



**PENGARUH KUALITAS INFORMASI PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN (GATRIK) PADA
WEBSITE LAPOR.GO.ID TERHADAP KEPUASAN INFORMASI**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

Nabila Pralieta A Wibisono

44217010030

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Nabila Pralieta A Wibisono
44217010030

Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
(Gatrik) Pada Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi

Bibliografi: 5 Bab + 101 hal + Lampiran + 29 buku + 4 Data Website.

ABSTRAK

Informasi yang berkualitas sangat diperlukan sebagai landasan dari sebuah pengetahuan. Menjadi sangat penting ketika informasi tersebut sebagai dasar dari sebuah pendukung keputusan. Maka kualitas sebuah informasi harus baik pula untuk mencapai keputusan yang tepat. Informasi yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan seringkali diabaikan oleh masyarakat sehingga menimbulkan pesan yang tidak sampai dengan maksimal ke masyarakat itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas informasi Pelayanan Publik Direktorat Jendral Ketenagalistrikan pada Website Lapor.go.id terhadap Kepuasan informasi masyarakat dan seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah survey, dengan pendekatan kuantitatif. Sample dalam penelitian ini sebanyak 82 sample yang merupakan masyarakat yang pernah melakukan permohonan informasi dan pengaduan pada Website Lapor.go.id.

Hasil penelitian ini membahas mengenai kualitas informasi Pelayanan Publik Direktorat Jendral Ketenagalistrikan pada Website Lapor.go.id terhadap Kepuasan informasi masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa dari hasil perhitungan korelasi Pearson Product Moment, diketahui R Square sebesar 0.394 atau sebesar 39,4% yang artinya variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan informasi di masyarakat memperlihatkan hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi Pelayanan Publik Direktorat Jendral Ketenagalistrikan pada Website Lapor.go.id terhadap Kepuasan informasi masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas informasi sangat penting untuk menunjang kepuasan informasi yang diinginkan masyarakat pada website Lapor.go.id. Dengan demikian, dapat disimpulkan hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) dalam penelitian ini diterima. Dapat dikatakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan informasi di masyarakat.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini diterima. Dapat dikatakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan informasi di masyarakat.

Kata kunci : Komunikasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Informasi, Pelayanan Publik





UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mercu Buana University
Faculty of Communication Science
Public Relations Studies
Nabila Pralieta A Wibisono
44217010030

The Effect of the Quality of Public Service Information of the Directorate General of Electricity (Gatrik) on the Lapor.go.id Website on Information Satisfaction

Bibliografi: 5 Chapter + 101 pages + Attachment + 29 books + 4 Website data.

ABSTRACT

Quality information is needed as the foundation of knowledge. It becomes very important when the information is the basis of a decision support. So the quality of information must also be good to reach the right decision. The information conveyed by the Directorate General of Electricity is often ignored by the public, resulting in messages that are not fully conveyed to the public.

This study was conducted to determine whether or not there is an influence on the quality of information on the Public Service Directorate General of Electricity on the Lapor.go.id website on the satisfaction of public information and how big the effect is. This research uses descriptive research type. The research method used is a survey, with a quantitative approach. The sample in this study was 82 samples which were people who had made requests for information and complaints on the Lapor.go.id website.

The results of this study discuss the quality of information on the Public Service Directorate General of Electricity on the Lapor.go.id website on the satisfaction of public information. Based on the calculation results, it can be seen that from the results of the Pearson Product Moment correlation calculation, it is known that R Square is 0.394 or 39.4%, which means that the service quality variable and the information satisfaction variable in the community show a positive relationship. This shows that there is a significant influence between the quality of information on the Public Service Directorate General of Electricity on the Lapor.go.id website on the satisfaction of public information.

This shows that the information quality factor is very important to support the satisfaction of the information that the community wants on the Lapor.go.id website. Thus, it can be concluded that the null hypothesis (H_0) is rejected and (H_a) in this study is accepted. It can be said that the quality of information has a significant effect on information satisfaction in the community.

This study concludes that the null hypothesis (H_0) is rejected and the Alternative Hypothesis (H_a) in this study is accepted. It can be said that the quality of information has a significant effect on information satisfaction in the community

Keywords : *Communication, Information Quality, Information Satisfaction, Public Service*

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila Pralieta A Wibisono

NIM : 44217010030

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Gatrik) Pada Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi** 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 proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 10 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
2021/MA/IX/288633273

(Nabila Pralieta A Wibisono)

Mengetahui,

Pembimbing



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, M.ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik
Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Gatrik) Pada
Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi**

Nama : Nabila Pralieta A Wibisono

NIM : 44217010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Juni 2021

Ketua Sidang,
Dr.A. Rahman Hi



(.....)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penguji Ahli,
Enjang Pera Irawan, M.I



(.....)

Pembimbing,
Dra. Diah Wardhani, M.Si



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Gatrik) Pada Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi**

Nama : Nabila Pralieta A Wibisono

NIM : 44217010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Juni 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Suryaning Hayati, SE, M.Ikom)

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 PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Gatrik) Pada Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi**

Nama : Nabila Pralieta A Wibisono

NIM : 44217010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Juni 2021

Mengetahui

Pembimbing,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Gatrik) pada Website Lapor.go.id Terhadap Kepuasan Informasi”

Proposal skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal skripsi ini, yaitu :

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini

2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.S selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Ayah Yudi, Bunda Lia, Eyang Akung, Eyang Uti, Mbah Cewe, Mbah Cowo serta keluarga besar Bintaro dan Setiabudi yang saya sayangi yang selalu mendoakan tanpa hentinya dan selalu mensupport saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Mas Pandu, Mba Anggi, Mba Agnes dan Mba Tami selaku Humas Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini
7. Sahabat saya Laras Ayu Kriswandari, dan Fatra Raehana yang selalu setia menemani, mensupport dan memberikan masukan kepada saya dalam penyusunan proposal skripsi ini
8. Orang special saya Fathur Rahman Zubair yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu ada saat penyusunan skripsi ini
9. Teman – teman Army saya Elsa Monia, Savila Sefiana Bangtully, Teh Syariah yang membantu mensupport dan menyemangati saya dalam penyusunan proposal skripsi ini

10. Abang serta Teman Public Relations 2016 - 2020 yang selalu menjadi pelepas penat dalam menyusun proposal skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu
11. Teman – teman terdekat saya Nadia Debita, Ratu Anis Khairunnisa, Disti Irawati Zein, Devi Hermawati yang selalu mendengarkan penulis berkeluh kesah saat proses penyusunan proposal skripsi ini

Proposal skripsi ini disusun dari hari ke hari, sehingga proposal skripsi ini bisa sempurna dengan segala kekurangannya. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 04 April 2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nabila Pralieta A Wibisono

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	19
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kajian Teoritis	35
2.2.1 <i>Symbolic Convergence Theory</i> (SCT)	35
2.2.2 Komunikasi	36
2.2.3 Komunikasi Organisasi	38
2.2.4 Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi	39
2.2.5 Public Relations	41
2.2.6 Informasi	43
2.2.7 Kualitas Informasi	44
2.2.8 Teori Kekayaan Media (<i>Media Richness Theory</i>)	46

2.2.9 Media Public Relations.....	48
2.2.10 Kepuasan Informasi.....	56
2.3 Kerangka Teori.....	57
BAB III.....	59
METODOLOGI PENELITIAN.....	59
3.1 Paradigma Penelitian.....	59
3.2 Metode Penelitian.....	60
3.3. Populasi dan Sampel.....	60
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel.....	61
3.3.3 Teknik Sampling.....	62
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Konsep.....	62
3.4.1 Definisi Konsep.....	62
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Skunder.....	68
3.5.3 Uji Validitas.....	69
3.5.4 Uji Reliabilitas.....	70
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	74
3.7 Teknik Analisis Data.....	76
BAB IV.....	83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	83
4.1.1 Sejarah Singkat Dirketorat Jenderal Ketenagalistikan.....	83
4.1.2 Visi dan Misi.....	86
4.1.3 Sejarah Singkat Lapor.go.id.....	87
4.1.4 Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR!.....	89
4.2 Hasil Penelitian.....	89
4.2.1 Frekuensi Data Responden.....	90

4.2.2 Variabel X.....	92
4.2.3 Variabel Y.....	101
4.3 Teknik Analisa Data.....	108
4.3.1 Uji Deskriptif.....	108
4.3.2 Uji Regresi Linear Sederhana.....	114
4.3.3 Uji Hipotesis.....	116
4.4 Pembahasan.....	118
BAB V.....	124
KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	125
5.2.1 Saran Akademis.....	125
5.2.3 Saran Praktis.....	126
Daftar Pustaka.....	127
LAMPIRAN.....	129
Lampiran 1 : Kuesioner.....	130
Lampiran 2 : Hasil Data Responden.....	136
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas.....	137
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas.....	139
Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	139
Lampiran 6 : Hasil Koefisien Determinasi.....	140
Lampiran 7 : Hasil Uji F.....	140
Lampiran 8 : Surat Izin Menyebarkan Kuesioner.....	141
Lampiran 9 : Surat Permohonan Data Skripsi.....	142
Lampiran 10 : Curriculum Vitae.....	143