

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos.) dan diajukan pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan ataupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai peraturan yang berlaku.

Serang, 26 Mei 2023

**DWI RAHMA CHAIRANI**  
NIM. 191510090

## ABSTRAK

Nama: **Dwi Rahma Chairani** NIM: 191510090 Judul Skripsi: “**Strategi Komunikasi dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Kantor Urusan Agama Kabupaten Tangerang.**” Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2023 M / 1444 H.

Pelayanan masyarakat merupakan bagian dari pencapaian tujuan pemerintah yang menuntut tercapainya negara yang mandiri dan sejahtera. Kemajuan pelayanan publik tidak hanya berupa pengelolaan administrasi, tetapi pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana dengan menggunakan metode berupa penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat-kalimat penjabaran dan karakter visual. Sedangkan model penelitian menggunakan studi kasus. Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang, dapat dijelaskan beberapa strategi komunikasi pada pelayanan keagamaan terhadap masyarakat berdasarkan enam tahapan prinsip dasar sebagaimana fungsi teori perencanaan strategi komunikasi menurut John Middleton. Secara menyeluruh kegiatan program kerja yang direncanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek sudah terealisasi, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dari terealisasinya program kerja tersebut. Berdasarkan uraian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek menerapkan manajemen strategi komunikasi yang baik yaitu dengan adanya pelaksanaan alur pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan tersebut dijalankan dengan menerapkan kaidah prinsip dasar perencanaan strategi komunikasi yaitu Analisis *Audience* dan kebutuhan, Penetapan Sasaran Komunikasi, Menentukan Saluran, Pesan dan Penerima, Penetapan *Management* Obyektif, Implementasi Perencanaan yang melingkupi Sumberdaya dan waktu serta Evaluasi yang meliputi Evaluasi Formatif dan Evaluasi *Summative*. Penerapan fungsi tersebut mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.

**Kata kunci: Pelayanan, Strategi Komunikasi, Kantor Urusan Agama**

## ABSTRACT

Name: **Dwi Rahma Chairani** NIM: 191510090 Thesis title: **"Communication Strategy in Optimizing Services to the Community in the Religious Affairs Office, Kresek District, Tangerang Regency."** Islamic Communication and Broadcasting Study Program, Faculty of Da'wah, the State Islamic University of Sultan Maulana Hasanuddin Banten in 2023 M / 1445 H.

Public service is part of the demands of the government which demands the achievement of an independent and prosperous country. The progress of public services is not only in the form of administrative management, but basic services such as health, education, environment, and micro-economics are part of public services that are important in the delivery of services. The method used in this research is to use qualitative methods. Qualitative research is research that uses a method in the form of research that produces descriptive data in the form of descriptive sentences and visual characters. While the research model uses case studies. Based on the results of research at the Office of Religious Affairs in Kresek District, Tangerang Regency, several communication strategies in religious services to the community can be explained based on the six steps of basic principles according to John Middleton's communication strategy theory. Overall the work program activities planned by the Kresek District Religious Affairs Office have been realized, however, there are several supporting and inhibiting factors in the realization of this work program. Based on the description and discussion, it can be concluded that the application of services at the Office of Religious Affairs (KUA) of Kresek District implements the effective management of the communication process, including the implementation of the stream of work for the community. The work is carried out by applying the basic principles of communication planning, that is, audience and needs analysis, determining communication goals, determining channels, messages, and receivers, determining management objectives, implementing plans that cover material and time, and research that includes planning and design. combination test. The achievement of this project recognizes the promotion of community service in the Religious Affairs Bureau of Kresek District, Tangerang Regency.

**Keywords:** Service, Communication Strategy, Office of Religious Affair



**FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp	:	<b>Dekan Fakultas Dakwah</b>
Hal	: <b>Ujian Skripsi</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>a.n Dwi Rahma Chairani</b>	Di-
	<b>NIM: 191510090</b>	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Dwi Rahma Chairani NIM: 191510090 dengan judul "**Strategi Komunikasi dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang**", telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih *Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 26 Mei 2023

Pembimbing I

**Dr. Hj. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si**  
NIP. 19710106 199803 2 003

Pembimbing II

**Desty Prawatiningsih, M.Si.**  
NIP. 19851215 201903 2 009

**PERSETUJUAN**

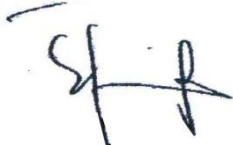
**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENGOPTIMALKAN  
PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DI KUA KECAMATAN  
KRESEK KABUPATEN TANGERANG**

Oleh :

**Dwi Rahma Chairani**  
NIM. 191510090

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. Hi. Ilah Holilah S.Ag., M.Si**  
NIP. 19710106 199803 2 003

Pembimbing II



**Desty Prawadiningsih, M.Si**  
NIP . 19851215 201903 2 009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah



**Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A**  
NIP. 197206261998031002

Ketua Program Studi  
Komunikasi dan Penyiaran Islam



**Tb. Nurwahyu, M.A**  
NIP . 197110262000031002


## PENGESAHAN

Skripsi Nama: **Dwi Rahma Chairani**, NIM. 191510087, Judul Skripsi: **“Strategi Komunikasi dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat”** telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada Tanggal 14 Juni 2023, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 14 Juni 2023

### Sidang Munaqosyah

Ketua



**Dr. H. Endad Musaddad., S.Ag., M.A.**  
NIP. 197206261998031002


Sekretaris



**Nur Asia T. M.Si.**  
NIP. 199203162019032017


Anggota

Penguji I



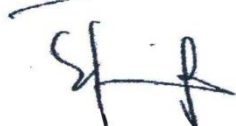
**Dr. H. Endad Musaddad., S.Ag., M.A.**  
NIP. 197206261998031002

Penguji II




**Nur Asia T. M.Si.**  
NIP. 199203162019032017

Pembimbing I



**Dr. Hi. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si**  
NIP. 19710106 199803 2 003

Pembimbing II



**Desty Prawaningsih, M.Si**  
NIP . 19851215 201903 2 009

## MOTTO

... ” وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ” ...

*“... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. ...”*

*QS. al-Maidah (5:2)*

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati atas semua nikmat yang terpanjat kepada-Mu, dan lantunan sholawat rasa syukur yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Persembahkan tertinggi kepada Allah SWT. Karena dengan karunia-Nya dan kasih sayang-Nya hamba saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad SAW. sebagai panutan dalam menjalani hidup.
3. Ibunda tersayang Ibu Rihastun yang sudah menyayangi saya, yang telah mengorbankan segenap jiwa dan raga untuk merawat, mendidik, mendukung, mengarahkan saya, serta yang selalu mendo'akan saya dengan tulus dan ikhlas disetiap sujudnya.
4. Ayahanda tersayang Bapak Latif Budi Widiyanto yang telah mengorbankan segala apa yang beliau punya untuk bisa membahagiakan saya serta mendidik saya menjadi anak yang senantiasa bertaqwa kepada Allah SWT.
5. Teruntuk adikku Rafiqa Nur Madani dan kakakku Alfiana Nur Mahmudah terima kasih telah menjadi bagian dari hidup saya yang selalu mendukung saya.
6. Ibu Dr. Hj. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan saran-saran kepada skripsi ini.
7. Ibu Desty Prawatiningsih, M.Si., Dosen Pembimbing II yang telah membantu, mengarahkan dan meluangkan waktu serta pikiran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Sahabat-sahabat dekatku, yang selalu memberikan warna dalam hidup dan setia menemani di kala suka maupun duka.
9. Keluarga besar KPI C angkatan 2019 yang selalu menemani dan membantu segala urusan perkuliahan.
10. Serta pihak yang memberikan dukungan dengan baik moril maupun material semoga Allah SWT. Membalas semua kebaikan yang telah dilakukan.

Semoga karya ini menjadi pemberi semangat untuk lahirnya karya-karyayang luar biasa yang di ridhoi Allah SWT. nantinya, Aamiin.



## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama Dwi Rahma Chairani, panggilan akrab Dwi atau Ama. Lahir di Tangerang pada tanggal 09 Agustus Tahun 2001, yang merupakan anak dari pasangan Bapak Latif Budi Widiyanto dan Ibu Rihastun. Peneliti merupakan anak kedua dari seorang kakak perempuan yang bernama Alfiana Nur Mahmudah dan seorang adik perempuan yang bernama Rafiqah Nur Madani.

Jenjang pendidikan formal yang ditempuh SDN 5 Panunggangan Kota Tangerang, kemudian penulis pindah pada tahun 2010 di SDN Mekar Bakti 1 Panongan, Kab. Tangerang lulus pada tahun 2013. Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan pendidikan di SMPIT Al-Fatih 1 Panongan, Kab. Tangerang dan lulus pada tahun 2016. Setelah lulus dari SMPIT Penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 Kab. Tangerang lulus tahun 2019.

Kemudian penulis setelah lulus di MAN 1 Kab. Tangerang melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dan diterima sebagai Mahasiswa di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tahun 2019/2023. Demikian Riwayat hidup yang penulis jalani yang sampai sekarang terakhir menempuh pendidikan di UINSMH Banten.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti. Penyusunan skripsi yang berjudul : “Strategi Komunikasi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kua Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang” ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten .

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari pihak-pihak yang berkompeten di bidangnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A, Dekan Fakultas Dakwah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, M.A, Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberi arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Dr. Hj. Ilah Holillah, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing I yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan saran-saran kepada skripsi ini.
5. Ibu Desty Prawatiningsih, M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan saran-saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama kuliah di UIN SMH

Banten, serta staf akademik dan karyawan UIN, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

7. Orang tua tercinta Bapak Latif Budi Widiyanto dan Ibu Rihastun, adik dan kakak yang saya cintai dan keluarga yang selalu mendo'akan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak H. Imron Cahyadi, S.HI., dan Ibu Hj. Nurul Faikah S.Pd.I., kakak Syifa Ardhi Risya, S.HI. bapak Cecep Pahrudin S.Ag., dan bapak Sahaburrahman, S.Ag. M.M.Pd. serta segenap staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang yang telah memberikan informasi seputar KUA Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.
9. Kepada sahabat baikku yang sudah memberikan begitu banyak dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu terima kasih yang tiada hentinya penulis ucapkan kepada Arinda Fitri Hidayat, teman seperjuangan yang sudah mau kebersamaian penulis dari masa sekolah hingga penulis bisa sampai dititik ini, semoga hingga seterusnya kita terus bisa memanjangkan tali silaturahmi. Semoga Allah memberikan kesuksesan kepada kita semua, Aamiin.
10. Teman-teman kelas KPI C yang penulis sayangi dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam berbagai hal sehingga memudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar seluruh kebaikan dan semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Serang, 26 Mei 2023

**DWIRAHMA CHAIRANI**  
NIM. 191510090

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	10
<b>A. Kajian Pustaka</b> .....	10
1. Pengertian Komunikasi.....	10
2. Strategi Komunikasi.....	18
3. Hambatan-Hambatan Komunikasi dan Cara Mengatasinya .....	20
4. Pelayanan Publik.....	31
5. Konsep Kantor Urusan Agama.....	34
<b>B. Landasan Teori</b> .....	37
1. Teori Perencanaan Strategi Komunikasi John Middleton.....	37

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Analisis Data.....	43
E. Teknik Keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
<b>A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Kresek.....</b>	<b>47</b>
1. Profil Umum KUA Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang.....	47
2. Tugas Pokok dan Fungsi KUA Kecamatan Kresek .....	50
3. Struktur dan Organisasi Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kresek .....	52
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
1. Tahapan Perencanaan Strategi Komunikasi KUA Kecamatan Kresek dalam Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Masyarakat.	53
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi KUA Kecamatan Kresek dalam Mengoptimalkan Pelayanan Masyarakat.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>