

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

"Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo"

OLEH

Supriyadi Bin Sabri

NIM : 291415050

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Desember 2021

Waktu : 09-45-10-00 Wita

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Dr Rahmatiah S.Pd., M.Si

NIP: 197511112005012001

1.....

2. Taufik R. Talalu, S.Pd., M.LKom

NIP: 199003132019031018

2.....

3. Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.LKom

NIP: 198410082014042001

3.....

4. Ridwan Ibrahim, S.Pd., M.Si

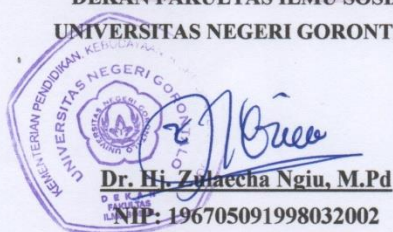
NIP: 197106121998021002

4.....

Gorontalo,....Desember 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

  
Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd  
NIP: 196705091998032002

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**“STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA  
KECAMATAN TIBAWA KABUPATEN GORONTALO”**

**OLEH**

**SUPRIYADI BIN SABRI**

**NIM : 291415050**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

**Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.I.Kom**  
**NIP: 198410082014042001**

**Bidwan Ibrahim, S.Pd., M.Si**  
**NIP: 197106121998021002**

**Mengetahui a.n Ketua Jurusan**

**Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.I.Kom**  
**NIP: 198410082014042001**

# **STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TIBAWA KABUPATEN GORONTALO**

**Supriyadi Bin Sabri**

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

## **ABSTRAK**

Supriyadi Bin Sabri, 2021 **“Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo”** Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Dibimbing oleh Zulaeha Laisa (Pembimbing I) dan Ridwan Ibrahim (Pembimbing II)

Penelitian ini Membahas tentang “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo“ Yang Menjadi Tujuan dalam penelitian ini adalah Bagaimana **Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo Apa Yang Menjadi faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo**. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik menurut Sinambela

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi pada kantor KUA Kecamatan Tibawa kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi proses dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor pendukung dalam proses komunikasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo adalah tingkat pendidikan, dan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap, adapun faktor penghambatnya adalah, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem online, sehingga banyak masyarakat yang memilih menggunakan bantuan orang ketiga dalam segala pengurusan administrasi. Dan Ada Juga masyarakat yang belum mengetahui peraturan terbaru tentang undang-undang batas umur terbaru Perempuan harus berumur Sembilan belas dan laki-laki Dua Puluh Satu Tahun baru bisa di catatkan nikah di KUA Kecamatan Tibawa apabila Masih Tujuh Belas Dan Delapan Belas Tahun Bisa Menikah Tetapi Harus Mempunyai Surat Dispensasi Dari Kantor Kementerian Agama.

***Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Pelayanan Publik, Masyarakat***



## ABSTRACT

Supriyadi Bin Sabri. 2021. "Communication Strategy in Improving Service Quality at Kantor Urusan Agama (KUA or Religious Affairs Office) of Tibawa Subdistrict, Gorontalo Regency". Undergraduate Thesis. Department of Communication Science, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Zulaeha Laisa and the co-supervisor is Ridwan Ibrahim

This current research discusses about "Communication Strategy in Improving Service Quality at Kantor Urusan Agama (KUA) of Tibawa Subdistrict, Gorontalo Regency". The research objective is to find out **the communication strategy in improving service quality at Kantor Urusan Agama (KUA) of Tibawa Subdistrict, Gorontalo Regency, and find out the supporting and inhibiting factors in improving service quality at Kantor Urusan Agama (KUA) of Tibawa Subdistrict, Gorontalo Regency.** The research is classified as qualitative research, where the data are collected through observation, interview, and documentation. The research applies Public Service theory by Sinambela.

The research finding indicates that the communication process at KUA of Tibawa Subdistrict runs not quite well thus, it affects the process of service quality improvement. In addition, the supporting factors in communication process at Kantor Urusan Agama (KUA) of Tibawa Subdistrict, Gorontalo Regency, are education level and availability of complete service system. In the meantime, the inhibiting factors include lack of people's understanding of the online system application so that many people opt to use assistance of a third person for the entire administrative works. Also, some people have yet to understand the newest regulation on the age limit for marriage, where the woman must be 19 years of age and man must be 21 years of age. Therefore, if the couple's age is 19 and 18 years, they must hold a dispensation letter from Religious Affairs Office so the marriage can be approved.

**Keywords:** Strategy, Communication, Public Service, People

