



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERAN HUMAS DALAM MEMPERBAIKI CITRA KEMENTERIAN
AGAMA RI MELALUI PROGRAM KURMA (KUIS RAMADAN
BERSAMA MAS MARJAN) DI INSTAGRAM @kemenag_ri**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi
(S.Ikom)**

**Syifa Azzahra
223516516467**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**



NATIONAL UNIVERSITY

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN IMPROVING THE IMAGE OF
THE INDONESIAN MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS THROUGH THE
KURMA PROGRAM (KUIS RAMADAN BERSAMA MAS MARJAN) ON
INSTAGRAM @kemenag_ri***

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science degree
(S.Ikom)**

**Syifa Azzahra
223516516467**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION STUDIES PROGRAM
NATIONAL UNIVERSITY
JAKARTA
2026***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa/i : Syifa Azzahra
Nomor Pokok Mahasiswa/i : 223516516467
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra
Kementerian Agama RI Melalui Program
Kurma (Kuis Ramadan Bersama Mas
Marjan) di Instagram @kemenag_ri

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain atau sebagainya bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya,

Jakarta, 13 Februari 2026



Syifa Azzahra

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Syifa Azzahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516467
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra Kementerian Agama RI Melalui Program Kurma (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) di Instagram @kemenag_ri
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.



Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Syifa Azzahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516467
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra Kementerian Agama RI Melalui Program Kurma (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) di Instagram @kemenag_ri
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Syifa Azzahra

NPM : 223516516467

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra
Kementerian Agama RI Melalui Program Kurma
(Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) di Instagram
@kemenag_ri

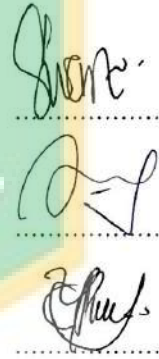
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si.

Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.



Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 6 Maret 2026

ABSTRAK

Nama : Syifa Azzahra
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra Kementerian Agama RI Melalui Program Kurma (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) di Instagram @kemenag_ri
Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Kekeliruan unggahan penetapan 1 Ramadan 1446 H pada akun Instagram @kemenag_ri menimbulkan perhatian publik dan berpotensi memengaruhi citra Kementerian Agama Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Humas Kementerian Agama RI dalam memperbaiki citra melalui Program KURMA dengan menggunakan Teori *Image Restoration*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas menerapkan strategi *reducing offensiveness* dengan meredam respons publik melalui komunikasi santai dan Program KURMA, strategi *corrective action* melalui penghapusan serta pengunggahan ulang informasi yang benar, dan strategi *mortification* melalui pengakuan kesalahan secara humoris di kolom komentar. Strategi *denial* dan *evasion of responsibility* tidak digunakan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun kesalahan unggahan menimbulkan perhatian dan berbagai tanggapan dari publik, persepsi masyarakat terhadap Kementerian Agama tetap berada dalam kondisi yang relatif stabil. Respons yang cepat, komunikatif, serta interaksi melalui media sosial membantu menjaga citra lembaga di mata publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan Instagram secara cepat, adaptif, dan interaktif efektif dalam menjaga stabilitas citra dan mempertahankan kepercayaan publik di ruang digital.

Kata Kunci: *Public Relations, Citra, Image Restoration, Instagram.*

ABSTRACT

Name : Syifa Azzahra
Study Program : Ilmu Komunikasi
Tittle : *The Role of Public Relations in Improving the Image of the Indonesian Ministry of Religious Affairs Through the Kurma Program (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) on Instagram @kemenag_ri*
Mentor : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

The error in the upload of the determination of 1 Ramadan 1446 H on the Instagram account @kemenag_ri attracted public attention and had the potential to affect the image of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia. This study aims to analyze the role of the Public Relations of the Ministry of Religious Affairs in restoring the institutional image through the KURMA Program by using the Image Restoration Theory. This research employed a descriptive qualitative approach through interviews, documentation, and social media observation. The results of the study show that the Public Relations applied the reducing offensiveness strategy by mitigating public responses through casual communication and the KURMA Program, the corrective action strategy by deleting and re-uploading the correct information, and the mortification strategy by acknowledging the mistake humorously in the comment section. The strategies of denial and evasion of responsibility were not used. The findings also indicate that although the upload error generated public attention and various responses, public perception toward the Ministry of Religious Affairs remained relatively stable. Quick, communicative responses and interaction through social media helped maintain the institution's image in the eyes of the public. This study concludes that the use of Instagram in a rapid, adaptive, and interactive manner is effective in maintaining image stability and sustaining public trust in the digital communication environment.

Keywords: Public Relations, Image, Image Restoration, Instagram.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	11
1.5. Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Kerangka Teori.....	22
2.2.1. Teori Image Restoration.....	22
2.2.2. Teori Image Restoration Dalam Praktik Public Relations.....	26
2.3. Kerangka Konsep.....	28
2.3.1. Humas (Hubungan Masyarakat).....	28
2.3.2. Peran Humas.....	29
2.3.3. Tujuan Humas.....	29
2.3.4. Humas Pemerintah.....	30
2.3.5. Citra.....	34
2.3.6. Instagram.....	35
2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Paradigma Penelitian.....	39
3.2. Pendekatan Penelitian.....	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4. Jenis Data.....	42

3.4.1. Data Primer.....	42
3.4.2. Data Sekunder.....	42
3.5. Teknik Pemilihan Informan.....	43
3.6. Teknik Analisis Data.....	44
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	46
3.8. Tempat Penelitian & Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum.....	48
4.1.1. Profil Kementerian Agama.....	48
4.1.2. Sejarah Kementerian Agama.....	48
4.1.3. Visi dan Misi Kementerian Agama.....	52
4.1.4. Profil Biro Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik (Biro HKP).....	53
4.1.5. Struktur Kepemimpinan dan Organisasi.....	55
4.1.6. Profil Instagram Kementerian Agama @kemenag_ri.....	59
4.2. Informan Peneliti.....	60
4.2.1. Informan Kunci.....	61
4.2.2. Informan 1.....	61
4.2.3. Informan 2.....	61
4.2.4. Informan 3.....	62
4.3. Hasil Penelitian.....	62
4.3.1. Peran Humas Kementerian Agama dalam Komunikasi Publik.....	62
4.3.2. Citra Kementerian Agama dimata Humas dan Publik.....	65
4.3.3. Instagram sebagai Media Kehumasan Kementerian Agama RI.....	69
4.3.4. Isu Kekeliruan unggahan penetapan 1 Ramadan 1446 H.....	73
4.3.5. Peran Humas dalam Memperbaiki Citra Melalui Program KURMA (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan).....	81
4.3.6. Strategi Pemulihan Citra Berdasarkan Teori Image Restoration.....	89
4.3.7. Hambatan dan harapan.....	96
4.4. Pembahasan.....	97
BAB V PENUTUP.....	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	101
5.2.1. Saran Praktis.....	101
5.2.2. Saran Akademis.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Penentuan Informan.....	43
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Instagram di Indonesia tahun 2025.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Followers Instagram @kemenag_ri.....	3
Gambar 1.3 Tangkapan layar unggahan kekeliruan informasi 1 Ramadan.....	4
Gambar 1.4 Unggahan tangkapan layar dari akun @kemenag_ri oleh akun @unikinfold.....	6
Gambar 1.5 Pers Rilis Penetapan 1 Ramadan 1446 H.....	7
Gambar 1.6 beberapa komen yang ditanggapi oleh Kemenag.....	8
Gambar 1.7 Program KURMA (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) 1&2.....	9
Gambar 1.8 Program KURMA (Kuis Ramadan Bersama Mas Marjan) 3&4.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.4 Jumlah Pengikut Instagram @kemenag_ri.....	59
Gambar 4.5 Tangkapan layar unggahan kekeliruan informasi 1 Ramadan.....	73
Gambar 4.6 Unggahan tangkapan layar dari akun @kemenag_ri oleh akun @unikinfold.....	75
Gambar 4.7 Tangkapan layar unggahan 1 Ramadan 1446 H.....	77
Gambar 4.8 Tangkapan layar unggahan KURMA.....	79
Gambar 4.9 Tangkapan layar komen netizen di instagram @kemenag_ri.....	82
Gambar 4.10 Pers rilis 1 Ramadan di website Kemenag.....	85
Gambar 4.11 Persyaratan dan ketentuan Kuis.....	87
Gambar 4.12 Screenshot Komen Netizen.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi.....	113
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 3. Surat Pernyataan Karya Tulis.....	116
Lampiran 4. Lampiran Surat Permohonan Penelitian.....	117
Lampiran 5. Lampiran Surat Keterangan Telah Meneliti.....	118
Lampiran 6. Lampiran Draft Wawancara Key Informan.....	119
Lampiran 7. Lampiran Draft Wawancara Informan 1.....	124
Lampiran 8. Lampiran Draft Wawancara Informan 2.....	129
Lampiran 9. Lampiran Draft Wawancara Informan 3.....	132
Lampiran 10. Dokumentasi.....	135
Lampiran 11. Laporan Bukti SKPI.....	137
Lampiran 12. Cek Turnitin.....	138
Lampiran 13. Riwayat Hidup Peneliti.....	139

