

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI UNIT
SARPRAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA JASA KIR PADA DISHUB KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
Destiara Heriani
201710415016**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI UNIT
SARPRAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA JASA KIR PADA DISHUB KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :
Destiara Heriani
201710415016



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit
Sarpras Terhadap Kepuasan
Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada
Dishub Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Destiara Heriani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415016

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si

Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom

NIDN 0311046803

NIDN 0306046603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dishub Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Destiara Heriani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415016

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H
NIDN. 312026604

Penguji I : Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si
NIDN. 0311046803

Penguji II : Aryadillah, S.Sos.I., M.M., M.I.Kom
NIDN. 0329088601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dishub Kota Bekasi”, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 05 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Destiara Heriani
201710415016

ABSTRAK

Destiara Heriani 201710415016, Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dishub Kota Bekasi.

Sebagai penyelenggara urusan pemerintahan transportasi, Dinas Perhubungan Kota Bekasi tentunya tidak lepas dari penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanannya. Dalam hal ini kualitas komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh Dishub Kota Bekasi akan dievaluasi berdasarkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*, yaitu teknik *non-probability sampling*. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morvan dengan sampel 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana dan korelasi.

Hasil penelitian kualitas komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan relative signifikan dengan kepuasan masyarakat. Kualitas komunikasi memiliki pengaruh yang kuat sebesar 66,6%, menandakan bahwa pengaruh dari variabel X terhadap Y termasuk dalam kategori “kuat” karena variabel X (kualitas komunikasi) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) termasuk pada nilai interval 0,60 – 0,799.

Kata Kunci : Kualitas Komunikasi, Kepuasan Masyarakat, KIR.

ABSTRACT

Destiara Heriani 201710415016, *The Effect of Communication Quality of Sarpras Unit on Community Satisfaction of Kir Service Users at the Bekasi City Transportation Agency.*

As the organizer of transportation affairs, the Bekasi City Transportation Service certainly cannot be separated from the public's assessment of the performance of its services. In this case, the quality of service communication carried out by the Bekasi City Transportation Agency will be based on community satisfaction.

This research uses quantitative methods, with the sampling technique done by accidental sampling, namely the non-probability sampling technique. As for the sample size and population using a sample table from Krejcie and Morvan with a sample of 97 respondents. The data analysis technique used is a simple regression analysis technique and correlation.

The results of the study of communication quality partially have a positive and relatively significant influence on community satisfaction. The quality of communication has a strong influence of 66.6%, indicating that the influence of the X variable on Y is included in the "strong" category because the X variable (communication quality) with the Y variable (community satisfaction) is included in the interval value of 0.60 - 0.799.

Keywords: *Communication Quality, Community Satisfaction, KIR.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dishub Kota Bekasi”. Semoga apa yang penulis lakukan selama ini bermanfaat untuk semuanya, Aamiin.

Skripsi ini adalah salah satu bentuk syarat wajib yang harus penulis lakukan. Dalam, menempuh program studi Ilmu Komunikasi. Skripsi ini juga, sebagai bentuk untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh. Skripsi ini ternyata banyak memberikan banyak manfaat kepada penulis yaitu baik dari segi bentuk akademik maupun dari pengalaman yang tidak dapat penulis temukan pada saat berada di dalam dunia perkuliahaan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun dan menulis skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak.

Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan sehat, nikmat dan ilmu yang bermanfaat. Tidak lupa juga penulis ucapkan terimakasih untuk kedua orang tua penulis, Bapak Heryadi, S.H dan Ibu Cicih Anggriani yang selalu memberikan doa serta kasih sayang dan banyak dukungan, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan baik dan lancar. Serta pihak-pihak yang telah membantu dalam melaksanakan penulisan serta penyusunan Skripsi ini antara lain :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Ibu Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dalam Penulisan Skripsi.
6. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing II dalam Penulisan Skripsi.
7. Seluruh dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah mengajarkan banyak hal dan memberikan saran selama penelitian.
8. Adik-adik tercinta, Anastasia, Nawa Putra Nirwana dan Satria Hendarsyah yang sudah membantu mendoakan dan memberikan semangatnya kepada penulis.
9. Tante tercinta, Almh. Eka Mudrika yang sudah memberikan semangat kepada penulis dan menemani penulis semasa hidupnya.
10. Untuk keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah mendukung dan mendoakan selama ini.
11. Sahabat terbaik, Ikjay Al Ayubbi dan Tiara Indah Fajariyani yang selalu memberikan suport, masukan dan semangatnya.
12. Kelas tercinta E-CASTING yang telah menyemangati penulis dan telah banyak membantu dalam penulisan Skripsi.
13. Teman-teman seperbimbingan, Nesya Dwi Leonindya, Astria Fazrin, dan Dikhy Hakiki yang selalu menghibur disaat penulis jenuh mengerjakan serta membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
14. Teman-teman penulis, Nisa Pebrianti, Alpi Indra, dan Risdiyanto yang selalu memberikan suport, masukan, semangat, dan yang selalu menghibur disaat penulis jenuh mengerjakan serta membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
15. Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi.
16. Penulis mengucapkan terima kasih banyak untuk seluruh pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang sudah kalian berikan kepada saya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dan kelemahan dalam proses penulisan dan penyusunan Skripsi ini, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya teman-teman seperjuangan.

Jakarta, 05 Agustus 2022

Penulis



Destiara Heriani

201710415016



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Teoritis.....	14
2.2.1 Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Dishub Kota Bekasi.....	14
2.2.1.1 Komunikator Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.2 Proses Komunikasi Birokrasi	17
2.2.1.3 Indikator Kualitas Komunikasi	18
2.2.2 Pelayanan Publik	19
2.2.2.1 Jenis Pelayanan Publik	20
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	21
2.2.3.1 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2.4 Pungutan Liar	24
2.2.5 Faktor Penyebab Pungutan Liar.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26

2.4	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Paradigma Penelitian	28
3.2	Jenis Penelitian	28
3.3	Metode Penelitian	29
3.4	Variabel Penelitian	29
3.5	Populasi dan Sampel	30
3.5.1	Populasi Penelitian	30
3.5.2	Sampel Penelitian	30
3.6	Operasional Variabel Penelitian	32
3.6.1	Definisi Konseptual Kualitas Komunikasi (Variabel X)	32
3.6.2	Definisi Operasional Kualitas Komunikasi (Variabel X)	32
3.6.3	Definisi Konseptual Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)	34
3.6.4	Definisi Operasional Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data	36
3.8	Karakteristik Responden	37
3.8.1	Tingkat Capaian Responden	37
3.9	Pengujian Instrumen	38
3.9.1	Uji Validitas	38
3.9.2	Uji Reliabilitas	39
3.10	Uji Persyaratan Data	40
3.10.1	Uji Normalitas	40
3.10.2	Uji Linearitas	41
3.11	Teknik Analisis Data	41
3.11.1	Regresi Linear Sederhana	42
3.11.2	Koefisien Korelasi	42
3.11.3	Koefisien Determinasi	43
3.11.4	Uji T (Parsial)	44
3.12	Uji Hipotesis	46
3.13	Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.13.1	Lokasi Penelitian	46
3.13.2	Waktu Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penelitian	47

4.1.1	Gambaran Umum Dinas Perhubungan.....	47
4.1.2	Susunan Organisasi	48
4.1.3	Tugas dan Fungsi Pengujian KIR.....	49
4.1.4	Visi, Misi, dan Uraian Tugas Pengujian KIR	49
4.1.5	Dasar Hukum Pelaksanaan Pengujian KIR	50
4.1.6	Alur Pelayanan Pengujian KIR	50
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.2.1	Analisis Deskripsi Hasil Responden Penelitian.....	55
4.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	64
4.3.1	Uji Validitas.....	64
4.3.2	Uji Realibilitas.....	68
4.4	Analisis Statistik Data.....	69
4.4.1	Uji Normalitas	69
4.4.2	Uji Linearitas.....	70
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	71
4.6	Analisis Koefisien Korelasi.....	72
4.7	Koefisien Determinasi.....	73
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.8.1	Uji T (Parsial) Variabel Bebas	74
4.8.2	Uji Persamaan Regresi	75
4.8.3	Uji Keberartian Persamaan Regresi	76
4.9	Pembahasan.....	76
4.9.1	Kualitas Komunikasi Dengan Kepuasan masyarakat.....	76
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Standar Baik Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	3
Tabel 1. 2 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana IKM Periode 2019-2021	3
Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan.....	9
Tabel 3. 1 Tabel sampel responden menurut Krejcie and Morvan	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Kualitas Komunikasi (Variabel X)	33
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Kepuasan Masyarakat (Variabel Y).....	35
Tabel 3. 4 Klasifikasi TCR	37
Tabel 3. 5 Tabel Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	43
Tabel 4. 1 Pernyataan Kualitas Komunikasi (Variabel X).....	55
Tabel 4. 2 Pernyataan Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas 30 Responden	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas 97 Responden	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Komunikasi (X)	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 8 Uji Linearitas.....	71
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Sederhana Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi.....	73
Tabel 4. 11Tabel Hasil Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji T	74
Tabel 4. 13 Persamaan Regresi Coefficients	75
Tabel 4. 14 Uji Keberartian Persamaan Regresi ANOVA.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Unsur Komunikasi Komunikator	16
Gambar 2. 2 Pola Komunikasi Segi Tiga Kebijakan Publik Oleh Birokrasi	17
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Pengaruh Variabel Penelitian	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4. 2 Diagram Alur Proses Pelayanan KIR.....	51
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Biodata Mahasiswa

LAMPIRAN 2 : Dokumentasi

LAMPIRAN 3 : Surat Pengantar & Surat Balasan Penelitian

LAMPIRAN 4 : Angket / Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 5 : Matrix Penelitian / Tabulasi

LAMPIRAN 6 : Hasil Frekuensi Jawaban Responden

LAMPIRAN 7 : Data SPSS

LAMPIRAN 8 : (r) Tabel dan (t) Tabel

LAMPIRAN 9 : Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1 & 2

LAMPIRAN 10 : Form Perbaikan

