



**KEPUASAN WARGA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI  
KANTOR KELURAHAN DURI KEPA, KEBON JERUK, JAKARTA BARAT**

TUGAS AKHIR  
SKRIPSI BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Disusun oleh:  
Affan Risang Damarjati  
44217010053

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

**2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Affan Risang Damarjati  
NIM : 44217010053  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :“Kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan informasi di kantor kelurahan Duri Kepa Kebon Jeruk Jakarta Barat”, adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

UNI Jakarta, 12 Februari 2022 S

Yang membuat pernyataan,

MERCU BUANA



(Affan Risang Damarjati)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

( Dr. SM Niken Restaty, S. Sos, M. Si )

( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Affan Risang Damarjati  
NIM : 44217010053  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan informasi di kantor kelurahan Duri Kepa Kebon Jeruk Jakarta Barat

Jakarta, 12 Februari 2022

Mengetahui,

Pembimbing

( Dr. SM Niken Restaty, S. Sos, M. Si )



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Affan Risang Damarjati  
NIM : 44217010053  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan informasi di kantor  
kelurahan Duri Kupa Kebon Jeruk Jakarta Barat

Jakarta, 12 Februari 2022

Ketua Sidang : Marwan Mahmudi, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Haikal F, M.Comn (.....)

Pembimbing : Dr. SM Niken Restaty, S. Sos, M. Si (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan informasi di kantor kelurahan Duri Kepa Kebon Jeruk Jakarta Barat

Nama : Affan Risang Damarjati  
NIM : 44217010053  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Februari 2022  
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi  
Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )

Pembimbing

( Dr. SM Niken Restaty, S. Sos, M. Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan sebesar-besarnya Kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, Peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun proposal sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan informasi di kantor Kelurahan Duri Kepa Kebon Jeruk Jakarta Barat”

Penyusunan Proposal Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Bidang Studi Public Relations. Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih saya yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. SM Niken Restaty S.Sos, M.Si, Selaku Dosen pembimbing skripsi, yang tiada hentinya mengajarkan, membimbing, dan memberikan perhatian kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi pada waktunya.
2. Ibu Maswani Selaku Staff kantor kelurahan Duri Kepa yang selalu bersedia memberikan informasi tentang kelurahan Duri Kepa kepada penulis, serta membantu akses agar peneliti bisa melakukan penelitian di kantor kelurahan tersebut.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

5. Keluarga penulis yaitu Ayah, Ibu, Adik serta Saudara-saudari, yang selalu memberikan dukungan dan doa agar penulis diberi kemudahan dan kelancaran selama mengerjakan tugas akhir.
6. Teman-teman dekat penulis yang selalu memberikan bantuan dan semangat selama perkuliahan
7. Diri sendiri yang sudah mampu bertahan hingga tahap akhir

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan dan jasa-jasa dari seluruh pihak diatas yang sudah membantu. Dan semoga kiranya proposal skripsi ini dapat sedikit bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi kalangan komunikasi pada umumnya.

Jakarta, 4 Maret 2021

Affan Risang Damarjati



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	I
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	II
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI .....	III
LEMBAR PENGESAHAN .....	IV
ABSTRAK .....	V
KATA PENGANTAR .....	VI
DAFTAR ISI .....	VIII
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis .....	25
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	25
2.2.1.1 Dimensi Komunikasi dalam Organisasi .....	25
2.2.1.2 Public Relations dalam Komunikasi Organisasi .....	27
2.2.2 Pelayanan .....	31
2.2.2.1 Pelayanan Informasi .....	32
2.2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	34
2.2.3 Kepuasan .....	36
2.2.3.1 Kepuasan Masyarakat .....	36
2.2.3.2 Dimensi Kepuasan Masyarakat dari kualitas pelayanan .....	37
2.3 Hipotesis Teori .....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	42
3.1 Paradigma Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	41
3.3 Populasi dan Sampel .....	43



3.3.1	Populasi .....	43
3.3.2	Sampel .....	45
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	48
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep .....	50
3.4.1	Definisi Konsep .....	50
3.4.2	Operasional Konsep .....	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5.1	Data Primer .....	56
3.5.2	Data Sekunder .....	57
3.6	Validitas dan Realibitas Instrumen Penelitian .....	58
3.6.1	Validitas Instrumen Penelitian .....	58
3.6.2	Realibilitas Instrumen Penelitian .....	60
3.7	Teknik Pengolahan Data .....	61
3.7.1	Editing .....	62
3.7.2	Coding .....	62
3.7.3	Tabulasi .....	62
3.8.1	Teknik Analisis Data .....	63
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	63
3.8.2	Uji Korelasi .....	66
3.8.3	Uji Regresi Sederhana .....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
4.2	Hasil Penelitian .....	71
4.2.1	Karakteristik Responden .....	71
4.2.2	Kepuasan Warga (Variabel X) .....	73
4.2.2.1	Produk Jasa/Inti .....	73
4.2.2.2	Sistem Layanan Pendukung .....	74
4.2.2.3	Performa Teknis .....	76
4.2.2.4	Emosional .....	78
4.2.2.5	Interaksi dengan Masyarakat .....	80
4.2.3	Kualitas Pelayanan (Variabel Y) .....	82

4.2.3.1 Berwujud (Tangible) .....	82
4.2.3.2 Empati (Emphaty) .....	83
4.2.3.3 Keandalan (Reliability) .....	85
4.2.3.4 Keresponsifan (Responsiveness) .....	87
4.2.3.5 Keyakinan (Assurance) .....	89
4.3 Hasil Analisis Data .....	90
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	92
4.3.2 Hasil Uji Korelasi .....	93
4.3.3 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	94
4.4 Pembahasan .....	95
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN .....	104

