

**PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN HUMAS SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA DALAM
KEGIATAN KUNJUNGAN MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Program Diploma III Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Nadiah Sitori

14030114060037

PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

**HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN
(TUGAS AKHIR)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Nadiah Sitori

NIM : 14030114060037

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan
Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat”**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Maret 2018
Pembuat Pernyataan,



Nadiah Sitori
14030114060037

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Sekretariat
Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam
Kegiatan Kunjungan Masyarakat

Nama Penyusun : Nadiah Sitori

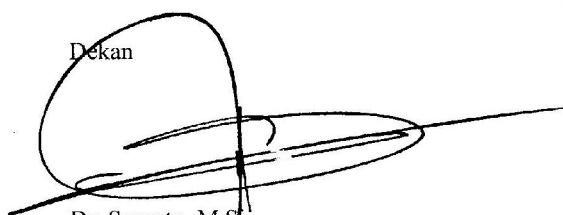
NIM : 14030114060037

Departemen : Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII
Hubungan Masyarakat**

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP: 19660727.199203.1.001

Dosen Pembimbing:


1. Drs. Tandiyu Pradekso, M. Sc
NIP: 19590518.198710.1.001

Dosen Penguji:


1. Djoko Setiabudi, S. Sosm, M. M
NIP: 19731228.200501.1.001

2. Drs. Tandiyu Pradekso, M. Sc
NIP: 19590518.198710.1.001


Semarang, Maret 2018
Wakil Dekan I Bidang Akademis



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP: 19610510.198902.1.002



(.....)



(.....)



(.....)

HALAMAN MOTTO

**Bermimpilah setinggi langit
Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang**

-SOEKARNO-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah mendengarkan doa dan selalu berada disisi dimanapun berada.
2. Untuk alm. Papih , mamih , papah, dan adik perempuan saya yang telah mensupport serta mendukung penulis saat mengerjakan tugas akhir, tanpa kalian hidup tak rame dan tak seru, makasih telah mempercayai penulis merantau jauh ke kota semarang .

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Prodi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang telah mendukung saya untuk selalu semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir.
3. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing terimakasih sudah menjadi dosen pembimbing, terimakasih atas waktu, bantuan, serta kesabaran dalam membimbing pembuatan skripsi ini, semoga mas Tan sehat selalu ☺ mas juga termasuk dosen favorit saya.
4. Djoko Setyabudi, S,Sosm M.M, selaku Dosen Penguji terimakasih, atas waktu dan pemikirannya untuk menguji skripsi ini,
5. Much Yulianto, S.Sos, M.Si selaku Dosen Wali, terimakasih telah menjadi dosen wali saya selama aktif masa kuliah, terimakasih juga atas bantuan dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam mengurus KHS.
6. Leidena Sekar Negari selaku mentor saya di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, terimakasih telah membimbing saya selama pengerjaan skripsi ini, serta terimakasih telah menjadi mentor saat saya magang, kaka baik sekali dan sabar dalam mendidik saya ☺ .
7. Terimakasih kepada partner duet saya Anggun Setya Ningrum yang selama ini selalu berada disamping saya sampai selesainya Tugas Akhir hingga selama-lamanya.. makasih yaa buk sudah mau membantu saya hehee☺☺☺
8. Terimakasih kepada Gengs Sakatonik (Gembul, Anggun, Dica, Revi, Ian, dan Memet) yang mendukung dan mensupport saya yang sedang pusing bikin Tugas Akhir, dan terimakasih

selama 2 tahun di Semarang selalu jalan-jalan melulu mencoba semua makanan yang enak dan murah meriah~ tanpa kalian gahame rasanya hidup di Semarang, makasih atas canda tawa kalian yaa gengs huhu.. semoga pertemanan kita selama-malanya yaa. Jangan ngelupain temen pokoknya. Salam Cabe Rawit☺

9. Terimakasih kepada temen-temen senior hingga adik-adik angkatan baru, PSM FISIP UNDIP yang telah mendukung serta menjadi tempat singgah yang indah di hati saya, selama saya menjadi mahasiswa di Fisip Undip, terimakasih atas pengalaman yang seru dan indah bersama temen-temen PSM dari kebersamaan kita pas latihan hingga di lomba-lomba yang pernah kita ikuti bersama ☺
10. Terimakasih temen-temen D3 PR 2014 yang mendukung dan juga memberi semangat kepada sayaa dalam mengerjakan Tugas Akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa-doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat." Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak sedikit hambatan yang dialami penulis. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini berkat pihak-pihak yang memberikan bantuan, dorongan semangat, bimbingan, serta doa sehingga kendala yang penulis hadapi dapat terselesaikan dengan baik, dan dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, dan bertujuan untuk menilai Pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat.

Diharapkan Tugas Akhir ini dapat memberikan informasi dan referensi kepada kita semua tentang penelitian yang dilakukan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang berperan serta dalam penyusunan Tugas Akhir ini dari awal sampai akhir.

Semarang, Maret 2018

Penulis

ABSTRAKSI

Judul :Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat
Nama : Nadiah Sitori
NIM : 14030114060037

Masyarakat di era globalisasi sekarang semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Dalam hal ini bagian Humas Setjen DPR RI dibawah naungan Biro Pemberitaan Parlemen melalui kegiatan kunjungan masyarakat, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menilai kualitas pelayanan Humas Setjen DPR RI. Selain itu, menjadi kesempatan bagi Humas Setjen DPR RI untuk lebih dekat dengan masyarakat dan mengetahui apa saja yang masyarakat butuhkan dari DPR RI. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling, dengan jumlah responden sebanyak 50 responden.

Dalam temuan penelitian, hasil menunjukkan bahwa hampir seluruh responden yang mengikuti kegiatan kunjungan masyarakat menilai pelayanan petugas kepada peserta kunjungan tergolong baik. Penilaian tersebut berdasarkan indikator kualitas pelayanan yakni meliputi keandalannya petugas (*reliability*), daya tanggap petugas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), toleransi (*empathy*), dan wujud (*tangible*). Berdasarkan pembahasan diatas, penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan masyarakat telah efektif. Berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60% menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Sekretaritas Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam kegiatan kunjungan masyarakat sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penilaian

ABSTRACT

People in the era of globalization are now more daring to encourage the desires and aspirations to the government. In this case the Public Relations Division General Secretariat of the Republic of Indonesia under the auspices of the Parliamentary Bureau of Parliament through public visit activities, providing public services to the public by assessing the quality of Public Relations Ministry of the General Secretariat. In addition, the opportunity for Public Affairs Secretariat General of the House of Representatives to be closer to the community and know what is needed General House Of Representatif Of The Republic Of Indonesian. The purpose of this study is to assess the service of Public Affairs Secretariat General of the Republic of Indonesia in the activities of community visit. The method used in this study is quantitative. Sampling was done by non probability sampling method with accidental sampling technique, with 50 respondents.

In the findings of the study, the results show that almost all respondents who follow the community visit activity assess the service officers to the visit participants are good. The assessment is based on indicators of service quality. Reliability, assurance of tolerance (empathy), and being (tangible). Based on the above description, the visitor's assessment on the Public Relations of the Secretariat General's office in the community visit has been effective. Based on indicators of indicators used, this is indicated by recapitulation reverse indicator of service quality is above 60% indicates the condition of visitors to the Public Relations Service Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia in community visit activities have been good.

Keywords: Service Quality, Assessment

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
BAB I	1
LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kerangka Teori	4
1.5 Definisi Konsep	9
1.6 Definisi Operasional	10
1.7 Metode Penelitian	11
1.7.1 Tipe Penelitian.....	11
1.8 Populasi dan Sampel.....	11
1.8.1 Populasi.....	11
1.8.2 Sampel.....	12
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel	12
1.9 Jenis dan Sumber data	12

1.9.1	Data Primer	12
1.9.2	Data Sekunder.....	12
1.10	Alat dan Tehnik Pengumpulan Data.....	13
1.11	Teknik Pengolahan Data	13
1.12	Analisis Data	14
BAB II	15
PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM KEGIATAN KUNJUNGAN MASYARAKAT	15
2.1	Karakteristik Responden.....	15
2.2	Evaluasi Kegiatan Kunjungan Masyarakat Oleh Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia.....	16
2.2.1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	16
2.2.2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	22
2.2.3	Jaminan (<i>assurance</i>).....	26
2.2.4	Toleransi (<i>Empahty</i>)	31
2.2.5	Wujud (<i>Tangibles</i>).....	34
BAB III	41
PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM KEGIATAN KUNJUNGAN MASYARAKAT	41
BAB IV	46
PENUTUP	46
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR DIAGRAM

Gambar 2.1.....	15
Gambar 2.2.....	17
Gambar 2.3.....	18
Gambar 2.5.....	21
Gambar 2.6.....	22
Gambar 2.7.....	23
Gambar 2.8.....	25
Gambar 2.9.....	26
Gambar 2.10.....	27
Gambar 2.11.....	28
Gambar 2.12.....	30
Gambar 2.13.....	31
Gambar 2.14.....	33
Gambar 2.15.....	34
Gambar 2.16.....	35
Gambar 2.17.....	35
Gambar 2.18.....	36
Gambar 2.19.....	37
Gambar 2.20.....	38
Gambar 2.21.....	40
Gambar 3.22.....	57
Gambar 3.23.....	60