

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PENGADILAN TINGGI
AGAMA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**



SKRIPSI

Oleh:
Dwi Lestari
NIM: 20200710138

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PENGADILAN TINGGI
AGAMA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Sosial (S.Sos.) Strata Satu (S-1) pada
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:
Dwi Lestari
NIM: 20200710138

FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dwi Lestari
NPM : 20200710138
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

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

Yogyakarta, 2 Februari 2024

Yang membuat Pernyataan:

A handwritten signature in black ink is written over a yellow adhesive stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'E8ALX103968980'. The signature is written in a cursive style.

Dwi Lestari

MOTO

“Bersyukur dan ikhlas menjadi kunci utama dalam kehidupan”

“Ikhlas dan sabar menerima ketetapan Allah Subhanahu Wa Taa’ala itu merupakan adab kepada Allah Subhanahu Wa Taa’ala”

“santai dalam menjalani hidup itu nikmat”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Penulis mengucapkan rasa Syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Taa'ala* yang telah memberikan rahmat dan taufik-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam kita limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Ayahanda Parijan dan Ibunda Adini yang telah sabar dalam merawat, mendidik, dan memberikan kasih sayang serta senantiasa mendoakan disetiap perjalanann hidup ini.
2. Kepada adik Wiwik Widyaningsih dan Fiky Nurussangadah yang menjadi alasan untuk selalu semangat dan selalu menanyakan kapan lulus.
3. Kepada Keponakan-keponakan ayi Salma Azizah, Anas Abdurahman, Salman Azizi yang menjadi salah satu alasan untuk selalu semangat bahwa ada sosok anak kecil yang menunggu kebahagiaan yang dipersembahkan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'amin, puji dan Syukur, penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dengan judul Strategi Komunikasi Humas PTA Yogyakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.

Shalawat dan salam senantiasa di haturkan kepada Nabi Muhammad *Shallallaahu alaihi wasallam* yang sudah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang berderang ini. Dalam proses penelitian skripsi, penulis sadar bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang selalu mendukung dan memberi semangat serta membantu dalam penyelesaian penelitian ini hingga berhasil ditulis. Maka dari itu, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ahmad Hermawan Lc., M.A. selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam sekaligus pembimbing skripsi yang sangat sabar membimbing dan memberi motivasi dalam mengerjakan penelitian ini.
4. Seluruh dosen prodi Komunikasi Penyiaran Islam dan fakultas Agama Islam yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis.
5. Orang tua saya, Bapak Parijan dan Ibu Adini, yang selalu mendoakan kelancaran skripsi ini dan memberikan dukungan luar biasa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak saya Alfi Mufidah, yang selalu mendoakan dan memotivasi saya demi kelancaran skripsi ini.
7. Adik saya Wiwik Widyaningsih, Fiky Nurussangadah dan ketiga keponakan saya, Salma Azizah, Anas Abdurrahman, Salman Azizi yang selalu menjadi alasan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak instansi PTA Yogyakarta, yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
9. Muhammad Dikyah Salaby Ma'arif, S.H., M.S.I., M.B.A. selaku Kepala Bagian Tata Usaha PTA Yogyakarta, yang sudah bersedia menjadi narasumber pada penelitian ini.
10. Hidayat Sasongko, S.Kom. ,Astika Santi, S.Kom., M.M. ,Ryan Taufik Hidayat, S.Kom ,Lopiana Sita Hirlawanti.S.I.Kom ,dan Iva Etin Qorihayati, S.Pd. yang sudah bersedia menjadi narasumber pada penelitian ini.

11. Bapak ibu pegawai PTA Yogyakarta membantu pengumpulan data pada penelitian ini.
12. Teman dekat saya sekaligus teman berkeluh kesah Anggi Novi Astuti, Salsa Ahleydia, Maulidya subkha, Marsha Amanda, Sherly Fitriandini, Najla Salsabila Khamdani, Alvin Ferdiansyah yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. *Partner* saya yang selalu memberikan solusi serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman kuliah yang siap membantu, selalu kebersamai, mendukung serta mendo'akan dalam perjuangan menyelesaikan penelitian ini.
15. Serta teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
16. Terakhir, untuk diri saya sendiri Dwi Lestari. Terima Kasih sudah selalu berjuang dan berusaha semaksimal yang saya bisa. Terima kasih untuk diri ini, sudah mau bertahan.

Yogyakarta, 2 Februari 2024



Dwi Lestari

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Abstrak	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Kerangka Teori.....	9
1. Strategi	9
2. Komunikasi	10
3. Humas	14
4. Pelayanan Publik	21
5. Informasi Publik	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	25
D. Objek Penelitian	25
E. Operasional Konsep	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27

G. Analisis Data.....	28
H. Validitas Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Humas PTA Yogyakarta	30
1. Sejarah PTA Yogyakarta.....	30
2. Struktur Organisasi PTA Yogyakarta	32
3. Visi-Misi Pengadilan Tinggi Agama Yogyakarta	36
4. Lokasi Geografis.....	37
B. Standar Operasionalisasi Prosedur.....	38
C. Data Subyek Penelitian	40
D. Hasil Penelitian	40
1) Credibility (Kredibilitas).....	41
2) Context (Konteks)	48
3) Content (Isi).....	52
4) Clarity (Kejelasan).....	54
5) Continuity and Consistency (Kontinuitas dan Konsisten).....	55
6) Channel (Saluran).....	57
7) Capability of the Audiens (Kapasitas Audiens).....	61
E. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72
Lampiran 1: Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	73
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	77