

ABSTRAK

Nama : Wan Yuliana
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Komunikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau

Fenomena komunikasi pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah kebanyakan tidak sesuai dengan harapan publik, peneliti memilih pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang sebagai objek penelitian. Rumusan masalah yang di kemukakan dalam penelitian ini apakah ada hubungan tingkat kepuasan publik terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang. Penilaian kepuasan publik dapat dinilai dari *tangibles*, *reliabilify*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan tingkat kepuasan publik terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang. Dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi model Lasswell *who say what in which channel to whom with what effect*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$: 4 dengan keterangan P = Populasi F = Frekuensi dan N = Jumlah Nilai Keseluruhannya. Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diketahui kepuasan publik terhadap *tangibles* cukup memuaskan dengan nilai 74,849%, terhadap *reliabilify* sangat memuaskan dengan nilai 78,157%, terhadap *responsiveness* sangat memuaskan dengan nilai 77,828%, terhadap *assurance* sangat memuaskan dengan nilai 75,684% dan terhadap *empathy* sangat memuaskan dengan nilai 76,973%. Berdasarkan dari uji validitas maka data ini valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai diatas 0,202. Dan data ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha 0.7366.

Kata Kunci: Kepuasan Publik, Komunikasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tualang