



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

ABSTRAK

Kurniawan Prasetyo (44211010121)

Pengaruh Pelayanan Informasi Publik DPR-RI Terhadap Pengetahuan Pengunjung Tentang Lembaga DPR-RI (Periode Januari-Februari 2014)

Jumlah halaman : x + 121 halaman + 17 lampiran

Bibliografi : 27 acuan, Tahun 1995 - 2011

Humas sebuah instansi pemerintah merupakan komunikator yang mempunyai sifat membina dan mencerdaskan publiknya dengan memberikan informasi yang mendidik. Informasi yang diberikan humas pada dasarnya diberikan untuk kepentingan publiknya. Informasi publik tidak terlepas dari peran pelayanan informasi publik yang dibentuk oleh humas sebuah instansi. Pelayanan jasa informasi publik perlu dilakukan secara prima dan optimal karena merupakan ujung tombak dari komunikasi antara instansi dengan publiknya.

Sebagai landasan dari penelitian ini, peneliti menggunakan *Model-Public Information* oleh James E. Grunig. Landasan teori variabel X dalam bukunya Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dalam bentuk perbuatan. Selain itu landasan teori tahapan pengetahuan (variabel Y) menurut Everett M. Rogers, terdapat tiga tahapan pengetahuan yaitu pengetahuan kesadaran (*awareness knowledge*), pengetahuan teknis (*how-to-knowledge*), dan pengetahuan prinsip (*principles knowledge*).

Tipe penelitian ini adalah bersifat eksplanatif (hubungan kausal) melalui metode kuantitatif survey, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Populasi mencakup jumlah rata-rata pengunjung DPR-RI selama dua bulan yang berjumlah 3636 orang menjadi sampel dengan menggunakan rumus taro yamane 98 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan *Quota Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa pelayanan informasi publik mempunyai kontribusi sebesar **43,7%** dalam upaya mempengaruhi pengetahuan pengunjung tentang lembaga DPR-RI. Selebihnya 56,3% terbentuk dari akibat dan pengaruh beberapa faktor lainnya di luar dari penelitian ini.