

ABSTRAK

Nurul Fahmi Hadiati Kusumah: Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada Publik (Studi Penelitian Hubungan Masyarakat (Humas) di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang)

Seiring perkembangan arus reformasi birokrasi dan era keterbukaan informasi publik, peran bagian Humas semakin penting dan strategis. Sebagai komunikator publik, Humas Pemerintah harus mengamankan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan dan menyebarluaskan pesan atau informasi kepada masyarakat tentang kebijakan dan program kerja lembaganya. Dengan demikian, humas bukan hanya menyiapkan tempat acara peliputan dan mendampingi pimpinannya kemana pergi saja, namun humas Pemerintah dituntut mampu melakukan penyebaran informasi dalam pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui maka mengenai Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan pelayanan prima bagimasyarakat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis deksriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan wawancara, dan observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, antara lain; a. Pengumpulan dan Penyebaran Informasi b. Pemberian Penerangan Masyarakat c. Penyaluran Aspirasi Masyarakat. Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, melalui beberapa aplikasi, yaitu: 1) *Aplikasi website*, 2) *Aplikasi instagram*, dan 3) *Aplikasi twitter*.

Kata Kunci: Peran, Humas, dan Pelayanan Prima

ABSTRACT

Nurul Fahmi Hadiati Kusumah: The Role of Public Relations (PR) in Improving the Quality of Information Dissemination Services to the Public (Public Relations Research Study at the Ministry of Religion, Sumedang Regency)

Along with the current developments in bureaucratic reform and the era of public information disclosure, the role of the Public Relations department is increasingly important and strategic. As a public communicator, Government Public Relations must secure the policies of the institution, provide services and disseminate messages or information to the public about the policies and work programs of the institution. Thus, public relations not only prepares venues for coverage of events and accompanies its leaders wherever they go, but Government Public Relations is required to be able to disseminate information in public services.

This study aims to find out about the Role of Public Relations in Improving the Quality of Information Dissemination Services to the Ministry of Religion of Sumedang Regency in improving excellent service for the community. The research method used in this study is to use a qualitative descriptive analysis with a qualitative approach. The collection of data used in this study is by interview, and observation and documentation.

Based on the results of field research, it can be concluded that the Role of Public Relations (PR) in Improving the Quality of Information Dissemination Services to the Ministry of Religion of Sumedang Regency, among others; a. Information Collection and Dissemination b. Provision of Public Information c. Distribution of Community Aspirations. The Role of Public Relations (PR) in Improving the Quality of Information Dissemination Services to the Ministry of Religion in Sumedang Regency, through several applications, namely: 1) Website application, 2) Instagram application, and 3) Twitter application.

Keywords: *Role, Quality Assurance and Excellent Service*