.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson.
- Grunfeld, H. (2018). Sustainability and consistency in public administration: conceptual considerations. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 12(1), 100–109.
- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2013). 11 Models of Public Relations and Communication. *Excellence in Public Relations and Communication Management*.
- Grunig, J. E., & Repper, F. C. (2018). Strategic management, publics, and issues. *Excellence in Public Relations and Communication Management*, 117–157.
- Hadi, A. (2021). *Manajemen program humas dalam meningkatkan animo masyarakat terhadap Pesantren Ar-Rohmah Tahfizh Dau Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Hartley, J., Alford, J., Knies, E., & Douglas, S. (2017). Towards an empirical research agenda for public value theory. *Public Management Review*, 19(5), 670–685.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. Sage.
- Herlambang, S. (2010). *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hernández, A., Manrique-García, E., Díaz-Gómez, N. M., & Bermejo-Higuera, J. (2020). Teachers' Social Responsibility and the Quality of Education. *Sustainability*, 12(6), 24–35.
- Hood, C., & Heald, D. (2006). *Transparency: The key to better governance?* (Vol. 135). Oxford University Press for The British Academy.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating and implementing effective risk management*. Kogan Page Publishers.
- Ishaq, R. El. (2017). *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- JABAR, F. A. Al. (2023). *HUBUNGAN KAUSALITAS ISLAMIC LEADERSHIP DAN ISLAMIC WORK ETHIC TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN EMOTIONAL INTELLIGENCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pegawai Kementerian Agama Jawa Tengah)*.
- Johnston, J. (2020). *Public relations: Theory and practice*. Routledge.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691.
- Kerzner, H. (2017). *Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling*. John Wiley & Sons.
- Kriyantono, R. (2021). *Baest Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. Prenada Media.
- Kurniawan, H. H. (2017). Pengaruh perceived quality terhadap brand loyalty

- melalui mediasi brand image dan brand trust. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2).
- Larina, L. N. (2015). Practical application of total quality management system to education of international students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 215, 9–13.
- Leonidou, E., Christofi, M., Vrontis, D., & Thrassou, A. (2020). An integrative framework of stakeholder engagement for innovation management and entrepreneurship development. *Journal of Business Research*, 119, 245–258.
- Logan, N. (2021). A theory of corporate responsibility to race (CRR): Communication and racial justice in public relations. *Journal of Public Relations Research*, 33(1), 6–22.
- Lubis, E. E. (2019). Peran humas dalam membentuk citra pemerintah. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12(1).
- Lutz, F. (2017). *The theory of interest*. Routledge.
- Mayer, I. (2015). Qualitative research with a focus on qualitative data analysis. *International Journal of Sales, Retailing & Marketing*, 4(9), 53–67.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morden, T. (2017). *Principles of management*. Routledge.
- Morissan, S. H. (2014). *Manajemen public relations*. Kencana.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Pustaka Setia.
- Musa, M. M. (2021). Peran Agama Dalam Perubahan Sosial Masyarakat. *Nuansa: Jurnal Studi Islam Dan Kemasyarakatan*, 14(2).
- Myeong, S., & Seo, H. (2016). Which type of social capital matters for building trust in government? Looking for a new type of social capital in the governance era. *Sustainability*, 8(4), 322.
- Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2014). Direct public engagement in local government. *The American Review of Public Administration*, 44(4\_suppl), 63S-88S.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1), 3–4.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, B. D., & Febriani, N. S. (2020). *Strategi Branding: Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis*. Universitas Brawijaya Press.
- Pratama, R. (2020). *Pengantar manajemen*. Deepublish.
- Pratomo, A. (2011). *STRATEGI CORPORATE BRANDING LEMBAGA PEMERINTAH DALAM MENCIPTAKAN NILAI LEMBAGA (Studi Kasus Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional)*. Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng.
- Rawls, J. (2017). A theory of justice. In *Applied Ethics* (pp. 21–29). Routledge.
- Rumane, A. R. (2017). *Quality management in construction projects*. CRC press.
- Rusdiani, A. (2021). Prinsip-Prinsip Manajemen Presfektif Islam. *Jurnal Pengembangan Profesi Pendidik Indonesia*, 1(2), 21–28.
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sembodo, S. P. (2016). The Influence of Total Quality Management on Good Governance Through Commitment Organizational Of State Senior High School And Vocational School In Surabaya. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 14(01).
- Sen, A. (2017). Well-being, agency and freedom the Dewey Lectures 1984. In *Justice and the capabilities approach* (pp. 3–55). Routledge.
- Sharma, S., & Mitra, K. (2018). Investigating

- the Influence of Transparency on Public's Trust and Participation in the Context of E-Government Services. *Information Systems Frontiers*, 20(1), 155–170.
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 1(4), 1–12.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80–88.
- Smith, R. D. (2020). *Strategic planning for public relations*. Routledge.
- Spradley, J. P. (2016). *Participant observation*. Waveland Press.
- Staats, E. B. (2018). Public service and the public interest. In *Public Service* (pp. 371–380). Routledge.
- Stilgoe, J., Lock, S. J., & Wilsdon, J. (2014). Why should we promote public engagement with science? *Public Understanding of Science*, 23(1), 4–15.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutherland, K., Freberg, K., Driver, C., & Khattab, U. (2020). Public relations and customer service: Employer perspectives of social media proficiency. *Public Relations Review*, 46(4), 101954.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Thobias, E. (2013). Pengaruh modal sosial terhadap perilaku kewirausahaan (suatu studi pada pelaku usaha mikro kecil menengah di Kecamatan Kabaruan Kabupaten Kepulauan Talaud). *Acta Diurna Komunikasi*, 2(2).
- Tuten, T. L. (2023). *Social media marketing*. Sage Publications Limited.
- Vedung, E. (2017). *Public policy and program evaluation*. Routledge.