

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sosial (S.Sos) pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang didalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang ilmiah pribadi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau contekan karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 03 Juli 2025

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular revenue stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and a serial number 'B 1A5 KX449482690'. The signature is stylized and covers most of the stamp.

INTAN SULVIANA
NIM. 211330061

ABSTRAK

Nama : **Intan Sulviana**, NIM : 211330061, Judul Skripsi “**KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)**“, Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2025 M / 1447 H.

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai instansi pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkaitan dengan urusan keagamaan kepada masyarakat. KUA Kecamatan Carenang menyediakan berbagai pelayanan, seperti pencatatan pernikahan, bimbingan keagamaan, serta administrasi keagamaan lainnya. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal, dibutuhkan komunikasi organisasi yang efektif, baik antarpegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat. Komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, tepat sasaran, dan mudah dipahami. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Pelayanan Publik KUA di Masyarakat? (2) Bagaimana Komunikasi Organisasi di KUA dalam Proses Pelayanan Publik? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik KUA di masyarakat. (2) Untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi di KUA dalam proses pelayanan publik. Dalam skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori sistem terbuka dari Katz dan Kahn serta didukung dengan teori bentuk-bentuk komunikasi organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di KUA Kecamatan Carenang telah berjalan cukup baik. Bentuk komunikasi organisasi yang paling menonjol dalam pelaksanaan pelayanan adalah komunikasi verbal dan horizontal. Komunikasi verbal mempermudah penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat, sedangkan komunikasi horizontal memfasilitasi koordinasi antarsesama pegawai agar proses pelayanan berjalan lancar. Meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan jumlah pegawai dan sarana pendukung, komunikasi yang efektif tetap mampu menjaga mutu pelayanan publik di KUA.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik, KUA, Sistem Terbuka, Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi

ABSTRACT

Name : **Intan Sulviana**, NIM : 211330061, Thesis Title: ***“The Office of Religious Affairs (KUA) and Public Services in Society from the Perspective of Organizational Communication (A Descriptive Study at the KUA of Carenang Subdistrict, Serang Regency)”*** Department: Islamic Communication and Broadcasting, Faculty of Da'wah, Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University Banten in 2025 M / 1447 H.

The Office of Religious Affairs (KUA), as a government institution, holds the responsibility of providing public services related to religious matters to the community. The KUA of Carenang District offers various services, such as marriage registration, religious guidance, and other religious administrative services. To ensure optimal service quality, effective organizational communication is required, both among staff members and between staff and the public. Good communication is a key factor in delivering services that are efficient, well-targeted, and easily understood. The research questions in this study are: (1) How is public service provided by the KUA to the community? (2) How is organizational communication implemented at the KUA in the public service process? The objectives of this research are: (1) To identify how public service is delivered by the KUA to the community. (2) To examine how organizational communication is applied at the KUA in the process of public service delivery. This thesis employs a descriptive qualitative research method, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The study is analyzed using the open systems theory by Katz and Kahn, supported by the theory of types of organizational communication.

The research findings indicate that public services at the KUA of Carenang District have been running quite well. The most prominent forms of organizational communication in service implementation are verbal and horizontal communication. Verbal communication facilitates direct information delivery to the public, while horizontal communication supports coordination among staff members to ensure smooth service delivery. Although there are still obstacles, such as a limited number of staff and supporting facilities, effective communication continues to maintain the quality of public services at the KUA.

Keywords: Organizational Communication, Public Service, KUA, Open System, Forms of Organizational Communication



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

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp	:	Dekan Fakultas Dakwah
Hal	: Ujian Skripsi	UIN SMH Banten
	a.n Intan Sulviana	Di-
	NIM: 211330061	Serang

Assalamu'alaikum wr.wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Intan Sulviana NIM: 211330061 dengan judul **"KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)"**, telah diajukan sebagai salah satu syarat melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Program Studi 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, 9 Juli 2025

Pembimbing I

Dr. Hj. Ilah Holilah, S. Ag, M.Si
NIP: 1971061998032003

Pembimbing II

Fahma Islami, M. Si
NIP: 199209082019032022

PERSETUJUAN MUNAQOSAH

KUA DAN PELAYANAN PUBLIK DI MASYARAKAT

PERSPEKTIF KOMUNIKASI ORGANISASI

(Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)

Oleh:

Intan Sulviana
NIM. 211330061

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Hj. Ilah Holilah, S. Ag, M.Si
NIP: 1971061998032003

Pembimbing II


Fahma Islami, M. Si
NIP: 199209082019032022

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Dakwah




Ulfah Musaddad, S.Ag., M.A.
NIP: 19720621998031002

Ketua Program Studi

Komunikasi Penyiaran Islam


TB. Nurwahyu, S. Ag., M.A
NIP: 197110262000031002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Intan Sulviana**, NIM: **211330061**, Judul Skripsi: **KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)**, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 09 Juli 2025. 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, 09 Juli 2025

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,


Drs. Samtan Hadisaputra, M.L.Kom
NIP. 19630507 199303 1 002

Sekretaris Merangkap Anggota,


Dr. Yogi Damai Syaputra, MPd.
NIP. 19900314 202012 1 005

Anggota

Penguji I


Dr. Kholid, M.S.I.
NIP. 19650216 199903 1 001

Penguji II


Nina Fitriyani, M.Pd.
NIP. 1997020 7202203 2 001

Pembimbing I


Dr. Hj. Ilah Holidah, S. Ag, M.Si
NIP. 1971061998032003

Pembimbing II


Fahma Islami, M. Si
NIP. 199209082019032022

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teristimewa buat kedua orang tua tercinta, cinta pertama dan panutanku yaiu Abi Buang Sulaeman S.Ag dan pintu surgaku Umi Maseni. Untuk Abi terima kasih selalu senan tiasa mengantar dan menjemput sejak penulis menempuh pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) hingga saat ini penulis sudah menyelesaikan perkuliahan, yang tak kenal lelah untuk selalu bekerja agar anak-anaknya bisa menempuh pendidikan yang layak, dan selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban, keringat dan fikiran. Untuk Umi terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Umi menjadi panutan dan pengingat paling hebat.
3. Kepada adek-adekku yang aku sayangi, Adriyan Ahlul Fikri, Aulia Izzatunnisa, terima kasih telah menjadi penyemangat Mpo dalam setiap langkah, canda dan tawa kalian selalu mampu menghapus lelah dan membuat Mpo kembali semangat. Semoga Mpo bisa menjai contoh yang baik dan kalian bisa meraih mimpi kalian dengan penuh keyakinan.
4. Kepada keluarga besarku, terima kasih selalu mendoakan dan menyemangatiku. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan.
5. Dan yang terakhir kepada diriku sendiri, Intan Sulviana terima kasih telah bertahan sejauh ini, meski sering merasa lelah, ingin menyerah, dan meragukan diri sendiri, namun terima kasih karena memutuskan untuk

tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, perjalanan kedepan masih panjang, akan ada rintangan dan proses yang akan dihadapi kedepannya. Apapun kurang dan kelebihanmu mari rayakan dan menerima diri sendiri.

MOTTO

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Intan Sulviana, lahir di Serang, 31 Agustus 2002. Penulis beralamat di KP. Bayogbong Ciguha Desa Pamanuk Kec. Carenang Kabupaten Serang Provinsi Banten. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Buang Sulaman S.Ag dan Ibu Masni.

Penulis menempuh pendidikan di SD Negeri Pmanuk 2 dan lulus pada tahun 2015. Ditahun yang sama penulis melanjutkan kejenjang pendidikan Madrasah Tsanawiyah yaitu di MTS Manba'ussalam lulus tahun 2018. Tepat ditahun 2018 penulis melanjutkan kejenjang pendidikan Madrasah Aliyah yaitu di MA Manba'ussalam dan lulus ditahun 2021, penulis sempat aktif di salah satu ekstrakurikuler yaitu marawis selama 1 tahun. Setelah lulus MA ditahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negei Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada fakultas Dakwah dengan jurusan KPI (Komunikasi dan Penyiaran Islam).

Demikian riwayat hidup yang pernah penulis jalani selama menempuh jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Dakwah Program Komunikasi dan Penyiaran Islam.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya sampai hari akhir.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.A. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag.,M.A Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan arahan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.

5. Ibu Dr. Hj. Ilah Holilah, S. Ag, M.Si.. pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Fahma Islami, M.Si. pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
8. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan umum dan Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu dalam hal administrasi dan sumber bacaan.
9. Seluruh keluarga, terutama kedua orang tua yang penulis sayangi Abi Buang Sulaeman S.Ag dan Umi Maseni yang senantiasa memberikan segala do'anya yang tiada henti, memberikan motivasi dan nasihat, serta para keluarga yang sudah banyak mendukung dan memotivasi penulis.
10. Kepala KUA dan Pegawainya, yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan informasi serta saran-saran bagi penulis.
11. Kepada sahabatku, Nurkomala Sari teman dari pesantren hingga kuliah yang sudah menemani, menyemangati, mendengar keluh kesah penulis dan selalu ada untuk penulis.
12. Kepada Viola Dinda Putri, Willa Novitasari. Teman penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai selama empat tahun ini, yang selalu memberikan support, dan kebaikan kepada penulis.
13. Kepada Indah, Reza, Fatimah, teman dari MTS yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur penulis selama proses skripsi ini.
14. Teteheku, Ulkiyah, yang sudah penulis anggap seperti teteh kandung, yang selalu memberikan semangat, dan motivasi untuk penulis selama penulis masuk kuliah hingga penulis menyelesaikan kuliahnya.
15. Teman-teman seperjuangan KPI dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semuanya.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN MUNAQOSYAH	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Komunikasi Organisasi	13
2. Pelayanan Publik.....	32
3. KUA	44
B. Landasan Teori	46
1. Teori Katz & Kahn.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50

A. Metodologi Penelitian	50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data	51
D. Teknik Analisis Data	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Lokasi Penelitian.....	57
1. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Carenang.....	57
2. Visi dan Misi KUA Kecamatan Carenang	58
3. Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan Carenang	59
4. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Carenang	60
5. Tujuan KUA Kecamatan Carenang.....	60
6. Program KUA Kecamatan Carenang	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Pelayanan Publik KUA di Masyarakat.....	62
2. Komunikasi Organisasi di KUA Dalam Proses Layanan Publik	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 4. 1 Lokasi KUA Kecamatan Carenang.....	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Carenang	60
Gambar 4. 3 Dokumentasi Kegiatan Bimbingan Calon Pengantin	64
Gambar 4. 4 Dokumentasi Proses Pelayanan Pendaftaran Nikah	67