

BAB III

**KREDIBILITAS PETUGAS HUMAS, PROFESINONALISME PETUGAS
HUMAS, TINGKAT HUBUNGAN INTERPERSONAL ANTARA
PETUGAS HUMAS DAN WARTAWAN SERTA KEPUASAN
WARTAWAN AKAN LAYANAN KEHUMASAN**

Pada bab ini akan disajikan data yang diperoleh peneliti melalui penelitian di lapangan. Responden dalam penelitian ini adalah 39 wartawan yang memenuhi kriteria antara lain media yang memiliki badan hukum, frekuensi penerbitan minimal sekali dalam sebulan, frekuensi kehadiran dalam acara pemkab minimal empat kali dalam sebulan, frekuensi menghadiri kegiatan pembinaan wartawan minimal sekali dalam sebulan.

Penyajian data ini dalam bentuk tabel distribusi frekuensi beserta analisis tabel. Pada bab ini akan disajikan data tentang Kredibilitas Petugas Humas, Profesionalisme Petugas Humas, Tingkat Hubungan Interpersonal antara Petugas Humas dan Wartawan serta Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan.

1.1 Kredibilitas Petugas Humas

Melalui tabel-tabel di bawah ini akan disajikan data hasil kuesioner dalam variabel Kredibilitas Petugas Humas melalui indikator-indikatornya.

Tabel III.1

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Penguasaan Petugas Humas
akan Data yang Disampaikannya

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Menguasai	20	51.28%
Menguasai	14	35.90%
Kurang Menguasai	4	10.26%
Tidak Menguasai	1	2.56%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 1

Dari data dalam tabel III.1 tampak bahwa 51,28% responden menganggap petugas humas sangat menguasai data – data yang disampaikan dan 35,90% menganggap petugas humas menguasai data – data yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas humas benar – benar menguasai data yang disampaikan, sehingga dapat menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan.

Penguasaan data dapat berpengaruh pada kemampuan petugas humas dalam menyusun release berita. Adapun kemampuan petugas humas dalam menyusun release berita akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.2

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Petugas Humas
Dalam Membuat Release

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mampu	13	33.33%

Mampu	18	46.15%
Kurang Mampu	8	20.51%
Tidak Mampu	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 2

Tabel di atas menunjukkan penilaian responden akan kemampuan petugas humas dalam menyusun press release. 46,15 % responden menganggap petugas humas mampu membuat press release, bahkan 33,33% menganggap petugas humas sangat mampu membuat press release. Kemampuan membuat press release merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas humas yang salah satu tugas pokoknya adalah membuat press release atas kegiatan – kegiatan Pemkab.

Selain kemampuan membuat release, kompetensi lain yang harus dikuasai adalah kemampuan fotografi. Adapun penilaian responden atas kemampuan fotografi petugas humas akan disampaikan dalam tabel berikut.

Tabel III.3

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Petugas Humas
Dalam Bidang Fotografi

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mampu	27	69.23%
Mampu	11	28.21%
Kurang Mampu	1	2.56%
Tidak Mampu	0	0.00%

Jumlah	39	100%
--------	----	------

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 3

Dari tabel III.3 di atas tampak bahwa mayoritas responden menganggap petugas humas mampu dan sangat mampu dalam bidang fotografi. Dalam keseharian, tak jarang foto-foto dari petugas humas digunakan sebagai sumber foto di media massa.

Tabel III.4

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Petugas Humas dalam Memahami Karakter Media

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Memahami	18	46.15%
Memahami	17	43.59%
Kurang Memahami	4	10.26%
Tidak Memahami	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 4

Sebanyak 35 responden menganggap petugas humas memahami dan sangat memahami karakter media responden. Sedangkan 4 responden (10,26%) menganggap petugas humas kurang memahami karakteristik media responden. Dari 4 responden tersebut, 3 diantaranya merupakan responden dari media online.

Tabel III.5

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kejujuran Petugas Humas
Dalam Memberikan Informasi

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Jujur	26	66.67%
Jujur	9	23.08%
Kurang Jujur	4	10.26%
Tidak Jujur	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 5

Tabel di atas menunjukkan penilaian responden akan kejujuran petugas humas dalam menyampaikan informasi. 66,67 % responden menganggap petugas humas sangat jujur dalam menyampaikan informasi, dan 23,08% menganggap petugas humas jujur dalam menyampaikan informasi. Kejujuran merupakan kunci kredibilitas sumber. Dengan tingginya tingkat kejujuran petugas humas dalam menyampaikan informasi, mereka dapat dianggap sebagai sumber informasi yang kredibel.

Selain kejujuran, kesopanan juga merupakan kualitas yang penting dalam elemen kredibilitas. Karena sebuah informasi yang disampaikan terkadang sama pentingnya dengan bagaimana informasi tersebut disampaikan. Adapun persebaran presentase responden berdasar kesopanan petugas humas dalam melayani wartawan akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.6
Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kesopanan Petugas Humas
dalam Melayani Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Sopan	32	82.05%
Sopan	7	17.95%
Kurang Sopan	0	0.00%
Tidak Sopan	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 6

Tabel di atas menunjukkan 82,05% responden menganggap petugas humas sangat sopan dalam melayani wartawan dan 17,95% menganggap petugas humas sopan dalam melayani wartawan. Kesopanan dalam melayani stakeholder merupakan salah satu nilai yang ditanamkan pada seluruh petugas humas. Sehingga para petugas tidak hanya bersikap sopan pada saat melayani para pejabat namun juga wartawan dan mitra kerja yang lain.

Demikianlah telah disajikan penjelasan dan tabel yang menggambarkan data-data mengenai kredibilitas petugas humas. Dari penjabaran tabel induk (lampiran), diperoleh hasil bahwa nilai untuk variabel implementasi tertinggi adalah 60 dan nilai terendah adalah 31.

Untuk mengelompokkan nilai-nilai total hasil penjumlahan dari jawaban kuesioner yang berkaitan dengan variabel Kredibilitas Petugas Humas, maka akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Kelas Interval

R = (Skor Tertinggi-skor terendah) + 1

K = Jumlah kelas

Dari rumus diatas maka didapat $i = \frac{(60-31)+1}{3} = 10$. Pengelompokan skor tabel

untuk variabel Kredibilitas Petugas Humas adalah sebagai berikut:

31 – 40 : Tidak Kredibel

41 – 50 : Kredibel

51 – 60 : Sangat Kredibel

Tabel III.7

Rekapitulasi Penilaian Variabel Kredibilitas Petugas Humas (X1)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Kredibel	7	17.95%
2	Kredibel	24	61.54%

3	Tidak Kredibel	8	20.51%
TOTAL		39	100%

1.2 Profesionalisme Petugas Humas

Secara sederhana, etika professional dianggap penting demi melindungi orang – orang yang mempercayakan dirinya kepada kalangan professional.. (Cutlip, Center & Broom, 2011;141) Profesionalisme petugas humas diharapkan dapat memberikan perlindungan sekaligus kepuasan bagi para *stakeholdernya*, dimana salah satunya adalah wartawan.

Melalui tabel-tabel di bawah ini akan disajikan data hasil kuesioner dalam variabel Kredibilitas Petugas Humas melalui indikator-indikatornya yang dijabarkan dari kode etik humas pemerintah.

Tabel III.8

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Petugas Humas dalam Menjunjung Kehormatan sebagai Aparatur Pemerintah

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mampu	34	87.18%
Mampu	5	12.82%
Kurang Mampu	0	0.00%
Tidak Mampu	0	0.00%

Jumlah	39	100%
--------	----	------

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 7

Tabel III.8 menunjukkan bahwa responden menganggap petugas humas sangat mampu menjunjung kehormatan sebagai aparatur pemerintah, dan sebagian kecil menganggap petugas humas mampu menjunjung kehormatan sebagai aparatur pemerintah. Manifestasi dari kemampuan menjaga kehormatan ini antara lain adalah dengan menunjukkan perilaku – perilaku yang siap melayani, menjadikan dirinya dihormati masyarakat dan menjauhkan diri dari perbuatan yang tidak pantas dilakukan oleh aparat.

Salah satu tindakan yang merepresentasikan menjunjung kehormatan sebagai petugas humas adalah dengan kemampuan menjaga rahasia Negara dan rahasia jabatan. Adapun persebaran presentase responden berdasar objektivitas petugas humas dalam menyampaikan berita akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.9

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kemampuan Petugas Humas dalam Menjaga Rahasia Negara dan Rahasia Jabatan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mampu	34	87.18%
Mampu	5	12.82%
Kurang Mampu	0	0.00%
Tidak Mampu	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 8

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua petugas humas mampu dan sangat mampu menjaga rahasia jabatan dan rahasia negara. Hal ini tidak lepas dari salah satu doktrin kehumasan yakni *“tell the truth but not the whole truth”*. Misalnya adalah petugas humas dapat menginformasikan akan adanya rencana pelantikan pejabat, namun tidak diperkenankan menyampaikan jumlah maupun nama pejabat yang akan dilantik sebelum kegiatan tersebut dilaksanakan.

Tindakan lain yang merepresentasikan menjunjung kehormatan sebagai petugas humas adalah dengan menyampaikan berita secara objektif. Adapun persebaran presentase responden berdasar objektivitas petugas humas dalam menyampaikan berita disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.10

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Objektivitas Petugas Humas dalam Menyampaikan Berita

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Objektif	24	61.54%
Objektif	12	30.77%
Kurang Objektif	3	7.69%
Tidak Objektif	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 9

Sebanyak 61,54% dan 30,77% responden menyatakan bahwa petugas humas sangat objektif dan objektif dalam menyampaikan berita. Hanya sebagian

kecil (7,69%) yang menyatakan bahwa petugas humas kurang objektif dalam menyampaikan berita. Mereka yang menyatakan bahwa petugas humas kurang objektif dalam menyampaikan berita beralasan bahwa petugas humas masih cenderung menyampaikan berita / release yang berpihak pada kebijakan pemerintah. Sedangkan berita yang kurang sejalan dengan kebijakan pemerintah hanya berupa klarifikasi ketika ada wartawan yang menanyakan.

Selain objektif, informasi yang disampaikan petugas humas hendaknya menyampaikan informasi publik secara benar dan akurat. Adapun persebaran presentase responden berdasar kebenaran dan keakuratan informasi publik yang diberikan oleh petugas humas akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.11

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kebenaran dan Keakuratan Informasi Publik yang Diberikan oleh Petugas Humas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat 'Benar & Akurat'	30	76.92%
'Benar & Akurat'	8	20.51%
Kurang 'Benar & Akurat'	1	2.56%
Tidak 'Benar & Akurat'	0	0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 10

Lebih dari 75% responden menanggapi petugas humas menyampaikan informasi secara sangat benar dan akurat. Responden yang menyatakan bahwa petugas humas menyampaikan informasi secara kurang benar dan akurat beralasan bahwa terkadang data yang diberikan oleh petugas humas kurang sesuai dengan data yang didapat dari SKPD lain. Hal ini antara lain disebabkan karena terkadang terdapat perbedaan data dari beberapa sumber data yang digunakan.

Penghargaan, penghormatan dan pemeliharaan, solidaritas serta nama baik antara sesama petugas humas penting dalam profesionalisme, karena rasa ini akan mengikat mereka dalam upaya untuk saling melindungi dalam kebenaran. Adapun persebaran presentase responden berdasar penghargaan, penghormatan dan pemeliharaan, solidaritas serta nama baik antara sesama petugas humas disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.12

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Penghargaan, Penghormatan dan Pemeliharaan, Solidaritas Serta Nama Baik antara Sesama Petugas Humas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Menghargai	26	66.67%
Menghargai	12	30.77%
Kurang Menghargai	1	2.56%
Tidak Menghargai	0	0.00%

Jumlah	39	100%
--------	----	------

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 11

Tabel III.12 menunjukkan bahwa 66,67% dan 30,77% responden menganggap petugas humas sangat mengargai dan menghargai, menghormati, memelihara solidaritas dan nama baik rekan seprofesi mereka. Hal ini menunjukkan adanya tim yang solid. Dan sebuah tim yang solid diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, karena mereka tidak lagi memperoalkan perbedaan dalam kelompok, melainkan berfokus pada memberikan pelayanan yang optimal.

Selain terhadap rekan seprofesi, penghargaan, penghormatan dan pemeliharaan, solidaritas serta nama baik perlu dilakukan petugas humas terhadap wartawan. Adapun persebaran presentase responden berdasar penghargaan, penghormatan dan pemeliharaan, solidaritas serta nama baik antara petugas humas terhadap wartawan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.13

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Penghargaan, Penghormatan dan Pemeliharaan, Solidaritas Serta Nama Baik antara Petugas Humas terhadap Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Menghargai	27	69.23%
Menghargai	12	30.77%
Kurang		0.00%

Menghargai		
Tidak Menghargai		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 12

Hampir sama dengan tabel sebelumnya, tabel III.13 menunjukkan bahwa 69,23% dan 30,77% responden menganggap petugas humas sangat menghargai dan menghormati, memelihara solidaritas dan nama baik wartawan. Kedekatan secara professional ini diharapkan juga mampu terwujud dalam hubungan interpersonal antara petugas humas dan wartawan sebagaimana variabel lain dalam penelitian ini.

Hubungan yang professional adalah hubungan yang bebas tekanan. Karenanya persebaran persentase responden berdasarkan penekanan petugas humas terhadap media massa dan insan pers akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.14

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Penekanan Petugas Humas Terhadap Media Massa Dan Insan Pers

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Menekan	1	2.56%
Menekan		0.00%
Kurang Menekan	7	17.95%
Tidak Menekan	31	79.49%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 13

Dari tabel III.16 terlihat bahwa 79,49% responden menjawab bahwa petugas humas tidak menekan mereka dan media tempat mereka bekerja, dan 17,95% menyatakan petugas humas kurang (tidak terlalu) menekan mereka dan media tempat mereka bekerja. Namun demikian, 2,56% responden menyatakan petugas humas sangat menekan mereka dan media tempat mereka bekerja.

Selain tidak melakukan penekanan, petugas humas juga diharapkan tidak melakukan diskriminasi terhadap media massa dan insane pers. Adapun persebaran persentase responden berdasarkan perlakuan diskriminatif petugas humas terhadap media massa dan insan persakan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel III.15

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Perlakuan Diskriminatif Petugas Humas Terhadap Media Massa Dan Insan Pers

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Diskriminatif		0.00%
Diskriminatif	1	2.56%
Agak Diskriminatif	12	30.77%
Tidak Diskriminatif	26	66.67%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 14

66,67% responden menyatakan petugas humas tidak diskriminatif sedangkan 30,77% menyatakan kurang/tidak terlalu diskriminatif. Persebaran ini sudah cukup baik, sayangnya masih ada 2,56% yang berpendapat bahwa petugas humas diskriminatif. Hal ini disebabkan karena beberapa petugas humas memiliki kontak pribadi dengan beberapa wartawan sehingga dapat langsung mengontak mereka pada saat ada kegiatan atau peristiwa.

Profesionalisme petugas humas juga dapat dilihat dari pemahaman petugas humas akan tenggat waktu penerbitan media. Dan persebaran responden berdasarkan pemahaman petugas humas akan tenggat waktu penerbitan media akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.16

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Pemahaman Petugas Humas akan Tenggat Waktu Penerbitan Media

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Memahami	20	51.28%
Memahami	16	41.03%
Kurang Memahami	3	7.69%
Tidak Memahami		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 15

Tabel di atas menunjukkan bahwa meski masih terdapat 7,69% responden yang berpendapat bahwa petugas humas kurang memahami tenggat waktu

penerbitan media, namun mayoritas responden menganggap petugas humas sangat memahami dan memahami tenggat waktu penerbitan media. Pemahaman tenggat waktu diharapkan muncul dalam kecepatan petugas humas menyampaikan berita. Dan di lapangan ditemui bahwa terkadang ketika release belum selesai disusun, petugas humas menyampaikan fakta-fakta atau informasi kunci utamanya terhadap wartawan dari media online.

Demikianlah telah disajikan penjelasan dan tabel yang menggambarkan data-data mengenai profesionalisme petugas humas. Dari penjabaran tabel induk (lampiran), diperoleh hasil bahwa nilai untuk variabel implementasi tertinggi adalah 90 dan nilai terendah adalah 60.

Untuk mengelompokkan nilai-nilai total hasil penjumlahan dari jawaban kuesioner yang berkaitan dengan variabel Profesionalisme Petugas Humas, maka akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Kelas Interval

R = (Skor Tertinggi-skor terendah) + 1

K = Jumlah kelas

Dari rumus diatas maka didapat $i = \frac{(90 - 60) + 1}{3} = 10,33$, supaya $i =$ bilangan

bulat maka $i = 11$. Pengelompokan skor tabel untuk variabel Kredibilitas Petugas Humas adalah sebagai berikut:

60 – 70 : Tidak Profesional

71 – 81 : Profesional

82 – 92 : Sangat Profesional

Tabel III.17

Rekapitulasi Penilaian Variabel Profesionalisme Petugas Humas (X2)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Profesional	4	10.26%
2	Profesional	22	56.41%
3	Tidak Profesional	13	33.33%
TOTAL		39	100%

1.3 Tingkat Hubungan Interpersonal antara Petugas Humas dan Wartawan

Ada kalanya hubungan interpersonal dengan awak media memberikan ruang untuk menunjang tujuan organisasi. Persahabatan atau hubungan interpersonal yang baik akan membantu mengubah pandangan awak media terhadap organisasi. Memang kemampuan menjalin hubungan interpersonal yang baik bukan

kemampuan khas untuk *media relations*. Tapi, kemampuan ini akan sangat membantu menjalankan tugas dalam konteks *media relations*. (Iriantara, 2008;15) Melalui tabel-tabel di bawah ini akan disajikan data hasil kuesioner dalam variabel Hubungan Interpersonal antara Petugas Humas dan Wartawan melalui indikator-indikatornya.

Tabel III.18

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Adanya Rasa Saling Percaya antara Petugas Humas dan Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Percaya	29	74.36%
Percaya	9	23.08%
Kurang Percaya	1	2.56%
Tidak Percaya		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 16

Rasa saling percaya merupakan salah satu kunci dalam hubungan interpersonal. Tabel III.18 menunjukkan hampir semua responden memiliki rasa saling percaya dengan petugas humas. Deutsh (1958) dalam Rahmat, 2009;130 menyatakan bahwa harga diri dan otoritarianisme mempengaruhi rasa percaya. Orang yang harga dirinya positif cenderung mudah mempercayai orang sedangkan orang yang berkepribadian otoriter cenderung sukar mempercayai orang lain. Kepercayaan menentukan efektivitas komunikasi dan dapat meningkatkan kadar

komunikasi interpersonal yang terbentuk dan rasa saling percaya akan menjadi dasar yang kuat bagi sebuah hubungan.

Selain kepercayaan, keterbukaan juga penting dalam sebuah hubungan interpersonal. Meskipun dalam beberapa hal keterbukaan ini dibatasi dengan norma-norma profesionalisme yang dijaga oleh masing – masing pihak. Adapun persebaran responden berdasarkan adanya sikap saling terbuka antara petugas humas dan wartawan akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.19

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Adanya Sikap Saling Terbuka antara Petugas Humas dan Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Terbuka	27	69.23%
Terbuka	7	17.95%
Kurang Terbuka	4	10.26%
Tidak Terbuka	1	2.56%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 17

Tabel III.19 menunjukkan 69,23% responden menyatakan adanya sikap sangat saling terbuka antara petugas humas dan wartawan. 17,95% menyatakan adanya sikap saling terbuka antara petugas humas dan wartawan. Sementara itu 10,26% menyatakan kurang saling terbuka dan 2,56% menyatakan tidak ada sikap saling terbuka antara petugas humas dan wartawan. Keragaman persebaran ini mungkin dilatarbelakangi oleh kedekatan secara pribadi maupun adanya norma

profesionalisme yang menjadi penghalang keterbukaan tersebut. Padahal sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. (Rahmat, 2009;136)

Selain menumbuhkan sikap saling percaya dan saling terbuka, sikap suportif atau mendukung juga penting dalam hubungan interpersonal. Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensif seperti evaluasi, kontrol, strategi, netralitas, superioritas dan kepastian. (Rahmat, 2009;133) Adapun sikap saling mendukung ini dibagi menjadi dua, yakni secara profesional dan pribadi. Adapun persebaran responden berdasarkan adanya sikap saling mendukung secara profesional antara petugas humas dan wartawan akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.20

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Adanya Sikap Saling Mendukung secara Profesional antara Petugas Humas dan Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mendukung	30	76.92%
Mendukung	9	23.08%
Kurang Mendukung		0.00%
Tidak Mendukung		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 18

Dari tabel III.20 dapat disimpulkan bahwa responden merasa ada sikap saling mendukung yang positif antara petugas humas dan wartawan. Dalam sikap saling mendukung atau suportif ini akan muncul perilaku – perilaku seperti deskriptif atau penyampaian perasaan tanpa menyalahkan, orientasi masalah, spontanitas, empati, persamaan dan provisionalisme. (Rahmat, 2009;134)

Adapun persebaran responden berdasarkan adanya sikap saling mendukung secara pribadi antara petugas humas dan wartawan akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.21

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Adanya Sikap Saling Mendukung secara Pribadi antara Petugas Humas dan Wartawan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Mendukung	21	53.85%
Mendukung	13	33.33%
Kurang Mendukung	5	12.82%
Tidak Mendukung		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 19

Tabel di atas menunjukkan 53,85% responden merasakan adanya sikap sangat saling mendukung secara pribadi antara petugas humas dan wartawan. 33,33% responden juga menyatakan adanya sikap saling mendukung secara

pribadi antara petugas humas dan wartawan. Meski demikian ada 12,82% responden yang merasa ada sikap kurang saling mendukung secara pribadi antara petugas humas dan wartawan. Jika tabel sebelumnya lebih member gambaran akan hubungan petugas humas dan wartawan dalam konteks pekerjaan, maka tabel ini menggambarkan sikap saling mendukung tersebut dalam konteks hubungan pribadi.

Dari kedua tabel dapat dilihat bahwa meskipun banyak yang saling mendukung secara professional namun kurang dalam hubungan pribadi. Hal ini terlihat dalam persebaran responden menjadi lebih luas karena sikap sangat saling mendukung secara professional berkurang sebesar 23,07% dan sikap kurang saling mendukung meningkat sebesar 12,8%.

Demikianlah telah disajikan penjelasan dan tabel yang menggambarkan data-data mengenai tingkat hubungan interpersonal petugas humas dengan wartawan. Dari penjabaran tabel induk (lampiran), diperoleh hasil bahwa nilai untuk variabel tingkat hubungan interpersonal petugas humas dengan wartawan, skor jawaban tertinggi adalah 40 dan nilai terendah adalah 22.

Untuk mengelompokkan nilai-nilai total hasil penjumlahan dari jawaban kuesioner yang berkaitan dengan variabel Tingkat Hubungan Interpersonal Petugas Humas dengan Wartawan, maka akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Kelas Interval

R = (Skor Tertinggi-skor terendah) + 1

K = Jumlah kelas

Dari rumus diatas maka didapat $i = \frac{(40 - 22) + 1}{3} = 6,33$, supaya $i =$ bilangan bulat

maka $i = 7$. Pengelompokan skor tabel untuk variabel Tingkat Hubungan Interpersonal Petugas Humas dengan Wartawan adalah sebagai berikut:

22 – 28 : Tidak Akrab

29 – 35 : Akrab

36 – 42 : Sangat Akrab

Tabel III.22

Rekapitulasi Penilaian Variabel Tingkat Hubungan Interpersonal Petugas Humas dengan Wartawan (X3)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Akrab	8	20.51%
2	Akrab	23	58.97%
3	Tidak Akrab	8	20.51%
TOTAL		39	100%

1.4 Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan

Tabel III.23

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Jam Kerja Petugas Humas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	31	79.49%
Puas	6	15.38%
Kurang Puas	2	5.13%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 20&21

Tabel III.23 menunjukkan bahwa 79,49% responden merasa sangat puas dan 15,38% responden menyatakan puas dengan jam kerja petugas humas. Hal ini karena responden melihat bahwa jam kerja petugas humas tidak terbatas pada jam kerja normal. Pada saat ada kegiatan di luar jam dinas pun petugas humas senantiasa siap bertugas. Bahkan Kabag Humas menerapkan kebijakan bahwa semua petugas humas diharapkan untuk selalu menyalakan telepon selularnya sehingga setiap saat dapat dihubungi. Meski demikian masih ada 5,13% responden yang menyatakan kurang puas terhadap jam kerja petugas humas. Mereka yang kurang puas menyatakan bahwa kebanyakan petugas humas disiplin dengan jam kerjanya. Namun ada beberapa petugas humas yang sering pulang sebelum jam kerja berakhir.

Selain ketepatan jam kerja, aspek peting dalam dimensi *reliability* adalah kecepatan pelayanan oleh petugas humas. Adapun persebaran responden berdasarkan kepuasan wartawan akan kecepatan pelayanan petugas humas akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.24

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Kecepatan Pelayanan Petugas Humas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	31	79.49%
Puas	8	20.51%
Kurang Puas		0.00%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 22&23

Dengan persebaran 79,49% responden merasa sangat puas dan 20,51% responden merasa puas dengan keceptan pelayanan oleh petugas humas maska dapat disimpulkan bahwa petugas humas memberikan pelayanan secara cepat pada wartawan. Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah "*scarce resources*". Karena itu, waktu adalah sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Itulah sebabnya, pelanggan akan tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. (Irawan, 2002;63)

Dimensi *responsiveness* diukur dengan kesediaan petugas humas dalam memberikan bantuan terkait data dan layanan kehumasan. Adapun persebaran responden berdasarkan kepuasan wartawan akan kesediaan petugas humas dalam memberikan bantuan terkait data dan layanan kehumasan akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.25

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Kesediaan Petugas Humas Memberikan Bantuan Terkait Dengan Data Dan Layanan Kehumasan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	35	89.74%
Puas	3	7.69%
Kurang Puas	1	2.56%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 24&25

Tabel di atas menunjukkan 89,74% responden merasa sangat puas dengan kesediaan petugas humas dalam memberikan bantuan terkait data dan layanan kehumasan, 7,69% merasa puas dengan kesediaan petugas humas dalam memberikan bantuan terkait data dan layanan kehumasan. Hal ini, terkait dengan sikap petugas humas yang bersedia membantu wartawan terkait dengan data dan layanan kehumasan, meskipun di luar jam kerja. Petugas humas menyadari tanggung jawabnya sebagai mitra yang diharapkan dapat peka, membantu dan

mempermudah kerja wartawan utamanya dalam kapasitas mereka sebagai wakil pemerintah. Meski demikian ada 2,56% responden merasa kurang puas dengan kesediaan petugas humas dalam memberikan bantuan terkait data dan layanan kehumasan.

Dimensi *assurance* diukur dengan rasa aman bagi wartawan selama berhubungan dengan petugas humas. Adapun persebaran persentase responden berdasarkan kepuasan wartawan akan keamanan selama berhubungan dengan petugas humas akan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.26

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Keamanan Selama Berhubungan Dengan Petugas Humas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	34	87.18%
Puas	5	12.82%
Kurang Puas		0.00%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 26&27

Assurance adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan kepada para pelanggannya. Dari tabel di atas, tampak bahwa sebanyak 87,18% responden menyatakan sangat puas dan sisanya yakni 12,82% menyatakan puas atas rasa aman selama berhubungan dengan petugas humas.

Kiranya hal ini berkaitan dengan hubungan bebas tekanan serta solidaritas yang tinggi antara petugas humas dan wartawan sebagaimana dalam variabel profesionalitas petugas humas.

Dimensi *emphaty* yang diukur dengan pemahaman petugas humas terhadap kebutuhan wartawan terkait data dan layanan kehumasan berusaha untuk melihat kepuasan wartawan akan pemenuhan kebutuhan ego dan aktualisasi diri. Adapun persebaran persentase responden berdasarkan kepuasan wartawan akan pemahaman petugas humas terhadap kebutuhan wartawan terkait data dan layanan kehumasan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.27

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Pemahaman Petugas Humas Terhadap Kebutuhan Wartawan terkait Data dan Layanan Kehumasan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	33	84.62%
Puas	6	15.38%
Kurang Puas		0.00%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 28&29

Kebutuhan ego dan aktualisasi diri wartawan berusaha dipenuhi oleh petugas humas, dengan mengenal para wartawan secara pribadi dan memahami

kebutuhan mereka terkait data dan layanan kehumasan. Upaya tersebut tampaknya berhasil dengan baik yang ditunjukkan dengan tingginya tingkat kepuasan wartawan dalam aspek ini, dimana 84,62% responden menyatakan sangat puas dan 15,38 menyatakan puas dengan pemahaman petugas humas terhadap kebutuhan wartawan terkait data dan layanan kehumasan.

Dimensi terakhir dalam pengukuran kepuasan wartawan ini adalah *tangible*. Karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi yang juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi. (Irawan, 2002:72)

Dalam penelitian ini dimensi *tangible* diukur dengan ketersediaan *press room* dan fasilitas *press room*. Adapun persebaran persentase responden berdasarkan kepuasan wartawan akan ketersediaan *press room* ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.28

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan
Ketersediaan Press Room

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	18	46.15%
Puas	16	41.03%
Kurang Puas	5	12.82%
Tidak Puas		0.00%

Jumlah	39	100%
--------	----	------

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 30&31

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 46,15% responden merasa sangat puas dan 41,03% merasa puas, sedangkan 12,82% merasa kurang puas dengan *press room* yang disediakan oleh humas. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa meskipun belum terdapat satu ruangan khusus, namun di Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Brebes terdapat sebuah komputer yang khusus diperuntukkan bagi wartawan.

Adapun persebaran persentase responden berdasarkan kepuasan wartawan akan fasilitas *press room* ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel III.29

Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Wartawan akan Fasilitas
Press Room

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
Sangat Puas	10	25.64%
Puas	11	28.21%
Kurang Puas	18	46.15%
Tidak Puas		0.00%
Jumlah	39	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 32&33

Tabel di atas menunjukkan 46,15% responden merasa kurang puas dengan fasilitas *press room*. Hal ini dikarenakan selain berada dalam satu ruangan dengan

Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Brebes, fasilitas untuk wartawan hanyalah berupa sebuah komputeryang dilengkapi dengan sambungan internet juga foto dan release kegiatan. Pada bagian lain, di pugasera juga terdapat balai wartawan yang sekaligus merupakan sekretariat Forum Komunkasi Wartawan Brebes, sebagai salah satu organisasi wartawan terbesar di Kabupaten Brebes. Balai wartawan ini dilengkapi dengan hotspot, namun tidak dapat mengakses release dan foto kegiatan secara langsung, selain release via email yang dikirim petugas humas.

Demikianlah telah disajikan penjelasan dan tabel yang menggambarkan data-data mengenai kepuasan wartawan. Dari penjabaran tabel induk (lampiran), diperoleh hasil bahwa nilai untuk variabel kepuasan wartawan tertinggi adalah 69 dan nilai terendah adalah 49.

Untuk mengelompokkan nilai-nilai total hasil penjumlahan dari jawaban kuesioner yang berkaitan dengan variabel Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan, maka akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Kelas Interval

R = (Skor Tertinggi-skor terendah) + 1

K = Jumlah kelas

Dari rumus diatas maka didapat $i = \frac{(69 - 44) + 1}{3} = 8,67$, supaya $i =$ bilangan bulat

maka $i = 9$. Pengelompokan skor tabel untuk variabel Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan adalah sebagai berikut:

44 – 52 : Tidak Akrab

53 – 61 : Akrab

62 – 70 : Sangat Akrab

Tabel III.30

Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan

(Y)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	12	30.77%
2	Puas	16	41.03%
3	Tidak Puas	11	28.21%
TOTAL		39	100%

1.5 Tabulasi Silang

Tabel III.31

Hubungan antara Kredibilitas Petugas Humas (X1) dan
Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan (Y)

Kredibilitas (X1)	Sangat Kredibel	Kredibel	Tidak Kredibel
Kepuasan (Y)			
Sangat Puas	7 87.50%	5 20.83%	
Puas	1 12.50%	13 54.17%	2 28.57%
Tidak Puas		6 25.00%	5 71.43%
TOTAL	8 100%	24 100%	7 100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menganggap petugas humas sangat kredibel merasa sangat puas akan layanan kehumasan (87,50%), responden yang menganggap petugas humas kredibel merasa puas akan layanan kehumasan (54,17%) dan responden yang menganggap petugas humas tidak kredibel merasa tidak puas akan layanan kehumasan (71,43%).

Hal ini menyiratkan bahwa meskipun kredibilitas petugas humas penting, namun tampaknya bukan menjadi factor terpenting dalam menentukan kepuasan

wartawan. Karena dalam kolom responden yang menganggap petugas humas kredibel, persebaran kepuasannya cukup merata.

Tabulasi Silang antara Profesionalisme Petugas Humas dan Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan

Tabel III.32

Hubungan antara Profesionalisme Petugas Humas (X2) dan
Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan (Y)

Profesionalitas (X2)	Sangat Profesional	Profesional	Tidak Profesional
Kepuasan (Y)			
Sangat Puas	4 100.00%	8 36.36%	
Puas		13 59.09%	3 23.08%
Tidak Puas		1 4.55%	10 76.92%
TOTAL	4 100%	22 100%	13 100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menganggap petugas humas sangat profesional merasa sangat puas akan layanan kehumasan (100%), responden yang menganggap petugas humas profesional merasa puas

akan layanan kehumasan (59,09%) dan responden yang menganggap petugas humas tidak profesional merasa tidak puas akan layanan kehumasan (76,92%).

Hal ini menyiratkan bahwa meskipun profesionalisme petugas humas penting, namun tampaknya bukan menjadi factor terpenting dalam menentukan kepuasan wartawan.

Tabulasi Silang antara Tingkat Hubungan Interpersonal Petugas Humas dengan Wartawan Petugas Humas dan Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan

Tabel III.33

Hubungan antara Tingkat Hubungan Interpersonal Petugas Humas dengan Wartawan (X3) dan Kepuasan Wartawan akan Layanan Kehumasan (Y)

Hub Interpersonal (X3)	Sangat Akrab	Akrab	Tidak Akrab
Kepuasan (Y)			
Sangat Puas	7 87.50%	5 21.74%	
Puas	1 12.50%	13 56.52%	2 25.00%
Tidak Puas		5 21.74%	6 75.00%
TOTAL	8 100%	23 100%	8 100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang memiliki hubungan interpersonal yang sangat akrab dengan petugas humas merasa sangat puas akan layanan kehumasan (87,50%), responden yang memiliki hubungan interpersonal yang akrab dengan petugas humas merasa puas akan layanan kehumasan (56,52%) dan responden yang memiliki hubungan interpersonal yang tidak akrab dengan petugas humas merasa tidak puas akan layanan kehumasan (75,00%).

Hal ini menyiratkan bahwa meskipun hubungan interpersonal petugas humas penting, namun tampaknya bukan menjadi factor terpenting dalam menentukan kepuasan wartawan.