



**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DPR RI TERHADAP
PENGETAHUAN PENGUNJUNG TENTANG LEMBAGA DPR RI**

(Periode Januari – Februari 2014)

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh :
Kurniawan Prasetyo

44211010121

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Kurniawan Prasetyo
NIM : 44211010121
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Informasi Publik DPR-RI Terhadap Pengetahuan Pengunjung Tentang Lembaga DPR-RI (Periode Januari-Februari 2014)**

Jakarta, 3 April 2014



Mengetahui,
UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA



(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.)



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

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Kurniawan Prasetyo
NIM : 44211010121
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Informasi Publik DPR-RI Terhadap Pengetahuan Pengunjung Tentang Lembaga DPR-RI (Periode Januari-Februari 2014)

Jakarta, 8 Juli 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Suryaning Hayati, SE, MM
()
2. Penguji Ahli
Irmulan Sati T., SH, M.Si
()
3. Pembimbing
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si
()

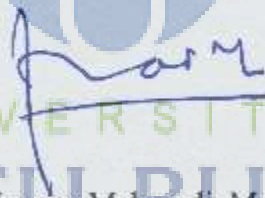
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Kurniawan Prasetyo
NIM : 44211010121
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Informasi Publik DPR-RI Terhadap Pengetahuan Pengunjung Tentang Lembaga DPR-RI (Periode Januari-Februari 2014)**

Jakarta, 8 Juli 2014

Pembimbing



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)



(Suryaning Hayati, SE, M.M)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan kemampuan peneliti. Di mana dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengangkat judul :

“PENGARUH PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DPR-RI TERHADAP PENGETAHUAN PENGUNJUNG TENTANG LEMBAGA DPR-RI”

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Komunikasi.

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Suryaning Hayati SE, MM selaku Ketua Program Studi Public Relations; Ibu Novi Erlita S.Sos, MA selaku Sekretaris Program Studi Public Relations
4. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik.
5. Seluruh dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Public Relations, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuannya.
6. Seluruh staff TU Fikom, BAA, BAK, dan Perpustakaan, terimakasih telah banyak membantu dan memberikan pelayanan yang baik.
7. Humas Sekretariat Jenderal DPR-RI.

8. Ayahanda Udin Saputro dan Ibunda Tarningsih tercinta yang telah berjuang membesarkan Tyo.
9. Kakak-kakakku Heru Nugroho S.A.B, Desi Dwi Hartanti S.Si, Fitri Nurrahmasandi, Suroyah, Alwin Satria SE, Selvi, adikku Dimas Aryo Ristanto dan keponakanku Naba Mafaza Satria & Umar Abi Satria yang telah memberikan dukungan moral dan kasih sayang.
10. Sahabat-sahabat tercinta sejak SMA (Addien, Adis, Firly, Iin, Karin, Made, Maul, Ikhsan, Haekal, Nia, Nieta, Anggit, Tari, Vivi, Aya, Risa)
11. Seluruh teman-teman seperjuangan PR angkatan 2010 dan 2011 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
12. Teman-teman pengurus organisasi PR Club.
13. Teman-teman magang di Humas Setjen DPR RI

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti yang masih terbatas, sehingga peneliti senantiasa mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritiknya.

MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

| | | |
|------------------------------|--|----|
| HALAMAN JUDUL..... | i | |
| KATA PENGANTAR..... | ii | |
| DAFTAR ISI..... | iv | |
| DAFTAR TABEL DAN GAMBAR..... | vii | |
| | | |
| BAB I | PENDAHULUAN | |
| 1.1 | Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 | Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 | Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| 1.3.1 | Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.3.2 | Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1.3.2.1 | Kegunaan Akademis..... | 10 |
| 1.3.2.2 | Kegunaan Praktis..... | 10 |
| | | |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 | Komunikasi..... | 11 |
| 2.1.1 | Definisi Komunikasi..... | 11 |
| 2.1.2 | Proses Komunikasi..... | 13 |
| 2.2 | Komunikasi Organisasi..... | 15 |
| 2.2.1 | Komunikasi Eksternal Organisasi..... | 17 |
| 2.3 | Public Relations..... | 18 |
| 2.3.1 | Definisi Public Relations..... | 18 |
| 2.3.2 | Proses Program Kerja Public Relations..... | 19 |
| 2.3.3 | <i>Model-Public Information</i> | 22 |
| 2.3.4 | Humas Pemerintahan..... | 23 |
| 2.3.4.1 | Tugas Humas Pemerintah..... | 24 |
| 2.3.4.2 | Fungsi Humas Pemerintah..... | 28 |
| 2.3.4.3 | Tujuan dan Sasaran Humas Pemerintah..... | 29 |
| 2.4 | Pelayanan Informasi Publik..... | 30 |
| 2.4.1 | Pelayanan Publik..... | 30 |
| 2.4.2 | Informasi dan Informasi Publik..... | 33 |
| 2.5 | Pengetahuan Pengunjung DPR-RI..... | 34 |
| 2.5.1 | Pengertian Pengetahuan..... | 34 |
| 2.5.2 | Pengunjung DPR RI..... | 36 |
| | | |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 | Tipe Penelitian..... | 38 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 39 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel..... | 40 |

| | | | |
|---------------|--|--|-----|
| | 3.3.1 | Populasi..... | 40 |
| | 3.3.2 | Sampel..... | 40 |
| | 3.3.3 | Teknik Penarikan Sampel..... | 42 |
| 3.4 | | Definisi dan Operasionalisasi Konsep..... | 43 |
| | 3.4.1 | Definisi Konsep..... | 43 |
| | 3.4.2 | Operasionalisasi Konsep..... | 45 |
| 3.5 | | Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| | 3.5.1 | Data Primer..... | 46 |
| | 3.5.2 | Data Sekunder..... | 47 |
| 3.6 | | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 47 |
| | 3.6.1 | Validitas..... | 48 |
| | 3.6.2 | Reliabilitas..... | 50 |
| 3.7 | | Teknik Analisis Data..... | 53 |
| | 3.7.1 | Analisis Regresi..... | 55 |
| | 3.7.2 | Uji F..... | 56 |
| 3.8 | | Hipotesis Penelitian..... | 57 |
| | | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | | Gambaran Umum DPR RI..... | 58 |
| | 4.1.1 | Sistem Ketatanegaraan..... | 58 |
| | 4.1.2 | Sejarah DPR RI..... | 59 |
| | 4.1.3 | Tentang DPR RI..... | 60 |
| | 4.1.4 | Fungsi DPR RI..... | 61 |
| | 4.1.5 | Tentang Sekretariat Jenderal DPR RI..... | 62 |
| | 4.1.6 | Visi dan Misi Sekretariat Jenderal DPR RI..... | 62 |
| | 4.1.7 | Kedudukan dan Tugas Sekjen DPR RI..... | 63 |
| | 4.1.8 | Struktur Organisasi Sekjen DPR RI..... | 64 |
| | 4.1.9 | Jenis Informasi Publik di DPR-RI..... | 65 |
| 4.2 | | Hasil Penelitian..... | 67 |
| | 4.2.1 | Data Responden..... | 67 |
| | | 4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden..... | 67 |
| | | 4.2.1.2 Status Pendidikan..... | 68 |
| | | 4.2.1.3 Usia..... | 69 |
| | | 4.2.1.4 Asal Sekolah/Universitas..... | 70 |
| | 4.2.2 | Pelayanan Informasi Publik DPR RI..... | 70 |
| | 4.2.3 | Pengetahuan Pengunjung..... | 86 |
| 4.3 | | Analisis Data..... | 107 |
| | 4.3.1 | Hasil Nilai Mean Variabel Bebas..... | 107 |
| | 4.3.2 | Hasil Nilai Mean Variabel Terikat..... | 108 |
| | 4.3.3 | Uji Korelasi..... | 109 |
| | 4.3.4 | Uji Regresi..... | 111 |
| | 4.3.5 | Uji F..... | 114 |
| 4.4 | | Pembahasan..... | 115 |

| | | |
|---------------------|----------------------|-----|
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 119 |
| 5.2 | Saran..... | 120 |
| 5.2.1 | Saran Akademis..... | 120 |
| 5.2.2 | Saran Praktis..... | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | ix |
| LAMPIRAN..... | | x |



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

| | | |
|------|---|----|
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 45 |
| 3.2 | Uji Validitas Variabel X..... | 49 |
| 3.3 | Uji Validitas Variabel Y..... | 50 |
| 3.4 | Tingkat Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> | 52 |
| 3.5 | Uji Reliabilitas Variabel X..... | 52 |
| 3.6 | Uji Reliabilitas Variabel Y..... | 52 |
| 3.7 | Alternatif Jawaban dan Skor Nilai Variabel X..... | 54 |
| 3.8 | Alternatif Jawaban dan Skor Nilai Variabel Y..... | 54 |
| 4.1 | Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan..... | 65 |
| 4.2 | Jenis Kelamin Responden..... | 68 |
| 4.3 | Status Pendidikan Responden..... | 68 |
| 4.4 | Usia Responden..... | 69 |
| 4.5 | Asal Sekolah/Universitas..... | 70 |
| 4.6 | Pemberi pelayanan memahami materi informasi publik secara keseluruhan dengan baik..... | 71 |
| 4.7 | Pemberi pelayanan mampu memberikan penjelasan tentang Lembaga DPR RI dengan lancar..... | 72 |
| 4.8 | Pemberi pelayanan memiliki kemampuan berkomunikasi di depan umum dengan baik..... | 73 |
| 4.9 | Pemberi pelayanan menggunakan tutur kata yang baik dalam memberikan pelayanan informasi publik..... | 74 |
| 4.10 | Penilaian dimensi pelayanan dengan lisan..... | 75 |
| 4.11 | Petunjuk dan informasi publik yang diberikan sudah jelas..... | 76 |
| 4.12 | Informasi publik yang diberikan menggunakan Bahasa yang baik, benar dan mudah dimengerti..... | 77 |
| 4.13 | Informasi yang diberikan mampu menjelaskan apa yang ingin diketahui tentang Lembaga DPR..... | 78 |
| 4.14 | Tampilan informasi publik yang diberikan sudah menarik perhatian..... | 79 |
| 4.15 | Penilaian dimensi pelayanan melalui tulisan..... | 80 |
| 4.16 | Pemberi pelayanan sudah sopan dan ramah..... | 81 |
| 4.17 | Pelayanan informasi publik dilakukan dengan cepat dan tepat waktu..... | 82 |
| 4.18 | Pelayanan yang diberikan mengutamakan kepentingan publik..... | 83 |
| 4.19 | Pemberi pelayanan bekerja dengan maksimal dalam melayani kebutuhan informasi tentang Lembaga DPR..... | 84 |
| 4.20 | Penilaian dimensi pelayanan dalam bentuk perbuatan..... | 85 |
| 4.21 | Informasi tentang sejarah DPR..... | 86 |
| 4.22 | Informasi tentang pimpinan dan anggota DPR..... | 87 |
| 4.23 | Informasi tentang fungsi DPR..... | 88 |
| 4.24 | Informasi tentang rapat kerja DPR..... | 89 |
| 4.25 | Informasi tentang laporan keuangan DPR..... | 90 |

| | | |
|------------|--|-----|
| 4.26 | Informasi tentang hak DPR dan hak anggota DPR..... | 91 |
| 4.27 | Penilaian dimensi menyadari keberadaan informasi..... | 92 |
| 4.28 | Sumber informasi tentang sejarah DPR..... | 93 |
| 4.29 | Sumber informasi tentang pimpinan dan anggota DPR..... | 94 |
| 4.30 | Sumber informasi tentang fungsi DPR..... | 95 |
| 4.31 | Sumber informasi tentang rapat kerja DPR..... | 96 |
| 4.32 | Sumber informasi tentang laporan keuangan DPR..... | 97 |
| 4.33 | Sumber informasi tentang hak DPR dan hak anggota DPR..... | 98 |
| 4.34 | Penilaian dimensi mengetahui tentang informasi..... | 99 |
| 4.35 | Tujuan penyampaian informasi tentang sejarah DPR..... | 100 |
| 4.36 | Tujuan penyampaian informasi tentang pimpinan & anggota DPR..... | 101 |
| 4.37 | Tujuan penyampaian informasi tentang fungsi DPR..... | 102 |
| 4.38 | Tujuan penyampaian informasi tentang rapat kerja DPR..... | 103 |
| 4.39 | Tujuan penyampaian informasi tentang laporan keuangan DPR..... | 104 |
| 4.40 | Tujuan penyampaian informasi tentang hak DPR & anggota DPR..... | 105 |
| 4.41 | Penilaian dimensi memahami tentang informasi..... | 106 |
| 4.42 | Hasil Nilai Mean Variabel Bebas..... | 107 |
| 4.43 | Hasil Nilai Mean Variabel Terikat..... | 108 |
| 4.44 | Correlations..... | 109 |
| 4.45 | Tingkat Koefisien Korelasi..... | 110 |
| 4.46 | Model Summary..... | 111 |
| 4.47 | ANOVA ^a | 112 |
| 4.48 | Coefficients ^a | 113 |
| | | |
| Gambar 2.1 | Model Public Information..... | 23 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Konsep..... | 44 |
| Gambar 4.1 | Logo DPR-RI..... | 60 |
| Gambar 4.2 | Logo Sekretariat Jenderal DPR-RI..... | 62 |
| Gambar 4.3 | Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR-RI..... | 64 |