



NOMOR SKRIPSI
6164/KOM-D/SD-S1/2023

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KOMUNIKASI
PUBLIK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KELURAHAN
PERAWANG KECAMATAN TUALANG KABUPATEN
SIAK SRI INDRAPURA**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

WILDA TUT TAHARAH
NIM. 11940320118

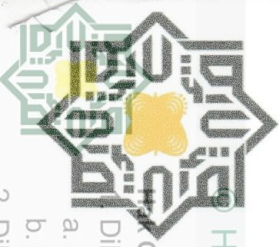
**PROGRAM STRATA 1 (SI)
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

© Skripsi 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.



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 UJIAN MUNAQASYAH

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

Nama : Wilda Tut Taharah
 NIM : 11940320118
 Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Kamis
 Tanggal : 14 September 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S.I.Kom Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Oktober 2023



Prof. Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A
 NIP. 1981118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Artis, M.I.Kom
 NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris/ Penguji II

Suardi, M.I.Kom
 NIP. 19780912 201411 1 003

Penguji III

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

Penguji IV

Dr. Sudianto, S.Sos, M.I.Kom
 NIP. 19801230 200604 1 001

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

Diilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KOMUNIKASI
PUBLIK KELURAHAN PERAWANG KECAMATAN TUALANG
KABUPATEN SIAK**

Disusun Oleh :

Wilda Tut Taharah

NIM. 11940320118

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 24 Juli 2023

Pembimbing,



Dr. Elfiandri, M.Si

NIP. 19700312 199703 1 006

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si

NIP. 19810313 201101 1 004

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.



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 : Wilda Tut Taharah
NIM : 11940320118
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 24 Februari 2023

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, 24 Februari 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Firdaus Elhadi, M.Sos., Sc

NIP. 19761212 200312 1 004

Penguji II,

Julis Suriani, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 130 417 019

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.



Pekanbaru, 24 Juli 2023

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

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

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

Nama : Wilda Tut Taharah
NIM : 11940320118
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

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,

Dr. Elfiandri, M.Si
NIP. 19700312 199703 1 006

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

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

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.



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Wilda Tut Taharah
NIM : 11940320118
Tempat/ Tgl. Lahir : Batusangkar, 24 Oktober 2000
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *footnote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 24 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Wilda Tut Taharah
NIM. 11940320118

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska 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 mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



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 : Wilda Tut Taharah
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Komunikasi Publik dalam Memberikan Pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura

Penelitian ini berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Penelitian ini dilatar belakangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Komunikasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan sangat penting, karena dengan adanya rasa puas bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik membuat pujian sisi positif. Pemerintah daerah harus mengutamakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat baik itu pelayanan khusus ataupun pelayanan terpadu di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Sehingga peneliti mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Inrapura. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, sebanyak 568 orang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 272 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 296 orang. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 234 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu angket. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif presentase. Hasil penelitian secara general tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik nilai presentase 69,45% kategori puas dengan interval 60-70% berkategori puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Masyarakat, Komunikasi Publik, Pelayanan



ABSTRACT

Name : Wilda Tut Taharah
Major : Ilmu Komunikasi
Title : The Level of Community Satisfaction with Public Communication In Providing Services in the Perawang sub-district, Tualang sub-District, Siak Sri Indrapura district

This research is entitled Level of Community Satisfaction with Public Communication in Providing Services in Perawang Village, Tualang District, Siak Sri Indrapura Regency. This research is motivated by the level of public satisfaction with public communication which is very important because of the relationship between public trust. Community satisfaction in providing services is very important, because the feeling of satisfaction for the community in providing good service creates positive side praise. The regional government must prioritize service satisfaction for the community, whether special services or integrated services in Perawang Village, Tualang District, Siak Sri Indrapura Regency. So the researcher took the problem formulation, namely what is the level of community satisfaction with public communication in providing services in Perawang Village, Tualang District, Siak Sri Inrapura Regency. With the aim of finding out the level of community satisfaction with public communication in providing services in Perawang Village, Tualang District, Siak Sri Indrapura Regency. The method used in this research is quantitative methods. The population in this study was the people of Perawang Village, Tualang District, Siak Sri Indrapura Regency, as many as 568 people with 272 men and 296 women. The number of samples in this study was 234 respondents. The data collection technique in this research is a questionnaire. Data analysis in this study used descriptive percentages. The general research results show that the level of public satisfaction with public communication is 69.45% in the satisfied category with an interval of 60-70% in the satisfied category.

Keywords: *Community Satisfaction Level, Public Communication, Service*

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

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniannya, sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura”** ini tepat waktu.

Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan atau arahan kepada penulis selama proses penyusunan proposal, penelitian, dan skripsi ini. Untuk itu pula penulis menyampaikan penghargaan terimakasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Zulkifli.A. dan Ibunda Falmi Yanti yang telah memberikan dukungan, do’a, semangat dan kasih sayang kepada penulis agar bisa menjadi anak yang berguna. Seterusnya penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, S.Ag, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag sebagai Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, sebagai Wakil Dekan II dan Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag sebagai Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu



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

Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Elfriandi, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan masukan serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan Bapak/ibu penguji sidang skripsi yang telah memberi masukan pada skripsi penulis.
7. Seluruh Dosen-Dosen, Staf, dan Seluruh Pegawai se-Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajar dan mendidik baik teoritis maupun praktis, dan membantu penulis dalam menyelesaikan seluruh administrasi dan surat menyurat selama perkuliahan.
8. Seluruh pegawai perpustakaan UIN Suska dan pegawai perpustakaan FDK yang telah banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan sampai dengan akhir penelitian ini.
9. Kepada Buk Lurah dan seluruh pegawai Kantor Kelurahan Perawang yang telah membantu dan bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.
10. Kepada Keluarga Besarku Kakek, Nenek, Pakwo, Makwo, Bapak, Ibuk, Om, Etek, Fradilla Afrillia Adha, S.Pd (Kakak Kandung), Riyan Novliandi (Abang Ipar). Kepada para sepupuku Bg Dhika, Bg Rofi, Kak Zevin, Kak Zizi, Bg Isra, Rafif, Sagar, Latief, dan Adip yang telah sudah memberiku semangat dan motivasi.
11. Kepada teman-teman ku Jurusan Ilmu Komunikasi dan Kelompok Kkn Desa Danau Sontul. Mawaddah Tujjarah, Elsa Putri, Siti Fatonah, Rastika Febri Diana, Wiwin, Monalisa Indriani, Nurul Aulia Putri, Dewi Febiyanti dan Rahmadani Safitri selaku teman seperjuangan dan selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di UIN Suska Riau Fakultas Dakwah dan

Komunikasi konsentrasi Public Relations. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliahan berlangsung baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Pekanbaru, 14 September 2023

Penulis

WILDA TUT TAHARAH
NIM. 11940320118

- 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.	1
1.2 Penegasan Istilah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Konseptualisasi dan Operasionalisasi.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran	31
2.5 Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1 Sejarah Kelurahan Perawang.....	40
4.2 Profil Kelurahan Perawang.....	40



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.

4.3 Visi Misi Kelurahan Perawang.....	41
4.4 Struktur Kepengurusan di Kelurahan Perawang	42
4.5 Jumlah Penduduk.....	42
4.6 Penduduk Berdasarkan Usia.....	43
4.7 Geografis Kelurahan Perawang	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1 Hasil Penelitian.....	45
5.2 Pembahasan	59
5.3 Analisis Data	62
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



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 TABEL

Tabel 2.1	Operasional Variabel	30
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran	32
Tabel 3.1	Populasi.....	34
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kelurahan Perawang	42
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Kelurahan Perawang ...	43
Tabel 4.3	Geografis Kelurahan Perawang	43
Tabel 5.1	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5.2	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 5.3	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan....	46
Tabel 5.4	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 5.5	Tanggapan Responden butir 1 mengenai Bahasanya yang jelas disajikan Kelurahan Perawang	48
Tabel 5.6	Tanggapan Responden butir 2 mengenai Ramah dalam Pelayanan	48
Tabel 5.7	Tanggapan Responden butir 3 mengenai Kesopanan Penampilan Pegawai seperti Pakaian dan Sikap.....	49
Tabel 5.8	Tanggapan Responden butir 4 mengenai Akurasi	49
Tabel 5.9	Tanggapan Responden butir 5 mengenai Bertanggung Jawab atas Penyelenggaraan Pelayanan	50
Tabel 5.10	Tanggapan Responden butir 6 mengenai Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan	50
Tabel 5.11	Tanggapan Responden butir 7 mengenai Kesesuaian Persyaratan dalam Pelayanan.....	51
Tabel 5.12	Tanggapan Responden butir 8 mengenai Kelengkapan Prasarana dan Sarana Kerja	51
Tabel 5.13	Tanggapan Responden butir 9 mengenai Kedisiplinan dalam Pemberi Pelayanan Pegawai	52
Tabel 5.14	Tanggapan Responden butir 10 mengenai Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	52



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 5.15	Tanggapan Responden butir 11 mengenai Ruang Tunggu yang Nyaman	53
Tabel 5.16	Tanggapan Responden butir 12 mengenai Ruang Tunggu yang Bersih	53
Tabel 5.17	Tanggapan Responden butir 13 mengenai Ruang Tunggu yang Rapi	54
Tabel 5.18	Tanggapan Responden butir 14 mengenai Kebersihan Lingkungan	54
Tabel 5.19	Tanggapan Responden butir 15 mengenai Kepastian Waktu dalam Pengurusan Sesuai Jadwal	55
Tabel 5.20	Tanggapan Responden butir 16 mengenai Aman Parkir dan Aman Barang	55
Tabel 5.21	Tanggapan Responden butir 17 mengenai Kewajaran Biaya Sesuai dengan Tarif atau Tidak Ada Biaya Tambahan.....	56
Tabel 5.22	Tanggapan Responden butir 18 mengenai Perhatian Kepada Konsumen Inti (Pelanggan Utama.....	56
Tabel 5.23	Tanggapan Responden butir 19 mengenai Pegawai yang Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat, jika kantor ditutup selama seminggu layanan dapat diberikan kepada pelanggan minggu depan	57
Tabel 5.24	Tanggapan Responden butir 20 mengenai Kemudahan menemui Petugas/Pejabat yang diperlukan	57
Tabel 5.25	Tanggapan Responden butir 21 mengenai Kecepatan Waktu dalam Proses Penyelesaian	58
Tabel 5.26	Tanggapan Responden butir 22 mengenai Kebersihan Toilet	58
Tabel 5.27	Tanggapan Responden butir 23 mengenai Ketersediaan Fasilitas Penunjang seperti Computer.....	59
Tabel 5.28	Uji Validitas	60
Tabel 5.29	Uji Reabilitas	61
Tabel 5.30	Rekapitulasi Hasil Penelitian Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik.....	62

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 Berfikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Perawang	42



- Hak Cipta Diindungi 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 LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian
Lampiran 2 : Dokumentasi Kelurahan Perawang



- 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

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.¹ Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik, Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan sangat penting, karena dengan adanya rasa puas bagi masyarakat dalam pelayanan yang baik membuat pujian sisi positif. Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pemerintah daerah harus mengutamakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat baik itu pelayanan khusus ataupun pelayanan terpadu di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Indrapura.²

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja komunikasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Komunikasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan,

¹ Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng', *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11.1 (2019), 21 <<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>>.

² N Rahmita and A Irmalis, 'Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Setdakab Aceh Singkil', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 2.1 (2022), 24–29 <<https://www.sister.utu.ac.id/jimetera/article/view/4760%0Ahttps://www.sister.utu.ac.id/jimetera/article/viewFile/4760/2653>>.



memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.³

Tingkat kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh aparat negara, masyarakat akan melakukan penilaian atau evaluasi dari hasil kerja aparat tersebut apakah masyarakat puas atau tidak. Tingkat kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari berbagai macam segi pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, salah satunya adalah pelayanan: Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Ganti Kerugian (SKGR), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Ganti Pekerjaan.

Komunikasi Publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam suatu organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Tipe komunikasi publik ini adalah sebagai *monological* karena hanya seorang yang biasanya terlibat dalam mengirimkan pesan kepada publik. Komunikasi publik bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberi hiburan.

Kelurahan Perawang merupakan satu-satunya Kelurahan yang ada di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Dan selebihnya di Kecamatan

³ Lupiyoadi Dan Hamdani, 'Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua . Penerbit Salemba Empat: Jakarta 1', 1-11.



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.

Tualang itu daerahnya berstatuskan Desa. Dengan tugas menjalankan roda pemerintahan tingkat Kelurahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kecamatan Tualang serta Pemerintah Kabupaten Siak Sri Indrapura. Keberadaan Kelurahan Perawang saat ini dipimpin oleh seorang Lurah yang bernama Midawati Lutfi, S.Sos yang baru dilantik sebagai Lurah Perawang pada tanggal 17 Oktober 2022. Lurah perawang dibantu oleh beberapa aparat kelurahan yang terdiri dari Sekretaris Lurah, Bendahara Lurah, Kepala Bidang, Ketua Lingkungan, Ketua RW, Ketua RT. Adapun Kelurahan Perawang ini terdiri dari 3 Lingkungan, 8 RW dan 91 RT.

Peneliti memilih Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura sebagai lokasi penelitian, karena dengan adanya masyarakat yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 Januari 2023 dengan salah satu masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura tentang permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, itu keluhan masyarakat pada tahun 2022. Pergantian tahun 2023 pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura sangat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan dikantor Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas.

Agar tercapainya tujuan Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura harus

melakukan survey tingkat kepuasan masyarakat kepada penggunaan layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku penggunaan layanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.”**

1.2 Penegasan Istilah

Penulis merasa perlu menjelaskan mengenai istilah-istilah yang terdapat didalam judul penelitian ini agar terhindar dari kesalahpahaman terhadap pembacanya dalam memahami diantaranya yaitu:

1. Komunikasi Publik

Komunikasi publik (*public communication*) biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking*, dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Adapun namanya komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar.⁴

Komunikasi publik adalah alat strategis yang terdiri dari penggunaan berbagai media dalam kampanye diseminasi informasi yang komprehensif untuk menyampaikan pesan tertentu kepada khalayak tertentu. Adapun tujuan komunikasi publik adalah untuk menyediakan informasi kepada khalayak sasaran dan untuk meningkatkan kepedulian dan mempengaruhi sikap atau perilaku khalayak sasaran.⁵

⁴ Astari Clara Sari and others, ‘Komunikasi Dan Media Sosial’, *Jurnal The Messenger*, 3.2 (2018), 69.

⁵ Centurion Chandratama Priyatna and others, ‘Optimalisasi Teknologi Informasi Oleh Lembaga Pemerintah Dalam Aktivitas Komunikasi Publik’, *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8.1 (2020), 114 <<https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>>.



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 Syaikh Kasim Riau

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon sikap individu yang bersifat subyektif terhadap obyek tertentu setelah membandingkannya antara harapan dan kenyataan.⁶

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan adalah puas, senang, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan).

3. Pelayanan

Adalah pelayanan tatap muka (bertemu) antara yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) seperti pengurusan surat menyurat.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini membahas mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

⁶ Rendy J. A. Sudarto, R. J. Poluan, and Esli D. Takumansang, 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado', *Sabua*, 6.3 (2014), 307-19.



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

1.5

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Sebagai menambah pengembangan bidang ilmu komunikasi publik bagi mahasiswa/i dan menjadi referensi terhadap peneliti lainnya jika tertarik dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

2. Manfaat bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan atau sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada prodi ilmu komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.6

Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika penulisan sehingga memudahkan untuk memahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

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 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang menggambarkan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian ini, saran yang ditunjukkan untuk pembaca dan penelitian terkait selanjutnya, daftar pustaka serta lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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 adalah bertujuan supaya mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, maka dalam kajian ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sutri Sulistiyowati (2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner, observasi, dan studi pustaka dengan jumlah sampel yang diambil untuk mewakili populasi sebesar 60 responden dengan menggunakan teknik incidental sampling dimana responden diambil berdasarkan pada kehadiran ditempat pelayanan jasa di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, untuk teknik analisis data menggunakan koefisien determinasi dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah sebesar 0,521 atau sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain. Maka, dapat dijelaskan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan atau berpengaruh.⁷
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nuratun Zakiyah, Wahyono (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah

⁷ Sutri Sulistiyowati, Joorie Ruru, and Very Londa, 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado', *Jurnal Administrasi Publik*, VIII.117 (2022), 1–9.



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.

masyarakat Kabupaten Semarang yang telah mengajukan pelayanan berupa pengajuan KTP pada kecamatan di Kabupaten Semarang dengan jumlah 756.216 jiwa. Teknik pengambilan sampel dengan teknik cluster random sampling, yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji parsial, analisis jalur, dan uji sobel dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, serta terdapat pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhlisin (2018). Penelitian ini membahas tentang kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor camat Bayung Lencir, Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang datang ke kantor camat Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin untuk mendapatkan pelayanan umum selama satu bulan yang berjumlah sekitar 500 orang. Besarnya sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan metode Solvin yaitu: $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

n= Jumlah sampel

N= Populasi

e= batas toleransi kesalahan

dalam penelitian ini Populasi (N)= 500 dan e atau batas toleransi kesalahan 10% ($\alpha = 10\%$) sehingga sampelnya dihitung sebagai berikut:

$$N = 500 / 1 + 500 (0,1)^2$$

$$N = 500 / 1 + 500 (0,01)$$

⁸Sistem Penilaian and others, 'Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Economic Education Anaysis Journal*, 2.1 (2013), 18–23 <<https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>>.



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.

$$N = 500/5 = 100$$

Sampel penelitian ini adalah 100 orang masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di kantor Camat Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. Teknik pengumpulan data digunakan penelitian ini adalah kuesioner (angket), sebagai alat bantu yang ditujukan kepada responden. Hasil penelitian secara statistik yaitu, $Y = 1,4718 + 0,3024 X_1 + 0,2418 X_2$.⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Andreas Widyo Kristantyo (2021). Penelitian ini membahas tentang pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pengguna laboratorium nutrisi loka. Teknik penarikan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* sensus sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Laboratorium Nutrisi Loka.¹⁰
5. Penelitian yang dilakukan oleh Dzurrotin Nasihah (2020). Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, dengan meneliti populasi yang *relative* luas dengan cara menentukan sampel yang mewakili dari populasi yang diteliti. Metode survey ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner/angket, dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah Pati. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan

⁹Muhlisin Muhlisin, 'Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin', *Jurnal Ecoment Global*, 3.1 (2018), 55 <<https://doi.org/10.35908/jeg.v3i1.357>>.

¹⁰Deka Veronica, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium Nutrisi Loka Penelitian Sapi Potong Di Pasuruan)', *Journal Development*, 5.1 (2017), 55–69.



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 kepada responden, dilakukan *pretest* atas kuesioner terlebih dahulu untuk menyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden. Pengambilan data dalam penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah Pati. Penentuan jenis populasi ini didasarkan atas alasan bahwa yang akan diuji adalah kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Pati. Dapat diketahui bahwa dari 106 responden yang menjadi sampel mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang atau 51%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang atau 49% dari keseluruhan jumlah sampel.¹¹

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gran Puri Manado. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 116 orang, dengan menggunakan teknik non probability sampling dan formula Slovin, sampel penelitian ini berjumlah 54 responden. Analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinan, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara parsial beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.¹²
7. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Mardiyanto dan Mary Ismowati, tujuan penelitian ini untuk menganalisis besar nilai tingkat indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dalam

¹¹ Mila Alfionita and Iba Gunawan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti', *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3.1 (2020), 1–13 <<https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>>.

¹² R P Rindorindo, S Murni, and I Trang, 'Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri', *5953 Jurnal EMBA*, 7.4 (2019), 5953–62.



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.

upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel teknik proportionate stratified random sampling. Populasi 18.584 orang dengan sampel 207 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket. Teknik analisa data adalah Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan penilaian terhadap kualitas pelayanan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 54,10 kualitas kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C” kategori kurang baik.¹³

8. Penelitian yang dilakukan oleh Toni Prayogo dan Ismiyati, penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin waktu terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan media SPSS. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat umum di kantor Kecamatan Gunungpati. Besarnya sampel yang digunakan sebesar 10% dari populasi atau sejumlah 50 dengan teknik pengambilan data secara accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument berupa angket, dokumentasi dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat umum yang berada di Kantor Kecamatan Gunungpati. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat. Kemudian instrumen diuji cobakan secara terbatas kepada pengunjung peminta pelayanan. Hasil ujicoba instrument diukur validitas, reliabilitas menggunakan rumus alpha. Dari hasil yang diperoleh

¹³Rizka Mardiyanto and Mary Ismowati, ‘Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang’, *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9.2 (2018), 184–97 <<https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>>.



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.

besarnya pengaruh secara simultan antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu 65%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap aktivitas belajar secara parsial adalah disiplin kerja yaitu sebesar 33,1% sedangkan untuk kinerja pegawai memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 27% maka variabel kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.¹⁴

9. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Kurniawan dan Dani Sugiri, penelitian ini bertujuan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja pelayanan Fakultas Ilmu Sosial (FIS) sebagai unit kerja BLU Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif berdasarkan instrumen IKM yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian menggunakan data sampel sebanyak 353 mahasiswa yang diambil dari populasi 3.012 mahasiswa FIS UNY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM FIS UNY dalam kategori baik.¹⁵

10. Penelitian yang dilakukan oleh Dahmiri dan Vera Suzana, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorolngun, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorolangun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuisisioner, kemudian dilengkapi dengan data sekunder dari studi pustaka yang berupa literature, perundang-undangan, penelitian ilmiah dan dokumen pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

¹⁴Toni Prayogo and Ismiyati Ismiyati, 'Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Economic Education Analysis Journal*, 7.3 (2019), 1148–62 <<https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>>.

¹⁵Arif Kurniawan and Dani Sugiri, 'Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8.1 (2021), 11–22 <<https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>>.



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.

Populasi dalam penelitian ini adalah data masyarakat yang datang ke Dinas DUKCAPIL untuk mengurus Administrasi Kependudukan, yaitu sebesar 32.461 orang. Penyebaran kuisioner diberikan 100 sampel data kuisioner kemudian diolah dan dilakukan analisa berupa karakteristik responden. tanggapan terhadap pernyataan, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan seluruh instrument valid dan reliabel.¹⁶

Dari berbagai penelitian terdahulu terdapat persamaan dengan penelitian yang ingin dijalankan yaitu sama sama melakukan penelitian metode kuantitatif. Selain itu, terdapat perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu lokasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, sedangkan dalam penelitian ini berlokasi di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Oleh karena itu, berdasarkan penelitian terdahulu diatas dapat ditarik benang merahnya dan disimpulkan bahwa, tingkat kepuasan masyarakat bukan hanya menimbulkan dampak positif akan tetapi dapat menimbulkan dampak negatif bagi penggunaanya, karena penulis memandang tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura perlu diteliti pengaruhnya, apakah positif atau negatif. Terkait judul yang dipilih peneliti yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura belum ada peneliti sebelumnya yang meneliti di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura ini terkait tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik mengadakan penelitian di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura tersebut.

¹⁶Sriwulandari Wiwit, 'Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk 4', *Донну*, 5. December (2015), 118–38.



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.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat

A. Defenisi

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.¹⁷

Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung ataupun kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.¹⁸

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik pemerintahan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan komunikasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat memperoleh pelayanan publik sesuai dengan yang mereka harapkan.¹⁹

¹⁷ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*, 2019 <https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan>.

¹⁸ Dinas Penanaman Model dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat, 'Survey Kepuasan Masyarakat Sem 2 Tahun 2019', 2019, 1–121.

¹⁹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok and Departemen Statistika-FMIPA Institut Pertanian Bogor, 'Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021', 2021, 1–170.



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.

B. Karakteristik

Suatu pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, menurut kotler dalam Napitupulu (1994:45), menyebutkan sejumlah karakteristik dari suatu pelayanan publik, yakni sebagai berikut:²⁰

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, sebelum ada transaksi, pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), di jual, lalu diproduksi dan di konsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan, dan tidak selalu sama dari sisi kualitasnya, semua sangat bergantung kepada siapa yang menyediakannya, dan kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.
4. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama), jasa tidak bisa disimpan dan permintaanya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak akan mempengaruhi tingkat kepuasan

²⁰Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN). CV. Indra Prahasta.



masyarakat dari segi Intagibility (tidak terwujud), Inseparability (tidak dapat dipisahkan), Variability (berubah-ubah dan bervariasi), dan Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama).

C. Macam-macam

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.²¹

Macam-macam tingkat kepuasan masyarakat:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.²²

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:²³

²¹ Pencapaian Brand, *Kepuasan*.

²² Hermanto, S.E, S.Kep., Ns., MM., CRA. *Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas*. (Surabaya: CV. Jakad Publishing), Hal. 22.



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.

a. Layanan dengan lisan

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
- b) Bertingkah laku sopan dan ramah
- c) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 golongan yaitu:

- a) Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- b) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

²³Ramdhana, F. (2019). *Tinjauan Pelayanan Pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Jenneae Kabupaten Soppeng*. Universitas Negeri Makassar.

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.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.²⁴

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan tiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak termasuk kedalam kategori pelayanan administratif.

e. Hal yang mempengaruhi

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:²⁵

1. Sumber daya manusia
2. Kesadaran
3. Aturan organisasi
4. Keterampilan dan kemampuan
5. Sarana pelayanan
6. Pengalaman pelanggan

Menurut Kuswandi (2004:17) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:²⁶

1. Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

²⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h.23.

²⁵ Suandi Suandi, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur', *Journal PPS UNISTI*, 2019, 13–22 <<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>>.

²⁶ Suroto, R. A. L. M. R. L. S. (2018). Store Environment Terhadap Pembelian Kembali Melalui Kepuasan Konsumen Pada the Body Shop Manado Town Square the Influence of Green Product, Serviceperson Customer Orientation , and Store Environment on Repurchase Intention Through Customer Satisfaction. *Emba*, 6(4), 2978–2987.

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. Mutu pelayanan berbagai jenis pelayanan atas selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
3. Harga adalah hal yang paling sensitive untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
4. Waktu penyerahan maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
5. Keamanan pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat/publik atas layanan yang diterima oleh masyarakat/publik, sebagai berikut:

1. Komponen Kepribadian
Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan tersebut.
2. Komponen Demografis
Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografis lainnya. misalnya masyarakat yang berpendidikan perguruan tinggi (S1,SII,SII,DI,DII,DIII) lebih cenderung meminta pelayanan yang ekstra dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan rendah. Begitu juga dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya seperti SD pada umumnya lebih

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.

mudah puas dibandingkan dengan masyarakat yang status pendidikannya perguruan tinggi.

3. Komponen Psikografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (*life style*). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Pada umumnya sejumlah individu cenderung ingin memperoleh pelayanan yang cepat meski harus membayar mahal dengan sejumlah uang. Misalnya untuk membuat SIM C seseorang menggunakan jasa calo supaya cepat selesai.

Hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak adalah:

1. Faktor sumber daya manusia, dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor sarana dan prasarana, dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan.
3. Faktor organisasi, yang bertujuan untuk mengornasir fungsi pelayanan akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.
4. Masyarakat, merupakan faktor eksternal yang ikut baik buruknya suatu kualitas pelayanan.

2.2.2 Komunikasi Publik

A. Defenisi

Komunikasi publik adalah penyampaian pesan yang dilakukan kepada orang banyak (*public*). Isi pesan bisa berupa informasi, fakta, data, atau lainnya yang tujuannya untuk memengaruhi publik untuk suatu urusan yang menyangkut kepentingan umum.²⁷

²⁷ Kegiatan Komunikasi, *Studi (Ilmu)*.



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.

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam suatu organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media.

Komunikasi publik (public communication) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu-persatu. Komunikasi publik demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah. Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antar pribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang.²⁸

Jadi, komunikasi publik diartikan sebagai kegiatan yang memahami, merancang, menerapkan, dan mengevaluasi kampanye komunikasi yang berhasil dalam sebuah kerangka kerja untuk melayani kepentingan umum.

B. Karakteristik

Ciri-ciri komunikasi publik adalah: terjadi ditempat umum (publik), seperti dikelas, di gedung/aula atau tempat lainnya yang dihadiri sejumlah besar orang, merupakan peristiwa social yang biasanya telah direncanakan, terdapat agenda, beberapa orang ditunjuk. komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur atau membujuk.

Ada beberapa karakteristik dalam komunikasi publik diantaranya:

1. Komunikasi publik kebanyakan terjadi secara linier atau satu arah. Komunikator sangat aktif dalam menyampaikan pesan sedangkan penerima pesan cenderung pasif.
2. Interaksi antara sumber dan penerima terbatas, karena ada jarak antara komunikator dengan penerima pesan.

²⁸ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, 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.

3. Karena adanya jarak tersebut dan penerima pesan cenderung pasif maka umpan balik yang diberikan oleh penerima pesan juga sangat terbatas.
4. Komunikasi publik biasanya dilakukan ditempat umum, seperti diruang kelas, auditorium ataupun tempat ibadah.
5. Dalam komunikasi publik jumlah khalayak relatif banyak.
6. Komunikasi publik biasanya tidak dilakukan mendadak, karena komunikasi publik sangat memerlukan sebuah perencanaan.
7. Komunikasi publik memiliki tujuan untuk memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan dan untuk mempersuasi atau mempengaruhi khalayak.

Menurut Cangara (2014:34) ciri-ciri komunikasi publik sehingga berbeda dengan bentuk komunikasi lainnya adalah:²⁹

1. Penyampaian pesan berlangsung secara kontinu
2. Dapat diidentifikasi siapa yang berbicara (sumber) dan siapa pendengarnya
3. Interaksi antara sumber dengan penerima sangat terbatas, sehingga tanggapan balik juga terbatas.
4. Pesan yang disampaikan tidak berlangsung secara spontanitas, tapi terencana dan dipersiapkan lebih awal.

C. Macam-macam

Secara umum, jenis komunikasi dibagi 2, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal:

a. Komunikasi verbal

Verbal communication merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui tulisan atau lisan. Contohnya seperti berbicara dengan orang lain, menelpon kawan,

²⁹ Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.



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.

presentasi makalah, membacakan puisi, dan membaca surat kabar.

b. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah bentuk komunikasi yang memiliki sifat kurang terstruktur. Apabila perbedaan daerah, pendidikan, ruang lingkup sosial akan mempunyai latar belakang yang berbeda, bisa menyebabkan penafsiran atas sesuatu yang tidak sama pula sehingga pemahaman akan komunikasi nonverbal tetaplah merupakan suatu kondisi yang harus dipelajari.

D. Hal yang mempengaruhi

Menurut Effendy (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut:³⁰

- (a) Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran.
- (b) Komunikasi harus lengkap. Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi.
- (c) Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi.
- (d) Komunikasi perlu menghindarkan kata-kata yang tidak enak. Agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik.

2.3. Konseptualisasi dan Operasionalisasi

1. Konseptualisasi Variabel Penelitian

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi kepuasan atau *gratification* adalah situasi atau perasaan puas (enak) pada individu ketika tujuannya tersebut tercapai.

³⁰ Akh Muwafik Saleh, *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 2021.

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.

Dimaksud kepuasan adalah perasaan puas atau senang masyarakat terhadap pelayanan pada Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan pemilihan pendekatan yang dipahami oleh masyarakat dan pemberi layanan. Pemberi layanan perlu menganggap bahwa masyarakat itu merupakan objek pelayanan yang wajib diperhatikan serta pemberi layanan perlu menunjukkan komitmen yang kuat dalam pemberi layanan publik yang maksimal. Pemberi layanan harus harus secara terbuka dengan saran/masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat ada 2 dalam bentuk pelayanannya:

1. Pelayanan lisan

Adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat yang tujuan untuk mendapatkan informasi dan juga memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Misalnya: konsultasi.

2. Pelayanan tulisan

Adalah layanan berupa tulisan diantaranya permohonan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan.

- B. Komunikasi publik

Komunikasi publik adalah penyampaian pesan yang dilakukan kepada orang banyak (*public*). Isi pesan bisa berupa informasi, fakta, data, atau lainnya yang tujuannya untuk memengaruhi publik untuk suatu urusan yang menyangkut kepentingan umum.

Kepuasan komunikasi publik ada 2 bentuk pelayanan yaitu pelayanan lisan dan tulisan terhadap Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Ada 4 ciri-ciri pelayanan lisan dan pelayanan tulisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, sebagai berikut:

- 1) Intangibility (tidak berwujud)

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.

Adalah tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, sebelum ada transaksi, pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.

2) Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Adalah di jual, lalu diproduksi dan di konsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat untuk dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.

3) Variability (berubah-ubah dan bervariasi)

Adalah jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan, dan tidak selalu sama dari sisi kualitasnya, semua sangat bergantung kepada siapa yang menyediakannya, dan kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.

4) Perishability (cepat hilang dan tidak tahan lama)

Adalah jasa tidak bisa disimpan dan permintaanya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

2. Operasional Variabel Penelitian

Menurut Kotler dalam Napitupulu (1994:45), menyebutkan sejumlah karakteristik dari suatu pelayanan publik, yakni sebagai berikut:³¹

³¹ Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.



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.

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Adalah tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, sebelum ada transaksi, pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.

Ciri-ciri dalam bentuk *intangibility* (tidak berwujud) pelayanan lisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Kejelasan informasi yang disajikan Kelurahan Perawang.
- 2) Ramah dalam pelayanan di Kelurahan Perawang.
- 3) Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap) di Kelurahan Perawang.

Ciri-ciri dalam bentuk *intangibility* (tidak berwujud) pelayanan tulisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Akurasi, yaitu kecocokan/tidak persyaratan dengan yang diminta. Seperti: ktp, surat pengantar nikah, surat keterangan usaha, dan surat keterangan tidak mampu.
- 2) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Perawang.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Adalah di jual, lalu diproduksi dan di konsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat untuk dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.

Ciri-ciri dalam bentuk *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) pelayanan lisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:



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.

- 1) Kemudahan prosedur dalam pelayanan di Kelurahan Perawang.
- 2) Kesesuaian persyaratan dalam pelayanan di Kelurahan Perawang.

Ciri-ciri dalam bentuk inseparability (tidak dapat dipisahkan) pelayanan tulisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Kelengkapan prasana dan sarana kerja di Kelurahan Perawang.
 - 2) Kedisiplinan dalam pemberi pelayanan pegawai Kelurahan Perawang.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi)

Adalah jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan, dan tidak selalu sama dari sisi kualitasnya, semua sangat bergantung kepada siapa yang menyediakannya, dan kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.

Ciri-ciri dalam bentuk variability (berubah-ubah dan bervariasi) pelayanan lisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Perawang.
- 2) Ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi di Kelurahan Perawang.
- 3) Kebersihan lingkungan di Kelurahan Perawang.

Ciri-ciri dalam bentuk variability (berubah-ubah dan bervariasi) pelayanan tulisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Kepastian waktu dalam pengurusan sesuai jadwal di Kelurahan Perawang.
- 2) Aman parkir dan aman barang-barang di Kelurahan Perawang.
- 3) Kewajaran biaya (pembayaran sesuai dengan tarif atau tidak ada biaya tambahan)



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.

4. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama)

Adalah jasa tidak bisa disimpan dan permintaanya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Ciri-ciri dalam bentuk *perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama) pelayanan lisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama) di Kelurahan Perawang.
- 2) Pegawai di Kelurahan Perawang memberikan pelayanan kepada masyarakat, jika kantor ditutup selama seminggu layanan dapat diberikan kepada pelanggan minggu depan.
- 3) Kemudahan menemui petugas/pejabat yang diperlukan di Kelurahan Perawang.

Ciri-ciri dalam bentuk *perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama) pelayanan tulisan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura adalah:

- 1) Kecepatan waktu dalam proses penyelesaian di Kelurahan Perawang.
- 2) Kebersihan toilet
- 3) Ketersediaan fasilitas penunjang, seperti (computer dan lain-lain)

Tabel 2.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Instrument
1.	Kepuasan Komunikasi Publik	1. Intangibility (tidak berwujud) Lisan	a. Bahasanya jelas b. Ramah dalam pelayanan c. Sopan penampilannya
		2. Intangibility (tidak berwujud) Tulisan	a. Akurasi b. Bertanggung jawab
		3. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Lisan	a. Kemudahan prosedur dalam pelayanan b. Kesesuaian persyaratan dalam pelayanan
		4. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Tulisan	a. Kelengkapan prasana dan sarana kerja b. Kedisiplinan dalam pemberi pelayanan pegawai
		5. Variability (berubah-ubah dan bervariasi) Lisan	a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan b. Ruang tunggu yang nyaman c. Ruang tunggu yang bersih d. Ruang tunggu yang rapi e. Kebersihan lingkungan
		6. Variability (berubah-ubah dan bervariasi) Tulisan	a. Kepastian waktu dalam pengurusan sesuai jadwal b. Aman parkir dan aman barang-barang c. Kewajaran biaya (pembayaran sesuai dengan tarif atau tidak ada biaya tambahan)
		7. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) Lisan	a. Perhatian kepada konsumen inti (pelanggan utama) b. Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, jika kantor ditutup selama seminggu layanan dapat diberikan kepada pelanggan minggu depan c. Kemudahan menemui petugas/pejabat yang diperlukan
		8. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) Tulisan	a. Kecepatan waktu dalam proses penyelesaian b. Kebersihan toilet c. Ketersediaan fasilitas penunjang kerja, seperti (computer dan lain-lain)

Sumber Data: Pengolahan Data 2023

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

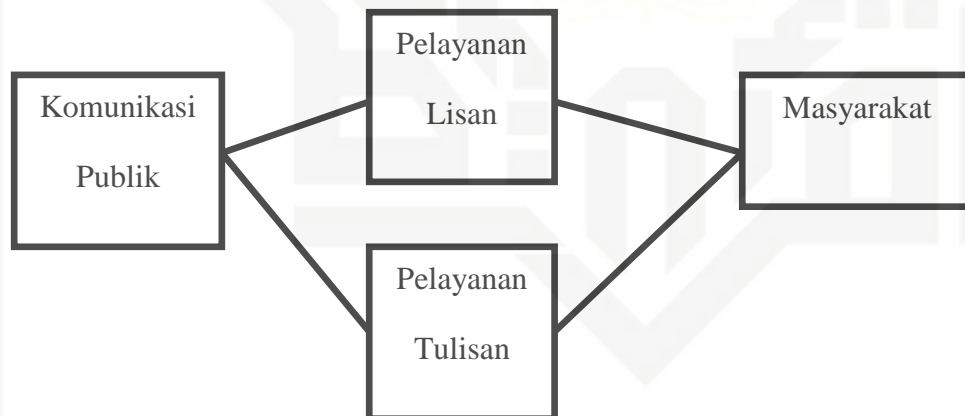
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan pemetaan (*mind mapping*) yang dibuat dalam penelitian untuk menggambarkan alur pikir peneliti. Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti akan mencoba menjelaskan pokok masalah penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini didasari pula pada kerangka pemikiran secara teoritis maupun praktis.

Dengan kerangka pemikiran, memberikan dasar pemikiran bagi peneliti untuk diangkat sub fokus penelitian, serta adanya landasan teori sebagai penguat peneliti. Dalam kerangka pemikiran ini penelitian berusaha membahas permasalahan yang diangkat dalam penelitian yang diteliti. Adapun permasalahan yang diteliti yaitu *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura*.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber Data: Oleh Peneliti 2023

Komunikasi publik dalam bentuk pelayanan masyarakat Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura terbagi menjadi 2 pelayanan yaitu: pelayanan lisan dan pelayanan tulisan. Adapun pelayanan lisan merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang tujuannya untuk mendapatkan informasi dan juga memberikan penjelasan

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.

atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, misalnya: konsultasi. Sedangkan pelayanan tulisan merupakan layanan berupa tulisan diantaranya permohonan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan.

Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*). Kepuasan masyarakat di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura merupakan suatu perasaan di dalam diri para konsumen terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika konsumen menerima pelayanan.³²

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian.³³ Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Alternatif (H_a) terdapat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.
2. Hipotesis Nol (H_0) tidak terdapat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

³² Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.

³³ Sugiono, *Satistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015) h. 86.



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

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* atau potong lintang. Penelitian kuantitatif adalah dengan menguji hipotesis atau memecahkan masalah atas dasar deduksi teori, dengan pengukuran menggunakan data statistik. Desain penelitian cross sectional akan mengamati bagaimana tingkat kepuasan masyarakat antara satu variabel dengan variabel lainnya pada komunikasi publik tertentu dan dalam kurun waktu tertentu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai April 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), populasi dapat diartikan sebagai kumpulan makhluk hidup, benda mati atau suatu hal yang merupakan sumber untuk pengambilan sampel. Pada penelitian ini, populasi yang diambil adalah masyarakat Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura tersebar di 8 RW sebanyak 568 orang.

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 3.1
Populasi Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura

No	Lingkungan	Jumlah Penduduk		Jumlah L + P	Jumlah RW
		L	P		
1.	Lingkungan Damai	65	103	168	2
2.	Lingkungan Sejahtera	112	83	195	2
3.	Lingkungan Makmur	95	110	205	4
	Jumlah	272	296	568	8

Berdasarkan tabel 3.1 menjelaskan bahwa terdapat ada 3 Lingkungan yaitu: lingkungan damai, lingkungan sejahtera, dan lingkungan makmur. Lingkungan damai terdapat 2 RW yaitu RW 01 dan RW 06 memiliki Jumlah penduduk Jenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang sedangkan perempuan sebanyak 103 orang dengan jumlah laki-laki dan perempuan sebanyak 168 orang. Lingkungan sejahtera terdapat 2 RW yaitu RW 02 dan RW 03 memiliki Jumlah penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 112 orang sedangkan perempuan sebanyak 83 orang dengan jumlah laki-laki dan perempuan sebanyak 195 orang. Lingkungan makmur terdapat 4 RW yaitu RW 04, RW 05, RW 07, dan RW 08 memiliki Jumlah penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 95 orang sedangkan perempuan sebanyak 110 orang dengan jumlah laki-laki dan perempuan sebanyak 205 orang.

2. Sampel

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa sampel merupakan perwakilan dalam jumlah kelompok kecil yang akan mewakili dari keseluruhan kelompok (populasi). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi target penelitian.³⁴ ukuran sampel penelitian dengan tingkat

³⁴ Roki Hardianto and others, 'Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi Covid-19', *Jurnal Sistem Informasi*, 3.1 (2015), 130-42
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/download/8353/3502>.

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.

signifikan yang bisa dipilih, akan menggunakan 0,05 (5%). Nah, berikut ini adalah rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

e= batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%)

Berdasarkan rumus diatas, peneliti mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{568}{1 + 568.5\%^2}$$

$$n = \frac{568}{1 + 568.0,0025}$$

$$n = \frac{568}{1 + 1,42}$$

$$n = \frac{568}{2,42}$$

n= 234 Orang

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka pada penelitian ini jumlah sampel yang akan dijadikan responden adalah sejumlah 234 orang yang ada di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.



3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁵ Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan empat teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket

Angket atau questioner adalah metode dalam bentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian diberikan kepada responden (investor) untuk diisi³⁶ angket dalam penelitian ini dibagikan langsung kepada responden.

2. Observasi

Merupakan suatu proses yang digunakan penulis untuk meneliti dengan cara melakukan pemantauan secara langsung terhadap tempat penelitian yang akan diteliti.³⁷ Tujuan observasi ini agar lebih mengenal situasi yang berada didalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang kerja dan ruang tunggu dalam pelayanan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian untuk menjawab pertanyaan.

Melalui observasi penulis dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penulisan. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat, direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penulisan. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hlm. 308.

³⁶ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 130.

³⁷ I Ramdan, S N Maulida, and T Sudrartono, 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar', *Management Studies and ...*, 3.November (2022), 3857-73
<https://yrpipku.com/journal/index.php/msej/article/view/1236%0Ahttps://yrpipku.com/journal/index.php/msej/article/download/1236/844>.

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.

tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data secara langsung dari tempat penelitian dalam bentuk tulisan, laporan kegiatan dan data yang relevan dengan penelitian.³⁸

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa profil Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi disekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Elazar Pedhazur menyatakan bahwa validitas yang umum dipakai adalah tripartite classification yakni content, criteria, dan construct. Pada penelitian ini digunakan construct validity atau validitas konstruk. Konstruk adalah kerangka dari suatu konsep yang diukurnya. Menurut Jack R. Fraenkel validasi konstruk merupakan yang terluas cakupannya dibanding dengan validasi lainnya, karena melibatkan banyak prosedur, termasuk validasi isi dan validasi kriteria. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila koefisien korelasi product moment > tabel lalu rumus yang dapat digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment yaitu:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

³⁸Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm.77



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.

Dimana:

n = jumlah data (responden)

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke- n

Penguji dilakukan pada tiap masing-masing butir pertanyaan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menjumlahkan skor jawaban
- 2) Uji validitas setiap butir pertanyaan
- 3) Menghitung nilai r tabel
- 4) Menghitung nilai r hitung
- 5) Membuat keputusan

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau Alpha sebesar 0,60 atau lebih.³⁹

Adapun tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan teknik ini adalah:

1. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan
2. Menentukan nilai varian total
3. Menentukan reliabilitas instrumen

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam kegiatan penelitian ini adalah menggunakan rumus persentase. Berdasarkan pertanyaan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dari persentase terbanyak yang akan dijadikan sebagai acuan. Data yang telah disusun dikelompokkan, disajikan dan dianalisa dalam

³⁹ Riduan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2004), 71-95

bentuk distribusi sederhana. Analisis dilakukan untuk setiap item dengan cara menghitung persentase distribusi frekuensi alternative jawaban responden untuk menghitungnya dicari berdasarkan jumlah frekuensi yang dibagi dengan responden (n) dan di kali 100% dengan rumus sebagai berikut:⁴⁰

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi/jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

Interval tingkat kepuasan masyarakat:

1. 80-100% = sangat puas
2. 70-80% = cukup puas
3. 60-70% = puas
4. 50-60% = tidak puas
5. <50% = sangat tidak puas

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.

⁴⁰ Donny Arif and Ratna Ekasari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen', *Ecopreneur.12*, 3.2 (2021), 139 <<https://doi.org/10.51804/econ12.v3i2.780>>.



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 LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kelurahan Perawang

Terbentuknya Kelurahan Perawang ini sebagai institusi eksekutif yang berperan dalam menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak Sri Indrapura, yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan pengurusan Administrasi serta lebih mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat didalam kehidupan berbangsa dan benegara.⁴¹

Kelurahan Perawang sebelum menjadi kelurahan merupakan sebuah Desa yang bernama Desa Tualang yang kemudian untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam pelayanan maka dibentuklah sebuah daerah yang berstatus Kelurahan yang kemudian diberi dengan nama Kelurahan Perawang pada tahun 2002⁴². Adapun dasar pembentukan Kelurahan Perawang ini adalah Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 39 Tahun 2002 tentang pembentukan Kelurahan Minas Jaya (Kecamatan Minas), Kelurahan Simpang Belutu (Kecamatan Kandis), Kelurahan Telaga Sam-Sam (Kecamatan Kandis), Kelurahan Kandis Kota (Kecamatan Kandis) dan Kelurahan Perawang (Kecamatan Tualang).

4.2 Profil Kelurahan Perawang

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Nama Kelurahan | : Perawang |
| 2. Tahun Pembentukan | : 20 September 2002 |
| 3. Dasar Hukum Pembentukan | : Peraturan Daerah Kabupaten Siak No. 39 Tahun 2002 |
| 4. Nomor Kode Wilayah | : 1408041001 |
| 5. Nomor Kode Pos | : 28772 |
| 6. Kecamatan | : Tualang |
| 7. Kabupaten | : Siak |

⁴¹ Sumber : *Arsip Kantor Lurah Perawang 2023*

⁴² Sumber : *Arsip Kantor Lurah Perawang 2023*



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 dimiliki oleh UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Provinsi : Riau
 9. Negara : Indonesia

Kelurahan Perawang merupakan satu-satunya Kelurahan yang ada di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Dan selebihnya di Kecamatan Tualang itu daerahnya berstatuskan Desa. Dengan tugas menjalankan roda pemerintahan tingkat Kelurahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kecamatan Tualang serta Pemerintah Kabupaten Siak. Keberadaan Kelurahan Perawang saat ini dipimpin oleh seorang Lurah yang bernama Midawati Lutfi, S.Sos yang baru dilantik sebagai Lurah Perawang pada tanggal 17 Oktober 2022. Lurah perawang dibantu oleh beberapa aparat kelurahan yang terdiri dari Sekretaris Lurah, Bendahara Lurah, Kepala Bidang, Ketua Lingkungan, Ketua RW, Ketua RT. Adapun Kelurahan Perawang ini terdiri dari 3 Lingkungan, 8 RW dan 91 RT.

Adapun daerah yang menjadi batas-batas wilayah dari Kelurahan Perawang itu sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Batas Sebelah Timur : Kampung Tualang
- b. Batas Sebelah Barat : Kampung Perawang Barat
- c. Batas Sebelah Utara : Kampung Pinang Sebatang Barat/ Kampung Pinang Sebatang Timur
- d. Batas Sebelah Selatan : Kampung Maredan Barat

4.3 Visi Misi Kelurahan Perawang

Berdasarkan Visi dan Misi mengacu kepada tugas dan fungsinya, maka Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak mempunyai Visi yaitu:

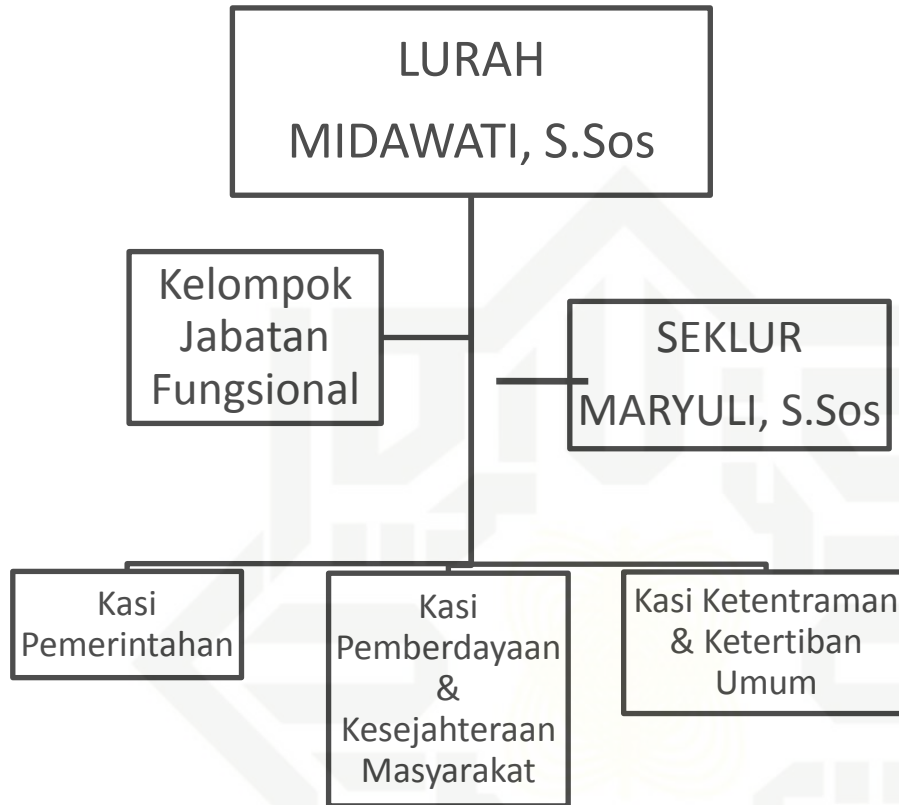
“Terwujudnya Kantor Lurah Perawang Sebagai Tempat Pelayanan Terbaik Se-Kabupaten Siak”

Adapun Misi Kelurahan Perawang, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan etos kerja dan disiplin pegawainya
2. Menumbuhkan gairah dan semangat berkarya bagi perangkat Kelurahan
3. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kelurahan Perawang

4.4 Struktur Kepengurusan di Kelurahan Perawang

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kelurahan Perawang



4.5 Jumlah Penduduk

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk

NO	KATEGORI PENDUDUK	JUMLAH
1	Jumlah Penduduk Laki-Laki	272 Orang
2	Jumlah Penduduk Perempuan	296 Orang
Jumlah		568 Orang

Sumber data Kelurahan Perawang 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kelurahan Perawang antara lain yaitu, jumlah penduduk laki-laki berjumlah 272 orang, jumlah penduduk perempuan berjumlah 296 orang. Sehingga jumlah keseluruhan penduduk laki-laki dan perempuan di Kelurahan Perawang yaitu 568 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.6 Penduduk Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia di Kelurahan Perawang

NO	USIA	JUMLAH
1	0–12 Bulan	13.590 Orang
2	1–5 Tahun	8.597 Orang
3	5–7 Tahun	802 Orang
4	7-15 Tahun	8.699 Orang
5	15–56 Tahun	16.404 Orang
6	>56 Tahun	4.327 Orang
Jumlah		52.419 Orang

Sumber data Kelurahan Perawang 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk berdasarkan usia di Kelurahan Perawang antara lain, usia 0-12 bulan berjumlah 13.590 orang, usia 1-5 tahun berjumlah 8.597 orang, usia 5-7 tahun berjumlah 802 orang, usia 7-15 orang berjumlah 8.699 orang, usia 15-56 tahun berjumlah 16.404 orang, usia >56 tahun berjumlah 4.327 orang. Sehingga jumlah keseluruhan penduduk berdasarkan usia di Kelurahan Perawang yaitu 52.419 orang.

4.7 Geografis Kelurahan Perawang

Tabel 4.3
Jarak Geografis Kelurahan Perawang

NO	LOKASI TEMPAT TUJUAN	JARAK
1	Ke Kantor Polisi (Polsek) / Kantor Koramil	0,3 Km
2	Ke Pasar	0,8 Km
3	Ke Sungai	5 Km
4	Ke Terminal Bus	5 Km
5	Ke Pelabuhan	5 Km
6	Ke Bandara	80 Km
7	Ke Pabrik	3 Km
8	Ke Tempat Wisata	70 Km
9	Ke Perbatasan Kabupaten	45 Km
10	Ke Perbatasan Provinsi	357 Km

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.

Letak Kelurahan Perawang yang sangat strategis yakni berada di tengah-tengah Kecamatan Tualang menjadikan Kelurahan Perawang sangat mudah dijangkau beberapa tempat diantaranya seperti ke Kantor Polisi sejauh 0,3 Km, jarak ke pasar 0,8 Km, jarak ke terminal bus 5 Km, lalu jarak ke pelabuhan 5 Km, ke bandara 80 Km. Kemudian jarak ke pabrik/industry 3 Km, lalu jarak ke tempat wisata sejauh 70 Km. Dan jarak ke perbatasan Kabupaten 45 Km, kemudian jarak ke perbatasan Provinsi 357 Km. Serta jarak ke laut sejauh 150 Km.

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 VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi publik dalam memberikan pelayanan maka dapat disimpulkan secara parsial, sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat Intangibility (tidak berwujud) Lisan adalah sebesar 73,80% kategori cukup puas karena pada interval 70-80% berkategori cukup puas.
2. Tingkat kepuasan masyarakat Intangibility (tidak berwujud) Tulisan adalah sebesar 67,88% kategori puas karena pada interval 60-70% berkategori puas.
3. Tingkat kepuasan masyarakat inseparability (tidak dapat dipisahkan) Lisan adalah sebesar 51% kategori tidak puas karena pada interval 50-60% berkategori tidak puas.
4. Tingkat kepuasan masyarakat Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Tulisan adalah sebesar 71,35% kategori cukup puas karena pada interval 70-80% berkategori cukup puas.
5. Variability (berubah-ubah) Lisan adalah sebesar 68,29% kategori puas karena pada interval 60-70% berkategori puas.
6. Variability (berubah-ubah) Tulisan adalah sebesar 70,78% kategori puas karena pada interval 60-70% berkategori puas.
7. Tingkat kepuasan masyarakat Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) Lisan adalah sebesar 69,34% kategori puas karena pada interval 60-70% berkategori puas.
8. Tingkat kepuasan masyarakat Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) Tulisan adalah sebesar 70,71% kategori cukup puas karena pada interval 70-80% berkategori cukup puas.



Secara umum atau secara general tingkat kepuasan masyarakat terhadap masyarakat komunikasi publik dalam memberikan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa memiliki nilai presentase sebesar 69,45% termasuk kategori puas dengan interval 60-70% berkategori puas.

6.2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Perawang tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura peneliti sarankan:

1. Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura perlu meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan juga perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana.
2. Para pegawai/staff Kelurahan Perawang disarankan terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang baik. Semua itu dilakukan agar tingkat kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.
3. Pemerintah perlu adanya peningkatan kembali terhadap Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Sri Indrapura, yang kurang baik menjadi lebih baik.
4. Peneliti sarankan kepada Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak terus meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang baik.

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.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, M. & Gunawan, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti, Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3.1, 1-13.
- Akh Muwafik Saleh, *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 2021.
- Arif, D. & Ekasari, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen, Ecopreneur*. 12, 3.2, 139.
- Damayanti dkk. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11.1, 21.
- Dinas Penanaman Model dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat. 2019. *Survey Kepuasan Masyarakat Sem 2*, 1-121.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok and Departemen Statistika-FMIPA Institut Pertanian Bogor, *Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021*, 2021, 1-170.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermanto, S.E, S.Kep., Ns., MM., CRA. *Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas*. Surabaya: CV. Jakad Publishin
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. Kegiatan Komunikasi, Studi (Ilmu).
- Kurniawan, A. & Sugiri, D. (2021). *Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan, Publik Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8.1, 11-22.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mardiyanto, R. & Ismowati, M. (2018). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, Transportasi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9.2, 184-97.

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.



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.

- M. Burhan Bungin. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Muhlisin. (2018). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin*, *Jurnal Ecoment Global*, 3.1, 55.
- Prayogo, T. & Ismiyati. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*, *Economic Education Analysis Journal*, 7.3, 1148-62.
- Priyatna dkk. (2020). *Optimalisasi Teknologi Informasi Oleh Lembaga Pemerintahan Dalam Aktivitas Komunikasi Publik*, *Jurnal kajian komunikasi*, 8.1, 114.
- Rahmita, N. & Irmalis, A. (2022). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Setdakab Aceh Singkil*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 2.1, 24-29.
- Ramdhana, F. (2019). *TINJAUAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT JENNAE KABUPATEN SOPPENG*. Universitas Negeri Makassar.
- Riduan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rindorindo dkk. (2019). *Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri*, 5953 *Jurnal EMBA*, 7.4, 5933-62.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*.
- Sari dkk. (2018). *Komunikasi Dan Media Sosial*. *Jurnal The Mwssenger*, 3.2,69.
- Sistem penilaian dkk. (2013). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat*, *Economic Education Anaysis Journal*, 2.1, 18-23.



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.

- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal PPS UNISTI, 13-22*
- Sudarto dkk. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado, Sabua, 6.3, 307-19.*
- Sugiono. 2015. *Satistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulistiyowati, Sutri dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, Jurnal Administrasi Publik, VIII.117,1-9.*
- Suroto, R. A. L. M. R. L. S. (2018). Store Environment Terhadap Pembelian Kembali Melalui Kepuasan Konsumen Pada the Body Shop Manado Town Square the Influence of Green Product, Serviceperson Customer Orientation , and Store Environment on Repurchase Intention Through Customer Satisfaction. *Emba, 6(4), 2978–2987.*
- Veronica, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium Nutrisi Loka Penelitian Di Pasuruan), Jurnal Development, 5.1, 55-69.*
- Wiwit, S. (2015). *Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk 4, 118-38.*



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

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.

ANGKET PENELITIAN

“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Komunikasi Publik Kelurahan Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”

PETUNJUK PENGISIAN ANGGKET/KUESIONER

1. Isilah identitas diri anda terlebih dahulu dengan lengkap dan benar pada bagian A. Sebelum melangkah ke pertanyaan. Identitas harus asli.
2. Pada angket ini terdapat 23 pertanyaan.
3. Tujuan angket ini hanya semata untuk menyelesaikan S1
4. Jawablah angket ini sesuai dengan yang anda alami, Pilih salah satu jawaban menurut anda yang paling benar dengan cara melingkar
5. Terimakasih Bapak/Ibu/Saudara yang telah berpartisipasi mengisi angket penelitian ini

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :
 Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
 Usia :
 Pendidikan/Pekerjaan :

B. INFORMASI RESPONDEN

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai kejelasan bahasa yang digunakan oleh pegawai Kelurahan Perawang?
 a. Sangat Jelas
 b. Cukup Jelas
 c. Jelas
 d. Tidak Jelas
 e. Sangat Tidak Jelas | <ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai keramahan pegawai dalam pelayanan Kelurahan Perawang?
 a. Sangat Ramah
 b. Cukup Ramah
 c. Ramah
 d. Tidak Ramah
 e. Sangat Tidak Ramah |
|---|--|



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.

3. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah pegawai Kelurahan Perawang sopan dalam berpenampilan (seperti: pakaian, sikap)?
 - a. Sangat Sopan
 - b. Cukup Sopan
 - c. Sopan
 - d. Tidak Sopan
 - e. Sangat Tidak Sopan
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara produk pelayanan publik Kelurahan Perawang cocok/tidak persyaratan dengan yang diminta (Akurasi)?
 - a. Sangat Cocok
 - b. Cukup Cocok
 - c. Cocok
 - d. Tidak Cocok
 - e. Sangat Tidak Cocok
5. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah pegawai Kelurahan Perawang bertanggung jawab dalam pelayanan?
 - a. Sangat Bertanggung Jawab
 - b. Cukup Bertanggung Jawab
 - c. Bertanggung Jawab
 - d. Tidak Bertanggung Jawab
 - e. Sangat Tidak Bertanggung Jawab
6. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur dalam pelayanan Kelurahan Perawang mudah?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Cukup Mudah
 - c. Mudah
 - d. Tidak Mudah
 - e. Sangat Tidak Mudah
7. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimanakah kesesuaian persyaratan dalam pelayanan Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Cukup Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah kelengkapan prasana dan sarana kerja di Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Lengkap
 - b. Cukup Lengkap
 - c. Lengkap
 - d. Tidak Lengkap
 - e. Sangat Tidak Lengkap
9. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara kedisiplinan dalam pemberi pelayanan pegawai Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Disiplin
 - b. Cukup Disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Tidak Disiplin
 - e. Sangat Tidak Disiplin
10. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah pegawai Kelurahan Perawang mampu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Mampu
 - b. Cukup Mampu
 - c. Mampu
 - d. Tidak Mampu
 - e. Sangat Tidak Mampu

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.

11. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara ruang tunggu nyaman di Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Nyaman
 - b. Cukup Nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Tidak Nyaman
 - e. Sangat Tidak Nyaman
12. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah ruang tunggu di Kelurahan Perawang bersih?
 - a. Sangat Bersih
 - b. Cukup Bersih
 - c. Bersih
 - d. Tidak Bersih
 - e. Sangat Tidak Bersih
13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara ruang tunggu di Kelurahan Perawang rapi?
 - a. Sangat Rapi
 - b. Cukup Rapi
 - c. Rapi
 - d. Tidak Rapi
 - e. Sangat Tidak Rapi
14. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimanakah kebersihan lingkungan di Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Bersih
 - b. Cukup Bersih
 - c. Bersih
 - d. Tidak Bersih
 - e. Sangat Tidak Bersih
15. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara kepastian waktu Kelurahan Perawang dalam pengurusan sesuai jadwal?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Cukup Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
16. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah aman parkir dan aman barang di Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Aman
 - b. Cukup Aman
 - c. Aman
 - d. Tidak Aman
 - e. Sangat Tidak Aman
17. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara pembayaran biaya Kelurahan Perawang sesuai dengan tarif atau tidak ada biaya tambahan?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Cukup Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
18. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimanakah perhatian pegawai Kelurahan Perawang kepada konsumen?
 - a. Sangat Perhatian
 - b. Cukup Perhatian
 - c. Perhatian
 - d. Tidak Perhatian
 - e. Sangat Tidak Perhatian



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.

19. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, jika kantor Kelurahan Perawang ditutup selama seminggu maka layanan dapat diberikan kepada pelanggan minggu depan. Bagaimanakah pegawai Kelurahan Perawang dalam memberikan pelayanan minggu depan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Cukup Setuju
 - c. Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
20. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara dalam pelayanan mudah menemui petugas/pejabat yang diperlukan di Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Cukup Mudah
 - c. Mudah
 - d. Tidak Mudah
 - e. Sangat Tidak Mudah
21. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam proses pelayanan Kelurahan Perawang?
 - a. Sangat Cepat
 - b. Cukup Cepat
 - c. Cepat
 - d. Tidak Cepat
 - e. Sangat Tidak Cepat
22. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah toilet di Kelurahan Perawang bersih?
 - a. Sangat Bersih
 - b. Cukup Bersih
 - c. Bersih
 - d. Tidak Bersih
 - e. Sangat Tidak Bersih
23. Bagaimanakah ketersediaan fasilitas penunjang (seperti: computer, dll) Kelurahan Perawang menurut Bapak/Ibu/Saudara?
 - a. Sangat Tersedia
 - b. Cukup Tersedia
 - c. Tersedia
 - d. Tidak Tersedia
 - e. Sangat Tidak Tersedia

Lampiran 2

Dokumentasi Kelurahan Perawang



Gambar 2.1
Tempat Pelayanan Di Kantor Kelurahan Perawang



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.



Gambar 2.2

Ruang Tunggu Pelayanan & Ruangan Kasi Kantor Kelurahan Perawang



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 2.3
Aula Kantor Kelurahan Perawang



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
Foto Buk Lurah Untuk Minta Izin Data Kelurahan Perawang





Gambar 2.5
Masyarakat Ketika Lagi Mengisi Angket Penelitian



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

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 UIN Suska Riau

Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 2.6
Masyarakat Ketika Lagi Mengisi Angket 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.



Gambar 2.7
Masyarakat Ketika Lagi Mengisi Angket Penelitian & Dokumentasi
Kegiatan Kelurahan Perawang

