

TESIS

KOMUNIKASI PUBLIK APARAT DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN

Disusun Oleh:
MUHAMMADSYAH ALAM
(2420438310007)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM
STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI BANJARMASIN**

2026

PENGESAHAN TESIS

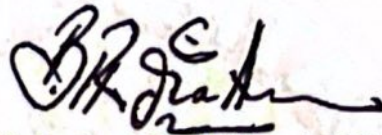
Judul Tesis : KOMUNIKASI PUBLIK APARAT DALAM PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANJARMASIN

Nama : Muhammad Syah Alam

NIM : 2420438310007

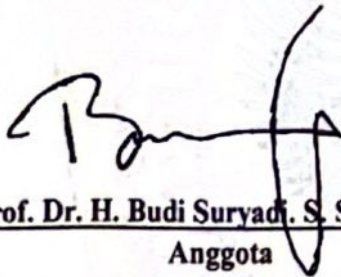
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Disetujui Komisi Penguji



Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Ahmad, M.Si

Ketua



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si

Anggota



Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si

Anggota

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister
Ilmu Komunikasi



Dr. Fahrulhadi, S.IP., M.Si
NIP. 197403132006041002

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

Tahun Lulus: 2026

Tanggal Wisuda:

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis : **Komunikasi Apublik Aparat Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementrian Agama Kota Banjarmasin**

Nama : **Muhammad Syah Alam**

NIM : **2420438310007**

disetujui,

Komisi Penguji Tesis

- | | |
|--|------------------|
| 1. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akmad, M.Si | Pembimbing Utama |
| 2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si | Penguji I |
| 3. Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si | Penguji II |

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Khotimatus S.A.P., M.Si
NIP. 197403152006041002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syah Alam
NIM : 2420438310007
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : Komunikasi Publik Aparat Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementrian Agama Kota Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Data yang ada di dalam Tesis ini bukan merupakan hasil manipulasi sendiri atau manipulasi orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banjarmasin, Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Syah Alam
NIM. 2420438310007



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 02/PLAG-MIKOM/2026

DIBERIKAN KEPADA :

Muhammad Syah Alam

JUDUL TESIS :

**KOMUNIKASI PUBLIK APARAT DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

TELAH DIDETEKSI PLAGIASI DENGAN KRITERIA TOLERANSI < 20%, DAN DINYATAKAN BEBAS DARI PLAGIASI.

Koordinator Program Studi,
Banjarmasin, 24 Juni 2026



Dr. Fajriatulloh, S.IP., M.Si
NIP. 197403132006041002

ABSTRACT

MUHAMMAD SYAH ALAM, 2420438310007, 2026 *Analysis of Public Communication by Officers in the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Ministry of Religious Affairs of Banjarmasin City under the guidance of H. Bachruddin Ali Akhmad, as a supervisor.*

Keywords: Public Communication, One-Stop Integrated Service (PTSP), Service Quality

This research was motivated by the paradox between the improvement in procedural performance of the Integrated One-Stop Service (PTSP) at the Ministry of Religious Affairs Office of Banjarmasin City, as indicated by a 29.2% increase in service time efficiency and an increase in aggregate satisfaction from 84.2% to 91.5%, while at the same time experiencing a decline in public communication indicators, such as information clarity, officer responsiveness, and the quality of two-way communication. This condition indicates that administrative service effectiveness has not been fully balanced by effective public communication. This study aims to describe the forms of public communication practices carried out by officers, analyze the communication strategies employed, identify the obstacles encountered, and explain the efforts made to overcome communication barriers in PTSP services at the Ministry of Religious Affairs Office of Banjarmasin City.

This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with six informants, consisting of the Head of PTSP, two service officers, and three community service users, supported by observation and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which included data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was tested through source, technique, and time triangulation.

The results showed that officers' public communication took place in four forms of service, namely licensing, registration, consultation, and information services, by integrating one-way and two-way communication patterns through three main channels: face-to-face communication as the dominant channel, printed media as supporting information, and digital media as an extension of service outreach. The communication barriers identified included semantic barriers in the form of technical terminology, technical barriers due to network disruptions, psychological barriers in the form of negative public perceptions, organizational barriers related to limited coordination and personnel, and cultural barriers caused by the diversity of community backgrounds. Efforts to overcome these barriers have been carried out through anticipatory, interactive, evaluative, and collaborative strategies to improve the effectiveness of public communication in PTSP services.

Banjarmasin, May 25, 2026

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Nod Eka Chandra, M.Pd

NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

MUHAMMAD SYAH ALAM, 2420438310007, 2026 Komunikasi Publik Aparat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dibawah bimbingan Bapak H. Bachruddin Ali Akhmad, selaku pembimbing.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya paradoks antara peningkatan kinerja prosedural Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang ditunjukkan melalui efisiensi waktu layanan sebesar 29,2% dan peningkatan kepuasan agregat dari 84,2% menjadi 91,5%, namun diiringi penurunan indikator komunikasi publik, seperti kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan kualitas komunikasi dua arah. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administratif belum sepenuhnya diimbangi oleh efektivitas komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk praktik komunikasi publik aparat, menganalisis strategi komunikasi yang digunakan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan komunikasi pada pelayanan PTSP di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri atas Kepala PTSP, dua petugas pelayanan, dan tiga masyarakat pengguna layanan, serta didukung melalui observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik aparat berlangsung dalam empat bentuk pelayanan, yaitu pelayanan perizinan, pendaftaran, konsultasi, dan informasi, dengan mengintegrasikan pola komunikasi satu arah dan dua arah melalui tiga saluran utama, yakni komunikasi tatap muka sebagai saluran dominan, media cetak sebagai pendukung informasi, dan media digital sebagai perluasan jangkauan layanan. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi hambatan semantik berupa penggunaan istilah teknis, hambatan teknis akibat gangguan jaringan, hambatan psikologis berupa persepsi negatif masyarakat, hambatan organisasional berupa keterbatasan koordinasi dan jumlah petugas, serta hambatan kultural akibat keragaman latar belakang masyarakat. Upaya mengatasi hambatan tersebut dilakukan melalui strategi antisipatif, interaktif, evaluatif, dan kolaboratif guna meningkatkan efektivitas komunikasi publik dalam pelayanan PTSP.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Komunikasi Publik Aparat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

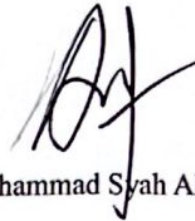
Penulisan tesis ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana praktik komunikasi publik dilakukan oleh aparat PTSP, strategi komunikasi yang digunakan, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan tantangan. Namun, berkat dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr Ahmad Alim Bachari,SE., M.Si Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Beserta Seluruh Jajaran Pimpinan Universitas.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos,M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Fahrianoor, S.IP., M.Si Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Ahmad, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan tesis ini.
5. Prof. Dr. H. Budi Suryadi. S. Sos., M.Si selaku Dosen Penguji I dan Dr. Siswanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II Yang telah menguji dan memberikan koreksi serta masukan guna memperbaiki kekurangan dari skripsi penulis .
6. Seluruh dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan akademik selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh aparat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin, data, serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua, Isteri saya, serta seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama proses studi dan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat secara akademis bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi publik dalam birokrasi pemerintahan, serta secara praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Banjarmasin , Mei 2026



Muhammad Syah Alam

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Sejenis	20
2.2 Komunikasi Publik	26
2.2.1 Definisi Komunikasi Publik	26
2.2.2 Proses Komunikasi	32
2.2.3 Tujuan Komunikasi Publik	36
2.2.4 Proses Komunikasi Publik	42
2.2.5 Hambatan Proses Komunikasi Publik	43
2.2.6 Fungsi Komunikasi Publik	44
2.2.7 Tinjauan Strategi Komunikasi	45
2.3 Pelayanan Publik	46
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	46
2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	47
2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	48
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	51
2.3.5 Penyelenggara Pelayanan Publik	53
2.3.6 Tujuan Pelayanan Publik	54
2.4 Kualitas Pelayanan	55
2.4.1 Pengertian Kualitas	55

2.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	56
2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	57
2.4.4.	Memperbaiki Kualitas Pelayanan	62
2.5	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	65
2.5.1	Definisi Pelayanan terpadu satu pintu.....	65
2.5.2	Tujuan Pelayanan Satu Pintu.....	70
2.6	Kerangka Berpikir	71
2.6.1	Pelayanan Komunikasi Untuk Pelayanan Publik	71
2.6.2	Hambatan-Hambatan Komunikasi Publik.....	96
2.6.3	Kerangka Teoritis.....	109
BAB III METODE PENELITIAN		117
3.1	Pendekatan Penelitian	117
3.2	Tipe Penelitian	118
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	119
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	119
3.5	Jenis dan Sumber Data	121
3.6	Informan Penelitian.....	122
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	123
3.8	Teknik Analisis Data.....	124
3.9	Teknik Keabsahan Data	125
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		127
4.1	Gambaran Umum.....	127
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	127
4.1.2	Struktur Organisasi	129
4.1.3	Visi dan Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementrian Agama Kota Banjarmasin	129
4.1.4	Konteks Lokasi Penelitian dan Alasan Pemilihan.....	132
4.1.5	Posisi PTSP sebagai “Wajah” Kemenag dan Ruang Produksi Citra Lembaga	135
4.1.6	Karakter Layanan PTSP: Ragam Jenis Layanan dan Kompleksitas Pesan.....	136
4.1.7	Karakteristik Pengguna Layanan: Heterogenitas Literasi dan Dampaknya pada Komunikasi	136
4.1.8	Informasi dan Kanal Komunikasi: Konvensional dan Digital	137
4.1.9	Gambaran Beban Layanan dan Implikasinya terhadap Pola Komunikasi	138
4.1.10	Dinamika Kepuasan Masyarakat: Indikasi Masalah Komunikasi yang Perlu Dibaca	139
4.1.11	Tugas Dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementrian Agama Kota Banjarmasin	140

4.2 Hasil Penelitian.....	145
4.2.1 Bentuk dan Praktik Komunikasi Publik Aparat PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	145
4.2.2 Strategi Komunikasi Publik Aparat PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	190
4.2.3 Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Publik di PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin	221
4.2.4 Upaya Aparat PTSP dalam Mengatasi Hambatan Komunikasi Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	232
4.3 Pembahasan	239
4.3.1 Bentuk Komunikasi Publik Aparat PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	240
4.3.2 Strategi Komunikasi Publik Aparat PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	242
4.3.3 Hambatan Komunikasi Publik dalam Pelayanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	252
4.3.4 Upaya Aparat PTSP dalam Mengatasi Hambatan Komunikasi Publik	260
BAB V PENUTUP.....	266
5.1 Kesimpulan	266
5.1.1 Bentuk dan Praktik Komunikasi Publik Aparat PTSP.....	266
5.1.2 Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Publik.....	268
5.1.3 Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi	270
5.2 Saran	270
5.2.1 Saran bagi Kementerian Agama Kota Banjarmasin	270
5.2.2 Saran bagi Unit PTSP	272
5.2.3 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	273
5.3 Implikasi Penelitian	274
5.3.1 Implikasi Teoretis	274
5.3.2 Implikasi Praktis	275
5.3.3 Implikasi Kebijakan.....	276
5.4 Penutup	276
DAFTAR PUSTAKA.....	278

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
2.1	Temuan Hambatan Semantik dalam Pelayanan PTSP Kementerian Agama	100
4.1	Identitas Lokasi Kantor	128

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
	Gambar 2.1 Model Komunikasi.....	32
	Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Persetujuan Izin Penelitian.....	xiii
2.	Paduan Wawancara Penelitian	xiv
3.	Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama	xxv