KREDIBILITAS PETUGAS LAYANAN INFORMASI RUMAH TAHANAN KLAS 1 KEBON WARU KOTA BANDUNG

CREDIBILITY OF THE INFORMATION SERVICE OFFICER THE PRISON KLAS I KEBON WARU *CITY OF* BANDUNG

Oleh :

Rahmi Nurfajriani

NIM. 41812021

Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Komputer Indonesia

Bandung 40132

Indonesia

Email: rahminuy@gmail.com

Abstract

This research was done in order to identify and describe the credibility of the Information Service officer the prison klas1 Kebon Waru Bandung through Database System Socialization (DSS) in meeting the needs of the information the visitors . Now the sub focus that used was the credibility of the officers viewed from two important components of expertise and trust..

This research was a qualitative research using descriptive methods. Interviews, non-participant observation, documentation, and literature has been used as techniques of data collection. Informants have been choosen by using purposive sampling technique. Test the validity of the data have been triangulation and discussion peers. Data analysis technique was done by the stages of data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.

The research results obtained show that the expertise is the impression that formed by someone about the ability of others in communicating or operate something related to the topics being discussed the two elements that appears here is the element of the smartphone is capability in operatea a system and the elements are able to namely artistic genius in communicate. The next component is the belief occur when someone sure with reliability and integrity of those who trusted, trust was the impression someone against an effective communicators based on his attitude, trust elements there are three elements are honest the truth will be an information conveyed, elements just fulfill the rights of visitors and elements of polite attitude highly officers in serving.

The conclusion from this research was the credibility of the officers were formed when the communication between the officers and visitors (derived credibility), where when fulfilled the needs of the visitors and visitors will assume that the officers posseses credibility as information service officer.

Suggestions from this research is expected to make the special training for service officers information on how to better communication in the ministry.

Key Words: Credibility, Information Services, information needs.Prison

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui dan mendeskripsikan kredibilitas petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) dalam memenuhi kebutuhan informasi pengunjungannya . Adapun sub fokus yang digunakan adalah Kredibilitas petugas dilihat dari dua komponen penting yaitu keahlian dan kepercayaan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dokumentasi, serta studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi data dan diskusi teman sejawat. Teknik analisa data dilakukan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa keahlian merupakan kesan yang dibentuk oleh seseorang mengenai kemampuan orang lain dalam mengkomunikasikan ataupun mengoperasikan sesuatu yang berhubungan dengan topik yang sedang dibicarakan dua unsur yang muncul disini adalah unsur cerdas yaitu kemampuan dalam mengoperasikan sebuah sistem dan unsur mampu yaitu kepandaian dalam bekomunikasi. Komponen selanjutnya ada kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas dari orang yang dipercaya, kepercayaan merupakan kesan seseorang terhadap seorang komunikator berdasarkan sikapnya, unsur kepercayaan ada tiga yaitu unsur jujur yaitu kebenaran akan sebuah informasi yang disampaikan, unsur adil memenuhi hak-hak pengunjung dan unsur sopan *attitude* petugas dalam melayani.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kredibilitas petugas terbentuk ketika komunikasi diantara petugas dan pengunjung (*derived credibility)*, dimana saat terpenuhinya kebutuhan pengunjung maka pengunjung akan menganggap bahwa petugas memilki kredibilitas sebagai petugas layanan informasi.

Saran dari penelitian ini, diharapkan membuat pelatihan khusus untuk petugas layanan informasi mengenai komunikasi pelayanan.

Kata kunci: Kredibilitas, Layanan Informasi, kebutuhan informasi, Rumah Tahanan

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Layanan Informasi, Layanan Kunjungan dan Layanan Pengaduan merupakan suatu pelayanan dimana terjadinya kontak antara petugas dan pengunjung. Kredibilitas merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki oleh setiap personal terutama terkait dengan pekerjaan yang ditekuni, didalam sebuah pelayanan kredibilitas haruslah dimiliki oleh petugas dalam melayani pengunjung ataupun konsumen didalam sebuah perusahaan baik swasta ataupun perusahaan negeri. Namun, kredibilitas sendiri sebenarnya bukan dibentuk oleh penyampai pesan tetapi kredibilitas terbentuk atau dibentuk oleh penerima pesan kepada komunikatornya, berarti disini petugas bisa dikatakan memiliki kredibilitas tergantung pandangan pengunjung kepada petugas itu sendiri.

Kredibilitas itu sendiri adalah tingkat keahlian dan kepercayaan pengunjung kepada petugas yang bertindak sebagai penyampai pesan. Keahlian adalah kemampuan petugas untuk menyampaikan informasi dan menjelaskannya kepada pengunjung, sehingga sebuah instansi swasta ataupun negeri bisa dipandang baik apabila kredibilitas petugasnya dapat muncul saat berinteraksi dengan pihak-pihak yang terkait.

Layanan Informasi, Kunjungan dan Pengaduan didalam Rumah Tahanan Kebon Waru Kota Bandung merupakan kegiatan yang tidak terlepas dengan pertukaran informasi antara petugas dan pengunjung. Rumah Tahanan Negara Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung merupakan salah satu lembaga pemasyarakatan dibawah naungan Kementrian Hukum dan HAM, merupakan unit pelaksana teknis dibidang pelayanan tahanan dalam rangka untuk kepentingan penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan sidang di pengadilan. Pelayanan yang siberikan bukan hanya kepada warga binaan pemasyarakatan (WBP) saja namun pelayanan juga

diberikan kepada keluarga warga binaan pemasyarakatan dalam bentuk Layanan Informasi, Kunjungan dan Pengaduan.

Sistem Database Pemasyarakatan, merupakan salah satu sistem yang baru didalam Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung, petugas Layanan informasi menjadi lebih mudah dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung, didalam Layanan Informasi pengunjung dapat mengetahui mengenai aktivitas dari Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) seperti pelaksanaan sidang ataupun bisa tidaknya Warga Binaan Pemasyarakan (WBP) dijenguk, layanan informasi berisikan informasi mengenai keadaan Warga Binaan yang berada didalam Rumah Tahanan, dengan banyaknya data dari WBP serta informasi yang beragam dibutuhkan keahlian untuk mengerti penggunana Sistem yang baru ini. Pengunjung yang heterogen juga menjadi salah satu hal yang dijumpai di bagian pelayanan, petugas haruslah mampu berkomunikasi dengan baik dengan pengunjung sehingga informasi yang dibutuhkan pun dapat di mengerti oleh pengunjung yang bertanya.

Petugas Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung haruslah berkompeten dalam berkomunikasi bukan hanya komunikasi namun juga dalam permasalahan IT karena, pelayanan yang dilakukan sudah berbasis teknologi informasi komunikasi, selain itu petugas juga harus berpenampilan profesional agar pelayanan dapat berjalan dengan prima dan membuat pengunjung merasa bahwa pelayanan yang diberikan maksimal dan dapat dipercaya sehingga kredibilitas petugas dilihat baik oleh pihak-pihak eksternal, seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya kredibilitas petugas haruslah memiliki standar yang baik, seperti yang dikatakan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam buku "Psikologi Komunikasi"

"Ada dua komponen paling penting dalam kredibilitas yaitu keahlian dan kepercayaan. Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikate tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topiklk yang dibicarakan. Kepercayaan adalah kesan komunikate tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. Kesan bahwa komunikator dinilai jujur, tulus, adil, sopan dan etis dimana kesemuanya itu merupakan objektifitas dalam berpikir" (Rakhmat, 2005 : 260).

Kredibilitas sangat penting dalam setiap penyampaian informasi yang akan disampaikan, maka dalam setiap penyampaian informasi diperlukan persiapan-persiapan matang, agar informasi dapat diterima dengan baik oleh pengunjung, petugas harus pintar memilah informasi yang baik dan tidak untuk diterima pengunjung. Pelayanan yang menciptakan terpenuhinya informasi dengan dibantunya sebuah sistem operasi database pada Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung juga berdasarakan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pelayanan yang baik memiliki petugas yang dapat mengkomunikasikan informasi dengan baik terlebih lagi dibantu dengan teknologi yang sudah sangan maju dan berkembang untuk memenuhinya suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti merasa tertaruik untuk mengangkat satu penelitian mengenai **"Kredibilitas Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung (Studi Deskriptif mengenai Kredibilitas Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung melalui Sistem Database**

Pemasyarakatan (SDP) dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengunjungnya)"

1.2 Rumusan Masaalah

Bagaimana **Kredibilitas** Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengunjungnya?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kegiatan pelayanan dilihat dari Kredibilitas Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengunjungnya

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian secara teoritis adalah untuk pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum, secara khusunya untuk pengembangan Komunikasi Interpersonal dan kredibilitas petugas pelayanan melalui media teknologi sebagai komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan atau pengunjung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

A. **Kegunaan Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat berguna secara praktis bagi peneliti sebagai pengaplikasian ilmu/teori yang sudah peneliti dapatkan selama mengikuti perkuliahan.

B. **Kegunaan Bagi Universitas**

Penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan program studi ilmu komunikasi secara khusus sebagai bahan literatur terutama bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian pada bahan penelitian yang sama.

C. **Kegunaan Bagi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung**

Penelitian ini dapat berguna bagi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung sebagai bahan informasi mengenai pelayanan yang ada, sehingga dapat membantu dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan khususnya dibagian layanan informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru.

II. Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Pemikiran

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Kredibilitas

Pada umumnya kredibilitas itu adalah kepercayaan. Namun jika kita kaitkan dengan ilmu komunikasi khususnya komunikasi interpersonal maka definisi kredibilitas menjadi seperangkat persepsi komunikate tentang sifat-sifat komunikator. Dalam definisi ini terkandung dua hal:

1. Kredibilitas adalah persepsi komunikate.
2. Kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator, yang selanjutnya akan kita sebut sebagai komponen-komponen kredibilitas. Karena kredibilitas itu masalah persepsi, kredibilitas berubah bergantung pada pelaku persepsi (komunikate), topik yang dibahas, dan situasi.

Cangara (2008:91) mengemukakan bahwa: ”Kredibilitas ialah seperangkat persepi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak (penerima).”

Hafied Canggara (2008;92) dalam bukunya mengutip pendapat James Mc Croskey (1966) lebih jauh menjelaskan bahwa kredibilitas seorang komunikator dapat bersumber dari

A. Kompentensi ; penguasaan yang dimiliki komunikator pada masalah yang dibahasnya.
B. Sikap menunjukan pribadi komunikator apakah ia tegar atau toleran dalam prinsip.
C. Tujuan menunjukan apakah hal-hal yang dsampaikan itu punya maksud yang baik atau tidak.
D. Kepribadian menunjukan apakah pembicara memiliki pribadi yang hangat dan bersahabat.
E. Dinamika menunjukan apakah hal yang disampaikan itu menarik atau sebaliknya membosankan.

Jalaluddin Rahmat (2005;257) dalam bukunya Psikologi Komunikasi mengutarakan pendapatnya tentang kredibilitas komunikator, beliau menyatakan,

> “Kredibiltas (komunikator) adalah seperangkat persepsi komunikate tentang sifat-sifat komunikator. Dalam definisi ini terkandung dua hal : (1) kredibilitas adalah persepsi komunikate; jadi inheren dalam diri komunikator; (2) Kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator, yang selanjutnya akan kita sebut sebagai komponen-komponen kredibilitas.”

Selanjutnya menurut Jalaludin Rakhmat (2005;260) komponen-komponen kredibilitas adalah

(1) Keahlian, adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dengan hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang tinggi pada keahliannya dianggap cerdas, mampu, ahli, berpengalaman, dan terlatih.

(2) Kepercayaan, adalah kesan komunikan tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya (Jujur atau tidak jujur, tulus atau lancung, dan sebagainya).

Dari pandangan – pandangan diatas dapat dikatakan kredibilitas merupakan suatu persepsi yang ditangkap oleh komunikan terhadap komunikatornya. Perilaku komunikator menjadi acuan kredibilitas seseorang dihadapan komunikannya.

2.1.2 Tinjauan Kebutuhan Informasi

Menurut Davis dalam Abdul Kadir didalam bukunya mengatakan, “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.” (2003: 283)

Katz mengklarifikasikan kebutuhan manusia apabila dikaitkan dengan media massa yang dihadapinya menjadi :

1. Kebutuhan Kognitif
2. Kebutuhan Afektif
3. Integratif Personal

2.2 Kerangka Pemikiran

Adapun dalam penelitian ini peneliti akan melihat dari faktor-faktor yang telah ditentukan, sebagai berikut

1. Keahlian dalam menyampaikan Informasi kepada pengunjung. Dalam hal ini kesan yang dibentuk oleh para pengunjung tentang kemampuan petugas sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi mengenai warga binaan pemasyarakatan kepada pengunjung. Komunikator yang tinggi pada keahliannya dianggap cerdas, mampu, ahli, berpengalaman, dan terlatih.

2. Dalam hal kepercayaan, seorang petugas akan dianggap kredibel apabila, di setiap penyampaian informasi kepada pengunjung selalu memberikan informasi sesuai dengan fakta yang ada tanpa menambah atau mengurangi fakta. Kesan pengunjung tentang petugas yang berkaitan dengan wataknya (Jujur atau tidak jujur, tulus atau lancang, dan sebagainya)

III. Metode Penelitian

Pada desain penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana utnuk mengetahui dan mengamati segala hal yang menjadi ciri sesuatu hal. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu dengan metode deskriptif. Pada penelitian ini, teknik peneltuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Uji keabsahan data yang telah dilakukan dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji triangulasi, diskusi teman sejawat dan *membercheck*.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Objek Peneltian

Rumah Tahanan Negara Klas 1 Bandung adalah unit pelaksana teknis dibidang pelayanan tahanan dalam rangka untuk kepentingan penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan sidang di pengadilan. Rumah Tahanan Negara Klas 1 Bandung berada dibawah naungan Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan HAk Asasi Manusia Jawa Barat, serta bertanggung jawab kepada Direktorat Jendral Pemasyarakatan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Banyak perubahan yang terjadi sebelum berdirinya Rumah Tahanan Negara Klas 1 Kebon Waru Bandung, pada tahun 1927 bangunan yang berdiri di Jalan Jakarta dengan luas areal sekitar 42.650M2 digunakan sebabai Lembaga Pemasyarakatan (LP) Militer dimana tahanan militer disekap di LP tersebut. Pada tahun 1960 sampai tahun 1980 mulai digunakan sebagai tempat tahanan politik dan militer.

Sebelum menjadi Rumah Tahanan Negara Klas 1 Bandung, dipergunakan untuk Lembaga Pemasyarakatan (LP) Kelas II A Banceuy. Pada tanggal 01 Juli 1990 resmi digunakan sebagai Rumah Tahanan Negara Klas 1 Bandung.

4.2 Pembahasan

Jika kita tinjau lebih jauh, sesungguhnya dimensi kredibilitas itu sangat luas. Maka agar lebih terfokus, kita akan mengkaji dalam ruang lingkup komunikasi interpersonal. Pada umumnya kredibilitas itu adalah kepercayaan. Namun jika dikaitkan dengan ilmu komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal maka definisi kredibilitas menjadi seperangkat kesan komunikate tentang sifat-sifat komunikator.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyangkut dengan kredibilitas

petugas pelayanan dalam melayani pengunjung yang datang ke Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya kredibilitas sendiri sebenarnya bukan dibentuk oleh diri komunikator atau petugas namun kredibilitas dibentuk oleh komunikan atau pengunjung sehingga petugas itu bisa disebut memiliki kredibilitas sebagai petugas pelayanan

Berkaca dari hal tersebut maka peneliti mengangkat satu permasalahan mengenai kredibilitas petugas layanan informasi di Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung, permasalahan ini diangkat karena munculnya sistem baru di lingkup pelayanan yaitu Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) Sistem Layanan Terpadu ini diharapkan dapat memberikan suatu layanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakat.

Menurut Jalaluddin Rakhmat dalam buku "Psikologi Komunikasi" mengatakan

> "Ada dua komponen paling penting dalam kredibilitas yaitu keahlian dan kepercayaan. Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikate tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih. Tentu sebaliknya, komunikator yang dinilai rendah pada keahlian dianggap tidak berpengalaman, tidak tahu, atau bodoh. Kepercayaan adalah kesan komunikate tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. Kesan bahwa komunikator dinilai jujur, tulus, adil, sopan dan etis dimana kesemuanya itu merupakan objektifitas dalam berpikir" (Rakhmat, 2003 : 260).

Melihat penjabaran diatas peneliti mengambil dua komponen penting mengenai kredibilitas menurut Jalaludin Rahmat yaitu keahlian petugas dan kepercayaan pengunjung pada petugas pelayanan sehingga terbentuknya kredibilitas petugas dimata pengunjung.

Keahlian petugas Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung menurut dari data sebelum adanya sistem baru di pelayanan, petugas sudah paham bagaimana mengkomunikasikan informasi yang belum teroganir dengan baik kepada pengunjung. Hingga sampai pada saat munculnya Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) di Rutan, kesan pengunjung kepada para petugas semakin meningkat satu tahap. Kecakapan dalam mengoprasikan Sistem Database terjadi karena adanya pelatihan di kantor Wilayah, agar terciptanya pelayanan yang ideal dan maksimal. Kredibilitas yang dibentuk oleh pengunjung berdasarkan unsur-unsur dari komponen keahlian dua diantaranya ialah:

Unsur terlatih dimana petugas harus mengerti sistem apa yang mereka kerjakan, memahami sistem apa yang membantu mereka dalam bertugas, bertanggung jawab dengan apa yang diucapkan , mengetahui banyak hal mengenai Rumah Tahanan Klas 1 Bandung khususnya perkembangan mengenai Warga Binaan Pemasyarakatan. Petugas juga harus bisa menangani hambatan-hambatan yang terjadi entah itu kerusakan jaringan ataupun batasan-batasan informasi yang harus disampaikan oleh petugas, pada dasarnya petugas harus mengerti aturan atau batasan informasi yang bisa dan tidak bisa disampaikan selain itu petugas juga harus mengerti Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) yang dijalankan.

Unsur mampu, dimana petugas harus mampu berkomunikasi dengan baik, bukan hanya baik dalam mengoprasikan sistem yang ada, namun petugas juga

harus bisa menjelaskan secara terperinci informasi yang dibatasi ini sehingga tidak terjadinya kesalahpahaman dengan pengunjung, melalui pengalaman nya selama dipelayanan petugas haruslah bisa menguasai keadaan ketika ada kesalahan pada Sistem Database Pemasyarakatan (SDP), petugas haruslah bisa memberikan pengertian kepada pengunjung mengenai kesalahan jaringan atau permasalahan yang ada.

Kepercayaan pengunjung kepada petugas tercipta karna adanya sikap saling menghormati antar petugas dan pengunjung. Petugas dalam melayani pengunjung memberikan batasan-batasan yang harus diterapkan didalam pelayanan, kedisiplinan dalam menunggu antrian diterapkan kepada pengunjung namun dengan adanya batasan yang dimunculkan malah membuat pengunjung merasa nyaman dengan pelayanan didalam Rutan.

Membangun kepercayaan pengunjung petugas juga haruslah memiliki unsur-unsur dari kepercayaan sama seperti hal nya keahlian yang dibahas sebelumnnya, beberapa unsur tersebut yaitu :

Unsur jujur dimana petugas harus bisa menyampaikan informasi secara fakta dengan apa yang ada, petugas harus mengkomunikasikan kebenaran yang terjadi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengunjung. Disini petugas dituntut untuk dapat menyampaikan informasi yang sebenarnya, petugas bertanggung jawab dengan apa yang diucapkan nya ketika memberikan pengarahan informasi kepada pengunjung.

Unsur adil, disini petugas Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung haruslah mampu bertindak tegas dalam menghadapi pengunjung yang tidak menghargai petugas ataupun pengunjung lainnya, harus bisa meng*handle* permasalahan yang muncul ketika terjadinya kesalahpahaman dengan pengunjung dengan infomasi yang disampaikan, menyikapi dengan tegas apabila adanya pengunjung yang menyalahi peraturan yang ada.

Unsur sopan, dimana seorang petugas Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung haruslah memiliki *attitude* yang baik, murah senyum, ramah kepada pengunjung, menanggapi pengunjung dengan suka cita, dengan begitu pengunjung akan membangun sebuah kepercayaan terhadapa petugas yang melayani. Petugas dalam melayani pengunjung pun bersikap ramah, memberikan kenyaman kepada pengunjung yang datang. Saat penelitian dilapangan pun pada bulan mei 2016 di bagain pelayanan peneliti melihat bagaimana petugas Rutan menghadapi pengunjung yang datang. Tanggapan dari informan yang merupakan pengunjung setuju bahwa petugas memanglah bersikap ramah dan dekat dengan pengunjung sehingga jarak antara pengunjung dengan petugas pun dekat.

Kredibilitas dapat dibentuk jika kebutuhan informasi pengunjung dapat terpenuhi, karena peneliti melihat kredibilitas yang terbentuk setelah terjadinya komunikasi antara pengunjung dan petugas dengan terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung didapatkan dari hasil wawancara kepada para informan baik kunci maupun pendukung serta observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Mei hingga Juni dan beberapa kali pada bulan Juli bahwa saat pelayanan terjadi sebuah komunikasi interpersonal diantara petugas dan pengunjung, dimana petugas mendapatkan informasi melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP), kemudian menyaring informasi tersebut menjadi untaian kalimat –kalimat yang secara verbal dengan bahasa yang mudah dipahami lalu disampaikan kepada pengunjung sehingga kebutuhan informasi mereka terpenuhi. Pasa saat

terjadinya komunikasi interpersonal diantara petugas dengan pengunjung, pengunjung membuat satu kesan mengenai petugas dengan melihat cara petugas mengoprasikan sistem yang ada lalu kemudian cara petugas dalam mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pengunjung ketika saat itulah pengunjung sebagai komunikan membentuk kredibilitas petugas pada saat melayani atau disebut dengan *Devide credibility*.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti pada Bab IV telah diangkat subfokus yang menjelaskan **Kredibilitas Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kota Bandung** maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. **Keahlian** petugas layanan informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas berdasarkan dua unsur penting yaitu **unsur cerdas** dimana petugas harus bisa mngoprasikan sebuah sistem, namun bukannya hanya sistem saja unsur yang kedua adalah **unsur mampu** dimana petugas harus bisa berkomunikasi dengan baik dalam menjabarkan informasi sehinga mudah dipahami pengunjung.
2. **Kepercayaan** pengunjung pada petugas layanan informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kota Bandung terbentuk dari **unsur jujur** diamna petugas menyampaikan informasi berdasarkan fakta dengan pertanggung jawaban atas apa yang telah disampaikan, **unsur adil** petugas memenuhi hka-hak pengunjung degan memenuhi kebutuhan informasi tetapi dengan batasan yang ada, dan **unsur sopan** petugas haruslah memiliki *attitude* yang baik dalam melayani pengunjung.
3. **Kredibilitas** dibentuk oleh pengunjung terhadap petugas, namun kredibilitas juga bisa terbentuk sebagaimana petugas membentuk dirinya dihadapan pengunjung pada penelitian ini peneliti melihat bahwa pengunjung memberikan respon positif dengan membentuk kredibilitas petugas setelah terjadinya komunikasi diantara keduanya atau disebut dengan *derived credibility*.
4. **Kebutuhan Informasi** dalam penelitian ini dapat ditarik bahwa dari penyampaian petugas informasi mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung sudah terpenuhi dengan baik, meskipun informasi yang diberikan dibatasi tetapi pengunjung dapat bekerja sama dengan memahami hal tersebut berdasarkan penyamapaian yang baik oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literature

Ardianto, Elvinaro. 2010. **Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif.** Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

---------- & Drs. Soleh Soemirat, M.S. 2007. **Dasar-dasar *Public relation*s.** Bandung : Remaja Rosda Karya

Bungin. Burhan. 2012. **Metedologi Penelitian Kualitatif.** Depok : Raja Grafindo Persaja

Cangara, Hafied. 2013. **Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi 2**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Davis, Anthony. 2003. ***Everything You Should Know About Public Relations*.** Kogan Page Publishers

Effendy, Onong Uchjana. 2002**. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2004. **Dinamika Komunikasi**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2005. **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2008. **Dinamika Komunikasi**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Jefkins, Frank. 2002. **Public Relations**. Jakarta: Erlangga

Moleong, Lexy J. 2007. **Metodologi Penelitian Kualitatif.** Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2011. **Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.** Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Mulyana, Deddy. 2003. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

----------. 2007. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mohammad. 2003. **Metode Penelitian Edisi Revisi.** Jakarta : Ghalia Indonesia

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. **Psikologi Komunikasi**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto.& Atik Septi Winarsih. 2014. **Manajemen Pelayanan.** Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang. P. 1997. **Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi.** Jakarta : Gunung Agung

Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Kombinasi.** *Bandung*: CV. Alfabeta.

B. Skripsi

Ika Merdekawati Sandi. 2015. **Efektivitas Intranet Oleh Seksi Pemasaran Dan Jasa Keteknikan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan di Balai Besar Logam Dan Mesin Bandung**. Universitas Komputer Indonesia. Ilmu Komunikasi

Huggo Suragawa. **Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung Dalam Pelaksanaan Bandung One Stop Services (BOSS) Pada Pelayanan Informasi Perizinan Di Kota Bandung.** Universitas Komputer Indonesia.

Fritz Parsaulian. **Efektivitas Pelayanan dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Secara Sporadik di Kantor Pertanahan Kota Medan.** Universita Sumatera Utara