



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
CITRA INSTANSI KELURAHAN LUBANG BUAYA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sastra 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Public Relations

**Disusun Oleh :**

**SHUGESTY EMIELLIA FETOWIN**

**44218210044**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Instansi  
Kelurahan Lubang Buaya  
Nama : Shugesty Emiellia Fetowin  
NIM : 44218210044  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Januari 2022

Mengetahui,

**Pembimbing**

**(Rizky Oktarina Costa, M.I.Kom)**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Instansi  
Kelurahan Lubang Buaya  
Nama : Shugesty Emiellia Fetowin  
NIM : 44218210044  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Januari 2022

Mengetahui,

Ketua Sidang.  
Anindita, S.Pd, M.I.Kom

(  )

Penguji Ahli  
Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si

(  )

Pembimbing  
Rizky Oktarina Costa, M. I.Kom

(  )



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Instansi  
Kelurahan Lubang Buaya  
Nama : Shugesty Emiellia Fetowin  
NIM : 44218210044  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Januari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

**Pembimbing**

(Suryaning Hayati, SE, MM)

(Rizky Oktarina Costa, M.I.Kom)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shugesty Emiellia Fetowin

NIM : 44218210044

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Isntansi Kelurahan Lubang Buaya** adalah hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapai satu persyaratan menjadi sarjana Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan penelitian yang telah ada, kecuali beberapa bagian kutipan untuk menjadi sumber informasi dan telah saya cantumkan bagaimana semestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism maka saya bersedia dikenakan sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



(Shugesty Emiellia Fetowin)

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Rizky Oktarina Costa, M.I.Kom)

(Suryaning Hayati, SE, MM)

## **KATA PENGANTAR**

### **BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM**

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations” di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibunda saya tercinta dimana dengan doa dan dukungannya, penulis sampai dititik ini dan mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini dapatkan bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, yaitu:

1. Ibu saya yang dari kecil merawat saya sampai detik penulis menuliskan nama beliau dilembar kata pengantar bernama Rojuwah
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kaparodi Universitas Mercu Buana
5. Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si selaku Sekprodi dan dosen dalam mata kuliah Tugas Akhir serta dosen yang selalu sigap dalam mendengarkan keluh kesah saya selama kuliah
6. Rizky Oktarina Costa, M.I.Kom selaku dosen pembimbing saya yang selalu bersedia disetiap jam beliau untuk memberikan bimbingan yang maksimal kepada saya
7. Kelurahan Lubang Buaya yang memberikan saya izin untuk melakukan penelitian tugas akhir ini khususnya Lurah Lubang Buaya Bapak Dede

Syaipullah dan Sek.Lurah Ibu Dwi Widyaasyuti yang sangat membantu peneliti melakukan pencarian data

8. Para sahabat saya di rumah yang menghibur saya jikalau saya merasa lelah dalam mengerjakan penelitian ini dan ingin segera menikah yaitu Chairunissya Aulia, Rafika Ramanda, Sofia Chonorra
9. Para sahabat saya yang saya kenal di Kampus Universitas Mercu Buana yaitu Sri lestari N, Rizka Amalia K yang memberikan suka duka kepada saya dalam menjalankan perkuliahan ini dan Rizky Yoga yang membantu saya turun ke lapangan dalam mencari data dan mendokumentasikan setiap penyebaran kuesioner
10. Calon suami saya yang tidak tahu keberadaannya tetapi saya selalu merasakan doanya.
11. Para adik angkat saya di Malang diantaranya Adinda Krisnawati, Bagas Ghozali dan Bintang yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini agar menjadi kakak yang dapat dibanggakan
12. Para adik angkat saya di Bekasi Sovia, Anggi, Hayuk, Fia dan Danang Deborah yang selalu memberikan saya hiburan agar saya dapat melepaskan rasa lelah sementara
13. Khususnya kepada diri saya sendiri Shugesty Emiellia Fetowin yang selalu berusaha memberikan yang terbaik dan selalu berusaha melewati semua masalah yang terjadi dengan kuat

**PENULIS**

**SHUGESTY EMIELLIA FETOWIN**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I 1</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II 8</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Kajian Teoritis .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1 Komunikasi Birokrasi .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1.1 Proses Komunikasi Birokrasi .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2.1 Jenis Pelayanan Publik.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2.2 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.3 Citra.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.3.1 Dimensi Dan Indikator Citra.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.4 Kelurahan.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.4.1 Governance.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.6 Hipotesis .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III 23</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>



3.1	Paradigma Penelitian .....	23
3.2	Metode Penelitian .....	23
3.3	Populasi Dan Sampel .....	24
3.3.1	Populasi .....	24
3.3.2	Sampel .....	24
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel .....	24
3.4	Definisi Konsep Dan Operasionalisasi .....	25
3.4.1	Definisi Konsep .....	25
3.4.2	Operasionalisasi Konsep .....	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.1	Data Primer .....	30
3.5.2	Data Sekunder .....	30
3.5.3	Uji Validitas Dan Realibilitas .....	30
<b>BAB IV 35</b>		
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1	Visi Dan Misi .....	36
4.2	Hasil Penelitian .....	37
4.2.2	Analisis Frekuensi Variabel X .....	38
4.2.1	Analisis Frekuensi Variabel Y .....	45
4.2.2	UJI VALIDITAS .....	53
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	54
4.2.4	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	55
4.3	Pembahasan .....	56
<b>BAB V 59</b>		
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Simpulan .....	59
5.2	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>64</b>
<b>Curriculum Vitae .....</b>		<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Table 3.1 Operasionalisasi Konsep .....	22
Table 3.2 Skala Likert .....	27
Table 3.3 Kriteria Jawaban Responden .....	28
Table 4.1 Persentase Jenis Kelamin .....	32
Table 4.2 Persentase Usia .....	33
Table 4.3 Frekuensi Variabel X .....	33
Table 4.4 Pegawai Memberikan Pelayanan Yang Baik Dan Tepat .....	34
Table 4.5 Skill Yang Dimiliki Oleh Pegawai Dapat Membantu Saat Pelayanan Berlangsung .....	34
Table 4.6 Pegawai kelurahan Lubang Buaya bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan .....	35
Tabel 0.7 Pegawai Kelurahan Lubang Buaya Bertanggung Jawab Penuh Atas Pelayanan Yang Diberikan .....	36
Tabel 0.8 Bapak/Ibu Mendapatkan Respon Baik Ketika Mempunyai Keluhan. ....	36
Tabel 0.9 Informasi Yang Diberikan Dapat Diterima Baik Oleh Masyarakat Sehingga Informasi Tersebut Dapat Dipercaya .....	37
Tabel 0.10 Mudah Dan Dapat Membantu Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Pelayanan Yang Diberikan .....	37
Tabel 0.11 Saat Komunikasi Dengan Masyarakat, Pegawai Kantor Memberikan Komunikasi Yang Mudah Dimengerti .....	38
Tabel 0.12 Pegawai Kelurahan Selalu Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat Sehingga Masyarakat Merasa Aman Dan Nyaman .....	38
Tabel 0.13 Akumulasi Kualitas Pelayanan Publik .....	39

Tabel 0.14 Pelayanan Yang Diberikan Dapat Memberikan Kemudahan Kepada Masyarakat .....	40
Tabel 0.15 Pegawai Meminimalisir Kesalahan Dalam Memberikan Pelayanan.	41
Tabel 0.16 Fasilitas Pelayanan Pada Kelurahan Lengkap .....	41
Tabel 0.17 Informasi Yang Disampaikan Oleh Petugas Jelas Dan Singkat .....	42
Tabel 0.18 Petugas Melakukan Komunikasi Yang Mudah Dipahami .....	42
Tabel 0.19 Ketelitian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	43
Tabel 0.20 Pegawai Selalu Menyelesaikan Tugasnya Tepat Waktu .....	44
Tabel 0.21 Pegawai memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat .....	44
Tabel 0.22 Alur Pelayanan Yang Mudah Sehingga Masyarakat Dapat Menerima Bantuan Dengan Mudah .....	45
Tabel 0.23 Akumulasi Citra Institusi .....	46
Tabel 0.24 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	46
Tabel 0.25 Validitas Variabel Citra Instansi .....	47
Tabel 0.26 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	48
Tabel 0.27 Reliabilitas Variabel Citra Instansi .....	48
Tabel 0.28 Uji Hipotesis .....	48
Tabel 0.29 Uji Koefisien Determinasi .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	31

## Daftar Lampiran

Curriculum Vitae.....	65
Angket Penelitian.....	67
Bukti Kuesioner.....	71
Sheet Table Variable X .....	74
Sheet Table Variable Y .....	79
Surat Kelurahan.....	85