DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT PERNYATAAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**

BAB I : PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu..... 12

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi..... 17

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi..... 17

2.1.2.2 Komponen Dasar Komunikasi 18

2.1.2.3 Bentuk Komunikasi..... 21

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi 21

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 24

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 25

2.2.3.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi..... 25

2.1.4 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (Humas)..... 26

2.1.4.1 Pengertian Humas..... 27

2.1.4.2 Ciri-Ciri Humas 29

2.1.4.3 Ruang Lingkup Humas..... 30

2.1.4.4 Fungsi Humas..... 32

2.1.4.5 Tugas Humas 33

2.1.4.6 Humas Pemerintahan..... 34

2.1.5 Tinjauan Tentang Efektivitas..... 39

2.1.6 Tinjauan Tentang Pelatihan (Sosialisasi) 40

2.1.6.1 Pengertian Pelatihan 40

2.1.6.2 Jenis Pelatihan 41

2.1.6.3 Tujuan Pelatihan..... 41

2.1.6.4 Manfaat Pelatihan 43
2.1.7 Tinjauan Tentang Sikap Unit Kerja (Peserta)..... 44
2.1.7.1 Kewajiban Unit Kerja 45
2.1.7.2 Hak Unit Kerja..... 45
2.2 Kerangka Pemikiran..... 46
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis..... 46
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 52
2.3 Hipotesis..... 57

BAB III OBJEK PENELITIAN 60
3.1 Objek Penelitian 60
3.1.1 Tinjauan Tentang Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat 60
3.1.2 Sejarah DISKOMINFO 62
3.1.3 Visi dan Misi DISKOMINFO 63
3.1.3.1 Visi DISKOMINFO 63
3.1.3.2 Misi DISKOMINFO..... 64
3.1.3.3 Struktur Organisasi DISKOMINFO..... 65
3.1.3.4 Tugas Pokok DISKOMINFO 67
3.1.3.5 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi DISKOMINFO 69
3.2 Metode Penelitian..... 79
3.2.1 Design Penelitian..... 80
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 81

3.2.2.1 Studi Pustaka 81
3.2.2.2 Studi Lapangan 81
3.2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel 83
3.2.3.1 Populasi 83
3.2.3.2 Sampel 84
3.2.4 Operasionalisasi Variabel 87
3.2.5 Teknik Analisa Data 90
3.2.5.1 Uji Validitas 91
3.2.5.2 Uji Realibilitas 91
3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian 93
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 95
3.2.6.1 Lokasi Penelitian 95
3.2.6.2 Waktu Penelitian 95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 97
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 98
4.1.1 Uji Validitas 98
4.1.2 Uji Reliabilitas 101
4.2 Analisis Statistik Data Deskriptif Responden 102
4.2.1 Jenis Kelamin 102
4.2.2 Usia 103
4.2.3 Pendidikan Terakhir 104
4.2.4 Lama Bekerja 105
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian 106

4.3.1 Pembicara Menguasai Materi Informasi Yang Disampaikan...107
4.3.2 Penampilan Pembicara Pada Saat Menyampaikan Materi Dapat Mempengaruhi Perhatian Peserta..... 108
4.3.3 Gaya Pembicara Pada Saat Menyampaikan Materi Menarik Perhatian..... 109
4.3.4 Pembicara Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Dari Peserta Pada Saat Pelatihan Mengenai Sosialisasi Layanan LAPOR! 110
4.3.5 Gaya Pesan Yang Disampaikan Pembicara Menarik 111
4.3.6 Materi Yang Disampaikan Pembicara Dapat Dipahami..... 112
4.3.7 Informasi Yang Disampaikan Pembicara Dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! Memiliki Daya Tarik Isi Beritanya 113
4.3.8 Alat/Media Yang Digunakan Dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! Sudah Bagus..... 114
4.3.9 Modul Yang Diberikan Dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! Dapat Membantu Pemahaman Materi..... 115
4.3.10 Adanya Sosialisasi Layanan LAPOR! Dapat Menambah Pengetahuan 116
4.3.11 Materi Yang Disampaikan Oleh Pembicara Dalam Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Mudah Untuk Dipahami..... 117
4.3.12 Isi Materi Yang Disampaikan Dalam Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Dapat Dipahami 118
4.3.13 Isi Materi Yang Disampaikan Dalam Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Menarik..... 119

4.3.14 Pandangan Mengenai Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Sangat Bermanfaat 120
4.3.15 Materi Kegiatan Sosialisasi Harus Diperhatikan Secara Keseluruhan..... 121
4.4.16 Adanya Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Dapat Merubah Kecenderungan Perilaku Kepada Peserta Sosialisasi..... 122
4.4.17 Bersedia untuk mengaplikasikan informasi yang telah diberikan dalam Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR!..... 123
4.4 Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y..... 123
4.4.1 Variabel Efektifitas (X) 123
4.4.2 Sub Kredibilitas Komunikator (X_1)..... 126
4.4.3 Sub Variabel Isi Pesan (X_2)..... 128
4.4.4 Sub Variabel Media (X_3)..... 131
4.4.5 Variabel Sikap (Y)..... 133
4.4.6 Sub Variabel Aspek Pengertian..... 136
4.4.7 Sub Variabel Aspek Perhatian..... 138
4.4.8 Sub Variabel Aspek Penerimaan 141
4.4.9 Hubungan Antara Kredibilitas Komunikator Dengan Variabel Sikap 143
4.4.10 Hubungan Antara Sub Variabel Isi Pesan Dengan Sikap..... 146
4.4.11 Hubungan Antara Sub Variabel Media Dan Variabel Sikap 148
4.4.12 Hubungan Antara Sub Variabel Pengertian Dengan Variabel Efektivitas..... 151

4.4.13 Hubungan Antara Sub Variabel Perhatian Dengan Variabel Efektivitas 153
4.4.14 Hubungan Antara Sub Variabel Penerimaan Dengan Variabel Efektivitas 156
4.4.15 Hubungan Antara Variabel Efektivitas (X) Dengan Variabel Sikap (Y) 158
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 161
BAB V PENUTUP 178
5.1 Kesimpulan 178
5.2 Saran 181
5.2.1 Saran Untuk Instansi 181
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 181
DAFTAR PUSTAKA 183
LAMPIRAN-LAMPIRAN 185
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 219

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1Tabel Penelitian Terdahulu 13

Tabel 3.1 Daftar Peserta Kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat..... 85

Tabel 3.2 Operasional Variabel..... 89

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas (X) 99

Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Unit Kerja (Y)..... 100

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....101

Tabel 4.4 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 102

Tabel 4.5 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia..... 103

Tabel 4.6 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 104

Tabel 4.7 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... 105

Tabel 4.8 Pembicara Menguasai Materi informasi yang disampaikan..... 107

Tabel 4.9 Penampilan pembicara pada saat menyampaikan materi dapat mempengaruhi perhatian peserta..... 108

Tabel 4.10 Gaya Pembicara pada saat menyampaikan materi menarik perhatian 109

Tabel 4.11 Pembicara Mampu menjawab setiap pertanyaan dari peserta pada saat pelatihan mengenai Sosialisasi Layanan LAPOR!..... 110

Tabel 4.12 Gaya pesan yang disampaikan oleh Pembicara menarik..... 111
Tabel 4.13 Materi Pesan yang disampaikan oleh pembicara dapat dipahami.. 112
Tabel 4.14 Informasi yang disampaikan Pembicara dalam sosialisasi Layanan LAPOR! memiliki Daya Tarik isi beritanya..... 113
Tabel 4.15 Alat/media yang digunakan dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! sudah bagus 114
Tabel 4.16 Modul yang diberikan dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat membantu pemahaman materi..... 115
Tabel 4.17 Adanya Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat menambah Pengetahuan 116
Tabel 4.18 Materi yang disampaikan oleh pembicara dalam kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Mudah Untuk Dipahami..... 117
Tabel 4.19 Isi materi yang disampaikan dalam kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat Dipahami..... 118
Tabel 4.20 Isi materi yang disampaikan dalam kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! menarik..... 119
Tabel 4.21 Pandangan mengenai kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! sangat bermanfaat..... 120
Tabel 4.22 Materi kegiatan sosialisasi harus Diperhatikan secara keseluruhan 121
Tabel 4.23 Adanya kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat merubah kecenderungan Perilaku kepada peserta Sosialisasi 122

Tabel 4.24 Bersedia untuk mengaplikasikan informasi yang telah diberikan dalam Kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR!..... 123
Tabel 4.25 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Variabel Sajian Informasi (X)..... 124
Tabel 4.26 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Variabel Kredibilitas Komunikator (X_1)..... 126
Tabel 4.27 Persepsi Responden Tentang Pernyataan " Pembicara Menguasai Materi informasi yang disampaikan"..... 128
Tabel 4.28 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Isi Pesan (X2)..... 129
Tabel 4.29 Persepsi Responden Tentang Pernyataan "Gaya pesan yang disampaikan oleh Pembicara menarik"..... 130
Tabel 4.30 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Media (X3)…..... 131
Tabel 4.31Persepsi Responden Tentang Pernyataan "Alat/media yang digunakan dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! sudah bagus"..... 133
Tabel 4.32 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Variabel Sikap (Y) 134
Tabel 4.33 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Variabel Aspek Pengertian (Y1)..... 136
Tabel 4.34 Persepsi Responden Tentang Pernyataan "Adanya Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat menambah Pengetahuan " 138

Tabel 4.35 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Variabel Aspek Perhatian (Y2)..... 139

Tabel 4.36 Persepsi Responden Tentang Pernyataan “Isi materi yang disampaikan dalam kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! Menarik”..... ..140

Tabel 4.37 Skor Jawaban Responden Tentang Item-item Pertanyaan pada Sub Variabel Aspek Penerimaan (Y3)..... 141

Tabel 4.38 Persepsi Responden Tentang Pernyataan “Adanya kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! dapat merubah kecenderungan Perilaku kepada peserta Sosialisasi”..... ..143

Tabel 4.39 Korelasi antara sub variabel Kredibilitas Komunikator (X1) dengan variabel Sikap (Y)..... 144

Tabel 4.40 Korelasi antara sub variabel Isi Pesan (X2) dengan variable Sikap (Y)..... 147

Tabel 4.41 Korelasi antara sub variabel Media (X3) dengan variabel Sikap (Y)..... 149

Tabel 4.42 Korelasi antara sub variabel Aspek Pengertian (Y1) dengan variabel Sikap (X)..... 152

Tabel 4.43 Korelasi antara sub variabel Aspek Perhatian (Y2) dengan variabel Sikap (X)..... 154

Tabel 4.44 Korelasi antara sub variable Penerimaan dengan variabel Efektifitas.....157

Tabel 4.45 Korelasi antara Efektifitas (X) dengan variabel Sikap (Y) 159

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi S-O-R 51

Gambar 2.2 Aplikasi Model Proses Komunikasi S-O-R 53

Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran Konseptual 57

Gambar 3.1 Alur Kerja Lapor 62

Gambar 3.2 Struktur Organisasi DISKOMINFO..... 66

Gambar 3.3.Model Penelitian 80

Gambar 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 103

Gambar 4.2 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia 104

Gambar 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 105

Gambar 4.4 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Lama Bekerja 106

Gambar 4.5 Kurva Uji t Kredibilitas Terhadap Sikap..... 145

Gambar 4.6 Kurva Uji t Isi Pesan Terhadap Sikap..... 147

Gambar 4.7 Kurva Uji t Media Terhadap Sikap..... 155

Gambar 4.8Kurva Uji t Efektivitas Terhadap Sikap..... 157

Gambar L.1 Foto Pembukaan Sosialisasi LAPOR! 213

Gambar L.2 Peserta (Unit Kerja) Sosialisasi LAPOR! 214

Gambar L.3 Sesi Tanya Jawab..... 214

Gambar L.4 Sesi Tanya Jawab..... 215

Gambar L.5 Sesi Tanya Jawab..... 215

Gambar L.6 Gedung Dinas Komunikasi dan Informatika..... 216

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Pengantar Penelitian Ke Perusahaan..... 185

Lampiran 2. Berita Acara Bimbingan Skripsi..... 186

Lampiran 3. Lembar Revisi Skripsi 187

Lampiran 4. Surat Izin Angket..... 188

Lampiran 5. Angket Penelitian 189

Lampiran 6. Daftar Hadir Peserta 196

Lampiran 7. Surat Pengantar Wawancara..... 198

Lampiran 8. Draft Pedoman Wawancara 199

Lampiran 9. Coding Sheet..... 204

Lampiran 10. Coding Book..... 205

Lampiran 11. Tabel Distribusi t 208

Lampiran 12. Tabel Distribusi r 211

Lampiran 13. Rekap Validitas dan Realibilitas..... 214

Lampiran 14. Foto-foto 215