

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL
ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN
KOTA DUMAI**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

OLEH:

KHAIRUL AKMAL
NIM. 11840312031

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Khairul Akmal
NIM : 11840312031
Judul : Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 2 Januari 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 2 Januari 2023

Dekan,



Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,


Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd
NIK. 130 311 014

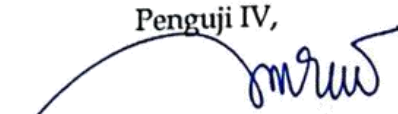
Sekretaris/ Penguji II,


Rosmita, M.Ag
NIP.19741113200501 2 005

Penguji III,


Edison, S.Sos.,M.I.Kom
NIK. 130 417 082

Penguji IV,


Rohayati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018

2. Di arang mengumpumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JUDUL

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN**

KOTA DUMAI

Disusun Oleh:

NAMA : KHAIRUL AKMAL

NIM : 11840312031

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 13 Desember 2022

Pembimbing,

Firdaus El Hadi, M.Sos., Sc
NIP. 19761212 2003121004

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H. R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Khairul Akmal
NIM : 11840312031
Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

telah Diseminarkan Pada:
Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022


Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 20 Mei 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,


Umar Abdur Rahim SM, S.Sos, L, MA,
NIK. 130 417 025


Rusyda Fauzara, M.Si,
NIP. 19840504 201903 2 011

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Khairul Akmal
NIM : 11840312031
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

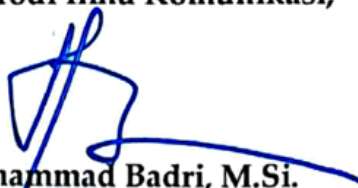
Pembimbing,



Firdaus El Hadi, M.Sos., Sc
NIP. 19761212 200312 1 004

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Khairul Akmal
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh *Komunikasi Organisasi* Terhadap *Pelayanan Publik* Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh dari 72 responden dari 72 populasi yang ada dalam 1 bulan, dikarenakan populasi tidak mencapai lebih dari 100 maka semua populasi dijadikan sampel, adapun sampel yang digunakan tersebut yaitu menggunakan accidental random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana dengan $Y = 0,864 + 0,730X$ dengan bantuan Pearson product moment (r) melalui program SPSS Versi 20 pada taraf $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan antara komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai bahwa adanya pengaruh yang sangat besar antara komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik dengan nilai korelasi sebesar 0,730 jika dipresentase kan yaitu sebesar 73%. sehingga pengaruh komunikasi terhadap pelayanan tergolong kuat, sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,000 karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak yaitu nilai t hitung $> t$ tabel = $(8,934 > 1,994)$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi Organisasi dengan pelayanan publik. jadi kasus ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai dapat diterima.

Kata Kunci : Pengaruh, Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Khairul Akmal
Departement : Communication Studies
Judul : *The Influence Of Organizational Communication On Public Services In The Village Of Bangsal Aceh, Sungai Sembilan Sub-District, Dumai City*

The purpose of this study was to determine the effect of organizational communication on public services in the Bangsal Aceh Village, Sungai Sembilan District, Dumai City. The research method used in this study is a quantitative research method with a descriptive type. Data were obtained from 72 respondents from 72 populations in 1 month, because the population did not reach more than 100, all populations were sampled, while the sample used was accidental random sampling. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis method with $Y = 0.864 + 0.730X$ with the help of the Pearson product moment (r) through the SPSS Version 20 program at the level of $\alpha = 0.05$. The results showed that there was a significant positive influence between organizational communication on public services in the Bangsal Aceh Village, Sungai Sembilan Subdistrict, Dumai City, that there was a very large influence between organizational communication on public services with a correlation value of 0.730 when presented, which is 73%. so that the effect of communication on service is classified as strong, while the significance value is 0.000 because the significance value is $0.000 < 0.05$ then H_a is accepted and H_o is rejected, namely $t_{count} > t_{table} = (8.934 > 1.994)$ then H_o is rejected, meaning that there is a significant influence between Organizational communication with public services. so in this case it can be concluded that Organizational Communication has an effect on Public Services in the Ward Aceh Village Office, Sungai Sembilan District, Dumai City so that the initial hypothesis which states that there is a significant influence between Organizational Communication on Public Services in the Bangsal Aceh Village, Sungai Sembilan District, Dumai City can be accepted.

Kata Kunci : *Influence, Organizational Communication, Public Service*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkap tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Shalawat bering salam selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad Salallahu alaihi wasallam yang telah menyerukan Tauhid kepada umatnya. Skripsi dengan judul Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd dan Bapak Edi Erwan, S.Pt, M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor I,II dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, S.Ag, M.Si dan Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. M. Badri, M. Si dan Artis M.I. Kom selaku Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Firdaus El Hadi, S.Sos., M.Soc. Sc selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
7. Bapak Rafdaedi, M.A selaku penasehat akademik. Terima kasih bimbingan dan motivasi yang diberikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satusatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis kedepannya.
9. Ayahanda Muhammad Juli dan Ibunda Wan Sabariah serta Adik tercinta Alya Syahira, dan seluruh keluarga dari pihak ayah maupun ibuk semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih telah menyemangati, memberi dukungan, doa, nasehat, dan segalanya demi penulis dalam menyelesaikan jenjang pendidikan S1 ini.
10. Diri sendiri .
11. Terima kasih kepada teman-teman anggota kelas seperjuangan ILKOM H dan PR B. Terima kasih atas semua perkataan dan perbuatan yang menghasilkan berbagai macam kenangan.
12. Terima kasih kepada teman-teman Kkn DR Plus Ratu Sima Dumai 1 Bulan lebih telah memberikan rasa kekeluargaan dan teman-teman Magang Diskominfo Dumai terima kasih atas semua hal yang diberikan selama proses magang.
13. Terima kasih kepada Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai tempat penulis melakukan penelitian yang sudah menerima untuk melakukan penelitian disana. Semoga kantor lurah bangsal aceh kecamatan sungai sembilan semakin jaya.
14. Terima Kasih kepada Fadly Walid, Ridho habibie, M. Zuhri Firdian, Phabiala Fitrio Ramadhan yang selalu datang ke kos memberikan dukungan serta support atas proses pembuatan skripsi ini.
15. Teman-teman SOBAT PARLENTE teman dari awal masuk kuliah hingga sampai saat ini Fadlywalid, Indah, Novita, Delia Ryan, Anri, Zola, Rahma. Terimakasih selalu ada yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

Pekanbaru, 2 Januari 2023
Penulis

KHAIRUL AKMAL
NIM. 11840312031



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.3 Identifikasi masalah	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Rumusan Penelitian.....	5
1.6 Tujuan Penelitian	5
1.7 Kegunaan Penelitian	5
1.8 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Konsep Operasional	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Uji Validitas data	26
3.6 Uji Reliabilitas	26
3.7 Teknik Analisis Data.....	26

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kota Dumai	29
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Sungai Sembilan.....	30
4.3 Gambaran Umum Kelurahan Bangsal Aceh	30

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Hasil Penelitian	38
5.2 Pembahasan.....	62

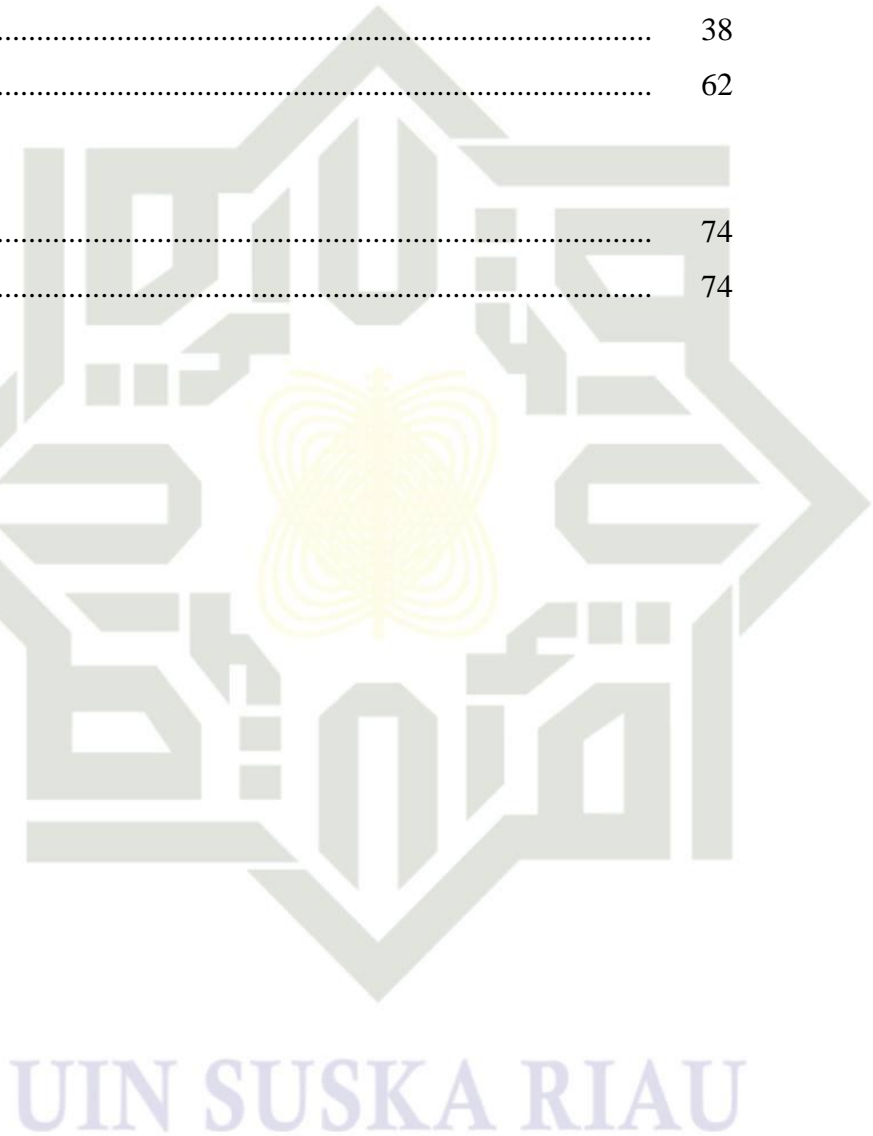
BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau Gate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Penduduk di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan.....	31
Tabel 4.2	Aparat Pemerintah Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan.....	32
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Masyarakat Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan.....	34
Tabel 4.4	Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan.....	35
Tabel 4.5	Tingkat Pendidikan Masyarakat Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan.....	36
Tabel 4.6	Keadaan Sarana Peribadatan Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	37
Tabel 4.7	Distribusi Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Masyarakat Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.9	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kantor lurah bangsal aceh selalu memberikan informasi terbaru?.	40
Tabel 4.10	Apakah bapak/ibu setuju bahwa dalam memberikan informasi kepada masyarakat kelurahan menggunakan sosial media demi mempermudah dalam memperoleh informasi?	40
Tabel 4.11	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh mampu memberikan penjelasan yang baik terkait informasi yang dibutuhkan masyarakat?.....	41
Tabel 4.12	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh sudah mempersiapkan dengan baik tempat / kotak saran informasi?.....	41
Tabel 4.13	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh mampu atau dapat membentuk persepsi atau memberi pemahaman terhadap masyarakat tentang kesan baik kelurahan b.aceh?	42
Tabel 4.14	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dalam melayani mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan baik dengan masyarakat?	42
Tabel 4.15	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melayani pengurusan melalui internet atau media sosial lainnya?.....	43
Tabel 4.16	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh komunikasi dengan masyarakat sudah menerapkan cara berkomunikasi yang baik , misalnya mendengarkan lawan bicara?	43

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh sudah mempersiapkan tempat pelayanan untuk masyarakat sudah nyaman & menyenangkan?	44
Tabel 4.18	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh dapat menjelaskan dengan ramah kepada masyarakat tentang persyaratan” pengurusan yang harus dilengkapi?	44
Tabel 4.19	Setujukah bapak/ibu kelurahan bangsal aceh mampu membentuk keselarasan dan keserasian dengan masyarakat yang berurusan dengan memperoleh informasi dan pengetahuan?	45
Tabel 4.20	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh memiliki kemampuan dalam mengatasi sikap masyarakat secara professional?.....	45
Tabel 4.21	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dapat dipercaya sepenuhnya dalam usaha untuk mendapatkan informasi?.....	46
Tabel 4.22	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan bangsal aceh sudah menunjukkan sikap menghormati dengan masyarakat?	46
Tabel 4.23	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dalam berkomunikasi staff kelurahan bangsal aceh bertutur kata yang sopan ?.....	47
Tabel 4.24	Apakah bapak/ibu setuju komunikasi yang di sampaikan staff kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti?.....	47
Tabel 4.25	Apakah bapak/ibu setuju dalam penyampaian pesan atau pemberitahuan kepada masyarakat masih kurang efektif (masih menggunakan kertas atau undangan)?.....	48
Tabel 4.26	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan sudah terampil dalam menangani masalah sesuai masyarakat alami?.....	48
Tabel 4.27	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan mampu menerima dukungan atau masukan dari masyarakat yang berurusan di kelurahan bangsal aceh?.....	49
Tabel 4.28	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan mampu menjadi pendengar yang baik ketika masyarakat datang ke kelurahan bangsal aceh dalam berurusan?	49
Tabel 4.29	Pegawai Mampu Berinteraksi Dengan Masyarakat	50
Tabel 4.30	Pegawai Mempunyai Kemampuan Yang Baik dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan.....	50
Tabel 4.31	Pegawai Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan Masyarakat.	51
Tabel 4.32	Saya menerima pelayanan sangat baik dari pegawai	51
Tabel 4.33	Pegawai Memiliki Kemampuan Yang Cepat Dalam Memberikan Pelayanan	52



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 Universitas Islam Sumatera Utara
 Faculty of Education
 Department of Educational Psychology
 UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.34	Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan Tepat Waktu	52
Tabel 4.35	Kemampuan Dalam Bekerja Dimiliki Oleh Pegawai	53
Tabel 4.36	Pegawai Tidak Menunda-nunda Dalam Memberikan Pelayanan .	53
Tabel 4.37	Pegawai Sigap Dalam Memberikan Pelayanan.....	54
Tabel 4.38	Pegawai Memberikan Pelayanan Tidak Berbelit-belit.....	54
Tabel 4.39	Pelayanan Bagian Administrasi Memberikan Pelayanan Ramah Kepada Masyarakat	55
Tabel 4.40	Pegawai Memberi Respon Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan	55
Tabel 4.41	Pegawai Memberikan Bantuan Dalam Mengarahkan Pada Saat Pengurusan	56
Tabel 4.42	Pegawai Memberi Kemudahan Dalam Memberikan Pelayanan...	56
Tabel 4.43	Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Mudah Ditemui	57
Tabel 4.44	Informasi Tentang Pelayanan Mudah Diakses Oleh Masyarakat .	57
Tabel 4.45	Lokasi Kantor Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai Mudah Dijangkau	58
Tabel 4.46	Pegawai Memberikan Pelayanan Sesuai Prosedur	58
Tabel 4.47	Pada Saat Memberikan Pelayanan Tidak Memunggut Biaya	59
Tabel 4.48	Pegawai Memiliki Skil Dalam Memberikan Pelayanan	59
Tabel 4.49	Pegawai Bertutur Kata Dengan Sopan	60
Tabel 4.50	Pegawai Berpakaian Rapi Pada Saat Bekerja	60
Tabel 4.51	Pegawai Memberikan Informasi Dengan Jelas	61
Tabel 4.52	Pegawai Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	61
Tabel 5.0	Hasil Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Organisasi).....	62
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Pelayanan Publik).....	65
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Organisasi (X).....	68
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Publik (Y).....	68
Tabel 5.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	69
Tabel 5.5	Uji Korelasi Menggunakan SPSS	69
Tabel 5.6	Uji Regresi Linear Sederhana Variables Entered/Removed	70
Tabel 5.7	Uji Regresi Linear Sederhana Model Summary	70
Tabel 5.8	Uji Regresi Liniear Sederhana ANOVA	70
Tabel 5.9	Uji Regresi Liniear Sederhana Coefficients.....	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

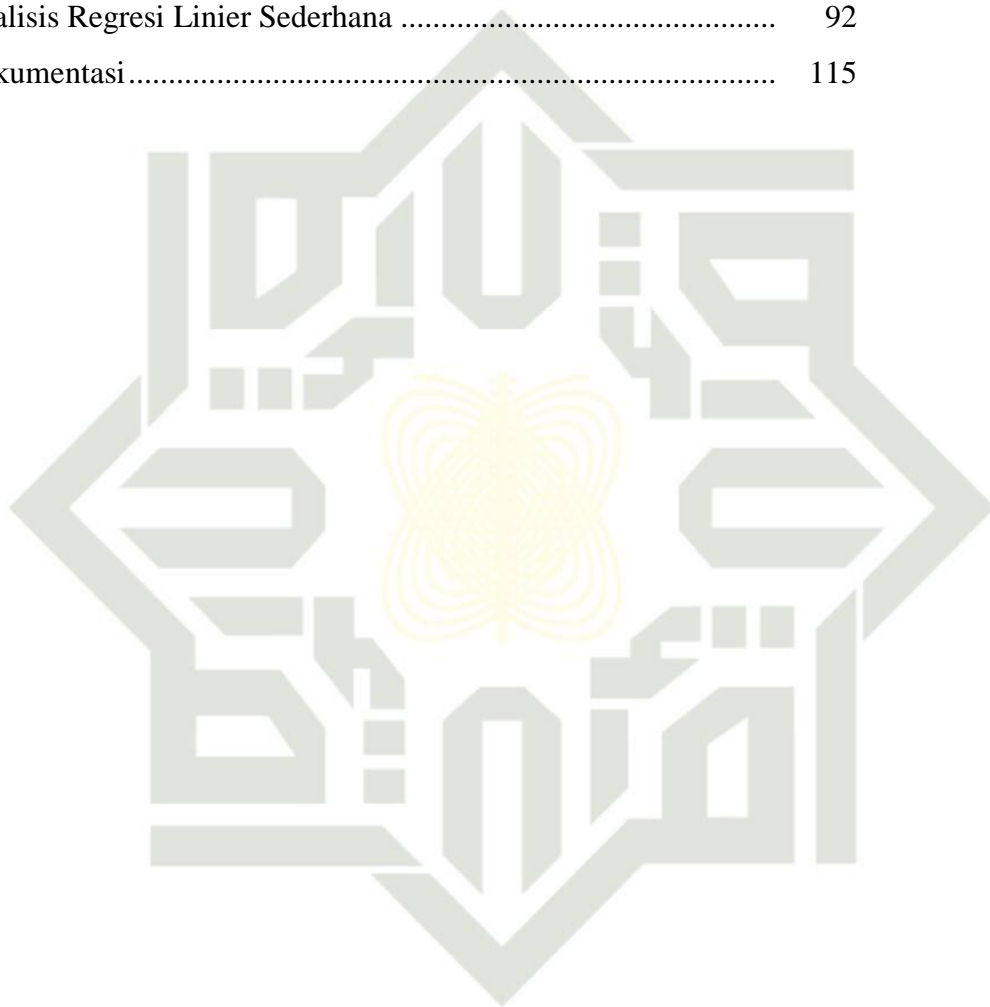
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2.2	Bagan Struktur Organisasi.....	32
Gambar 2.3	Lokasi Penelitian	93
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	94
Gambar 2.5	Foto dengan Lurah dan Sekretaris Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	94
Gambar 2.6	Peneliti sedang penyebaran angket/kuesioner	95
Gambar 2.7	Pengisian angket/kuesioner oleh responden yaitu masyarakat kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	86
Lampiran 3 Uji Validitas.....	87
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Sederhana	92
Lampiran 6 Dokumentasi.....	115



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan hidup. Pada era sekarang ini komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, kemudahan komunikasi saat ini memudahkan manusia untuk melakukan segala hal, karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam organisasi, komunikasi sangat penting untuk menghindari kesalah pahaman. Dalam suatu organisasi pasti memiliki tujuan tertentu, dimana dalam proses pencapaian tujuan tersebut, komunikasi memegang peranan penting dalam mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi lebih diartikan pada pola dan bentuk komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk komunikasi formal dan informal, serta komunikasi antar pribadi dan kelompok. Pembahasan teori komunikasi organisasi antara lain menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan manusia, komunikasi dan proses organisasi, serta budaya dalam suatu organisasi.

Organisasi adalah elemen masyarakat dan terdiri dari sekelompok orang yang dapat bekerja sama dan menyukai mencapai tujuan yang sistematis atau terstruktur seperti sebelumnya ditetapkan. Seperti sifat masyarakat sebuah organisasi atau institusi yang terdiri dari banyak orang dan konteks social ekonomi, budaya, dan motif yang berbeda.¹

Pada saat berinteraksi sesama makhluk sosial, komunikasi sangatlah diperlukan. Dengan melakukan komunikasi satu sama lain, sebagai manusia kita bisa menjalankan kehidupan dengan baik apabila mampu berkomunikasi dengan baik untuk mempererat silaturahmi, menambah wawasan dan membawa pengaruh positif untuk kita.

Pemberian pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan hidup manusia yang esensial di Indonesia masih jauh dari jangkauan menengah Nasional 2010-2014, 10 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik setelah pemilihan presiden tahun 2014, dimana Presiden terpilih dan kabinet mengatakan bahwa kerjanya menjadikan perbaikan sektor pelayanan publik merupakan agenda prioritas membangun transparansi dalam mengataur tata reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

¹ Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat.²

Komunikasi organisasi memiliki efek penting dan pentingnya komunikasi Pengorganisasian di instansi pemerintah sedang berlangsung Hal ini membutuhkan komunikasi yang efektif antar rekan kerja Pesan yang bisa dimengerti tentang pekerjaan itu.

Komunikasi memainkan peran penting bagi orang dan organisasi otoritas pemerintah. Dengan menggunakan komunikasi yang baik Agen perusahaan dapat beroperasi dengan lancar dan sukses. Bahkan sebagai sebaliknya, kurangnya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan kemacetan atau berantakan pada instansi pemerintahan.³

Kehidupan sehari-hari sebagai masyarakat pada umumnya, kita sering kali berhadapan dengan yang namanya pelayanan publik dimana kebutuhan kita harusnya dilayani dengan baik, namun kadang kita kecewa dengan hal tersebut. Pelayanan publik sering kali hanya menjadi sebuah rutinitas kerja para pegawai yang seharusnya melayani dengan baik demi kepentingan semua unsur, golongan maupun komunitas masyarakat.⁴

Tentunya setiap masyarakat sangat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, dari siapa saja berkaitan dengan kebutuhan mereka, baik itu kebutuhan akan barang, jasa, maupun kebutuhan pelayanan administratif. Permasalahan tentang pelayanan yang kurang baik bagi masyarakat, sering kali kita temukan pada pelayanan di kantor pemerintah, ada juga di perusahaan swasta. Hal ini tentunya sangat bertolak belakang dengan komitmen pemerintah saat ini di era Presiden Joko Widodo, untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya oleh instansi pemerintah, baik dari pusat sampai ke daerah.⁵

Fenomena mengenai pelayanan publik yang belum optimal di hampir seluruh daerah di Indonesia menjadi permasalahan yang akan terus bergulir seiring dengan fakta yang terjadi dalam masyarakat kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota duma di mana kurang berorientasi komunikasi yang diberikan pada pelayanan kepada masyarakat.⁶

²Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>., diakses pada 25 juli 2022, 13:22 WIB.

³ Yusriani, op.cit hlm 3

⁴ Adjeng Putri Koapaha, Desie Warouw, Max Rembang, *Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget)*, Jurnal ACTA DIURNA KOMUNIKASI, Vol.7 No.3 (2018) : 2.

⁵ Ibid

⁶ Rony Setiawan, Suryana Sumantri, Tb. Zulrizka Iskandar, Marina Sulastiana, "Pengaruh Kepimpinan Pelayan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kota Bekasi, Indonesian Journal Of Applied Sciences IJAS, Vol.5 No.3 (2015):123.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai sebagai lokasi penelitian. Kantor lurah bangsal aceh kecamatan sungai sembilan ini merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan tugas pegawai adalah memberikan pelayanan pada masyarakat baik internal maupun eksternal. Pegawai harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, di mana pegawai dituntut untuk bekerja profesional meskipun ada pegawai yang sedang mengalami persoalan tetapi tidak sampai di bawa ke dalam pekerjaan, karena bukan tidak mungkin lembaga memperoleh citra yang buruk dari masyarakat karena pelayanan yang tidak menyenangkan dari pegawainya.

Kelurahan merupakan kantor tempat pusat pelayanan bagi masyarakat setempat dalam urusan pemerintahan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Karena Kelurahan merupakan tempat pelayanan maka sudah sebaiknya personil atau pegawai yang ada di dalamnya harus memiliki keadilan di bidang pelayanan seperti dapat berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat yang akan dilayani maupun terhadap sesama pegawai / karyawan di lingkungan kelurahan.

Kelurahan Bangsal Aceh dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2007 pada tanggal 12 Maret 2007, dimana sebelumnya berada dalam wilayah Kelurahan Lubuk Gaung. Kelurahan Bangsal Aceh terletak di bagian Timur Kecamatan Sungai Sembilan dan berjarak 25 KM dari Ibu Kota Dumai. Kelurahan Bangsal Aceh merupakan salah satu dari 6 (enam) kelurahan yang terdapat di Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai. Terdapat 10 Rukun Tetangga(RT) di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan. Kelurahan Bangsal Aceh yang beralamat di Jalan Raja Ali Haji, Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.⁷

Pada saat ini penduduk Desa Bangsal Aceh berjumlah 5.651 Jiwa yang mana laki laki berjumlah 2.925 orang sedangkan yang perempuan berjumlah 2.726 orang. Dengan 1.699 Kepala Keluarga (KK), yang tersebar dalam 10 Rukun Tetangga (RT).

No	Jenis Kelamin	Tahun 2022
	Laki-laki	2.925
	Perempuan	2.726
	Total Penduduk	5.651
	Jumlah Kepala Keluarga	1.699
	Kepadatan Penduduk	>1.000 jiwa/Km

Sumber: Kelurahan Bangsal Aceh 2022

⁷ “Bangsal Aceh Sungai Sembilan Dumai - Wikipedia bahasa Indonesia ensiklopedia bebas” https://id.wikipedia.org/wiki/Bangsal_Aceh,_Sungai_Sembilan,_Dumai Diakses 18 Juni 2022 Jam 3:19 Wib.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti pada Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai, terdapat permasalahan yang muncul pada kelurahan bangsal aceh yaitu komunikasi yang dilakukan oleh pegawai ke masyarakat terhadap pelayanan publik masih kurang efektif karena penyampaian pesan yang tidak dapat diterima dengan baik karena penggunaan bahasa yang tidak mudah dimengerti oleh komunikan yaitu masyarakat yang datang ke kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik yang ada di Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Berdasarkan uraian di atas menjadi dasar penulis untuk mengangkat judul skripsi tentang **Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.**

1.2 Penegasan Istilah

Didalam judul penelitian di atas, terdapat sejumlah istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah tersebut, dimana ini di jadikan sebagai rujukan dalam proses penelitian. Adapun istilah-istilah yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. **Pengaruh** adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bias terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang.⁸
- b. **Komunikasi Organisasi** proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.⁹
- c. **Pelayanan Publik** adalah diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁰

⁸ Hafied Cangara, "Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi", (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm 32

⁹ Ruliana, Poppy op.cit hlm 28 - 30

¹⁰ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UIN SIDA Press, 2020), hlm 46



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Pengaruh komunikasi organisasi terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.
- b. Bagaimana pelayanan publik yang ada di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.
- c. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

1.4 Batasan Masalah

Untuk lebih terfokusnya, penulis memberikan batasan masalah yaitu pada objek kajian Bagaimana Pengaruh *komunikasi organisasi* terhadap *Pelayanan Publik* di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

1.5 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat sesuai fokus masalah yang telah direncanakan, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu “Bagaimanakah Pengaruh *Komunikasi Organisasi* Terhadap *Pelayanan Publik* di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai?”

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.
2. Untuk mengetahui pelayanan publik yang ada Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

1.7 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Akademis

- 1) Sebagai salah satu tahap awal peneliti dalam mengemangkan teori yang telah dipelajari pada program studi ilmu komunikasi khususnya pada konsentrasi public relations.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Penelitian ini bisa dijadikan acuan, informasi serta referensi dan bermanfaat bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian ilmu komunikasi.

Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini berguna bagi Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai dalam membangun kemajuan instansi.
- 2) Penelitian ini bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima ketika selama mengikuti perkuliahan.
- 3) Penelitian ini sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S.1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisi uraian tentang kajian teori, landasan teori, konsep operasional, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi uraian yang akan memberikan gambaran umum mengenai subjek dan objek pada penelitian ini.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian yang meliputi paparan data yang diperoleh dari survey serta kuesioner pada penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya. Berikut akan dipaparkan beberapa kajian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yusriani, dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enkerang. Penelitian ini di kutip dari skripsi milik Yusriani Universitas Muhammadiyah Makassar 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi, pelayanan publik dan pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan populasi yaitu 52 orang pegawai dan 50 orang masyarakat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang untuk menerima pelayanan. Adapun sampel pada penelitian ini yaitu 52 orang pegawai dan 50 orang masyarakat orang pegawai dan masyarakat semua dimana seluruh populasi dijadikan responden oleh peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh dan random sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistic deskriptif dengan menggunakan persentase, rata-rata (mean) dan teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) komunikasi organisasi yang diterapkan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang tergolong dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 3,71 persen. 2) Pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang tergolong dalam kategori baik dengan nilai rata 4,12 persen. 3) hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang sangat besar antara komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik dengan nilai korelasi $r = 0,836$ jika di persentasekan adalah 83%.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,00 karena nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Debby Salasih, dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Publik Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Surakarta. Penelitian ini di kutip dari Skripsi Debby Salasih, Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengujian hipotesis melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Sampel diambil sebanyak 47 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda, uji F, uji R², dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,655 > 2,021$ pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi organisasi, maka semakin tinggi kepuasan karyawan. Sebaliknya semakin rendah komunikasi organisasi, maka semakin rendah pula kepuasan karyawan; (2) Kinerja publik internal berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa kinerja publik internal memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,373 > 2,021$ pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja, maka semakin tinggi kepuasan karyawan. Sebaliknya semakin rendah kinerja, maka semakin rendah pula kepuasan karyawan; (3) Komunikasi organisasi dan kinerja publik internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uraian pengujian hipotesis dengan analisis regresi diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($41,361 > 3,23$) diterima pada taraf signifikansi 5%.¹²
3. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Renistianah dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

¹¹ Yusriani, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enkerang", Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar, S1 Administrasi, (Makassar:2020), hlm 1

¹² Debby Salasih, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Publik Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Surakarta", Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, S1 Ilmu Komunikasi, (Surakarta:2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analisis regresi untuk menjelaskan pengaruh komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan PT. PLN APJ Mojokerto. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi dan diolah menggunakan metode analisis statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari pengaruh komunikasi organisasi pada PT. PLN APJ Mojokerto berdasarkan analisa regresi linier berganda antara variabel bebas iklim komunikasi organisasi (X1), aliran informasi organisasi (X2), teknologi informasi organisasi (X3) terhadap motivasi kerja karyawan (Y) maka dapat disusun persamaan sebagai berikut : $Y = 0.301 + 0.148X1 + 0.273X2 + 0.444X3 + e$, dimana ketiga variabel ini saling berkaitan dalam membangun motivasi para karyawan khususnya pada variabel konseptual. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah, perusahaan harus memperhatikan adanya pengaruh iklim komunikasi organisasi, aliran informasi organisasi, teknologi informasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan.¹³

4. Penelitian ini dilakukan oleh Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami¹⁴, Penelitian ini di kutip di jurnal dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada kerja pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Penelitian dilaksanakan dengan metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada kerja pegawai, sedangkan penelitian verifikatif ialah agar menghitung besaran pengaruh variabel bebas bagi variabel terikat serta sekaligus menguji kebenaran suatu hipotesis yang diimplementasikan dengan pengumpulan data di lapangan. Sampel penelitian ini sebanyak 90 orang responden. Penentuan sampel menggunakan teknik sampling, nonprobability sampling dengan

¹³ Riska Renistianah, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN Mojokerto", Skripsi Universitas Brawijaya Malang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Malang:2014)

¹⁴ Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami, *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal*, Jurnal Syntax Idea, Vol.2 No.4 (2020).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memakai sampel jenuh. Datayang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan tiga cara, yaitu penelitian lapangan (field research), dokumentasi, dan kepustakaan (libraryresearch). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berbentuk instrumenkuesioner untuk mendapatkan data primer. Penyebaran pertanyaan ditujukan

kepada responden dengan teknik Skala Likert. Analisis data dilaksanakan denganmemakai uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setelahmelalui uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya data dianalisis menggunakan uji

regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil uji regresi berganda $Y = 62.049 + 0.545X_1 + 0.437X_2 + 0.265X_3$ menunjukkan bahwa komunikasiorganisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil koefisiendeterminasi diperoleh nilai R sebesar 0,722. Hal itu berarti bahwa variable komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh sebesar 72,2% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 17,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

5. Penelitian ini dilakukan oleh Suci Amal, Abdul Mahsyar, Hafiz Efliansya Parawu.¹⁵ Penelitian ini dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai. Metode penelitian yang gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Datadiperoleh dari 95 responden dari 1800 populasi yang ada dalam 1 bulan, adapun sampel yangdigunakan yaitu menggunakan cluster random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana dengan $Y = 19.711 + 0,489X$ dengan bantuanPearson product moment (r) melalui program SPSS Versi 22.0 pada taraf $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatataan sipil kabupaten

¹⁵ Suci Amal, Abdul Mahsyar, Hafiz Efliansya Parawu, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.*, Jurnal Unismuh, Vol.1 No.3 (2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sinjai sebesar 11.8% dengan koefisien regresi sebesar 0,357 dalam interpretasi koefisien regresi pada kategori sedang sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai.

6. Penelitian ini dilakukan oleh Triono Prakoso, Yuliani Rachma Putri dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Jawa Barat. Penelitian ini adalah Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif – kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling. Dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan koefisien determinasi komunikasi organisasi memberikan pengaruh 40,2% terhadap motivasi kerja. Kesimpulan penelitian ini, komunikasi organisasi sudah masuk ke dalam kategori sangat baik dan motivasi kerja karyawan masuk ke dalam kategori tinggi. Namun ada beberapa item yang perlu di perbaiki seperti penyampaian pesan melalui perantara orang lain dan apresiasi terhadap pekerjaan yang telah di lakukan karyawan.¹⁶
7. Penelitian ini dilakukan oleh AR Sulfira, Arni Rizqiani Rusyidi¹⁷ dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Perawat Pada RSUD Batara Guru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik cross sectional menggunakan metode survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja perawat pada RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu . Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang. Hasil analisis regresi dengan probabilitas 0,05 menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap indikator yaitu variabel kepercayaan sig. = 0,447, pembuatan keputusan bersama sig. = 0,730, kejujuran dan konsisten sig. = 0,143, keterbukaan dalam berkomunikasi keatas dan kebawah sig. = 0,239,

¹⁶ Triono Prakoso, Yuliani Rachma Putri, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Jawa Barat* , Jurnal e-Proceeding of Management, Vol.4 No.2 (2017).

¹⁷ AR Sulfira, Arni Rizqiani Rusyidi, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Perawat Pada RSUD Batara Guru*, Jurnal Window Of Public Health, Vol.2 No.3 (2011).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perhatian pada tujuan berkinerja tinggi sig. = 0,004. Hasil penelitian Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap motivasi kerja perawat, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pembuatan keputusan bersama dalam mengambil keputusan terhadap motivasi kerja perawat, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kejujuran dan konsisten terhadap motivasi kerja perawat, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keterbukaan berkomunikasi keatas dan kebawah terhadap motivasi kerja perawat, Ada pengaruh yang signifikan antara perhatian pada tujuan berkinerja tinggi terhadap motivasi kerja perawat di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

8. Penelitian ini dilakukan oleh Arip Rahman Sudrajat, Muhamad Dony Ardiansyah, Yayat dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta Medal Sumedang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian survei, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, dan penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji persentase, uji normalitas, uji koefisien korelasi, uji signifikansi, dan uji koefisien determinasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang pegawai PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang. Untuk pengambilan sampel digunakan teknik disproporionate stratified random sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Komunikasi PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang mencapai 72,86%. Hal ini termasuk dalam kategori baik, sehingga H₀ yang berbunyi “Komunikasi kerja pada PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang mencapai kurang dari 75%” diterima, dan H_a yang berbunyi Komunikasi kerja pada PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang mencapai lebih besar atau sama dengan 75% “ ditolak. Efektivitas kerja pegawai terhadap komunikasi kerja di PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang mencapai 70,49%.¹⁸
9. Penelitian ini dilakukan oleh Nindy Natalia, Elfie Mingkid, Ridwan Papatung dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Whiz Prime Hotel Megamas Manado. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Whiz Prime Hotel Megamas Manado. Maka untuk menjawab tujuan metode tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif.. Menggunakan

¹⁸ Arip Rahman Sudrajat, Muhamad Dony Ardiansyah, Yayat, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta Medal Sumedang*, Jurnal Of Regional Public Administration (JRPA), Vol.4 No.2 (2019).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendekatan kuantitatif dengan populasi sebesar 55 karyawan dan ditarik sampel 48 orang. Persamaan regresi antara komunikasi organisasi (X) dan kinerja karyawan (Y) dirumuskan sebagai $Y=a+bX$ yang dihitung secara manual. Hasil menunjukkan bahwa persamaan regresi kedua variable adalah $Y=0,378 + 1,326X$, hasil analisis data serta pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan besar pengaruh 51,98% dan tingkat pengaruh 0,721. Komunikasi organisasi memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung yang menginap di Whiz Prime Hotel Megamas Manado.¹⁹

10. Penelitian ini dilakukan oleh M. Suwandi, Dessy Suryani, Faif Yusuf dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Pt Sejahtera Buana Trada Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja pegawai karyawan di PT. Sejahtera Buana Trada Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam metode kuantitatif adalah dibantu oleh program aplikasi SPSS seri 24.0. Sampel yang digunakan adalah 35 responden, dalam penelitian ini juga diuji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan regresi linier analisis. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana antara variabel bebas organisasi komunikasi (X), pada motivasi karyawan (Y), persamaannya dapat disusun sebagai berikut: $Y = 5,319 + 0,838X$, 838, sehingga dapat dinyatakan bahwa jika tidak ada komunikasi organisasi yang dilakukan oleh PT . Sejahtera Buana Trada, motivasi kerja hanya 5,319. Koefisien regresi X adalah 0,838 yang menyatakan bahwa untuk setiap penambahan 1 (satu) kali komunikasi organisasi, motivasi kerja akan meningkat sebesar 5,319. Sebaliknya arah hubungan komunikasi organisasi dan motivasi kerja berarti positif bahwa itu dalam arah yang sama. Koefisien korelasi pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap motivasi kerja (R) 0,849, dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,80 dimana sisanya 20% dipengaruhi oleh faktor lain seperti; gaya kepemimpinan, kompensasi dan lain-lain.²⁰

¹⁹ Nindy Natalia, Elfie Mingkid, Ridwan Papatungan, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Whiz Prime Hotel Megamas Manado*, Jurnal Acta Diuna Komunikasi, Vol.7 No.4 (2018).

²⁰ M. Suwandi, Dessy Suryani, Faif Yusuf, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Pt Sejahtera Buana Trada Jakarta.*, Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol.2 No.1 (2019).

Persamaan dari 10 penelitian yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan yang mendasar dari 10 penelitian tersebut yaitu terletak pada lokasi penelitian serta subjek maupun objek penelitiannya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Komunikasi Organisasi

a. Definisi

Menurut Redding dan Sanborn²¹ mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah pemberi informasi, komunikasi eksternal, hubungan manusia, keterampilan berkomunikasi, komunikasi downward, komunikasi upward, komunikasi horizontal.

Menurut R Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialih bahasakan oleh Mulyana Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.²²

Menurut Goldhaber definisi Konsep Kunci dari Komunikasi Organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.²³

b. Fungsi-fungsi komunikasi organisasi

Pengertian fungsi adalah istilah yang melekat pada teori kesisteman dan berarti kegiatan- kegiatan yang dilakukan sistem dalam pencapaian tujuan. Pelaksanaan kegiatan fungsional dilakukan oleh hubungan-hubungan antar elemen-elemen dalam sistem yang disebut struktur. Dengan demikian, istilah fungsi komunikasi merujuk kewenangan, kekuasaan, status dan peran dalam upaya pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara keseluruhan.²⁴

Fungsi komunikasi ditentukan berdasarkan isi pesan komunikasi. Menurut Lee Thayer (Hardjana, 2016) pesan-pesan komunikasi organisasi mempunyai empat tujuan pokok yaitu to inform, to persuade, to regular, to intergrate. Maka sistem komunikasi organisasi melaksanakan empat fungsi berbeda sebagai berikut:

²¹ Muhammad, Arni op.cit hlm 1

²² Ruliana, Poppy, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi kasus edisi kedua*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016)

²³ Ruliana, Poppy op.cit hlm 28 - 30

²⁴ Hardjana, Andre, *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*, (Jakarta: Pt Kompas Media Nusantara, 2016)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Fungsi informasi (*information function*)
Fungsi utama komunikasi untuk mengatasi ketidak pastian lingkungan bagi individu melalui adaptasi.
- b. Fungsi Perintah dan Instruksi (*command and instructive function*)
Komunikasi yang menjadikan manajemen mampu membuat karyawan senantiasa bekerja kearah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini meliputi penentuan apa perintah dan instruksi yang harus diberikan kepada siapa dan bagaimana harus dijalankan.
- c. Fungsi pengaruh dan persuasi (*influence and persuasive function*)
Komunikasi kewenangan dan posisi dalam struktur hierarki. Melalui pengaruh dan persuasi, manajemen dengan posisi dan kewenangannya dapat mengendalikan informasi dan perilaku karyawan, terutama melalui peraturan, norma dan tanggung jawab.
- d. Fungsi Integrasi (*integratif function*)
Komunikasi yang membuat hubungan seluruh anggota organisasi menjadi harmonis dalam kerja sama dan kesepakatan tentang tujuan organisasi.

2.2.2 Pelayanan Publik

a. Definisi

Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tetntang pelayanan public memberikan defenisi pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat dimana dalam peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang baik, dalam hal barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif.²⁵

Jika dianalisis secara khusus, layanan ini memberikan hak fasilitas bagi warga negara atau bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan Manfaat akan diatur oleh hukum dan peraturan. Melayani berarti melayani mereka yang dilayani. Jika Anda melayani, itu benar adalah untuk memberikan layanan profesional atau dedikasi dan sebanding. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna tidak terpisah dari layanan itu sendiri. Melayani berarti melayani dengan ikhlas kepada orang yang akan dilayani untuk mendukung dan kepedulian untuk memberikan kepuasan dan keuntungan.²⁶

Sementara itu, sebagai bagian dari pelayanan publik, ia melayani kebutuhan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani semua aspek layanan dasar yang dibutuhkan perusahaan mematuhi peraturannya. Pelayanan

²⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada,2017)

²⁶ Yusriani, op.cit. hlm 1



publik menjadi sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur-unsur untuk kepentingan rakyat.²⁷

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang diberikan secara memadai dan profesional kepada warga negara, baik dari segi pelayanan maupun barang dan pengelolaan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Beberapa pelayanan publik yang terbaik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan, merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal, profesional, dan bertanggung jawab.²⁸

Melalui pelayanan yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa warga negara, dimanapun mereka tinggal, mendapatkan jenis dan kualitas pelayanan minimal yang sama dengan yang tertuang dalam standar pelayanan minimal. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah standar sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan merupakan standar penilaian mutu pelayanan, merupakan kewajiban penyelenggara dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.²⁹

Standarisasi input penting dilakukan karena kuantitas dan kualitas input layanan bervariasi dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Hal ini sering menimbulkan ketimpangan regional. Standar proses juga penting untuk ditetapkan. Standar proses dikembangkan untuk memastikan bahwa layanan publik di daerah mematuhi prinsip-prinsip pemberian layanan, termasuk transparansi, non-partisipasi, efisiensi dan akuntabilitas. Standar kinerja layanan itu penting. Standar keluar dapat digunakan untuk menilai apakah mereka memenuhi standar yang ditetapkan. Penetapan standar produksi harus mempertimbangkan apa yang disepakati dan nilai yang dicapai dalam pemberian layanan dan kapasitas masing-masing area.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan minimal adalah patokan pelayanan secara minimal yang digunakan dalam acuan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara baik aspek input, process, dan output.

Menurut Indri dan Hayat, optimalisasi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang profesional dan berkualitas yang berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Keahlian layanan tercermin dalam sikap dan perilaku pemberian layanan.³⁰

²⁷ *Ibid*

²⁸ *Ibid*

²⁹ UU Nomor 25 Tahun 2009 diakses pada 25 Juli 2022 16:44 WIB
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

³⁰ Hayat,op.cit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

b. Konsep Pelayanan Publik

Kewajiban Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur standar ketatanegaraan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal. Pelayanan terbesar dan paling sesuai akan sangat membantu masyarakat saat menerima pelayanan. Kesenambungan ini berdampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Masyarakat senang dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dasar bergantung padanya dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Dalam UUD Pasal 5 Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup Meliputi pelayanan barang dan jasa publik, serta pelayanan administrasi yang diatur dengan undang-undang.

Pemberian pelayanan yang diatur harus dilakukan secara bertanggung jawab oleh pemerintah dan sedapat mungkin dapat dilakukan pemberian pelayanan yang diatur untuk kepuasan masyarakat pada saat diterimanya pelayanan tersebut. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan material, tetapi sikap, perilaku dan penerima manfaat dari pemberi pelayanan tidak penting bagi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak semata-mata didasarkan pada kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan sejenisnya.

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada uud pasal 5 nomor 25 tahun 2009 ayat (2) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.³¹ Pemerintah dalam rangka pelayanan publik harus disediakan oleh negara sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kedua belah pihak saling berinteraksi untuk mentaati peraturan perundang-undangan berbangsa dan bernegara, sehingga kerjasama ini membawa kemajuan dan kemakmuran bangsa kepada masyarakat.

c. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), semua penyelenggaraan, dalam hal ini pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan keamanan masyarakat. Standar pelayanan adalah standar yang berlaku dalam penyelenggaraan suatu pelayanan dan harus dipatuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan. Berkaitan dengan standar pelayanan yaitu prosedur

³¹ UU Nomor 25 Tahun 2009 op.cit



pelayanan, waktu penyelesaian, retribusi atau retribusi pelayanan, hasil produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kemampuan penyedia jasa.³²

2.2.3 Pendekatan Teori Kajian

Kajian ini akan melakukan penelitian dengan Teori Informasi Organisasi.

a. Definisi *Teory Informasi Organisasi (Organizational informationsTheory)*

Teori Informasi Orgaanisasi (*Organizational informations Theory*) yang dikembangkan oleh Karl Weick, organisasi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang mereka terima dari lingkungan yang masih membingungkan atau ambigu kemudian informasi tersebut ditafsir dan dikomunikasikan sehingga menjadi informasi yang masuk akal. Defenisi lain juga menyebutkan bahwa organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu herarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan (Marhaeni, 2009:121).

Organiasi dipandang sebagai sekumpulan individu-individu yang membentuk suatu sistem kerja dengan menggunakan komunikasi sebagi dasar pencarian, pengelolaan hingga memahami suatu informasi yang diterimanya agar dapat mengurangi ketidakjelasan informas, oleh sebab itu organiasi harus mempunyai prosedur untuk menghadapi semua informmasi yang harus dikirimdan diterima dalam mencapai tujuannya. Teori Informasi Organisasi ini berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi daripada terfokus pada struktur organisasi itu sendiri.

b. Asumsi-Asumsi Teori Informasi Organisasi (*Organizational informations Theory*)

Adapun asumsi-asumsi dasar dalam pendekatan yang mendasari teoriu ini yaitu (West & Turner, 2008:339) :

1. Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi
2. Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasan
3. Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi.

Ketiga asumsi teori ini menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi dan lingkungan informasi sebagai sesuatu yang berbeda dari lingkungan fisik dimana keberadaan oranisasi dapat menimbulkan ambiguitas-ambiguitas infomasi sehingga organisasi memulai kativitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterimanya dapat lebih dipahami. Weick melihat

³² Ridwan,Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung:Nuansa,2009)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

proses mengurangi ketidakjelasan sebagai suatu aktivitas bersama diantara anggota organisasi.³³

2.3 Konsep Operasional

2.3.1 Operasional Variabel

a. Variabel *Komunikasi Organisasi* (X)

Variabel komunikasi organisasi terdiri dari beberapa indikator yaitu³⁴ :

a. Pemberi informasi yaitu seseorang yang memberikan informasi baik secara langsung atau pun tidak langsung yang dapat dimaknai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan.

b. Komunikasi eksternal adalah proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak sebuah organisasi dengan pihak diluar organisasi (publik eksternal). Komunikasi eksternal merupakan proses komunikasi sebuah organisasi dengan lingkungannya, yaitu pihak-pihak diluar organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa keberadaan suatu organisasi pasti memerlukan bantuan, partisipasi, kepercayaan dan kerjasama dengan lingkungan sekitarnya, baik dari organisasi lain maupun masyarakat umum di kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai.

c. Hubungan manusia yaitu interaksi antara pegawai di Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai dengan masyarakat dalam mengenal sikap, tingkah laku dalam suatu kehidupan.

d. Keterampilan berkomunikasi merupakan kemampuan atau kreatif Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai dalam menyampaikan pesan dan berinteraksi agar mendapatkan hubungan yang baik dengan masyarakat.

³³ West, Richard dan Turner, Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Jakarta: PT Salemba Humanika, 2008), 339

³⁴ Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
b. Variabel *Pelayanan Publik* (Y)

Variabel standar pelayanan publik terdiri dari beberapa indikator yaitu³⁵ :

- a. Pelayanan berkualitas merupakan pegawai yang memberikan pelayanan harus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat
- b. Cepat yaitu ketika melakukan pelayanan pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu tanpa menunda-nunda dalam bekerja.
- c. Mudah yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus, tanpa harus berbelit-belit dan mengikuti peraturan sebagaimana mestinya.
- d. Terjangkau yaitu pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah di temui dan memberikan pelayanan sebagaimana mestinya.
- e. Terukur yaitu sesuatu yang tak terlihat, tapi dampaknya sangat besar terhadap kelangsungan hidup suatu instansi yang akan mempengaruhi kepuasan dalam memberika pelayanan.

2.4 Kerangka Pemikiran

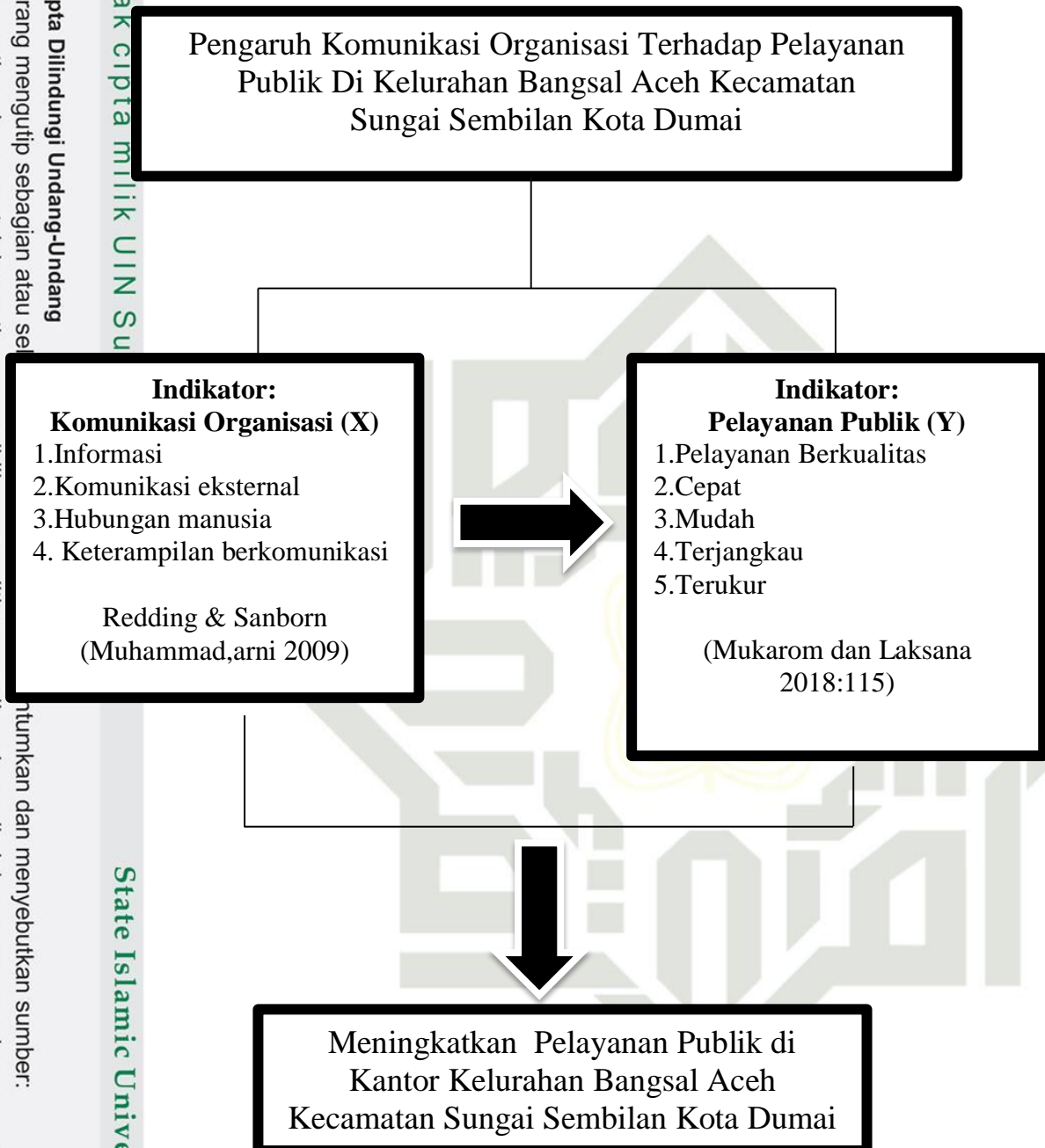
Penelitian ini mengkaji Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai. Variabel komunikasi organisasi dianalisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Rending dan Sanborn (Muhammad, 2009) Komunikasi organisasi yaitu pemberi informasi, komunikasi eksternal, hubungan manusia, keterampilan berkomunikasi. Sedangkan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik sebagaimana Menurut Mukarom dan Laksana (2018:115) standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Baik variabel komunikasi organisasi maupun pelayanan publik akan dianalisis pengaruh hubungan antara kedua variabel tersebut. Secara lengkap variabel tersebut digambarkan dalam kerangka pikir. Di dalam kerangka pikir akan mengarahkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi alur pemikiran penelitian. Adapun kerangka pikir dari penelitian Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

³⁵ Mukarom Zaenal , Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia,2018) hlm 115

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAGIAN KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

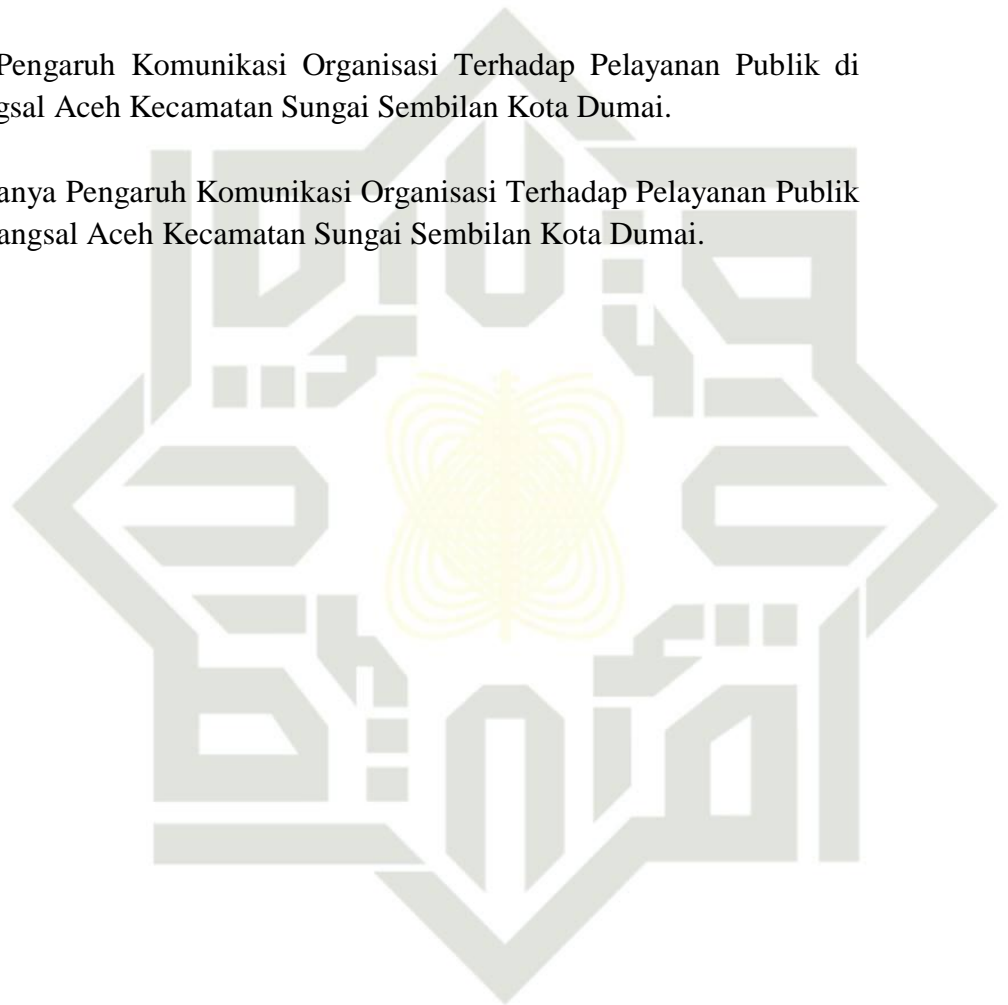
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:84) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan pada rumusan masalah dan landasan teori yang telah dipaparkan, maka hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh. Sehingga dalam penelitian Ini hipotesis yang digunakan adalah:

H_a “Adanya Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

H₀ “Tidak Adanya Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Dalam proses penelitian terdapat hal krusial yang harus diperhatikan, yaitu metode penelitian. Karena pada proses penelitian metode penelitian adalah bagian yang sangat penting berdasarkan proses penelitian. Tujuannya supaya suatu penelitian bisa terarah sinkron menggunakan objek yang akan diteliti. Metode pada arti yang sesungguhnya merupakan cara atau jalan. Sedangkan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) metode adalah merupakan suatu cara kerja yang tersistem dipakai buat mempermudah dalam melakukan berbagai pelaksanaan suatu aktivitas dalam mencapai tujuan yang sudah di tentukan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif. Menurut Bungin penelitian eksplanatif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan sampel dan hipotesis.³⁶

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yaitu metode ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya³⁷, yang didasarkan pada realitas, gejala maupun fenomena yang dapat teramati dan terukur serta memiliki hubungan sebab akibat yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif karena penelitian ini untuk mencari keterkaitan kedua variabel dan menguji hipotesis dan menganalisis seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota Dumai.³⁸

³⁶ Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 21

³⁷ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Grafindo, 2015), 73

³⁸ Imam Santoso, Harries Madiistriyatno, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Indigo Media, 2021), hlm 40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan secara offline lokasi penelitian di Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan dengan melakukan penyebaran angket kepada subjek penelitian. Penelitian akan dilakukan setelah melakukan seminar proposal sampai selesai. Lokasi penelitian ini dipilih karena terkait akses nya yang mudah dan kesesuaian permasalahan penelitian yang diteliti. Adapun pertimbangan lainnya seperti biaya dan waktu.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2017:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila peneliti ingin meneliti semua elemennya yang ada dalam wilayah penelitian maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 – 150, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 25-30%.³⁹

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan pada kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah 72 populasi masyarakat yang datang ke kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai setiap bulannya. Dari penjelasan diatas maka populasi kurang dari 100 maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian yaitu 72 sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling Accidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.⁴⁰

³⁹ Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta,2017), hlm 173

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta CV,2012)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang objektif dalam kerangka penelitian, digunakan metode penelitian yang secara umum diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dan efisien untuk mendukung pembahasan yang sedang dilakukan. Adapun metode pengumpulan data ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap kondisi lingkungan objek yang mendukung kegiatan penelitian dan diamati secara langsung.⁴¹ Dalam penelitian ini, penulis melakukan proses observasi di Kantor Lurah Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapkan dengan berupa Angket (Quisioner) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden.

2. Kuesioner

Kuesioner/angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.⁴² Jenis kuesioner tertutup yaitu jawaban sudah disediakan dalam bentuk *checklist* sehingga responden mudah menentukan pilihan jawaban yang telah disediakan. Ada (5) lima pilihan jawaban pada point-point pertanyaan yaitu:

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. Jawaban Sangat Setuju (SS) | : Point 5 |
| 2. Jawaban Setuju (S) | : Point 4 |
| 3. Ragu-ragu (RR) | : Point 3 |
| 4. Jawaban Tidak Setuju (TS) | : Point 2 |
| 5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) | : Point 1 |

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan , transkrip , buku , surat kabar , notulen rapat , agenda dan lain-lain.⁴³ Teknik yang penulis buat ini mendokumentasikan data dan informasi melalui dokumentasi dan foto-foto kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai di kantor lurah bangsal aceh kecamatan sungai Sembilan kota dumai.

⁴¹ W.Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:PT. Gramedia,2004),119

⁴² Hartono, *Metode Penelitian* , (Pekanbaru: Zanafa, 2011), 59

⁴³ Suharisimi Arikunto , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta,2006),231

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. alat ukur dapat dikatakan valid jika memenuhi dari taraf signifikan 0,05. Berikut adalah kriteria pengujian validitas:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.⁴⁴

Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$. Uji Signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai $r \text{ hitung}$ dengan $r \text{ table}$ untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini , sampel berjumlah 72 responden , sehingga degree of freedom (df) menjadi 70, dengan alpha 0,05 maka di dapatlah $r \text{ table} = 1,994$.

3.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reabilitas digunakan teknik alpha crobach, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.⁴⁵

Pada penelitian ini , untuk menguji validitas dan reliabilitas data penulis menggunakan bantuan program software SPSS versi 20 untuk memperoleh hasil yang terarah.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.⁴⁶

Proses analisis data dilakukan dengan cara berfikir deduktif yaitu berangkat dari proporsi umum dan berakhir pada suatu kesimpulan bersifat khusus. Analisis data adalah suatu cara menganalisis yang telah diperoleh ketika

⁴⁴ Priyatno Duwi, Belajar Cepat Olah Data Statistic Dengan SPSS (Yogyakarta: Andi Offset, 2010).

⁴⁵ Riduwan and Rusyana Adun, Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 Dan Aplikasi Statistic Penelitian (Bandung: ALFABETA, 2013).

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, op. cit, hlm 274

melakukan penelitian dan data yang diperoleh masih berupa data mentah. Yang kemudian diolah dengan cara tertentu untuk dapat memberikan interpretasi yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan data dari seluruh sumber data atau seluruh responden yang sudah terkumpul.⁴⁷

3.7.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan atau menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada kantor kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan kota dumai sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang akan berlaku untuk umum.

Teknik analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase. Setiap jawaban dari angket akan mendapat penilaian sebagai berikut:

Kategori	SKOR
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.7.2 Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini dilakukan teknik Analisis Regresi Linier Sederhana, karena dalam penelitian ini terdapat variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dan untuk mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier. Yang melibatkan satu variabel bebas digunakan sebagai alat untuk memprediksi besarnya nilai variabel bergantung.⁴⁸

Data yang sudah dikategorikan kemudian di masukkan kedalam rumus

⁴⁷ Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, "Metodologi penelitian"(Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm 44

⁴⁸ Abdul Muhid, "Analisis Statistik", (Surabaya: Duta Aksara, 2010), hlm 106.

dengan menggunakan rumus regresi sederhana yang berguna untuk mencari hubungan variabel predictor terhadap variabel kriteriumnya. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:⁴⁹

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y Variabel Komunikasi Organisasi

X Variabel Pelayanan Publik

a Konstanta

b Koefisien Regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS version 20.0. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah di ajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusan, adalah :

a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 di tolak

b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 di terima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hal Cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

⁴⁹ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2019), 133.



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kota Dumai

Kota Dumai secara astronomis terletak di antara 1°23'00" - 1°24'23" LU dan 101°23'37" - 101°28'13" BT. Wilayah Kota Dumai berbatasan dengan Selat Rupat di sebelah utara, Kabupaten Bengkalis di sebelah timur dan selatan, serta Kabupaten Rokan Hilir di sebelah barat. Topografi Kota Dumai sebagian terdiri dari dataran rendah di bagian utara dan dataran tinggi di sebelah selatan. Pada umumnya, struktur tanah terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan endapan, aluvial, tanah organosol, dan glei humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Terdapat 7 kecamatan di Kota Dumai, yaitu Kecamatan Bukit Kapur, Kecamatan Medang Kampai, Kecamatan Sungai Sembilan, Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Selatan, Kecamatan Dumai Timur, dan Kecamatan Dumai Kota.⁵⁰

Jumlah penduduk Kota Dumai pada tahun 2022 sebanyak 316.782 jiwa yang terdiri dari 162.769 jiwa penduduk laki-laki dan 154.013 jiwa penduduk perempuan.⁵¹

4.1.1 Batas

Kota Dumai berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah utara : Selat Rupat
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Bengkalis
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Bengkalis
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Rokan Hilir

4.1.2 Geografis

Dilihat dari lokasi geografis wilayah, 33 kelurahan di Kota Dumai terletak di pesisir pantai dan pada daerah datar. Di wilayah kota Dumai terdapat 15 sungai dengan Sungai Buluala sebagai sungai terpanjang 40 km dan sungai Tanjung Lelan sebagai sungai terpendek yaitu sepanjang 3 km. Kemudian pada tahun 2013 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 7 kecamatan. Kecamatan-kecamatan yang ada di Dumai yaitu antara lain :

⁵⁰Diakses pada Kamis 14 Juli 2022 jam 17:33 Wib
<http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-sedang/68>

⁵¹ Diakses pada Kamis 14 Juli 2022 jam 23:22 Wib <https://web.dumai.go.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Kecamatan Dumai Barat
2. Kecamatan Dumai Timur
3. Kecamatan Bukit Kapur
4. Kecamatan Sungai Sembilan
5. Kecamatan Medang Kampai
6. Kecamatan Dumai Kota
7. Kecamatan Dumai Selatan

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Sungai Sembilan

Kecamatan Sungai Sembilan Kecamatan sungai sembilan terletak di Kota Dumai yang merupakan salah satu kecamatan dari tujuh kecamatan yang ada di kota ini. Kecamatan sungai sembilan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Dumai terdiri atas 84 RT. Luas wilayah Kecamatan Sungai sembilan adalah 975,4 Km² dengan luas masing-masing Kelurahan sebagai berikut :

1. Kelurahan Lubuk Gaung
2. Kelurahan Tanjung Penyembal
3. Kelurahan Bangsal Aceh
4. Kelurahan Basilam Baru
5. Kelurahan Batu Teritip

4.3 Gambaran Umum Kelurahan Bangsal Aceh

4.3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Kelurahan Bangsal Aceh

Kelurahan Bangsal Aceh Kelurahan Bangsal Aceh dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2007 pada tanggal 12 Maret 2007, dimana sebelumnya berada dalam wilayah Kelurahan Lubuk Gaung. Kelurahan Bangsal Aceh terletak di bagian Barat Kecamatan Sungai Sembilan dan berjarak 25 KM dari Ibu Kota Dumai.

Bangsal Aceh yaitu sebuah kelurahan yang terletak di Kecamatan Sungai Sembilan, Dumai, Riau, Indonesia. Sungai Sembilan yaitu suatu Kecamatan di Kota Dumai, Riau, Indonesia, yang terdiri dari 5 Kelurahan dengan mayoritas penghasilan warganya perkebunan kelapa sawit.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.2 Letak Geografis Kelurahan Bangsal Aceh

Kelurahan Bangsal Aceh merupakan salah satu dari 5 (lima) Kelurahan di Kecamatan Sungai Sembilan, yang terletak 5 KM arah Barat dari Kota Kecamatan. Kelurahan Bangsal Aceh mempunyai luas wilayah seluas 150 Km². Sedangkan kondisi lahan sebagian besar merupakan tanah yang berkultur tanah basah akibat curah hujan yang cukup besar, sehingga masyarakat menyebutnya dengan tanah kilang manis, Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan sangat terkait dengan daerah lain sekitarnya, yang mempunyai batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Kelurahan Selat Rupat
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kelurahan Momugo
- c. Sebelah Timur berbatas dengan Kelurahan Purnama
- d. Sebelah Barat berbatas dengan Kelurahan Lubuk Gaung

4.3.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Bangsal Aceh

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan

No	Jenis Kelamin	Tahun 2022
1	Laki-laki	2.925
2	Perempuan	2.726
Total Penduduk		5.651
Jumlah Kepala Keluarga		1.699
Kepadatan Penduduk		>1.000 jiwa/Km

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah penduduk Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan tahun 2022 berjumlah 5.651 (lima ribu enam ratus lima puluh satu) jiwa yang terdiri dari 2.925 (dua ribu sembilan ratus dua puluh lima) jiwa laki-laki dan 2.726 (dua ribu tujuh ratus dua puluh enam) jiwa perempuan. Sedangkan jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 1.699 (seribu enam ratus sembilan puluh sembilan) dan kepadatan penduduk >1000 (seribu) jiwa/KM.

4.3.5 Pemerintahan Kelurahan Bangsal Aceh

Kelurahan Bangsal Aceh adalah salah satu Kelurahan yang berpedoman pada UU No 12 tahun 2008 tentang Otonomi Daerah dan PP No. 72 Tahun 2005 tentang Desa/Kelurahan. Kepala Lurah dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh perangkat Lurah. Dan ada Rukun Tetangga (RT). Berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh Undang-Undang. Adapun jumlah aparat pemerintah Kelurahan Bangsal Aceh dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

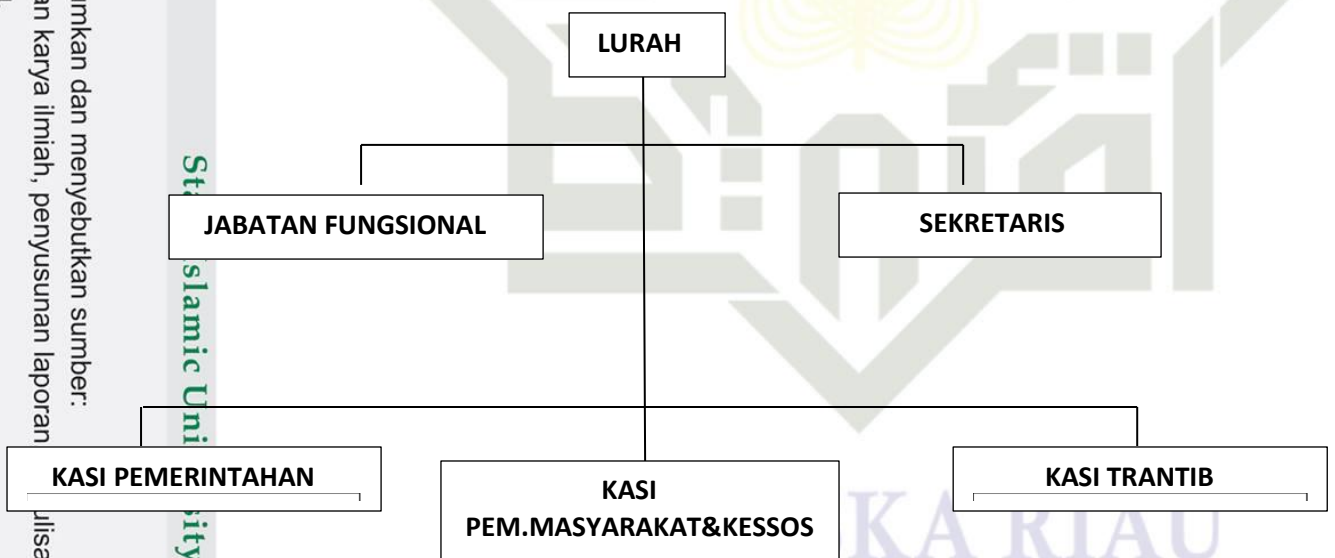
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2
Aparat Pemerintah Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan

No	Aparat Pemerintah	Jumlah
1	Kepala Lurah	1
2	Sekretaris Lurah	1
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1
4	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial & Pemberdayaan Masyarakat	1
5	Kepala Seksi Ketentraman & Ketertiban	1
6	Pegawai Staf	1
7	Tenaga Kerja Sukrela (Honoror)	5
Jumlah		11 Orang

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

4.3.6 Struktur Organisasi



Gambar. 2.2
Bagan Struktur Organisasi

Adapun nama dalam struktur organisasi di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai sebagai berikut :

1. Indra Jaya, SH.MH (Lurah)
2. Romi Deswana, S.Sos (Sekretaris Lurah)
3. Muhammad Nasrun, S.Sos (Kepala Seksi Pemerintahan)
4. Nanda Vivi Dartati, S.IP (Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial & Pemberdayaan Masyarakat)
5. Miswarni (Kepala Seksi Ketentraman & Ketertiban)
6. Rohaya (Pegawai Staf)
7. Rika Hayani (Tenaga Kerja Suka Rela / Honorer)
8. Indah (Tenaga Kerja Suka Rela / Honorer)
9. Pera Siswati (Tenaga Kerja Suka Rela / Honorer)
10. Syafrizal S.pd (Tenaga Kerja Suka Rela / Honorer)
11. Abu Sofyan S.sos (Tenaga Kerja Suka Rela / Honorer)

4.3.7 Pendidikan di Kelurahan Bangsal Aceh

Konsekuensi logis yang mendunia dan tidak dapat dihindarkan adalah tuntutan akan pendidikan terus mendominasi zaman dan menempati posisi teratas dalam pola kebutuhan hidup manusia, karena pendidikan sangat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang terutama dalam meningkatkan taraf hidup yang layak. Demikian pula perkembangan dan kemajuan daerah berorientasi pada perbaikan sirkulasi politik yang ada, namun bukan dalam arti harus terlibat dan berkecimpung dalam dunia politik, melainkan adanya konsepsi yang nyata dan jelas tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pemerintahan. struktur yang ditujukan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, pendidikan bukan hanya sebuah konsep pendidikan yang membahas tingkat lingkungan sekolah, tetapi juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Al-Muflihun Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk pemahaman yang peka terhadap keseluruhan sistem kehidupan manusia, sehingga dengan pendidikan masyarakat lebih memahami arah tujuan pemerintah Indonesia yang berimplikasi untuk solidaritas perjalanan Indonesia. Untuk melihat tingkat pendidikan di Kelurahan Bangsal Aceh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Masyarakat Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Belum Sekolah	2.317
2	Tidak Tamat SD	436
3	Tamatan SD	1.408
4	Tamatan SLTP	598
5	Tamatan SLTA	894
6	DIP II	14
7	DIP III	26
8	STR I	51
9	STR II	3
10	STR III	0
Jumlah		5.747

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

Pendidikan sebagai wahana untuk membekali manusia dengan ilmu pengetahuan sebagai modal dasar pembangunan dan juga mempengaruhi tingkat orang sosial dan ekonomi. Dalam bisnis pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan sumber daya manusia dan pemerataan pembangunan yang dilaksanakan di segala bidang, baik fisik maupun non fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.8 Mata pencaharian di Kelurahan Bangsal Aceh

Sehubungan dengan upaya untuk menjamin kelangsungan hidup seseorang artinya, keluarganya sebagai penasihat yang sempurna untuk setiap individu Warga Desa Bangsal Aceh berusaha memenuhi kebutuhannya bekerjasama dengan berbagai sektor sesuai kemampuan, kemampuan yang dia miliki, fakta ini tidak terpengaruh oleh apapun selain level Pendidikan itu seperti klasifikasi yang nyata Spesialisasi, baik pegawai negeri sipil (PNS), Pengusaha, buruh, petani, TNI, POLRI, dll. Untuk informasi lebih lanjut anda dapat melihatnya pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	Petani	426
2	Tentara Nasional Indonesia (TNI)	2
3	Polisi	1
4	Perdagangan	21
5	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	22
6	Pelaut	1
7	Nelayan	45
8	Karyawan swasta	160
9	Karyawan BUMN	5
10	Karyawan BUMD	2
11	Karyawan Honorer	27
12	Buruh Harian Lepas	191
13	Buruh Tani	67
14	Buruh Nelayan	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15	Guru	22
16	Pembantu Rumah Tangga	2
17	Wiraswasta	533
18	Sopir	12
19	Wartawan	1
Jumlah		1.541

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

4.3.9 Agama di Kelurahan Bangsal Aceh

Kita harus yakin bahwa Struktur kehidupan seseorang tidak dapat dipisahkan dari ketuhanan karena agama dipandang sebagai bentuk pemujaan diri terhadap sang pencipta dan pencipta. Rasa syukur atas segala nikmat yang telah dianugerahkan dan nuansa menjadi manusiadisebut kehidupan sosial di antara masyarakat melalui proses berinteraksi dan berintegrasi dengan orang lain. Warga Desa Bangsal Aceh, Kelurahan Sungai Sembilan Berprasangka buruk diyakini sebagai seorang Muslim dan memiliki hak untuk bebas berlatih agamanya. Selain itu, ada agama lain yang diakui di Indonesia terdiri dari banyak suku, ras dan kelompok yang berbeda tetapi selalu di Ayoman Bhinneka Tunggal Ika.

Tabel 4.5

Tingkat Pendidikan Masyarakat Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan

No	Agama	Jumlah
1	Islam	5.301
2	Kristen	396
3	Katolik	21
4	Hindu	0
5	Budha	29
6	Khonghucu	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7	Kepercayaan lain	0
Jumlah Penduduk		5.747

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

Untuk menjamin kelangsungan hidup beragama dan sosial tersebut, masyarakat Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan yang heterogen telah didirikan berbagai sarana ibadah dan rumah ibadah yang dapat dimanfaatkan dengan baik sesuai dengan fungsinya yang terdiri dari 10 RT.

Tabel 4.6

Keadaan Sarana Peribadatan Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

No	Sarana	Jumlah
1	Masjid	7
2	Mushalla	3
3	Gereja	0
4	Kelenteng	0
5	Pura	0
Jumlah		10

Sumber: Kantor Lurah Bangsal Aceh Tahun 2022

Berdasarkan dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa sarana tempat ibadah yang berada di kelurahan bangsal aceh terapat 7 mesjid dan 3 mushollah dengan kata lain seluruh warga bangsal aceh beragama islam yang berjumlah 5.301 jiwa.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Komunikasi Organisasi Berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Pada uji korelasi dijelaskan bahwa data berkorelasi yang dibuktikan dengan nilai probability 0,000 dengan nilai sig 0.05 lebih tinggi dari nilai probability. Maka dari itu, berdasarkan dari hasil analisis korelasi didapatkan nilai sebesar 0,730 yang berada pada nilai rata-rata interval 0,60-0,799 yang artinya kuat. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dan pelayanan publik tergolong sedang (cukup baik) hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,533 yaitu 53,3%.

Koefisien regresi X sebesar 1,116 menyatakan bahwa setiap perubahan 1% nilai komunikasi organisasi, maka pelayanan publik bertambah sebesar 1,116. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dengan Y adalah positif. Maka semakin tinggi komunikasi organisasi maka akan semakin tinggi pula pelayanan publik. Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,934 > 1,994$) yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap pelayanan publik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai, maka peneliti memberikan saran:

1. Diharapkan bagi pihak kelurahan agar lebih memperbaiki komunikasi dalam sebuah organisasi agar tercipta pelayanan publik yang lebih baik lagi di antaranya memberikan respon yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertutur kata yang sopan dan lain sebagainya sehingga mampu memberikan kesan positif terhadap masyarakat selaku penerima layanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penulis sangat sadar bahwasannya penelitian ini belum sempurna, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat terus melanjutkan dan menggali informasi yang lebih dalam lagi, sehingga mampu mengembangkan informasi yang lebih luas dari penelitian terdahulu.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Muhid, “*Analisis Statistik*”, (Surabaya: Duta Aksara, 2010), hlm 106.
- Bambang Prasetyo, Iina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2010), hlm 64
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2010), 21
- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, “*Metodologi penelitian*”(Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm 44
- Dwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data SPSS* (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 90
- Hafied Cangara, “*Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*”, (Jakarta: Rajawali Pers,2009),hlm 32
- Hardjana, Andre, *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*,(Jakarta:Pt Kompas Media Nusantara,2016)
- Hartono , *Metode Penelitian : Analisis Regresi dan Path Analysis dengan IBM SPSS statistics Version 25*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing,2019),32
- _____, *Metode Penelitian* , (Pekanbaru: Zanafa, 2011), 59
- Hayat,*Manajemen Pelayanan Publik*,(Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada,2017)
- Imam Santoso, Harries Madiistriyatno, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Indigo Media, 2021), hlm 40
- Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Soloarjo: UMSIDA Press,2020), hlm 46
- Marifur Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta:Aswaja Persindo,2015), 73
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara,2005)
- Muhammad, Arni,*Komunikasi Organisasi*,(Jakarta:Bumi Aksara,2009)
- Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta:Pren Halindo,2008).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Arif Rahman Sudrajat, Muhamad Dony Ardiansyah, Yayat, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta Medial Sumedang*, Jurnal Of Regional Public Administration (JRPA), Vol.4 No.2 (2019).

M. Suwandi, Dessy Suryani, Faif Yusuf, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Pt Sejahtera Buana Trada Jakarta.*, Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol.2 No.1 (2019).

Nindy Natalia, Elfie Mingkid, Ridwan Papatungan, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Whiz Prime Hotel Megamas Manado*, Jurnal Acta Diurna Komunikasi, Vol.7 No.4 (2018).

Riska Renistianah, ” *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN Mojokerto*”, Skripsi Universitas Brawijaya Malang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Malang:2014)

Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami, *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal*, Jurnal Syntax Idea, Vol.2 No.4 (2020).

Suci Amal, Abdul Mahsyar, Hafiz Efliansya Parawu, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.* , Jurnal Unismuh, Vol.1 No.3 (2020).

Triono Prakoso, Yuliani Rachma Putri, *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Jawa Barat* , Jurnal e-Proceeding of Management, Vol.4 No.2 (2017).

INTERNET:

“Bangsal Aceh Sungai Sembilan Dumai - Wikipedia bahasa Indonesia ensiklopediabebas” diakses 18 Juni 2022 Jam 3:19 Wib

<http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-sedang/68> diakses pada Kamis 14 Juli 2022 jam 17:33 Wib

<https://web.dumaikota.g> diakses pada Kamis 14 Juli 2022 jam 23:22 Wib



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

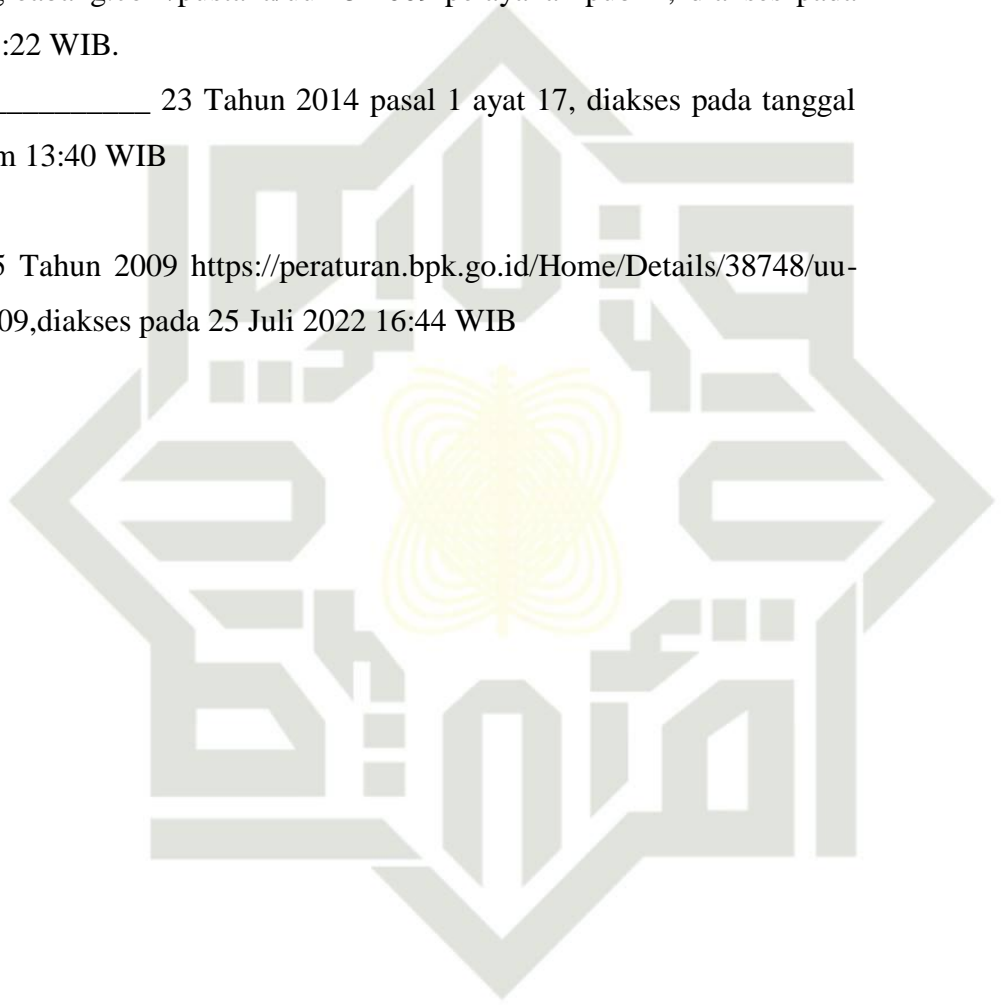
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>, diakses pada 25 Juli 2022 13:22 WIB

_____25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.
<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>, diakses pada 25 Juli 2022, 13:22 WIB.

_____ 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 17, diakses pada tanggal 31 Juli 2022 Jam 13:40 WIB

_____25 Tahun 2009 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>,diakses pada 25 Juli 2022 16:44 WIB





Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengantar kata dari peneliti :

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk megumpulkan data penelitian tentang : **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai”**. Untuk menyelesaikan penelitian ini maka, diharapkan kiranya Bapak/Ibu/Saudara(i) sebagai responden dan informan agar berkenan dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap semua pertanyaan yang ada dalam kuisisioner. Jawaban - Jawaban responden adalah informasi yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaannya.

Atas keikhlasan dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dumai, 15 September 2022

Peneliti

Khairul Akmal

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

Pendidikan Terakhir

- | | |
|-------------------|----------------------|
| a. SD/Sederajat | d. Diploma(D1/D2/D3) |
| b. SLTP/Sederajat | e. Sarjana (S1) |
| c. SLTA/Sederajat | f. Magister (S2) |

Pekerjaan :

- | | |
|-------------------|---------------|
| a. Pelajar | d. Wiraswasta |
| b. Pegawai negeri | e. Lain-lain |
| c. Pegawai swasta | |

DAFTAR PERNYATAAN

PETUNJUK PENGISIAN:

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada pernyataan yang anda pilih.

Keterangan:

- SS : Sangat setuju (5)
 S : Setuju (4)
 RR : Ragu-ragu (3)
 TS : Tidak setuju (2)
 STS : Sangat tidak setuju (1)



Variabel X Komunikasi Organisasi

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Informasi (X1)						
1	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kantor lurah bangsal aceh selalu memberikan informasi terbaru?					
2	Apakah bapak/ibu setuju bahwa dalam memberikan informasi kepada masyarakat kelurahan menggunakan sosial media demi mempermudah dalam memperoleh infomasi?					
3	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh mampu memberikan penjelasan yang baik terkait informasi yang dibutuhkan masyarakat?					
4	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh sudah mempersiapkan dengan baik tempat / kotak saran informasi?					
Komunikasi Eksternal (X2)						
5	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh mampu atau dapat membentuk persepsi atau memberi pemahaman terhadap masyarakat tentang kesan baik kelurahan b.aceh?					
6	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dalam melayani mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan baik dengan masyarakat?					
7	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melayani pengurusan melalui internet atau media sosial lainnya?					
8	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh komunikasi dengan masyarakat sudah menerapkan cara berkomunikasi yang baik , misalnya mendengarkan lawan bicara?					
9	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh sudah mempersiapkan tempat pelayanan untuk masyarakat sudah nyaman & menyenangkan?					
Hubungan Manusia (X3)						
10	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh dapat menjelaskan dengan ramah kepada masyarakat tentang persyaratan” pengurusan yang harus dilengkapi?					
11	Setujukah bapak/ibu kelurahan bangsal aceh mampu membentuk keselarasan dan keserasian dengan masyarakat yang berurusan dengan memperoleh informasi dan pengetahuan?					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak elita milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

12	Apakah bapak/ibu setuju kelurahan bangsal aceh memiliki kemampuan dalam mengatasi sikap masyarakat secara professional?					
13	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dapat dipercaya sepenuhnya dalam usaha untuk mendapatkan informasi?					
14	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan bangsal aceh sudah menunjukkan sikap menghormati dengan masyarakat?					
Keterampilan Berkomunikasi (X4)						
15	Apakah bapak/ibu setuju bahwa kelurahan bangsal aceh dalam berkomunikasi staff kelurahan bangsal aceh bertutur kata yang sopan ?					
16	Apakah bapak/ibu setuju komunikasi yang di sampaikan staff kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti?					
17	Apakah bapak/ibu setuju dalam penyampaian pesan atau pemberitahuan kepada masyarakat masih kurang efektif (masih menggunakan kertas atau undangan)?					
18	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan sudah terampil dalam menangani masalah sesuai masyarakat alami?					
19	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan mampu menerima dukungan atau masukan dari masyarakat yang berurusan di kelurahan bangsal aceh?					
20	Apakah bapak/ibu setuju bahwa staff kelurahan mampu menjadi pendengar yang baik ketika masyarakat datang ke kelurahan bangsal aceh dalam berurusan?					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Variabel Y Pelayanan Publik

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Pelayanan Berkualitas (Y1)						
1	Pegawai mampu berinteraksi dengan masyarakat					
2	Pegawai mempunyai kemampuan yang baik dalam menjelaskan prosedur pelayanan					
3	Pegawai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat					
4	Saya menerima pelayanan sangat baik dari pegawai					
Cepat (Y2)						
5	Pegawai memiliki kemampuan yang cepat dalam memberikan pelayanan					
6	Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
7	Kemampuan dalam bekerja dimiliki oleh pegawai					
8	Pegawai tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan					
9	Pegawai sigap dalam memberikan pelayanan					
Mudah (Y3)						
10	Pegawai memberikan pelayanan tidak berbelit-belit					
11	Pelayanan administrasi memberikan pelayanan ramah kepada masyarakat					
12	Pegawai memberi respon yang baik dalam memberikan pelayanan					
13	Pegawai memberikan bantuan dalam mengarahkan pada saat pengurusan					
14	Pegawai memberi kemudahan dalam memberikan pelayanan					
Terjangkau (Y4)						
15	Pegawai dalam memberikan pelayanan mudah di temui					
16	Informasi tentang pelayanan mudah di akses oleh masyarakat					
17	Lokasi kantor kelurahan bangsal aceh kecamatan sungai sembilan Kota Dumai mudah di jangkau					
18	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur					
19	Pada saat memberikan pelayanan tidak memungut biaya					
Terukur (Y5)						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak elita milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

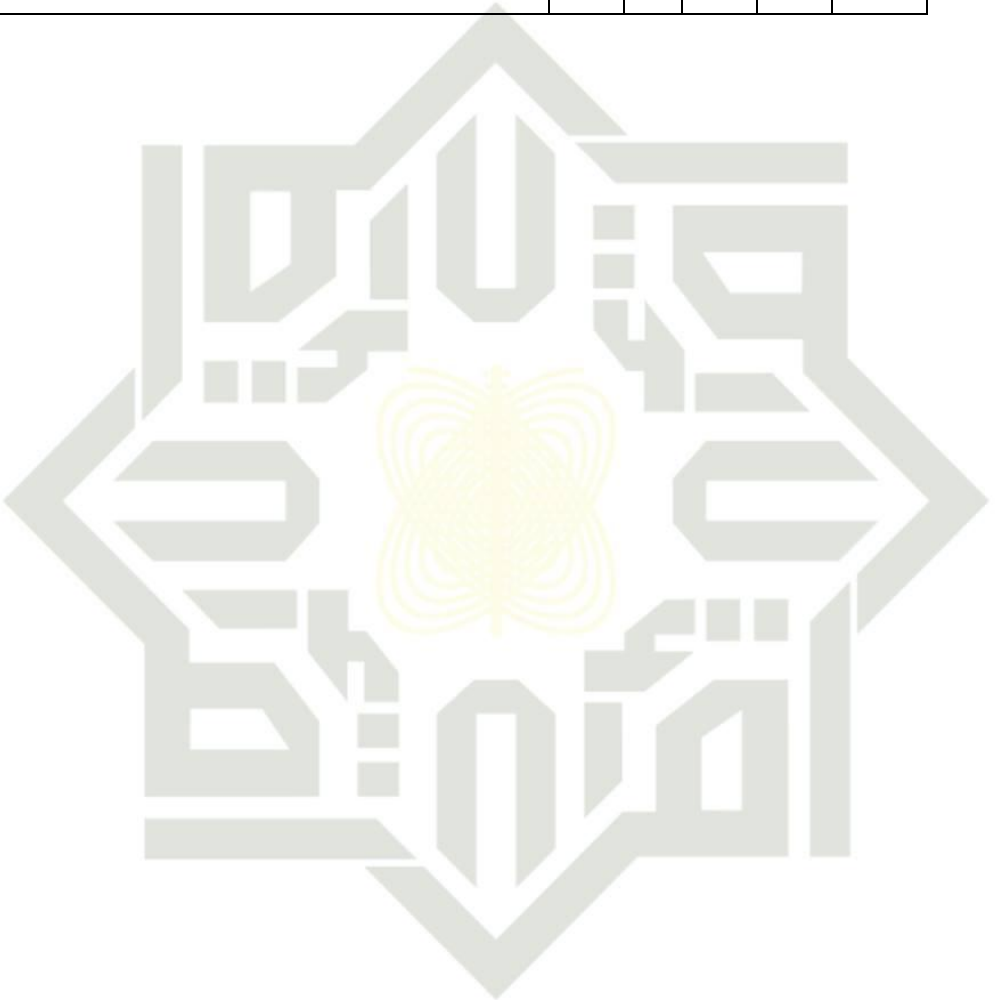
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Gipta Diindungi Undang-Undang

20	Pegawai memiliki skill dalam memberikan pelayanan					
21	Pegawai betutur kata dengan sopan					
22	Pegawai berpakaian rapi pada saat bekerja					
23	Pelayanan pegawai memberikan informasi dengan jelas					
24	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan					

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta

milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang meng

a. Pengutipan

b. Pengutipan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2
TABULASI DATA

Table with columns X1-X20, Y1-Y25, and Total. Rows contain numerical data for each category.

tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau

sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

nya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penyusunan laporan, penulisan

kritik atau tinjauan suatu masalah.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LAMPIRAN 3

Uji Validitas

- 1. Dilarang men-
- a. Pengutipan
- b. Pengutipan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X4.15	X4.16	X4.17	X4.18	X4.19	X4.20	Total
X1.1 Pearson Correlation	1	.519*	.416*	.161	.259	.057	.129	.067	.097	.301	.038	.087	.063	.084	.363*	.321*	.273	.062	-.094	.385*	.476*
Stg. (2-tailed)		.000	.000	.177	.028	.632	.279	.578	.418	.010	.750	.465	.601	.481	.002	.006	.020	.606	.434	.001	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X1.2 Pearson Correlation	.519*	1	.291*	.000	.066	-.064	.053	-.113	-.001	.120	-.089	-.043	.035	-.061	.042	.223	.272	.234	-.118	.184	.236
Stg. (2-tailed)	.000		.013	1.000	.580	.596	.661	.346	.995	.315	.456	.720	.771	.612	.728	.060	.021	.048	.323	.121	.046
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X1.3 Pearson Correlation	.416*	.291*	1	.091	.015	-.017	.150	.219	.242	.339*	-.019	.126	.106	-.110	.219	.160	.143	.010	-.203	.248	.316
Stg. (2-tailed)	.000	.013		.446	.903	.884	.209	.065	.041	.004	.875	.291	.377	.360	.065	.180	.231	.933	.088	.035	.007
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X1.4 Pearson Correlation	.161	.000	.091	1	.229	.079	.109	-.021	-.200	.020	-.072	.137	-.043	.134	.096	.180	.000	-.190	.174	.182	.238
Stg. (2-tailed)	.177	1.000	.446		.053	.512	.364	.858	.092	.869	.549	.251	.722	.261	.420	.130	1.000	.109	.143	.127	.044
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2.5 Pearson Correlation	.259	.066	.015	.229	1	.111	.002	-.072	-.116	.066	-.096	.128	-.102	-.016	-.060	.103	.222	-.092	-.210	-.028	.244
Stg. (2-tailed)	.028	.580	.903	.053		.355	.984	.548	.332	.579	.422	.285	.392	.893	.615	.391	.061	.444	.077	.817	.039
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2.6 Pearson Correlation	.057	-.064	-.017	.079	.111	1	.253	.242	.269	.227	.266	.349	.300	.505*	.431*	.552*	.498*	.183	.377*	.313	.659
Stg. (2-tailed)	.632	.596	.884	.512	.355		.032	.041	.022	.055	.024	.003	.010	.000	.000	.000	.000	.123	.001	.007	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2.7 Pearson Correlation	.129	.053	.150	.109	.002	.253	1	.373*	.132	.346*	.133	.202	.154	.261	.200	.293*	.241*	.155	-.120	.133	.445
Stg. (2-tailed)	.279	.661	.209	.364	.984	.032		.001	.269	.003	.265	.089	.196	.027	.093	.012	.041	.194	.317	.266	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2.8 Pearson Correlation	.067	-.113	.219	-.021	-.072	.342	.373*	1	.486*	.443*	.147	.138	.249	.151	.382*	.358*	.340*	.150	.110	.297	.517*
Stg. (2-tailed)	.578	.346	.065	.858	.548	.041	.001		.000	.000	.217	.246	.035	.206	.001	.002	.004	.209	.359	.011	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2.9 Pearson Correlation	.097	-.001	.242	-.200	.116	.269	.132	.486*	1	.544*	.120	.107	.048	.154	.191	.283*	.128	.075	-.012	.225	.423*
Stg. (2-tailed)	.418	.995	.041	.092	.332	.022	.269	.000		.000	.315	.372	.689	.197	.108	.016	.284	.534	.917	.057	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3.10 Pearson Correlation	.301	.120	.339*	.020	.066	.227	.346*	.443*	.544*	1	.127	.177	.057	.393*	.483*	.342*	.267	.145	.090	.417*	.631*
Stg. (2-tailed)	.010	.315	.004	.869	.579	.055	.003	.000	.000		.290	.138	.635	.001	.000	.003	.023	.225	.453	.000	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3.11 Pearson Correlation	.038	-.089	-.019	-.072	-.096	.266	.133	.147	.120	.127	1	.185	.062	.280	.252	.269	.304*	.345*	.366*	.100	.401*
Stg. (2-tailed)	.750	.456	.875	.549	.422	.024	.265	.217	.315	.290		.121	.604	.017	.033	.022	.009	.003	.002	.404	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3.12 Pearson Correlation	.087	-.043	.126	.137	.128	.349	.202	.138	.107	.177	.185	1	.121	.252	.172	.216	.201	.006	.136	.265	.456*
Stg. (2-tailed)	.465	.720	.291	.251	.285	.003	.089	.246	.372	.138	.121		.312	.033	.149	.068	.090	.962	.253	.025	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3.13 Pearson Correlation	.063	.035	.106	-.043	-.102	.300	.154	.249	.048	.057	.062	.121	1	.202	.146	.221	.013	-.114	.069	.131	.282*
Stg. (2-tailed)	.601	.771	.377	.722	.392	.010	.196	.035	.689	.635	.604	.312		.089	.222	.062	.917	.342	.563	.271	.016
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3.14 Pearson Correlation	.084	-.061	-.110	.134	-.016	.505	.261	.151	.154	.393*	.280	.252	.202	1	.319*	.362*	.173	.179	.423*	.243	.560
Stg. (2-tailed)	.481	.612	.360	.261	.893	.000	.027	.206	.197	.001	.017	.033	.089		.006	.002	.147	.132	.000	.039	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.15 Pearson Correlation	.363	.042	.219	.096	-.060	.431*	.200	.382*	.191	.483*	.252	.172	.146	.319*	1	.350*	.369*	.167	.345*	.460*	.633*
Stg. (2-tailed)	.002	.728	.065	.420	.615	.000	.093	.001	.108	.000	.033	.149	.222	.006		.003	.001	.160	.003	.000	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.16 Pearson Correlation	.321*	.223	.160	.180	.103	.552*	.293	.358*	.283	.342*	.269	.216	.221	.362*	.350*	1	.549*	.186	.223	.373*	.707*
Stg. (2-tailed)	.006	.060	.180	.130	.391	.000	.012	.002	.016	.003	.022	.068	.062	.003	.003		.000	.117	.060	.001	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.17 Pearson Correlation	.273	.272	.143	.000	.222	.498*	.241*	.340*	.128	.267	.304*	.201	.013	.173	.369*	.549*	1	.504*	.087	.384*	.644*
Stg. (2-tailed)	.020	.021	.231	1.000	.061	.000	.041	.004	.284	.023	.009	.090	.917	.147	.001	.000		.000	.467	.001	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.18 Pearson Correlation	.062	.234	.010	-.190	-.092	.183	.155	.150	.075	.145	.345*	.006	-.114	.179	.167	.186	.504*	1	.308*	.121	.350*
Stg. (2-tailed)	.606	.048	.933	.109	.444	.123	.194	.209	.534	.225	.003	.962	.342	.132	.160	.117	.000		.009	.311	.003
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.19 Pearson Correlation	-.094	-.118	-.203	.174	-.210	.377*	-.120	.110	-.012	.090	.368*	.136	.069	.423	.345*	.223	.087	.308*	1	.228	.359*
Stg. (2-tailed)	.434	.323	.088	.143	.077	.001	.317	.359	.917	.453	.002	.253	.563	.000	.003	.060	.467	.009		.054	.002
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4.20 Pearson Correlation	.385*	.184	.248	.182	-.028	.313	.133	.297	.225	.417*	.100	.265	.131	.243	.460*	.373*	.384*	.121	.228	1	.612*
Stg. (2-tailed)	.001	.121	.035	.127	.817	.007	.266	.011	.057	.000	.404	.025	.271	.039	.000	.001	.001	.311	.054		.000

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y2.9	Y2.10	Y3.11	Y3.12	Y3.13	Y3.14	Y3.15	Y4.16	Y4.17	Y4.18	Y4.19	Y4.20	Y5.21	Y5.22	Y5.23	Y5.24	Total
Y1.1 Pearson Correlation	1	.391*	.415*	.331*	.383*	.229	.305*	.230	.331*	.153	.367*	.441*	.249	.309*	.005	.114	.164	.159	.186	.137	.147	.150	.040	.073	.422*
Sig. (2-tailed)		.001	.000	.004	.002	.053	.009	.044	.005	.200	.002	.000	.035	.008	.967	.341	.168	.162	.117	.250	.216	.209	.740	.541	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y1.2 Pearson Correlation	.391*	1	.394*	.292*	.319*	.109	.337*	.320*	.264	.136	.223	.244*	.184	.187	.450*	.098	.209	.087	.112	.051	-.015	.108	-.030	.089	.386*
Sig. (2-tailed)	.001		.001	.013	.006	.362	.004	.006	.025	.254	.059	.039	.122	.117	.000	.412	.078	.466	.349	.688	.903	.369	.804	.457	.001
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y1.3 Pearson Correlation	.415*	.394*	1	.672*	.570*	.464*	.509*	.571*	.334*	.333*	.431*	.511*	.464*	.351*	.243	.310*	.452*	.350*	.379*	.189	.156	.252*	.037	.084	.645*
Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.004	.000	.000	.003	.040	.008	.000	.003	.001	.111	.190	.033	.757	.483	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y1.4 Pearson Correlation	.331*	.292*	.672*	1	.587*	.435*	.458*	.547*	.442*	.329	.444*	.543*	.496*	.415*	.316*	.280	.499	.325	.289	.178	.114	.246	.020	.095	.645*
Sig. (2-tailed)	.004	.013	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.007	.017	.000	.005	.014	.136	.340	.037	.865	.429	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y1.5 Pearson Correlation	.363*	.319*	.570*	.587*	1	.510*	.429*	.551*	.557*	.342*	.462*	.641*	.454	.432*	.297	.317*	.349	.201	.243	.268	.135	.267	.133	.150	.669*
Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.011	.007	.003	.090	.040	.023	.257	.024	.264	.207	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y2.6 Pearson Correlation	.229	.109	.464*	.435*	.510*	1	.518*	.499*	.443*	.223	.234	.396*	.388*	.315*	.295	.312*	.284	.416*	.336*	.172	.129	.251*	.077	.114	.563*
Sig. (2-tailed)	.053	.362	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.059	.048	.001	.001	.007	.012	.008	.016	.000	.004	.148	.280	.033	.521	.342	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y2.7 Pearson Correlation	.305*	.337*	.509*	.458*	.429*	.518*	1	.555*	.362*	.326*	.438*	.496*	.517*	.432*	.327*	.377*	.378*	.462*	.508*	.190	.138	.207	.072	.178	.656*
Sig. (2-tailed)	.009	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.005	.000	.000	.000	.005	.001	.001	.000	.000	.109	.248	.082	.549	.136	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y2.8 Pearson Correlation	.238	.320*	.571*	.547*	.551*	.499*	.555*	1	.452*	.451*	.477*	.599*	.561*	.623*	.368*	.508*	.433*	.475*	.452*	.382*	.226	.387*	.089	.149	.756*
Sig. (2-tailed)	.044	.006	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.015	.056	.001	.458	.212	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y2.9 Pearson Correlation	.331*	.264	.334*	.442*	.557*	.442*	.362*	.452*	1	.296	.295	.409*	.403*	.351*	.154	.188	.199	.220	.267	.184	.051	.182	.084	.272	.551*
Sig. (2-tailed)	.005	.025	.004	.000	.000	.000	.002	.000		.012	.012	.000	.000	.002	.198	.113	.093	.063	.023	.122	.671	.126	.481	.021	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y2.10 Pearson Correlation	.153	.136	.333*	.329*	.342*	.223	.336*	.451*	.296	1	.419	.576*	.485	.415*	.290	.497*	.437*	.407*	.203	.120	.137	.246	.015	.044	.558*
Sig. (2-tailed)	.200	.254	.004	.005	.003	.059	.005	.000	.012		.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.088	.316	.252	.038	.903	.711	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y3.11 Pearson Correlation	.367*	.223	.421*	.444*	.462*	.234	.438*	.477*	.295	.419*	1	.689*	.591*	.532*	.294	.495*	.390*	.553*	.436*	.216	.223	.364*	.080	.034	.673*
Sig. (2-tailed)	.002	.059	.000	.000	.000	.048	.000	.000	.012	.000		.000	.000	.000	.012	.000	.001	.000	.000	.068	.060	.002	.503	.778	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y3.12 Pearson Correlation	.441*	.244	.511*	.543*	.641*	.396*	.496*	.599*	.409*	.576*	.669*	1	.682*	.625*	.269	.430*	.472*	.487*	.368*	.168	.149	.317*	.082	.172	.749*
Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.022	.000	.000	.000	.001	.158	.211	.007	.496	.149	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y3.13 Pearson Correlation	.249	.184	.464*	.496*	.454*	.388*	.517*	.561*	.403*	.485*	.591*	.682*	1	.595*	.241	.459*	.338*	.583*	.517*	.311*	.232*	.486*	.159	.141	.741*
Sig. (2-tailed)	.035	.122	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.041	.000	.004	.000	.000	.008	.049	.000	.182	.238	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y3.14 Pearson Correlation	.309*	.187	.351*	.415*	.432*	.315*	.432*	.623*	.351*	.415*	.532*	.625*	.585*	1	.288	.517*	.325*	.501*	.563*	.319*	.185	.378*	.044	.012	.677*
Sig. (2-tailed)	.008	.117	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.014	.000	.005	.000	.000	.006	.121	.001	.714	.921	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y3.15 Pearson Correlation	.005	.450*	.243	.316*	.297*	.295*	.327*	.366*	.154	.290	.294	.269*	.241*	.288*	1	.460*	.509*	.391*	.252*	.074	.116	.237*	.099	.041	.499*
Sig. (2-tailed)	.967	.000	.040	.007	.011	.012	.005	.002	.198	.013	.012	.022	.041	.014		.000	.000	.001	.033	.536	.333	.045	.406	.730	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y4.16 Pearson Correlation	.114	.098	.310*	.280	.317*	.312*	.377*	.508*	.188	.497*	.495*	.430*	.459*	.517*	.460*	1	.495*	.570*	.410*	.139	.116	.191	.081	-.064	.579*
Sig. (2-tailed)	.341	.412	.008	.017	.007	.008	.001	.000	.113	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.243	.331	.108	.501	.591	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y4.17 Pearson Correlation	.164	.209	.452*	.499*	.349*	.284*	.378*	.433*	.199	.437*	.390*	.472*	.338*	.325*	.509*	.495*	1	.486*	.337*	.034	.220	.237*	.162	.115	.594*
Sig. (2-tailed)	.168	.078	.000	.000	.003	.016	.001	.000	.093	.000	.001	.000	.004	.005	.000	.000		.000	.004	.779	.063	.045	.174	.335	.000
N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y4.18 Pearson Correlation	.159	.087	.350*	.325*	.201	.																			

LAMPIRAN 4

Uji Reliabilitas X

Case Processing Summary

	N	%
Valid	72	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	72	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	74.10	66.258	.404	.782
X1.2	74.11	69.283	.152	.794
X1.3	74.19	68.807	.250	.789
X1.4	74.64	69.164	.150	.794
X2.5	74.39	67.621	.057	.819
X2.6	74.29	63.224	.599	.771
X2.7	73.90	65.554	.350	.784
X2.8	74.14	64.910	.437	.779
X2.9	74.13	66.702	.343	.785
X3.10	74.03	62.619	.558	.772
X3.11	74.07	66.404	.307	.787
X3.12	74.44	64.560	.347	.785
X3.13	74.42	68.303	.185	.793
X3.14	74.42	62.528	.461	.777

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



X4.15	74.17	62.394	.559	.771
X4.16	74.24	61.028	.643	.765
X4.17	74.31	62.919	.578	.771
X4.18	74.31	67.708	.266	.789
X4.19	74.42	66.387	.244	.792
X4.20	73.94	61.405	.520	.772

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Reliabilitas Y

Case Processing Summary

	N	%
Valid	72	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	72	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	24

Item-Total Statistics

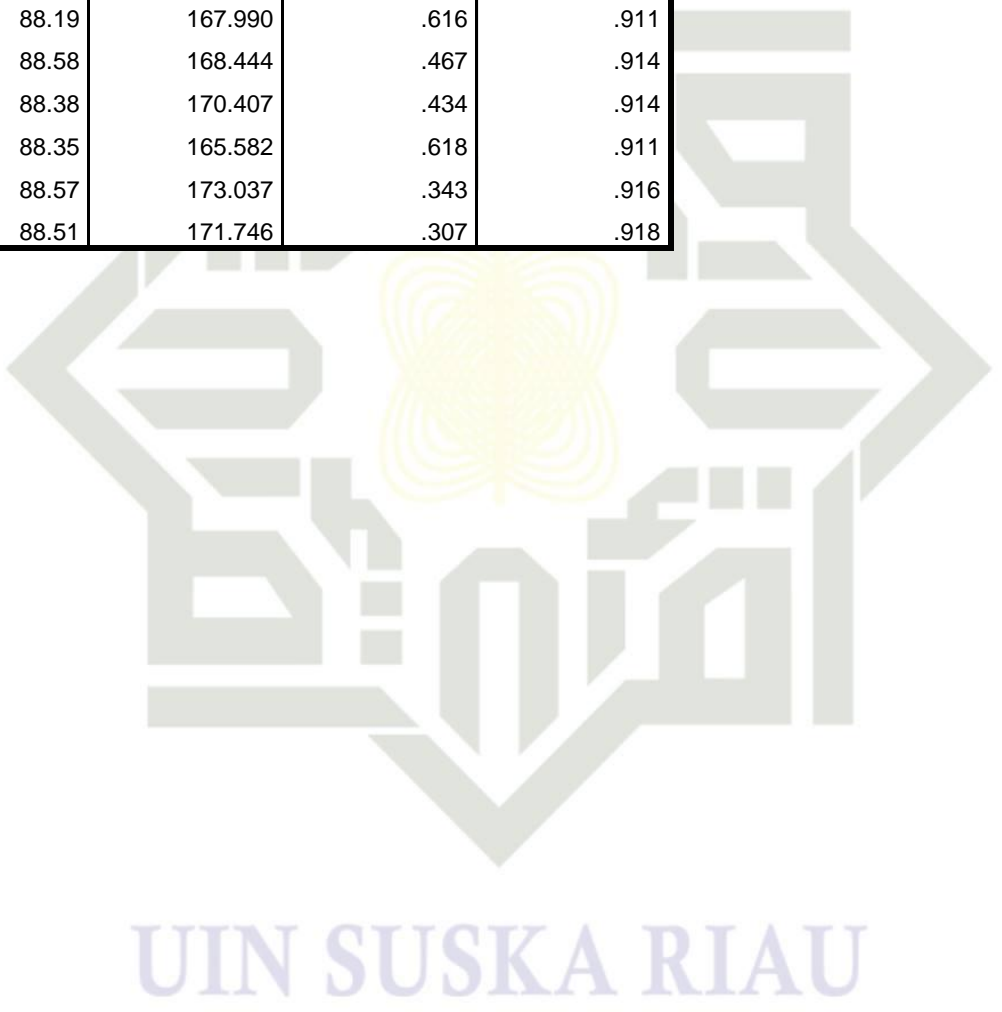
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	87.58	175.599	.379	.915
Y1.2	87.92	173.514	.321	.916
Y1.3	88.08	170.669	.611	.911
Y1.4	88.19	168.497	.605	.911
Y1.5	88.08	166.613	.628	.910
Y2.6	87.94	170.335	.516	.913
Y2.7	88.06	169.208	.620	.911
Y2.8	88.01	164.718	.724	.909



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Y2.9	88.44	167.293	.488	.913
Y2.10	88.22	168.147	.500	.913
Y3.11	88.07	166.150	.630	.910
Y3.12	87.90	164.399	.715	.909
Y3.13	87.99	162.549	.702	.909
Y3.14	88.01	166.972	.637	.910
Y3.15	88.31	169.483	.435	.914
Y4.16	88.10	169.075	.529	.912
Y4.17	88.14	168.882	.546	.912
Y4.18	88.04	167.871	.648	.910
Y4.19	88.19	167.990	.616	.911
Y4.20	88.58	168.444	.467	.914
Y5.21	88.38	170.407	.434	.914
Y5.22	88.35	165.582	.618	.911
Y5.23	88.57	173.037	.343	.916
Y5.24	88.51	171.746	.307	.918



LAMPIRAN 5

Analisis Regresi Linier Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Organisasi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.526	9.311

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6920.160	1	6920.160	79.820	.000 ^b
	Residual	6068.826	70	86.698		
	Total	12988.986	71			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.864	10.258		.084	.933
	Komunikasi Organisasi	1.166	.131	.730	8.934	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta r

Riau

Uni

arif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 6

DOKUMENTASI

© Hak cipta r

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang mengutip
 - a. Pengutipan har
 - b. Pengutipan tide
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar.2.3

Tempat Lokasi Penelitian Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

ia tulis

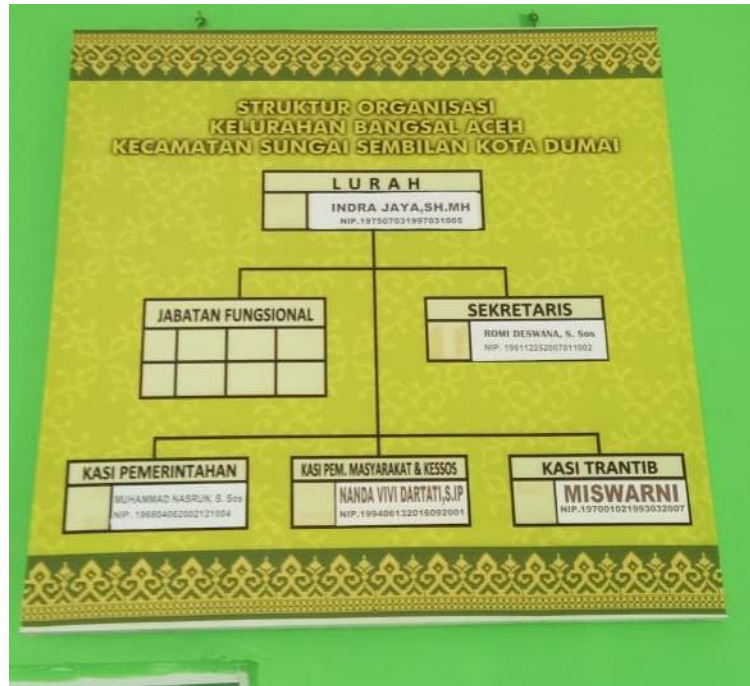
iau

an menyebutkan sumber:

ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar.2.4
Struktur Organisasi Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai



Lurah



Sekretaris Lurah

Gambar.2.5
Foto dengan Lurah dan Sekretaris Lurah Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai

© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



atau tinjauan suatu masalah.

Altan Syarif Kasim Riau

Gambar.2.6
Peneliti sedang penyebaran angket /kuesioner

© Hak Cipta

Hak Cipta D

1. Dilarang

- a. Pengutipan karya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar.2.7

Pengisian Kuesioner/angket oleh responden yaitu masyarakat di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052
Web : <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 2 September 2022

Nomor : B-3184/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: KHAIRUL AKMAL
N I M	: 11840312031
Semester	: IX (SEMBILAN)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai".

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai".

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Imron Rosidi., S.Pd., MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan

1. Mahasiswa yang bersangkutan

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta © dan
Hak milik UIN Suska Riau

© Hak cipta dan milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tembusan

1. Mahasiswa yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/50244
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 1184/tn.04/FV/PP.00.9/09/2022 Tanggal 2 September 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

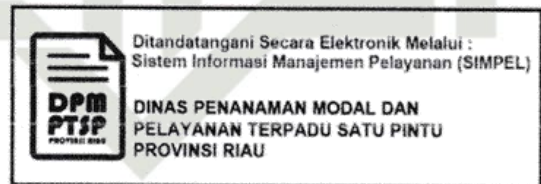
1. Nama : **KHAIRUL AKMAL**
2. NIM / KTP : **11840312031**
3. Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**
4. Jurusan : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI**
7. Lokasi Penelitian : **KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 September 2022



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Dumai
3. Up. Kakanalresbangpol dan Linmas di Dumai
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan atau tinjauan suatu masalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sunan Kalidjaja Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Khairul Akmal, lahir di Dumai pada tanggal 3 Juni 2000, anak dari pasangan Ayah M.Juli dan Ibunda Wan Sabariah. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara Alya Syahira. Penulis menempuh pendidikan SDN 011 Dumai Kota, SMPN 1 Dumai Kota, SMAS YKPP Dumai Kota, kemudian penulis menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations. Penulis melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Kelurahan Ratu sima, Kecamatan Dumai Selatan. Selanjutnya, Penulis melaksanakan magang di Diskominfo Dumai.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya karena telah menyelesaikan pendidikan Strata Stu (S1) dan lulus serta dapat menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada tanggal 2 Januari 2023 dengan terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai”**.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.