



**STRATEGI KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK PELAYANAN
ADMINISTRASI PERNIKAHAN DALAM MEMBANGUN
CITRA POSITIF KEMENTERIAN AGAMA RI**

(Studi Kasus: Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung)



TESIS

**Oleh
MURTIADI
55211120096**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**



**STRATEGI KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK PELAYANAN
ADMINISTRASI PERNIKAHAN DALAM MEMBANGUN
CITRA POSITIF KEMENTERIAN AGAMA RI**

(Studi Kasus: Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pasca
Sarjana Studi Magister Ilmu Komunikasi**

Oleh

MURTIADI

55211120096


**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : MURTIADI
2. NIM : 55211120096
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate Marketing Communication
6. Judul : Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).

Jakarta, Desember 2014

Pembimbing Utama



Prof. DR. Neni Yulianita, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG


1. Judul : Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).
2. Nama : MURTIADI
3. NIM : 55211120096
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Marketing Communication
7. Tanggal :

Jakarta, Januari 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

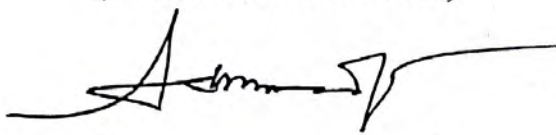
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

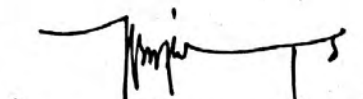
Dr. Achmad Jamil, M.Si



(.....)

3. Pembimbing Utama

Prof. DR. Neni Yulianita, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

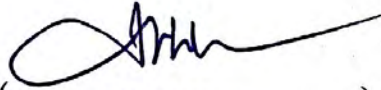
1. Judul : Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).
2. Nama : MURTIADI
3. NIM : 55211120096
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Marketing Communication
7. Tanggal :

Jakarta, Januari 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

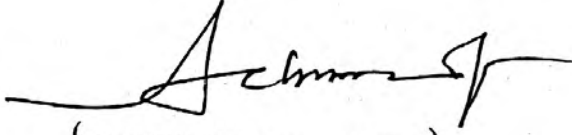
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

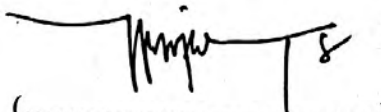
Dr. Achmad Jamil, M.Si



(.....)

3. Pembimbing Utama

Prof. DR. Neni Yulianita, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).
2. Nama : MURTIADI
3. NIM : 55211120096
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Marketing Communication

Jakarta, Januari 2015
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Utama



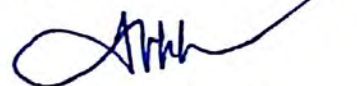
Prof. DR. Neni Yulianita, M.Si

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Judul : Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).

Nama : MURTIADI

NIM : 55211120096

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate Marketing Communication

Tanggal : Januari 2015

Merupakan studi hasil pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2015



MURTIADI

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala anugerah dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Strategi Komunikasi Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di KUA Kecamatan Pulogadung).”** Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar master pada program studi Magister Ilmu Komunikasi, Jurusan Corporate Marketing Communications Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan yang dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun penulis mengharapkan agar tesis ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Dalam proses penyusunan tesis ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyusunan tesis ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. DR. Neni Yulianita, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis selama menyusun tesis ini.

2. Prof. DR. Didik J Rachbini. Selaku Direktur Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nur Kholisoh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Henni Gusfa, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Keempat Orang Tua tercinta, yang penulis hormati dan sayangi, atas kasih sayang, do'a yang tiada henti, dan dukungannya "Semoga diberikan yang terbaik Mamah+Papah Garut & Harapan Jaya".
6. Istri & anak tercinta penulis Femy Ayu Kusyanti, SE & Keanu Alaric Adipratama, yang penulis sayangi, atas kasih sayang, do'a yang tiada henti, dan dukungannya "Semoga diberikan yang terbaik Buat keluarga kecil kita yah".
7. Bapak Mochamad Jasin selaku Inspectorat Jendral Kementerian Agama yang memberikan semangat, mendukung penulis untuk segera dapat menyelesaikan tesis ini serta meluangkan waktu untuk memberikan masukan terkait Kebijakan Publik
8. Bapak Abdul Azis selaku Kepala Penghulu yang memberikan semangat, mendukung penulis untuk segera dapat menyelesaikan tesis ini serta meluangkan waktu untuk memberikan masukan terkait mengenai Penghulu di KUA Kecamatan Pulo Gadung.
9. Bapak Raldy Doy selaku Manager Public Relations tvOne yang telah banyak membimbing, mengarahkan, mendiskusikan tesis ini.

10. Seluruh Karyawan tvOne, yang telah membantu memberikan dukungan dan informasi yang dibutuhkan penulis.
11. Semua teman seperjuangan angkatan XIII PKK Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Menteng (Tomcaters) yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya dan telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Januari 2015

MURTIADI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Halaman Sampul | i |
| Abstract | ii |
| Abstrak | iii |
| Lembar Persetujuan Tesis | iv |
| Lembar Tanda Lulus Sidang | v |
| Lembar Pengesahan Perbaikan Tesis | vi |
| Lembar Pengesahan Tesis | vii |
| Lembar Pernyataan..... | viii |
| Kata Pengantar | ix |
| Daftar Isi | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1. Manfaat Akademis | 7 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| 2.1. Kajian Pustaka..... | 9 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| 2.3. Citra..... | 15 |
| 2.3.1. Pengertian Citra..... | 15 |
| 2.3.2. Peran Citra Bagi Kementerian | 16 |
| 2.3.3. Proses Pembentukan Citra | 17 |
| 2.3.4. Kebijakan Publik | 19 |
| 2.4. Pelayanan Administrasi..... | 27 |
| 2.4.1. Pengertian Pelayanan Administrasi..... | 27 |
| 2.4.2. Kualitas Pelayanan | 30 |
| 2.4.3. Harga Pelayanan | 34 |
| 2.5. <i>Corporate Communications</i> | 37 |
| 2.5.1. Pengertian Corcom..... | 37 |
| 2.5.2. Fungsi dan Tugas Corcom | 41 |
| 2.6. Realitas | 43 |
| 2.7. Konsep Strategi Komunikasi | 43 |
| 2.7.1. Pengertian Strategi | 43 |
| 2.7.1. Proses Pembentukan Citra | 44 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 50 |
| 3.1. Objek Penelitian | 50 |
| 3.2. Paradigma Penelitian..... | 50 |
| 3.2.1. Paradigma Konstruktivis | 50 |

| | |
|--|------------|
| 3.3. Pendekatan Penelitian | 52 |
| 3.3.1. Studi Kasus..... | 52 |
| 3.4. <i>Metode Penelitian</i> | 53 |
| 3.5. <i>Key Informan dan Informan Penelitian</i> | 54 |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data | 55 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 57 |
| 3.8. Kriteria Keabsahan Data | 61 |
| BAB I V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 62 |
| 4.1. Gambaran Objek Penelitian | 62 |
| 4.1.1. Sejarah Kementerian Agama | 62 |
| 4.1.2. Visi Kementerian Agama..... | 66 |
| 4.1.3. Misi Kementerian Agama | 66 |
| 4.1.4. Direktorat Jendral Bimas Islam..... | 67 |
| 4.1.5. Subjek Penelitian..... | 70 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 72 |
| 4.2.1. Data <i>Key Informan & Informan</i> | 73 |
| 4.2.2. Citra Positif Kementerian Agama RI | 79 |
| 4.2.3. Kebijakan Publik..... | 80 |
| 4.2.4. Pelayanan Administrasi Pernikahan..... | 81 |
| 4.2.5. <i>Corporate Communications</i> | 82 |
| 4.2.6. Realitas Sosial | 84 |
| 4.2.7. Strategi Komunikasi..... | 85 |
| 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian | 86 |
| 4.3.1. <i>Kerangka Pemikiran</i> | 86 |
| 4.3.2. Citra Positif Kementerian Agama RI | 87 |
| 4.3.3. Pelayanan Administrasi Pernikahan..... | 90 |
| 4.3.4. Strategi Komunikasi..... | 102 |
| BAB V PENUTUP | 110 |
| 5.1. Kesimpulan | 110 |
| 5.2. Saran..... | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | 113 |
| LAMPIRAN..... | 113 |