

**KOMUNIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG**

TESIS

OLEH:

MURYADI EKO PRIYANTO

NO. BP: 2120862024



Pembimbing :

- 1. Dr. Ernita Arif, M.Si**
- 2. Dr. Sarmiati, M.Si**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Komunikasi pelayanan publik yang efektif diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian bertujuan menganalisis aliran pesan komunikasi, hambatan komunikasi, serta media komunikasi pada optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Penelitian menggunakan pendekatan Teori informasi organisasi Karl Weick. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, teknik analisis data interaktif Miles Huberman, pengujian keabsahan data dengan triangulasi sumber. “Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi pada optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu melalui komunikasi *dawn ward, upward* dan horisontal berjalan cukup baik dan menghasilkan inovasi baru pada pelayanan terpadu satu pintu yaitu akan diterapkannya sistem antrian digital dan tanda tangan digital”. Pada aktivitas komunikasi tersebut masih ditemukan hambatan berupa hambatan teknis, terbatasnya pemanfaatan sarana prasarana, hambatan perilaku dan sikap pegawai yang kurang memiliki *sense of mission*. Media komunikasinya antara lain: surat tertulis (nota dinas, memorandum, surat perintah), papan pengumuman, pengeras suara, media sosial, telepon kantor, *handphone*, media cetak; banner, poster, sticker. Pada aktivitas komunikasi tersebut masih ditemukan hambatan berupa hambatan teknis, terbatasnya pemanfaatan sarana prasarana, hambatan perilaku dan sikap pegawai yang kurang memiliki *sense of mission*. Media komunikasinya antara lain: surat tertulis (nota dinas, memorandum, surat perintah), papan pengumuman, pengeras suara, media sosial, telepon kantor, *handphone*, media cetak; banner, poster, sticker. Kantor Kementerian Agama Kota Padang diharapkan meningkatkan intensitas komunikasi, mengoptimalkan pemanfaatan media komunikasi internal dan eksternal serta menunjuk pengelola dan penanggungjawab media komunikasi agar komunikasi pada optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu kedepannya semakin efektif.

Keyword: komunikasi pelayanan publik, aliran komunikasi, hambatan komunikasi, media komunikasi.