

## BAB II

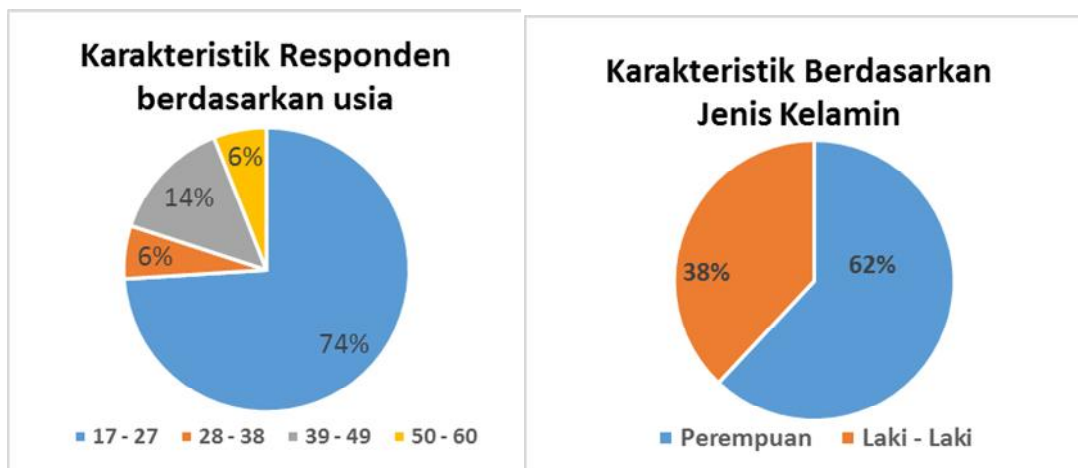
### PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM KEGIATAN KUNJUNGAN MASYARAKAT

Data diperoleh berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh 50 responden (peserta Kegiatan Kunjungan Masyarakat). Setelah dilakukan penelitian, diperoleh pengelompokan jawaban – jawaban di dalam kuesioner yang kemudian disajikan ke dalam tabel- tabel berikut :

#### 2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terdapat karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin pada kegiatan kunjungan masyarakat.

Gambar 2.1





Berdasarkan hasil dari kedua tabel diatas dalam periode 19 – 20 Desember 2018, peserta kunjungan yang hadir banyaknya berusia 17 sampai 27 tahun dan lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dalam kegiatan kunjungan masyarakat saat periode penelitian dilakukan.

## **2.2 Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Setjen DPR RI Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat**

Dalam penelitian ini, Penilaian Kunjungan Terhadap Pelayanan Humas Setjen DPR RI Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat terbagi dalam 15 pertanyaan, diukur dengan menggunakan 5 indikator mengenai kegiatan kunjungan masyarakat yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Toleransi (*Empathy*), Wujud (*Tangible*). Pada setiap pertanyaan yang ada memiliki nilai masing – masing, nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 4. Dibawah ini merupakan penjabaran mengenai hasil temuan penelitian yang didapat dari hasil pembagian kuesioner kepada responden.

### **2.2.1 Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*Reliability*) dalam penelitian ini diukur dengan 3 pertanyaan yang meliputi kesiapan petugas dalam menyiapkan kegiatan kunjungan masyarakat, kemampuan petugas dalam menggunakan microphone dan mengoperasikan power point saat kegiatan berlangsung.

Gambar 2.2

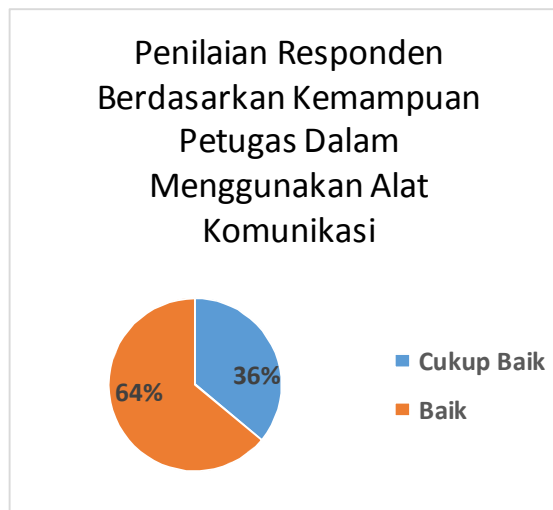


Kesiapan petugas dalam kegiatan kunjungan tergolong baik, dan 0% responden menilai tidak baik serta kurang baik karena petugas menyiapkan kegiatan dengan matang terlihat dari petugas menyediakan proyektor/lcd, serta bahan materi untuk diberikan di ruang operation room, tour building museum dan ruang paripurna.

Gambar 2.3



Gambar 2.4



Dalam kegiatan kunjungan masyarakat petugas dalam menggunakan alat komunikasi seperti microphone dan power point dapat digolongkan baik, dan 0% responden menilai tidak baik serta kurang baik Karena banyak dari

peserta yang memahami apa yang disampaikan oleh petugas dan volume microphone dapat menjangkau keseluruhan ruangan serta materi power point yang menarik untuk dilihat sekaligus menambah nilai tambah untuk kemampuan petugas dalam kegiatan tersebut.

#### Kategori Skor Untuk Indikator Keandalan (*Reliability*)

Untuk kategori keandalan (*Reliability*) dimana dalam indikator ini terdapat empat pertanyaan mengenai kesiapan petugas dalam mempersiapkan kegiatan kunjungan masyarakat dan kemampuannya petugas dalam menggunakan alat komunikasi. Yang kemudian dikategorikan menjadi baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik berdasarkan skala ordinal.

Skala Likert digunakan dalam kuesioner, yaitu: baik ( 4 ), cukup baik ( 3 ), kurang baik (2), Tidak Baik (1). Dimana masing – masing skor untuk nilai tertinggi adalah  $4 \times 3 = 12$  dan skor nilai terendah adalah  $1 \times 3 = 3$ . Untuk mencari interval adalah sebagai berikut: (Kriyantono, 2008:383).

I = Interval Kelas

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Interval

Maka perhitungan nterval kelasnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Interval Kelas (I)} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}} \\ &= \frac{12 - 3}{4} \\ &= 2,25\end{aligned}$$

Dari hasil interval kelas di atas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut

:

- Tidak Baik : 3 – 5,25
- Kurang Baik : >5,26 – 7,5
- Cukup Baik : >7,6 – 9,75
- Baik : >9,76 – 12

Gambar 2.5



Berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*), diukur dengan tiga pertanyaan menunjukkan bahwa responden yang menilai kehandalan petugas, meliputi kesiapan petugas dan kemampuan petugas dalam menyiapkan kegiatan kunjungan masyarakat tergolong baik hingga mencapai lebih dari 50 persen responden.



### 2.2.2 Daya Tanggap ( Responsiveness )

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini diukur dengan dua pertanyaan yang meliputi respon petugas dalam menanggapi keluhan dan kecermatan dalam melakukan pelayanan.

Gambar 2.6

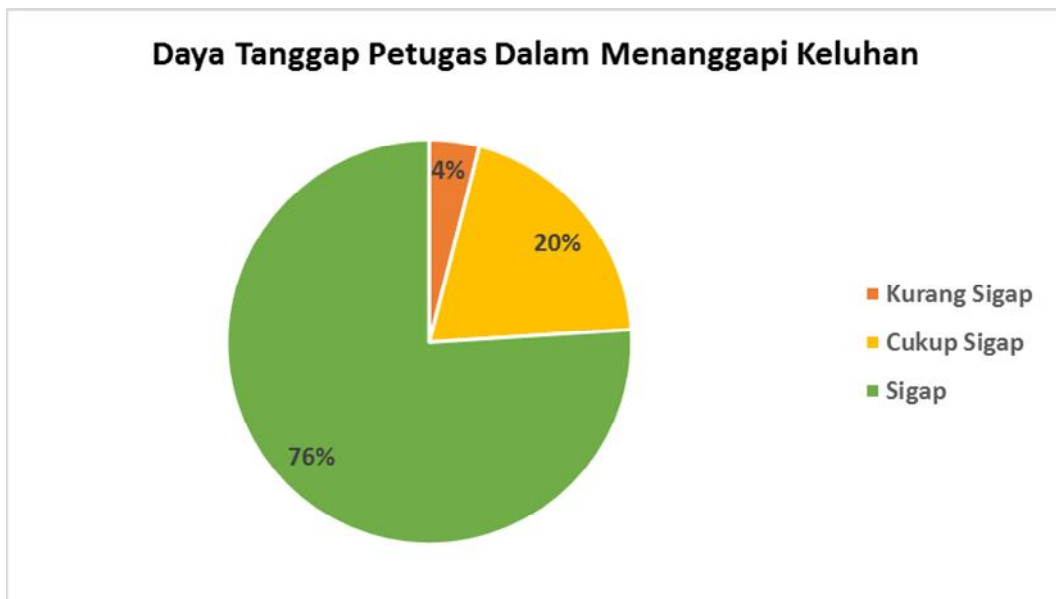


Diagram menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan peserta kunjungan masyarakat saat berlangsungnya kegiatan dapat digolongkan sigap atau cepat dan 0% responden menilai tidak baik . Dilihat dari respon petugas dalam memberikan bantuan misal memberitahu keberadaan toilet bagi peserta, memberikan informasi yang akurat serta jelas saat tour building dan ruang paripurna I.

Gambar 2.7

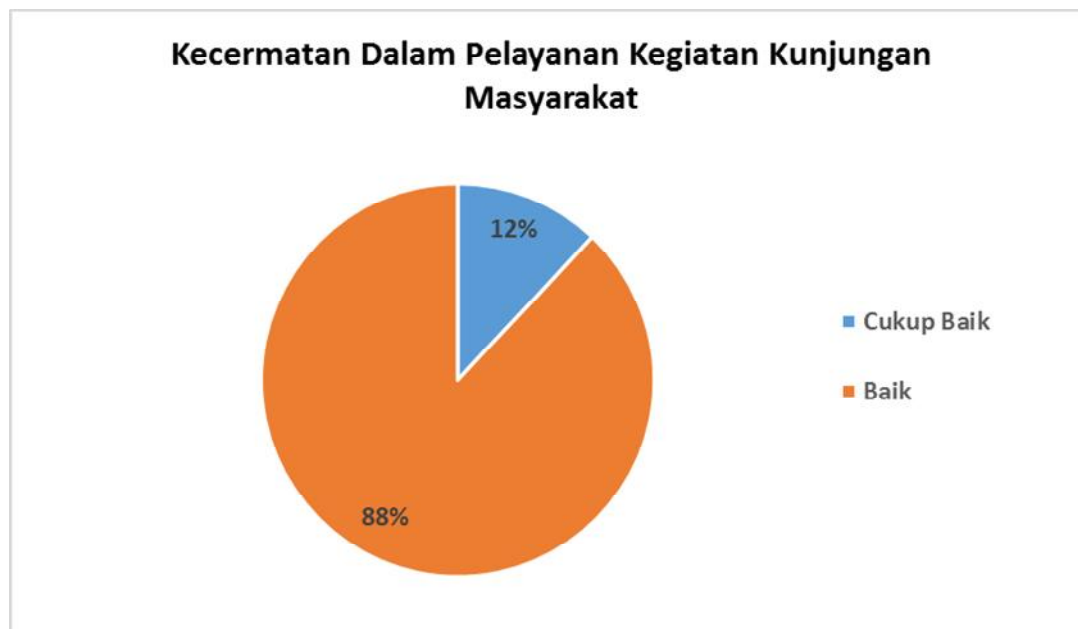


Diagram menunjukkan bahwa kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan tergolongkan baik dan 0% responden menilai tidak baik serta kurang baik dalam kegiatan kunjungan masyarakat karena ketelitian petugas yang siap membantu peserta jika membutuhkan bantuan petugas.

#### Kategori Skor Untuk Indikator Daya Tanggap (*Responsivess*)

Untuk kategori Daya Tanggap (*Responsiveness*) dimana dalam indikator ini terdapat dua pertanyaan mengenai respon petugas dalam menanggapi keluhan peserta kunjungan masyarakat dan kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan. Yang kemudian dikategorian menjadi sigap, cukup sigap, kurang sigap, dan tidak sigap berdasarkan skala ordinal.

Skala Likert digunakan dalam kuesioner, yaitu: baik ( 4 ), cukup baik ( 3 ), kurang baik (2), Tidak Baik (1). Dimana masing – masing skor untuk nilai tertinggi adalah  $4 \times 2 = 8$  dan skor nilai terendah adalah  $1 \times 2 = 2$ . Untuk mencari interval adalah sebagai berikut: (Kriyantono, 2008:383).

I = Interval Kelas

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Interval

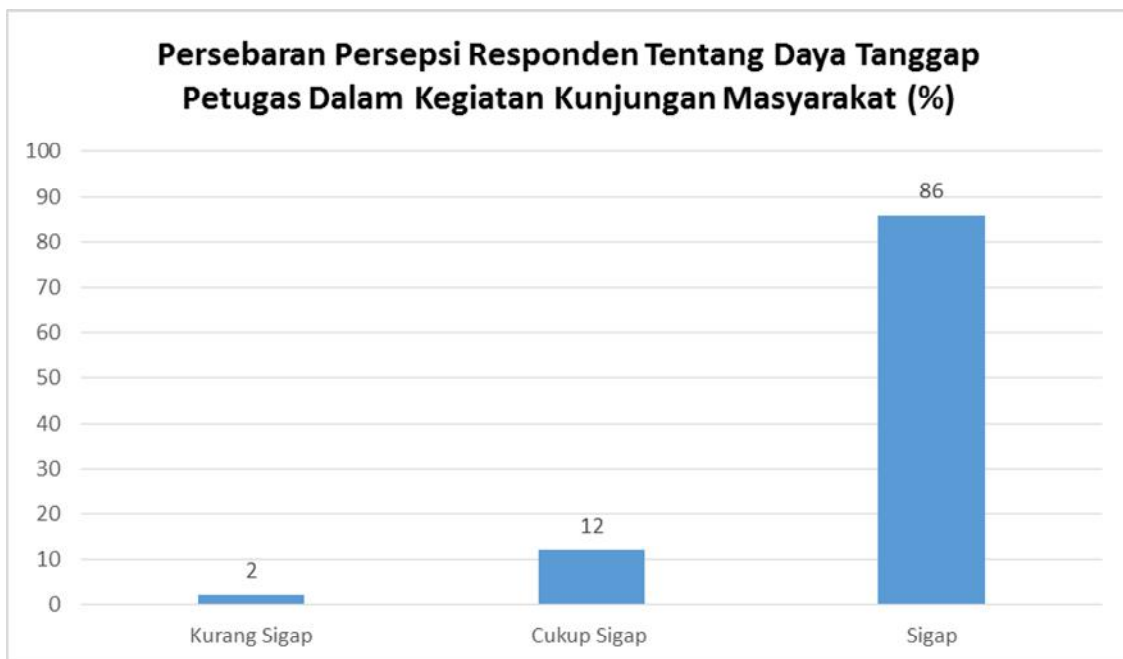
Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Interval Kelas (I)} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}} \\ &= \frac{8-2}{4} \\ &= 1.5\end{aligned}$$

Dari hasil interval kelas di atas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut :

- Tidak Sigap : 2 – 3,5
- Kurang Sigap : >3,6 – 5
- Cukup Sigap : >6 – 6,5
- Sigap : >6,6 – 8

Gambar 2.8



Salah satu indikator dalam menilai daya tanggap petugas dapat digolongkan sigap karena sebagian besar peserta mengatakan petugas merespon dengan cepat ketika menanggapi keluhan peserta kunjungan

masyarakat pada saat berlangsungnya kegiatan. Dan dapat dilihat dari banyaknya peserta yang senang atas respon petugas dalam melayani saat kegiatan kunjungan masyarakat.

### 2.2.3 Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Assurance*) dalam penelitian ini diukur dengan 3 pertanyaan yang meliputi perlakuan petugas dalam melayani peserta kunjungan masyarakat, kejelasan informasi yang diberikan petugas dan keadilan petugas saat melayani peserta kunjungan.

Gambar 2.9



Hampir seluruh responden menilai bahwa pada saat melayani peserta kunjungan perlakuan petugas tergolong sopan santun serta dari segi perilaku,

tutur kata yang baik kepada peserta saat memberikan bantuan ataupun saat sedang memberikan penjelasan mengenai DPR RI kepada peserta.

Gambar 2.10



Kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada peserta kunjungan tergolong jelas dan 0% responden menilai tidak jelas serta kurang jelas dalam kegiatan kunjungan masyarakat . Karena pada saat memberikan informasi petugas menjelaskan secara rinci terkait pembahasan mengenai tupoksi DPR RI dan dilihat juga antusias peserta yang menanyakan materi tersebut.

Gambar 2.11



Diagram diatas menunjukkan saat petugas melayani peserta kunjungan masyarakat tergolong adil. Karena dalam hal ini responden melihat petugas tidak membeda – bedakan peserta dari segi jenis kelamin , umur, daerah, sekolah, dan jabatan. Selain itu beragamnya peserta yang mengikuti kegiatan kunjungan membuat petugas harus memperhatikan tingkah laku hingga tutur kata yang baik dan sopan agar terciptanya suasana yang kondusif.

#### Kategori Skor Untuk Indikator Jaminan (*Assurance*)

Untuk kategori Jaminan (*Assurance*) dimana dalam indikator ini terdapat tiga pertanyaan mengenai perlakuan petugas saat melayani peserta kunjungan masyarakat, kejelasan petugas dalam informasi dan keadilan petugas saat

melayani. Yang kemudian dikategorikan menjadi sopan, cukup sopan, kurang sopan, dan tidak sopan berdasarkan skala ordinal.

Skala Likert digunakan dalam kuesioner, yaitu: baik ( 4 ), cukup baik ( 3 ), kurang baik (2), Tidak Baik (1). Dimana masing – masing skor untuk nilai tertinggi adalah  $4 \times 3 = 12$  dan skor nilai terendah adalah  $1 \times 3 = 3$ . Untuk mencari interval adalah sebagai berikut: (Kriyantono, 2008:383).

I = Interval Kelas

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Interval

Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut :

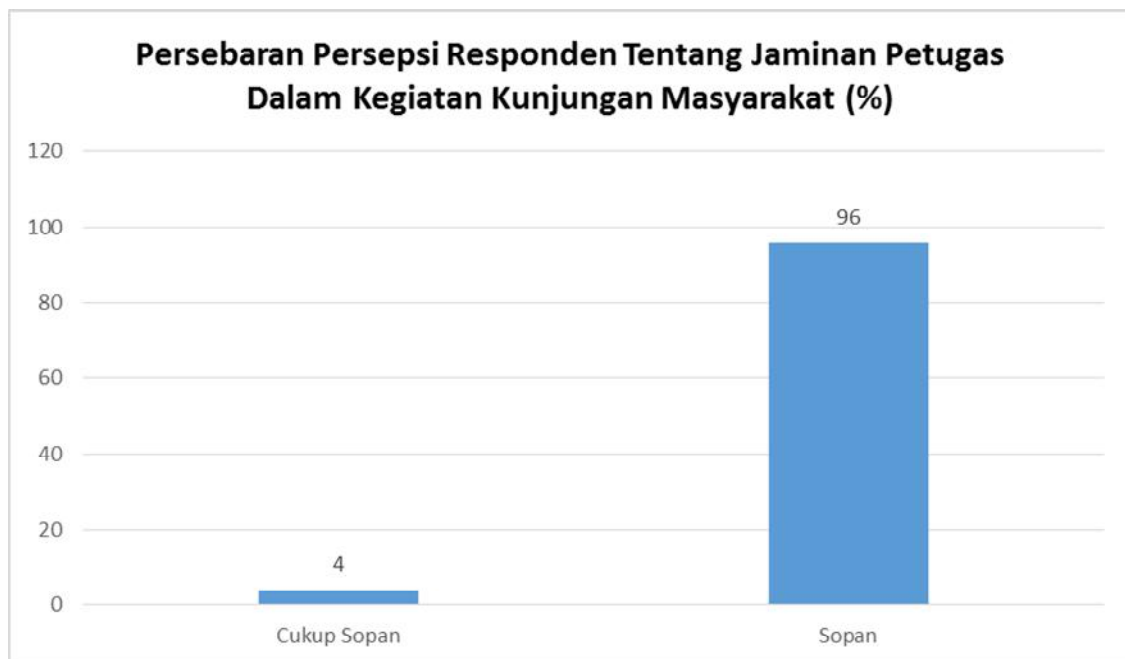
$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas (I)} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}} \\ &= \frac{12 - 3}{4} \\ &= 2.25 \end{aligned}$$



Dari hasil interval kelas di atas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut :

- Tidak Sopan : 3 – 5,25
- Kurang Sopan : > 5,26 – 7,5
- Cukup Sopan : >7,6 – 9,75
- Sopan : >9,76 – 12

Gambar 2.12



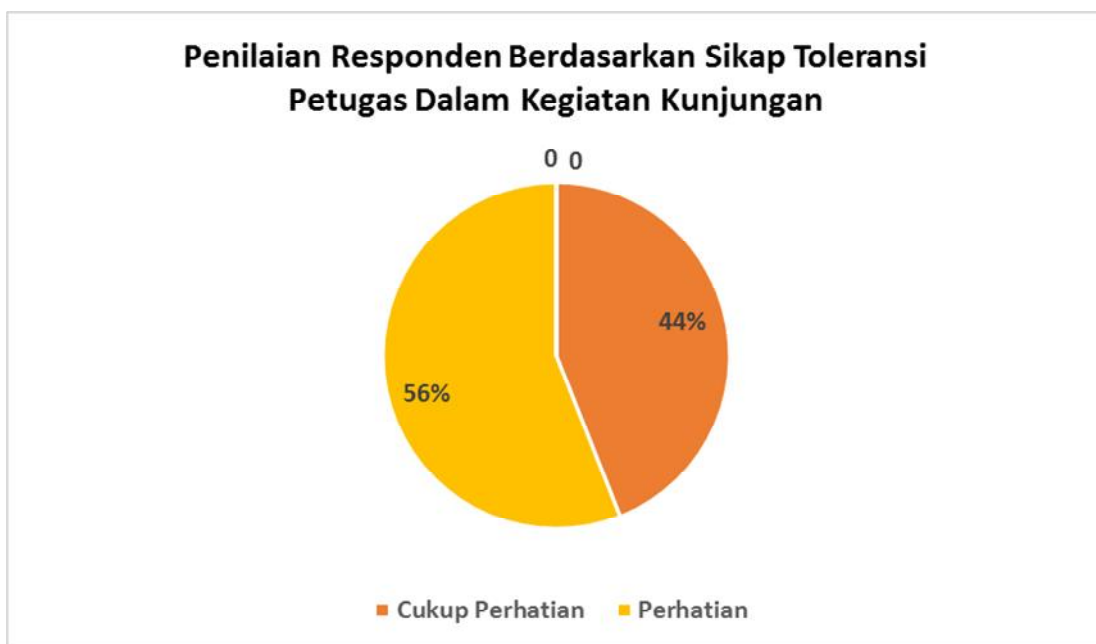
Berdasarkan hasil penelitian pada indikator jaminan (*Assurance*), diukur dengan tiga pertanyaan menunjukkan bahwa responden yang menilai jaminan pada pelayanan petugas, meliputi perlakuan petugas, kejelasan

informasi dan keadilan petugas saat melayani peserta dalam kegiatan kunjungan masyarakat tergolong sopan.

#### 2.2.4 Toleransi (*Empathy*)

Toleransi (*Empathy*) dalam penelitian ini diukur dengan 1 pertanyaan yang meliputi sikap petugas dalam menawarkan bantuan kepada peserta kunjungan masyarakat.

Gambar 2.13



Tidak terdapat perbedaan yang cukup besar antara responden yang menilai cukup perhatian maupun perhatian. Karena dilihat dari cara sikap

petugas dalam menawarkan bantuan ada yang cekatan adapun tidak cekatan dalam melayani peserta kunjungan masyarakat.

#### Kategori Skor Untuk Indikator Toleransi (*Empathy*)

Untuk kategori toleransi (*Empathy*) dimana dalam indikator ini terdapat satu pertanyaan mengenai sikap petugas dalam menawarkan bantuan kepada peserta kunjungan masyarakat. Yang kemudian dikategorikan menjadi perhatian, cukup perhatian, kurang perhatian, dan tidak perhatian berdasarkan skala ordinal.

Skala Likert digunakan dalam kuesioner, yaitu: baik ( 4 ), cukup baik ( 3 ), kurang baik (2), Tidak Baik (1). Dimana masing – masing skor untuk nilai tertinggi adalah  $4 \times 1 = 4$  dan skor nilai terendah adalah  $1 \times 1 = 1$ . Untuk mencari interval adalah sebagai berikut: (Kriyantono, 2008:383).

I = Interval Kelas

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Interval

Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas (I)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

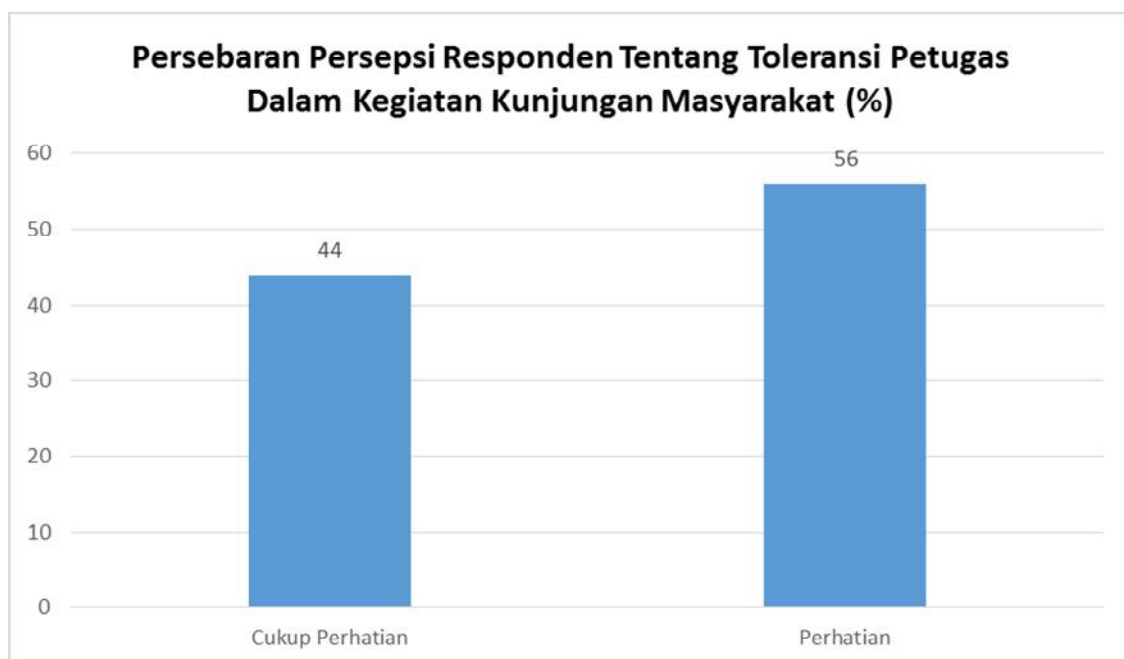
$$= \frac{4-1}{4}$$

$$= 0,75$$

Dari hasil interval kelas di atas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut :

- Tidak Perhatian : 1 – 1,75
- Kurang Perhatian : >1,76 – 2,5
- Cukup Perhatian : >2,6 – 3,25
- Perhatian : >3,26 – 4

Gambar 2.14



Dari penelitian indikator toleransi (*empahty*), diukur dengan satu pertanyaan menunjukkan bahwa responden yang menilai toleransi petugas, meliputi sikap petugas dalam menawarkan bantuan kepada peserta kunjungan masyarakat yang mengalami kesulitan, tergolong perhatian.

#### 2.2.5 Wujud (*Tangibles*)

Wujud (*tangibles*) dalam penelitian ini diukur dengan 6 pertanyaan yang meliputi penampilan petugas, kondisi fasilitas yang disediakan dalam kegiatan kunjungan seperti kursi, lcd, dan toilet, penataan ruang dalam gedung DPR RI dan lokasi DPR RI.

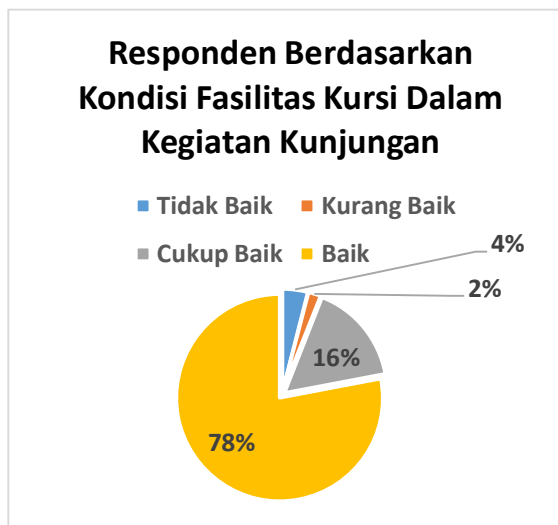
Gambar 2.15



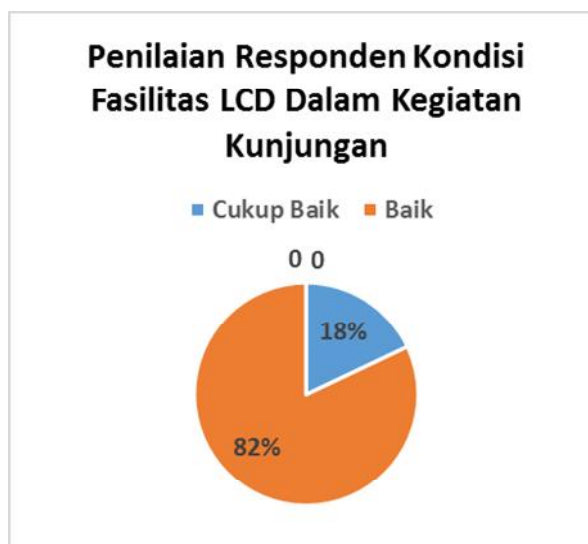
Penilaian responden mengenai penampilan petugas saat kegiatan kunjungan tergolong rapih dan 0% responden menilai tidak rapih serta kurang

rapih dalam kegiatan kunjungan masyarakat. Karena dilihat dari para petugas yang berpakaian rapih dan bersih mengikuti peraturan dalam e-tiket berpakaian.

Gambar 2.16



Gambar 2.17



Gambar 2.18



Dalam kegiatan kunjungan masyarakat kondisi fasilitas pelengkap seperti kursi, lcd, dan, toilet tergolong baik dan bersih. Namun, ada 4% responden yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas yakni kursi tidak baik karena ada beberapa kursi yang mengalami kerusakan sehingga terlihat tidak terawat dan 2% responden yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas yakni toilet tidak bersih. Karena keadaan lantai yang kotor sehingga terinjak oleh sepatu, atau beberapa fungsi closet yang rusak mengakibatkan beberapa dari kritikan diharapkan dapat menjadi masukan agar peserta dapat merasa nyaman saat mengikuti kegiatan kunjungan masyarakat.

Gambar 2.19

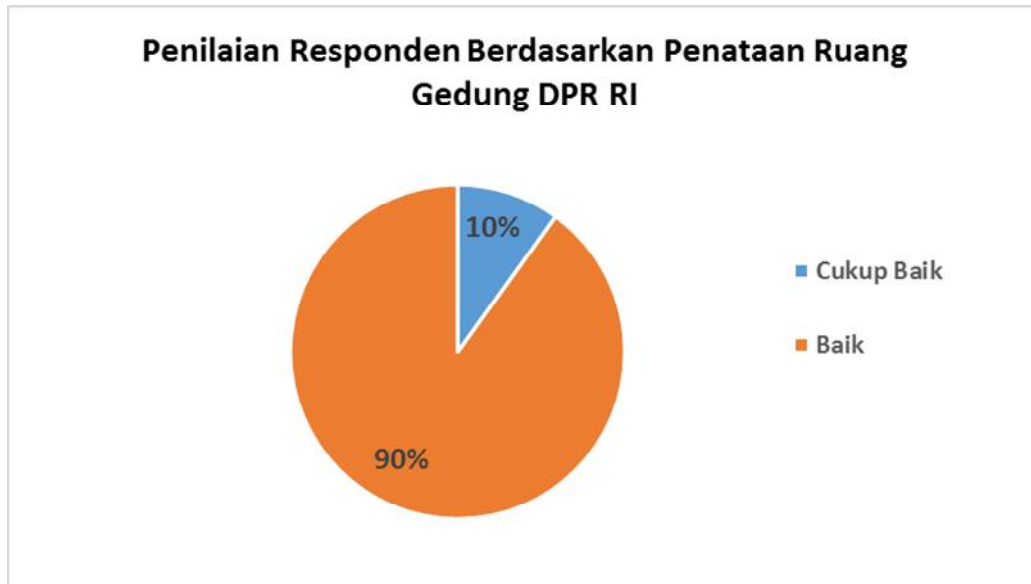
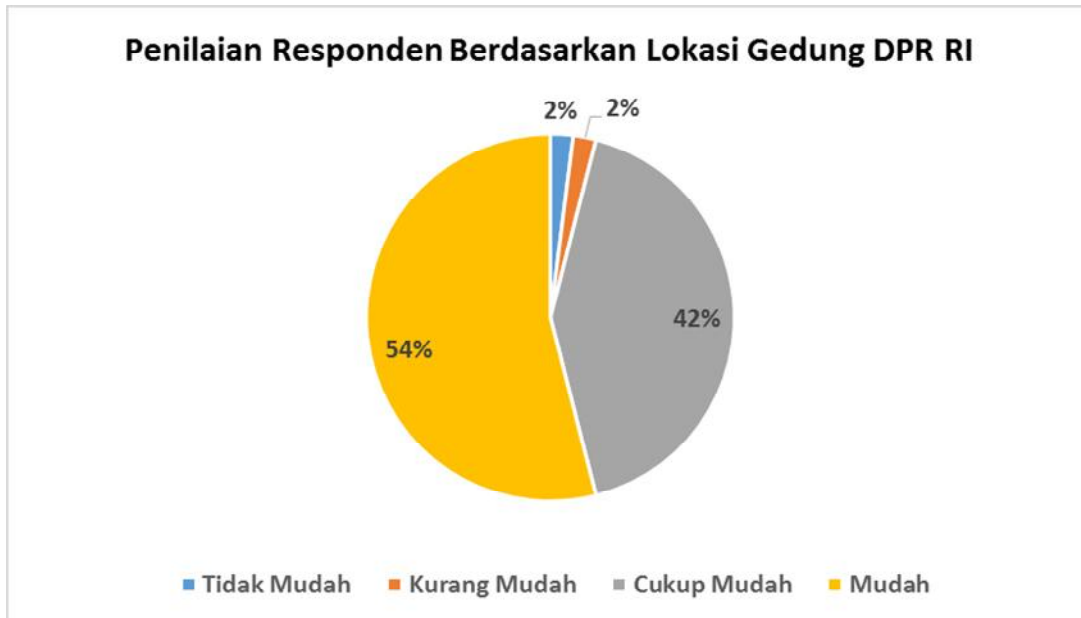


Diagram diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penataan ruang di dalam gedung DPR RI tergolong baik dan 0% responden menilai tidak baik serta kurang baik dalam kegiatan kunjungan masyarakat. Karena dari segi interior, warna ruangan yang menarik sehingga terkesan mewah, penataan podium beserta penataan meja, proyektor kursi diruang operation room yang rapih hingga penataan dekorasi museum hingga ruang paripurna yang terlihat megah menjadikan nilai tambah untuk penataan ruangan di DPR RI sendiri.



Gambar 2.20



Pada saat penelitian berlangsung, banyak dari responden menilai bahwa lokasi DPR RI tergolong mudah untuk ditemukan. Namun, tidak terdapat perbedaan yang cukup besar dimana sebagian responden pun menilai lokasi DPR RI cukup mudah untuk ditemukan. Mungkin karena faktor banyaknya jalan di Jakarta yang satu arah.

#### Kategori Skor Untuk Indikator Wujud (*Tangibles*)

Untuk kategori wujud (*Tangibles*) dimana dalam indikator ini terdapat enam pertanyaan mengenai penampilan petugas, kondisi fasilitas seperti kursi, lcd, toilet yang disediakan dalam kegiatan kunjungan, penataan ruang di gedung DPR RI, dan lokasi DPR RI. Yang kemudian dikategorikan menjadi baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik. Berdasarkan skala ordinal.

Skala Likert digunakan dalam kuesioner, yaitu: baik ( 4 ), cukup baik ( 3 ), kurang baik (2), Tidak Baik (1). Dimana masing – masing skor untuk nilai tertinggi adalah  $4 \times 6 = 24$

dan skor nilai terendah adalah  $1 \times 6 = 6$ . Untuk mencari interval adalah sebagai berikut: (Kriyantono, 2008:383).

I = Interval Kelas

A = Skor Tertinggi

B = Skor Terendah

K = Jumlah Interval

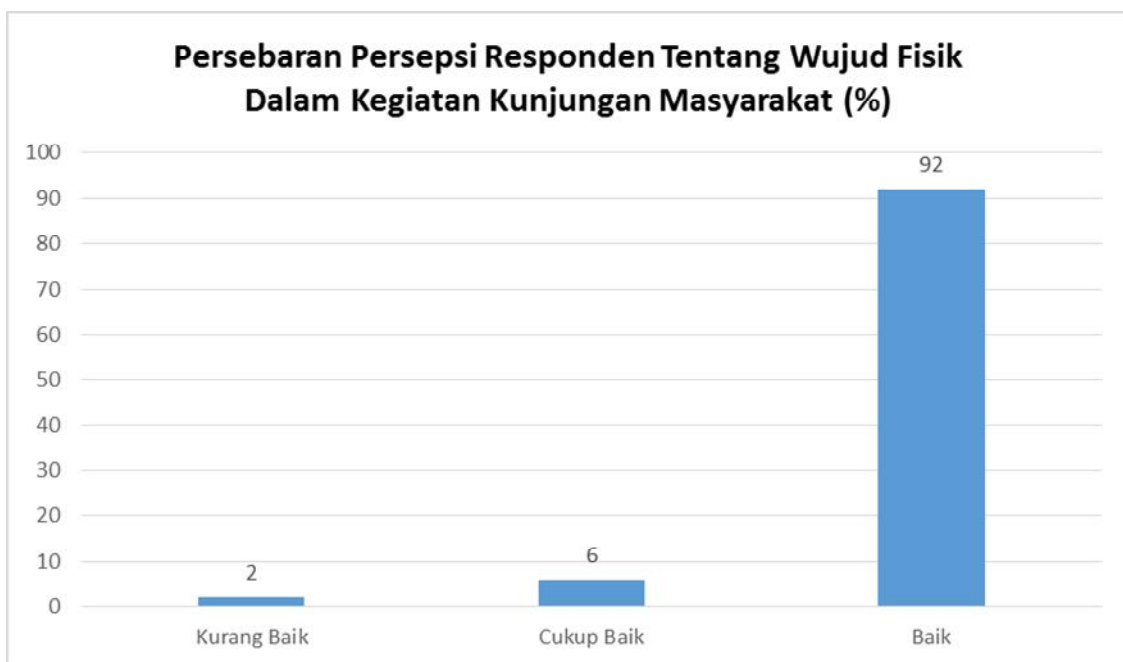
Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas (I)} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}} \\ &= \frac{24-6}{4} \\ &= 4,5 \end{aligned}$$

Dari hasil kelas interval kelas di atas maka dapat dibentuk kategori sebagai berikut:

- Tidak Baik : 6 – 10,5
- Kurang Baik : >10,6 – 15
- Cukup Baik : >16 – 19,5
- Baik : >19,6 – 24

Gambar 2.21



Sebagian besar peserta menilai salah satu indikator wujud (*Tangibles*) yakni dari segi penampilan petugas, kondisi fasilitas pelengkap, penataan ruang di dalam gedung DPR RI, dan lokasi DPR RI tergolong baik.