

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN PEMOHON INFORMASI  
PADA BIRO HUMAS KEMENDAG**

**(Studi Melalui Menu “Kontak Kami” Pada Website Kemendag)**

**SKRIPSI**



**IMAM SURYANTO**

**1161923019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2018**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN PEMOHON INFORMASI  
PADA BIRO HUMAS KEMENDAG**

**(Studi Melalui Menu “Kontak Kami” Pada Website Kemendag)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**IMAM SURYANTO**

**1161923019**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Imam Suryanto  
NIM : 1161923019  
Tanda Tangan :   
Tanggal : 29 Agustus 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Imam Suryanto  
NIP : 1161923019  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Publik Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi Pada Biro Humas Kemendag (Studi Melalui Menu “Kontak Kami” Pada Website Kemendag)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Mirana Hanathasia, S.Sos., M. Media Prac. (Mirana )  
Pembimbing 2 : Mirsa Diah Novianti, S.T, M.T. (Mirsal )  
Pengaji 1 : Dra. Suharyanti, M.S.M. (Suharyanti )  
Pengaji 2 : Eli Jamilah Mihardja, S.S., M.Si.,Ph.D. (Eli Jamilah Mihardja )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, Tugas Akhir ini tidak bisa selesai tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Suparman dan Surtinah, yang telah memberikan doa dan dukungan secara moral dan materi serta tidak pernah berhenti dan menyerah menyemangati penulis.
2. Mirana Hanathasia, S. Sos, M. Media Prac., dan Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T, M.T., selaku pembimbing penulis, yang senantiasa memberi bimbingan, saran dan ide dalam penulisan tugas akhir.
3. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M. dan Ibu Eli Jamilah Mihardja, S.S., M.Si., Ph.D., selaku dosen penguji sidang skripsi, yang telah memberi masukan pada penulis.
4. Para Dosen yang mengajar Kelas Karyawan jurusan Ilmu Komunikasi, atas ilmu yang telah diberikan.
5. Teman-teman PIP di Biro Humas Kementerian Perdagangan (Kemendag), Wieke Veronica Lamria, Ria Miska Repa, Lizzatul Farhatiningsih, dan Fanny Oktaviani, yang selalu memberikan dukungan semangat dan menghibur penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Annisa Fitri Wulandari, selaku pimpinan di divisi PIP Humas Kemendag yang selalu sabar dan pengertian serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman Biro Humas Kemendag yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Okki Priskila, yang merupakan teman dekat penulis selama di universitas yang selalu memiliki visi dan misi yang sama semasa di perkuliahan dan selalu membantu penulis dalam menyelesaikan tugas perkuliahan dan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Kelas Karyawan Batch 7 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas tahun bersama yang tidak terlupakan. Dan juga pihak-pihak lainnya yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Anak Bimbingan Bu Novi, seperti Amantha Dhea, Aksa, Reyhan yang telah membantu dan menjadi teman berbagi ilmu selama menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman Kelas Karyawan khususnya *Marketing Communication Batch 7* yang selalu menjadi tempat berbagi selama masa kuliah dalam tiga semester ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan untuk membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi orang-orang yang membacanya.

Jakarta, 29 Agustus 2018



Imam Suryanto

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Suryanto  
NIM : 1161923019  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Imu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PEMOHON INFORMASI PADA BIRO HUMAS KEMENDAG

(Studi Melalui Menu “Kontak Kami” Pada Website Kemendag)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 29 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Imam Suryanto)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR &amp; DIAGRAM .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian Sebelumnya .....	9
2.2 Tinjauan Teoritis .....	17
2.2.1 Landasan Teori .....	1
2.2.2 Konsep.....	19
2.2.2.1 <i>Public Relations (PR)</i> .....	19
2.2.2.2 Pelayanan Publik .....	24
2.2.2.3 Pelayanan Informasi Publik.....	29
2.2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	30
2.2.2.5 Kepuasan Pemohon Informasik.....	24
2.3.Kerangka Teoritis.....	35

2.4. Hipotesis Penelitian.....	36
--------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1 Sumber Data .....	39
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	44
3.5.2 Analisis Korelasi Parsial .....	44
3.5.3 Analisis Korelasi Berganda (Simultan) .....	45
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
3.5.5 Uji Signifikansi .....	48
3.5.2.1 Uji F.....	48
3.5.2.2 Uji T.....	49
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	49
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Keterbatasan Penelitian .....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.1.1 Profil Kemendag .....	52
4.1.2 Visi Misi.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi .....	53
4.1.1 Tugas dan Fungsi .....	54
4.2 Hasil Penelitian .....	54

4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
4.2.1.1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	54
4.2.1.2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan (X) .....	59
4.2.1.3. Dimensi-Dimensi Kepuasan (Y) .....	66
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	68
4.2.2.1. Uji Validitas.....	68
4.2.2.2. Uji Realibilitas .....	70
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	72
4.2.3.1. Analisis Korelasi Parsial.....	72
4.2.3.2. Analisis Korelasi Berganda (Simultan) .....	77
4.2.3.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	79
4.2.3.4.Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	81
4.3 Pembahasan .....	83

## BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran .....	97

**DAFTAR PUSTAKA.....** ..... 99

**DAFTAR LAMPIRAN.....** ..... xiii

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3.1 Penelitian Sebelumnya.....	48
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	52
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	55
Tabel 4.1 Dimensi Variabel Tangible .....	59
Tabel 4.2 Dimensi Variabel Reliability .....	60
Tabel 4.3 Dimensi Variabel Responsiveness .....	62
Tabel 4.4 Dimensi Variabel Assurance.....	63
Tabel 4.5 Dimensi Variabel Emphaty.....	64
Tabel 4.6 Dimensi Variabel Kepuasan Masyarakat .....	66
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.8 Nilai Alpha Cronbach's .....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Parsial Dimensi Tangible .....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Parsial Dimensi Reliability .....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi Parsial Dimensi Responsiveness.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi Parsial Dimensi Assurance .....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Parsial Dimensi Emphaty.....	76
Tabel 4.14 Model Summary Korelasi Berganda.....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji T-test.....	82

## DAFTAR GAMBAR & DIAGRAM

Gambar 1.1 Tampilan Awal Website Kemendag .....	4
Gambar 1.2 Tampilan Menu Kontak Kami.....	5
Gambar 1.3 Contoh Jawaban Sistem Layanan Kontak Kami 1 .....	6
Gambar 1.4 Contoh Jawaban Sistem Layanan Kontak Kami 2 .....	6
Gambar 2.1 Model Komunikasi Berlo (S.M.C.R) .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemendag .....	53
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.3 Diagram Jenis Usia.....	55
Gambar 4.4 Diagram Pendidikan.....	56
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan .....	57
Gambar 4.6 Diagram Domisili.....	58

**DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**

Kuesioner.....101

**LAMPIRAN 2**

Hasil SPSS.....104