

**STRATEGI HUMAS KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
DALAM SOSIALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

*Public Relations Strategy of the Ministry of Religion of the Republic of  
Indonesia in Socialization of 'Pelayanan Terpadu Satu Pintu' (PTSP)*



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S. Sos) strata Satu  
pada Progeam Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (Dakwah)  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

**Monika Karningsih**

NIM : 20140710099

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRORAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

KONSENTRASI KOMUNIKASI DAN KONSELING ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa: Monika Karningsih

NIM : 20140710099

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Mei 2018  
Yang membuat pernyataan

Monika Karningsih

**MOTTO**

“LEADS THE WORLD is Live Simply, Walk Humbly, and Love Genuinely”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya bapak Ngadiman dan ibu Sri Pamuji, terimakasih telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan perjuangan. Memberikan kepercayaan akan hidup saya dalam berbagai hal, mengingatkan anak-anaknya jika kami melakukan kesalahan, selalu mendo'a anak-anaknya dalam setiap do'a dan sujud kalian, dan mewujudkan mimpi kami untuk merasakan jenjang pendidikan perguruan tinggi..
2. Satu-satunya saudara kandung saya Rico Dwi Subekti, terimakasih atas cinta, sayang dan do'anya kepada kakakmu ini. Semoga Rico semakin soleh, dewasa dan segera menyusul kakak menjadi sarjana.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABTRACT.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok dan Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b>	
A. Tunjauan Pustaka.....	9
B. Kerangka Teori	
1. Strategi Humas	
a. Pengertian Strategi .....	10
b. Definisi Hubungan Masyarakat (Humas).....	12
c. Strategi Humas.....	14
d. Jenis-Jenis Humas.....	23
2. Penerapan Humas Pemerintah	
a. Ruang Lingkup Human Relations.....	28
b. Karakteristik Humas .....	30
<b>BAB III MERODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Subjek Penelitian .....	36

D. Metode Pengumpulan Data.....	37
E. Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Humas Kementerian Agama.....	41
B. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	48
C. Strategi Humas Kementerian Agama Dalam Sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	52
1. <i>Publication</i> .....	55
2. <i>Event</i> .....	59
3. <i>News</i> .....	64
4. <i>Community involvement</i> .....	70
5. <i>Inform or image</i> .....	71
6. <i>Lobbying and negotiation</i> .....	73
7. <i>Social Responsibility</i> .....	75
D. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	75
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel – 4. 1 “Daftar Wartawan Undangan Humas Kemenag dalam peresmian PTSP” .....	68
Tabel – 4. 2 “Total Surve Kepuasan PTSP Kemenag 2018” .....	77
Tabel – 4. 3 “Jumlah Tamu Yang Datang Ke PTSP dari bulan 26 Januari 2017 -31 Maret 2018” .....	78

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 4.1 “Struktur organisasi yang terdapat di Biro Humas Data dan Informasi Kementerian Agama RI” .....	46
Bagan 4.2 “Struktur organisasi yang terdapat di Bagian Humas Kementerian Agama RI.....	47



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 “Publikasi PTSP di Website Kementerian Agama RI”.....	57
Gambar 4. 2 “Publikasi PTSP di Website InfoPublik”.....	58
Gambar 4. 3 “Publikasi PTSP di Republika”.....	58
Gambar 4.4 “Rapat Kerja Nasional Kementerian Agama”.....	62
Gambar 4.5 “PTSP sebagai wujud transparasi Birokrasi di Kemenag” .....	62
Gambar 4. 6 “Peresmian PTSP dikantor Kemenag” .....	63