



**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KUNJUNGAN STUDI  
BANDING DAN KONSULTASI OLEH HUMAS PUSTEKKOM  
PADA BULAN JULI 2017**

*SKRIPSI*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Diajukan Oleh

Nama : Suhardwi Tirto A.S

NIM : 1206015116

Peminatan : Humas



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA, 2017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suhardwi Tirta A.S

NIM : 1206015116

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Humas (*Public Relation*)

Judul : Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan  
Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan **BUKAN PLAGIAT**. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benar dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Agustus 2017

Yang Menyatakan,



**Suhardwi Tirta A.S**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYA PROF. DR. HAMKA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan  
Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017  
Nama : Suhardwi Tirta A.S  
NIM : 1206015116  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : HUMAS



Pembimbing I

Dr. Maryono Basuki, M.Si

Tanggal : 24/7/17

Pembimbing II

Dr. Syaiful Rohim, Spd, M.Si

Tanggal : 27/7/2017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYA PROF. DR. HAMKA**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Iiumas Pustekkom pada Bulan Juli 2017

Nama : Suhardwi Tirta A.S

NIM : 1206015116

Program Studi : Ilmu Komunikasi

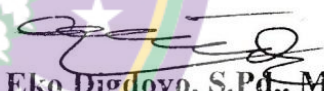
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 05 Agustus 2017, dan dinyatakan LULUS.



**Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.**  
Penguji I

Tanggal: 24-8-2017



**Eko Digdoyo, S.Pd., M.Hum.**  
Penguji II

Tanggal: 22-08-2017

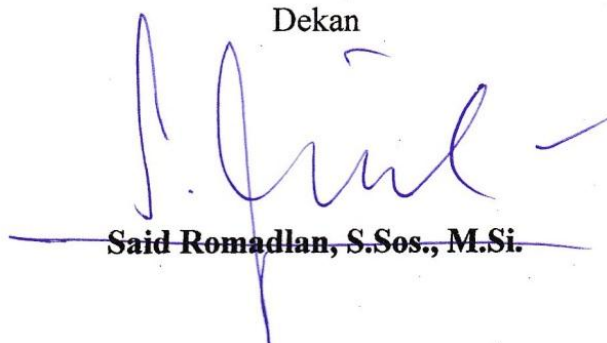


**Dr. Maryono Basuki, M.Si.**  
Pembimbing I  
Tanggal : 24-07-2017



**Dr. Syaiful Rohim, S.Pd., M.Si.**  
Pembimbing II  
Tanggal : 27-07-2017

Mengetahui,  
Dekan



**Said Romadlan, S.Sos., M.Si.**

## ABSTRAK

Judul : Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017.  
Nama : Suhardwi Tirta A.S  
NIM : 1206015116  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Humas  
Halaman : 114 + xiii halaman + 13 tabel + 1 gambar + 8 lampiran + 33 Buku

Kualitas memang merupakan topik yang hangat dibidang bisnis dan akademik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan dengan konsumennya. Oleh karena itu lembaga/perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelangganya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Pustekkom adalah salah satu unit kerja atau lembaga dilingkungan Departemen Pendidikan Nasional yang menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu dalam program “kunjungan studi banding dan konsultasi” yang ditangani oleh Humas. Pelayanan Humas Pustekkom dalam program “kunjungan studi banding dan konsultasi” berupa presentasi dan pameran tentang sejarah, produk-produk dan fasilitas-fasilitas Pustekkom.

Paradigma penelitian ini adalah positivisme. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Komunikasi Publik yang dilaksanakan Humas, karena kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi dipengaruhi oleh fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik, maka pengunjung program kunjungan studi banding dan konsultasi pada bulan Juli 2017 menyatakan kualitas pelayanan Humas Pustekkom dinilai cukup baik dan dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data adalah survei. Populasi penelitian ini adalah pengunjung pada Bulan Juli 2017 yang berjumlah 336 orang. Sampel sebanyak 78 siswa Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian tabel *frequency* yaitu dengan frekuensi responden 50% pada kategori netral. Artinya, kualitas pelayanan Humas Pustekkom dinilai cukup baik dan dapat ditingkatkan.

Saran penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya bisa menggunakan teori pelayanan prima untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukkan kepada Pustekkom.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah Swt atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan Salam tak lupa penulis sampaikan dengan segala tulus kepada junjungan kita pemimpin dunia dan akhirat Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (FISIP UHAMKA).

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih, kepada :

1. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang terus menerus memberikan doa, dukungan serta semangat yang sangat berharga. Terutama kepada ibunda Tutik Nuryanik dan ayahanda Muslih Ahmad. Kepada keduanya peneliti mempersembahkan karya terbaik ini. Tidak lupa kepada kakak dan adik tersayang, Hernita Anggraini dan Adi Nur Ahmad Triarno
2. Dekan FISIP UHAMKA, Said Romadlan, S.Sos, M.Si dan Wakil Dekan Dr. Sri Mustika M. Si.
3. Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA Dini Wahdiyati, S.Sos, M.I.kom.
4. Dr. Maryono Basuki, M.Si. dosen pembimbing I yang telah memotivasi dan membimbing penulis dengan sabar.
5. Segenap dosen dan staf di FISIP UHAMKA yang telah membantu selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Seorang wanita tersayang yang selalu memberi dukungan kepada saya dan selalu menemani saya disaat menggarap skripsi, Bella Syalsabillah.
7. Teman-teman tersayang yang selalu memberi masukan, kritik dan saran kepada saya yaitu Keluarga Besar Esteler.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

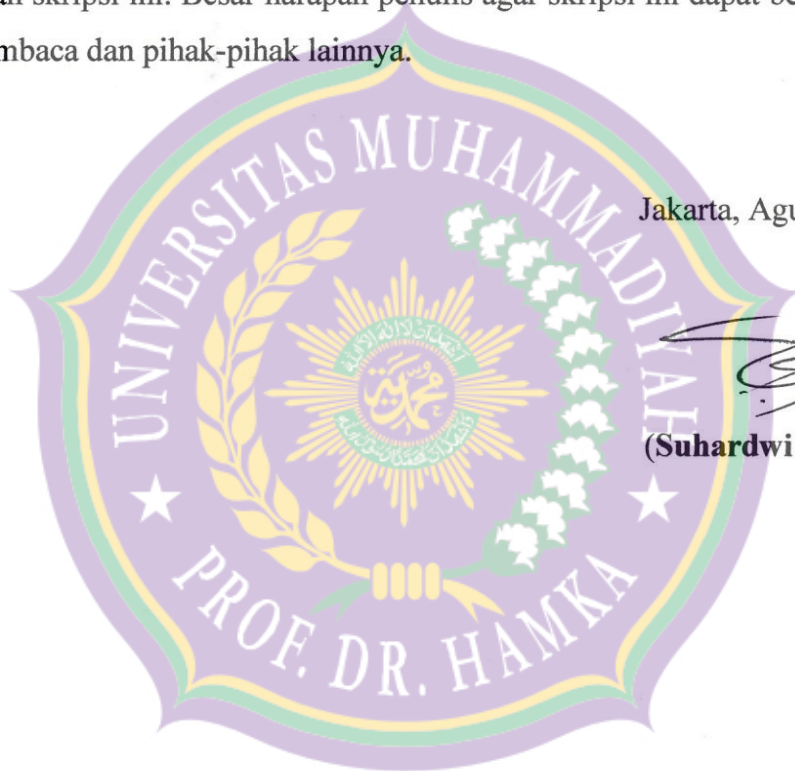
Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini saya buat adalah untuk memnuhi syarat menyelesaikan pendidikan stara satu (S1). Saya sangat berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekeliruan, kesalahan ataupun segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, Agustus 2017



(Suhardwi Tirta A.S)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Pembatasan Masalah .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Signifikansi Penelitian .....	11
1.6. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian .....	12
1.7. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	14
2.1. Paradigma .....	14
2.1.1. Definisi Paradigma .....	14
2.2.2. Paradigma Positivisme .....	15
2.2. Hakikat Komunikasi .....	16
2.2.1. Definisi Komunikasi .....	16



2.2.2.	Elemen Komunikasi.....	17
2.2.3.	Fungsi Komunikasi.....	18
2.2.4	Tujuan Komunikasi .....	19
2.2.5.	Konteks Komunikasi .....	20
2.3.	Komunikasi Publik.....	23
2.3.1.	Definisi Komunikasi Publik .....	23
2.3.2.	Tujuan Komunikasi Publik.....	24
2.3.3.	Ciri-Ciri Komunikasi Publik .....	25
2.4.	Humas .....	25
2.4.1.	Definisi Humas .....	25
2.4.2.	Tujuan Humas .....	26
2.4.3.	Peran Humas .....	26
2.4.4.	Tugas Humas .....	28
2.4.5.	Eksternal <i>Public Relations</i> .....	30
2.5.	Kualitas .....	31
2.6.	Pelayanan Publik .....	32
2.6.1.	Definisi Pelayanan Publik.....	32
2.6.2.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	33
2.6.3.	Prinsip Pelayanan Publik.....	34
2.7.	Presentasi .....	35
2.7.1.	Definisi Presentasi.....	35
2.7.2	Tujuan Presentasi.....	35
2.7.3.	Jenis-Jenis Presentasi.....	37

2.7.4.	Unsur-Unsur Presentasi.....	39
2.7.5.	Merencanakan Presentasi.....	40
2.8.	Pameran.....	42
2.8.1.	Sejarah <i>Event</i> Pameran.....	42
2.8.2.	Manfaat dan Tujuan Pameran.....	43
2.8.3.	Konsep <i>Event</i> Pameran.....	45
2.9.	Khalayak.....	47
2.10.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep .....	51
2.10.1.	Definisi Konsep .....	51
2.10.2.	Kualitas Pelayanan.....	51
2.10.3.	Kualitas Pelayanan dan Materi Presentasi Pustekkom Kemendikbud.....	52
2.10.4.	Kualitas Pameran dan Materi Pameran Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi di Pustekkom .....	56
2.10.5.	Operasionalisasi Konsep.....	60
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
3.1.	Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian .....	62
3.1.1.	Pendekatan Penelitian,.....	62
3.1.2.	Jenis Penelitian .....	63
3.1.3.	Metode Penelitian .....	64
3.2.	Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel .....	65
3.2.1.	Populasi.....	65
3.2.2.	Sampel .....	66

3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel .....	66
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kulaitas Pelayanan Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017.....	69
3.5.	Teknik Analisis Data .....	74
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	75
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	75
3.6.2.	Jadwal Penelitian .....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAH</b> .....	<b>77</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	77
4.1.1.	Sejarah Singkat Pustekkom.....	77
4.1.2.	Visi Misi Trans Pustekkom.....	80
4.2.	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017.....	85
4.3.	Pembahasan .....	90
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017 .....	90
4.3.2.	Relevansi Penelitian Dengan Konsep Komunikasi Publik yang dilaksanakan Humas .....	93

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	96
	5.1. Kesimpulan .....	96
	5.2. Saran-Saran .....	97
	5.2.1. Saran Akademis .....	97
	5.2.2. Saran Metodologis .....	97
	5.2.3. Saran Praktis .....	97
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
	<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 2.2.	Kualitas Presentasi dan Materi Presentasi Pustekkom Kemendikbud .....	52
Tabel 2.3.	Kualitas Pameran dan Materi Pameran Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi di Pustekkom .....	56
Tabel 2.4.	Operasionalisasi Konsep .....	60
Tabel 3.1.	Kerangka Sampling.....	67
Table 3.2.	Analisis Reliabilitas .....	70
Table 3.3.	Analisis Reliabilitas .....	70
Tabel 3.4.	Uji Validitas.....	70
Tabel 3.5.	Jadwal Penelitian.....	76
Tabel 4.1.	Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017.....	85
Table 4.2.	<i>Descriptive Statistics</i> .....	88
Table 4.3.	<i>Tests Of Normality</i> .....	89
Tabel 4.4.	<i>Frequency</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Logo Pustekkom.....	84
---------------------------------	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan imbauan, dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan dan perilaku (Effendy, 2005: 60)

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, Centre and Broom, 2009: 6).

Eksternal *public relations* adalah salah satu bentuk dari kegiatan *public relations* yang ditujukan kepada publik yang berada di luar perusahaan atau instansi. Di dalam prakteknya, eksternal *public relations* ini bertujuan untuk mencari serta mendapatkan dukungan dari publik yang berada diluar perusahaan tersebut. Untuk memperoleh dukungan tersebut, maka diperlukan sikap dari perusahaan dalam hal ini dimaksudkan kejujuran, sehingga dalam pelaksanaannya publik dapat mempercayai perusahaan tersebut. Pengertian kejujuran dalam hal ini dibatasi kepada pengertian, bahwa pihak perusahaan

harus selalu memperhatikan kepentingan publik (*public interest*) disamping itu juga perusahaan jangan sekali-kali meremehkan kepentingan publik dari kepentingan perusahaan (Danandjaja, 2011: 34-35).

Kualitas memang merupakan topik yang hangat dibidang bisnis dan akademik. Namun demikian istilah memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan dengan konsumennya. Oleh karena itu organisasi/perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelangganya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, yang sebenarnya definisi dan pengertian yang satu hampir sama dengan definisi dan pengertian yang lain (Dorothea, 2004: 3).

Pengertian kualitas menurut beberapa ahli yang banyak kenal antara lain (Dorothea, 2004: 3):

1. Juran (1962) “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaatnya”.
2. Crosby (1979) “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness.*”
3. Deming (1982) “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa mendatang”.

Selanjutnya, dengan perkembangan bidang usaha, maka organisasi atau perusahaan kini bukan hanya bergerak di bidang industri manufaktur, tetapi juga pada bidang industri jasa, misalnya konsultan, pengacara, akuntan,



pendidikan, dan sebagainya. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sekilas tentang sejarah berdirinya Pustekkom, pada tahun 1976 Kementerian pendidikan dan kebudayaan membentuk tim TKPK (Teknologi Komunikasi untuk Pendidikan dan Kebudayaan) berkedudukan di Jakarta, Semarang, Yogyakarta, dan Semarang. Seiring waktu berjalan, tim TKPK ditingkatkan menjadi Pusat Teknologi Komunikasi Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1976, yang sekarang ini dikenal dengan sebutan Pustekkom berdasarkan Surat Keputusan Presiden nomor 27 tahun 1978.

Pustekkom memperluas lingkungannya dengan menambahkan unsur teknologi informasi ke dalam bidang tugasnya pada tahun 2000, sehingga nama lembaga ini menjadi Pusat Teknologi Informasi Pendidikan dan Kebudayaan, dengan akronim tetap Pustekkom. Tahun 2005 Pustekkom berada langsung di bawah Sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional sesuai dengan Permendiknas No. 23 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat-pusat di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional. Sampai saat ini Pustekkom mempunyai 3 Balai Pengembang Media dan

sejumlah unit pelaksana teknis (UPT) di daerah berupa 30 UPTD/Balai Tekkom.<sup>1</sup>

Pustekkom memiliki beberapa layanan di antaranya adalah pengembangan media pembelajaran, di era globalisasi kebutuhan untuk menggunakan media pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk pendidikan terus meningkat. Pustekkom memiliki tiga bidang dalam pengembangan media pembelajaran: Bidang radio, televisi, dan film, Bidang pengembangan jejaring, dan Bidang Multimedia dan Website.<sup>2</sup>

Layanan Pustekkom selanjutnya adalah perancangan dan pengelolaan sistem pendidikan jarak jauh/terbuka, yang berfungsi memberikan layanan pendidikan kepada kelompok masyarakat yang tidak dapat mengikuti Pendidikan secara tatap muka atau reguler. Pendidikan jarak jauh diselenggarakan dalam berbagai bentuk dan cakupan yang didukung oleh sarana dan layanan belajar serta sistem penilaian yang menjamin mutu lulusan sesuai dengan standar nasional pendidikan”.<sup>3</sup>

Kunjungan studi banding dan konsultasi, Pustekkom sebagai unit kerja yang mendukung unit kerja lain dalam bidang Informasi Teknologi dan Komunikasi memberikan layanan kepada masyarakat umum, dunia kerja dan pendidikan untuk melihat bagaimana proses pembuatan media pembelajaran

---

<sup>1</sup><http://pustekkom.kemendikbud.go.id/statispag/index/2-sejarah.html> (Diakses padatanggal 10 januari 2017)

<sup>2</sup> <http://pustekkom.kemendikbud.go.id/pelatihan-pengembangan-media-pembelajaran-untuk-tenaga-pendidik-agama-dan-pendakwah/>

<sup>3</sup>[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pendidikan\\_jarak\\_jauh](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pendidikan_jarak_jauh)<http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/jardiknas>

yang berbasis Audio, Televisi, Multimedia serta bagaimana pengelolaan jaringan pendidikan nasional. Kunjungan studi banding dan konsultasi dilayani oleh Pustekkom pada pukul 09.00-16.00 setiap harinya di hari kerja.<sup>4</sup>

Layanan berikutnya membantu kemudahan akses internet secara merata dengan jardiknas, jejaring pendidikan nasional (Jardiknas) diluncurkan pada tahun 2006 sampai dengan sekarang. Jardiknas merupakan area luas yang menghubungkan kantor dinas pendidikan, mulai dari tingkat kabupaten atau kota hingga tingkat provinsi. Serta menghubungkan sekolah-sekolah dan perguruan tinggi yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Jejaring ini dirancang untuk memberikan kelancaran dan mengoptimalkan arus komunikasi informasi dan data antar pelaksana pendidikan. Sehingga data dan informasi yang diterima menjadi lebih optimal, efektif, dan efisien.<sup>5</sup>

Pelatihan pengembangan pemanfaatan TIK, Pustekkom Kemendikbud sesuai misinya, memprogramkan kegiatan pelatihan pemanfaatan TIK. Pelatihan ini didasarkan pada pembangunan bidang pendidikan di Indonesia selalu dihadapkan pada dua masalah besar yaitu problem kualitas dan kuantitas. Untuk bisa meningkatkan daya jangkauan pendidikan agar bisa melayani sebanyak mungkin warga bangsa dan sekaligus mengupayakan peningkatan kualitas pendidikan, kita perlu dukungan berbagai sumber daya yang ada. Salah satu potensi yang diharapkan dapat mendukung keberhasilan pendidikan di Indonesia adalah potensi teknologi informasi dan komunikasi

---

<sup>4</sup> <https://pustekkomkomdikbud.wordpress.com/layanan/kunjungan-kerja>

<sup>5</sup> <http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/jardiknas>

(TIK). Dengan berbagai potensi yang dimilikinya, TIK diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan mutu dan perluasan jangkauan layanan pendidikan di Indonesia.<sup>6</sup>

Pengunjung Pustekkom adalah masyarakat umum, unit kerja dan lembaga pendidikan untuk melihat bagaimana proses pembuatan media pembelajaran yang berbasis Audio, Televisi, Multimedia serta bagaimana pengelolaan jaringan pendidikan nasional, seperti sekolah menengah kejuruan yang jurusannya sesuai dengan bidang teknologi informasi dan komunikasi untuk pendidikan.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini peneliti fokus pada kualitas pelayanan program kunjungan studi banding dan konsultasi oleh Humas Pustekkom. Program tersebut merupakan bagian dari tugas Humas dan salah satu layanan di Pustekkom dalam menjalin hubungan yang baik dengan pihak eksternal agar terciptanya pelayanan yang berkualitas di Pustekkom. Alasan peneliti memilih topik ini karena kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi dipengaruhi oleh fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik.

Kegiatan Humas Pustekkom dalam pelayanan program kunjungan studi banding dan konsultasi adalah sebagai berikut :

1. Mengatur jadwal kunjungan dan membatasi kapasitas kunjungan.

---

<sup>6</sup> [http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas\\_v4/index.php?view=v\\_berita&id\\_sub=2722](http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas_v4/index.php?view=v_berita&id_sub=2722)

<sup>7</sup> <https://pustekkomkomdikbud.wordpress.com/layanan/kunjungan-kerja>

Pada kegiatan ini Humas mengatur jadwal untuk para peserta yang ingin berkunjung ke Pustekkom. Kapasitas peserta kunjungan studi banding dibatasi hanya 60 orang saja, karena ruangan fasilitas yang disediakan tidak cukup jika lebih dari jumlah peserta yang sudah ditentukan.

2. Konfirmasi kepada karyawan yang bertugas di fasilitas-fasilitas Pustekkom.

Humas bekerja sama dengan karyawan yang bertugas di fasilitas-fasilitas Pustekkom. Kegiatan konfirmasi dilakukan Humas Pustekkom untuk mengkonfirmasikan kepada karyawan yang bertugas di fasilitas-fasilitas Pustekkom bahwa ada peserta yang akan melakukan kunjungan studi banding di Pustekkom. Kegiatan ini dilakukan sehari sebelum para peserta kunjungan studi banding tiba di Pustekkom.

3. Menyambut para peserta kunjungan studi banding tiba di Pustekkom.

Kegiatan penyambutan ini dilakukan pada setiap kunjungan studi banding. Penyambutan peserta kunjungan studi banding diawali dari pihak Pustekkom yang diwakilkan oleh Humas Pustekkom.

4. Memperkenalkan produk-produk Pustekkom. Seperti, TV Edukasi, Suara Edukasi, Buku sekolah Eelektronik, Mobile Learning, Radio Edukasi, Rumah Belajar dan PPDB Online.

Kegiatan memperkenalkan produk-produk Pustekkom dilakukan Humas dengan cara bekerja sama dengan karyawan Pustekkom untuk menjadi narasumber pada saat presentasi di depan publik untuk memperkenalkan produk-produk Pustekkom yang bertempat di ruangan Animasi.

5. Membimbing peserta kunjungan studi banding untuk melakukan mini tour ke setiap fasilitas yang disediakan Pustekkom. Seperti, wahana jelajah angkasa, *Contact Center*, Studio TV, *Master Control Room*, Studio Radio, dan Data Center.

Kegiatan membimbing mini tour ke fasilitas-fasilitas Pustekkom dilakukan setelah nara sumber selesai memperkenalkan produk-produk Pustekkom. Peserta kunjungan studi banding diberi kesempatan untuk konsultasi kepada nara sumber yang bertugas di setiap failitas-fasilitas Pustekkom.

6. Menutup kegiatan kunjungan studi banding.

Humas menerima plakat dari peserta kunjungan dan buah tangan yang diberikan setelah kegiatan kunjungan studi banding selesai.

Sebelum dilakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan program “Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi” oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017 penulis melakukan penelusuran hasil-hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai perbandingan yaitu:

1. Dwiratna Sari, 2011. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA), dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Laundry 5' A Sec Pondok Indah Jakarta Selatan. Pendekatan yang digunakan Kuantitatif dengan jenis deskriptif dan menggunakan metode survei. Peneliti menggunakan rumus Taro Yamane dengan populasi *Customer Service* Laundry 5' A Sec Pondok Indah 892 orang. Menggunakan nilai presisi 0,1, kemudian dijumlahkan menjadi sampel sebanyak 90 orang. Dari hasil penelitian maka Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Laundry 5' A Sec Pondok Indah Jakarta Selatan puas karena pelanggan mendapatkan bentuk pelayanan yang masih sesuai dengan harapan (keinginan).
2. Dwi Novita Sari, 2012. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA), dengan judul Kualitas Pelayanan Rawat Inap Warga Miskin di Rumah Sakit Pelni. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jenis deskriptif dan metode survei. Penelitian ini menggunakan rumus total sampling karena dalam penelitian ini yaitu pasien warga miskin yang memiliki kartu dan jaminan kesehatan khusus rawat inap di Rumah Sakit PELNI jumlah populasinya sedikit tidak terlalu banyak, dengan berjumlah 28 pasien. Jadi, dalam penelitian ini seluruh populasi yang ada dijadikan sampel penelitian. Hasil

penelitian menunjukkan kualitas dalam pelayanan rawat inap warga miskin di Rumah Sakit PELNI baik. Hal ini digambarkan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa percaya pada kemampuan Dokter dalam memberikan saran penyembuhan penyakit pasien dan percaya pada sikap yang dimiliki Dokter berpenampilan rapi dan sopan.

3. Nindy Arlita, 2015. Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA (UHAMKA). Dengan judul Persepsi Pengunjung Percetakan kepada Pelayanan Humas Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Survei Kegiatan Kunjungan Pada Bulan September 2015). Pendekatan yang digunakan Kuantitatif, jenis deskriptif dan metode survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung percetakan mendapatkan nilai baik dari pengunjung percetakan atas perhatian dan sigapnya humas melayani pengunjungnya.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Perbedaan dengan penelitian Dwiratna Sari, 2011 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA). Penelitian Dwiratna Sari menggunakan populasi sebanyak 892 orang yang dijumlahkan menjadi sampel sebanyak 90 orang. Hasil penelitian pelanggan merasa puas karena mendapatkan bentuk pelayanan yang masih sesuai dengan harapan, sedangkan



penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 336 orang dan dijumlahkan menjadi sampel sebanyak 78 orang dengan hasil penelitian adalah Netral, dapat diartikan kualitas pelayanan dinilai cukup baik dan dapat ditingkatkan.

- b) Perbedaan dengan penelitian Dwi Novita Sari, 2012. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA). Penelitian Dwi Novita Sari menggunakan rumus total sampling yang menggunakan seluruh populasi menjadi sampel, karena populasi pada penelitian ini jumlahnya sedikit. Penelitian saya menggunakan rumus taroyamane karena populasi dalam penelitian ini cukup banyak.
- c) Perbedaan dengan penelitian Nindy Arlita, 2015. Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA (UHAMKA). Penelitian Nindy Arlita menggunakan persepsi untuk mengetahui kualitas pelayanan Humas, sedangkan penelitian saya langsung merujuk kepada kualitas pelayanan Humas.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka memfokuskan rumusan masalah penelitian, sebagai berikut : Bagaimana Kualitas pelayanan program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom ?

## 1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Humas.
2. Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi di Pustekkom.
3. Pengunjung pada bulan Juli 2017

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan diatas maka tujuan penelitian, sebagai berikut : untuk mengetahui Kualitas Pelayanan program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom.

#### **1.5. Signifikansi Penelitian**

Terdapat beberapa signifikansi atau manfaat penelitian, diantaranya:

##### **1. Signifikansi Akademis :**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dapat memberikan pengetahuan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. Adanya konsep yang ingin dibahas yaitu komunikasi publik yang dilaksanakan Humas berkaitan dengan rangsangan atau stimuli eksternal yang diterima orang serta berbagai faktor penguatan lainnya.

##### **2. Signifikansi Metodologi :**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang dapat digeneralisasikan untuk mendapatkan data yang akurat. Penelitian diharapkan dapat digunakan dan

memberikan sumbangan terhadap pengembangan metode-metode penelitian baru yang lebih valid dengan metode survei.

### 3. Signifikansi Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat terhadap Pustekkom dalam meningkatkan kualitas pelayanan program kunjungan studi banding dan konsultasi yang memenuhi kebutuhan para pengunjung dan dapat memberikan informasi serta wawasan yang luas mengenai pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi.

#### **1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini hanya menilai kualitas pelayanan program kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom, tanpa menilai kualitas produk-produk Pustekkom. Penelitian ini hanya melibatkan pengunjung pada Bulan Juli 2017.

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan agar mudah dalam menyampaikan informasi dan pokok-pokok pikiran, penulis menyusun skripsi ini secara sistematis yang dibagi dalam tiga (5) bab dengan susunan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis menerangkan pendahuluan yang penulis teliti mulai dari latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini menjabarkan tentang paradigma positivisme, hakikat komunikasi, komunikasi publik, presentasi, pameran, kualitas, pelayanan publik, khalayak, definisi konsep serta operasionalisasi konsep.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi penelitian yang digunakan. Mencakup tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan Program Kunjungan Studi Banding dan Konsultasi oleh Humas Pustekkom pada Bulan Juli 2017

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, saran akademis, saran metodologis dan saran praktis penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber buku:

Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Andi. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta.

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Cutlip, Scott.m., Center Allen.H, dan Broom, Glen.M. 2009. *Effective Public Relations (edisi Kesembilan)*. Jakarta : Kencana.

Damastuti, Rini. 2007. *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta: Gava Media.

Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dan O' Hair, Gustav W, Friedrich, dan Linda Dee Dixon, 2009. *Strategis Communication: In Business and Professions*. Jakarta : Kencana.

Dorothea Wahyu Ariani. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif) dalam Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset.

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakrya.

\_\_\_\_\_. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

H.M Burhan Bungin, 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta : Kencana.

John Fiske, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Evelina, Dra. Lidya. 2009. *Event Organizer Pameran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Maria, Assumpta Rumanti. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- McQuail, Denis. 2005. *McQuail's Mass Communication Theory (Fifth Edition)*. London: sage Publications.
- Muhammad, Dr. Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 1995.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2015. *Teori-teori Komunikasi: Teori Komunikasi Dalam Perspektif Penelitian Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurjaman, Khaerul. 2012. *Komunikasi & Public Relation*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Rohim, Syaiful. 2009. *TEORI KOMUNIKASI: Perspektif, Ragam & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. | Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sanjaya, Wina. 2012. *Media Komunikasi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.

Sinambela, litjan poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.

### **Sumber Skripsi:**

Dwiratna Sari, 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Laundry 5'A Sec Pondok Indah Jakarta Selatan..* Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Dwi Novita Sari, 2012. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Warga Miskin di Rumah Sakit Pelni*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Nindy Arlita, 2015. *Persepsi Pengunjung Percetakan kepada Pelayanan Humas Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Survei Kegiatan Kunjungan Pada Bulan September 2015)*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA.

### **Sumber Internet:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik (**Diakses pada tanggal 02 Februari 2017**)

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang kebijakan publik (**Diakses pada tanggal 02 Februari 2017**)

[http://www.mcscv.com/produk\\_detail.php?page-id=Pengertian-Definisi-Studi-Banding&rdmt=103692&id=defadm&pid=StudyBandingRev01](http://www.mcscv.com/produk_detail.php?page-id=Pengertian-Definisi-Studi-Banding&rdmt=103692&id=defadm&pid=StudyBandingRev01) (**Diakses pada tanggal 01 Januari 2017**)

<http://pustekkom.kemendikbud.go.id/statispage/index/2-sejarah.html> (**Diakses pada tanggal 10 Januari 2017**)

<https://id.m.wikipedia.org> (**Diakses pada tanggal 31 Januari 2017**)

<http://www.pengertianku.net/2016/05/pengertian-presentasi-dan-kegunaannya.html> (**Diakses pada tanggal 02 Februari 2017**)

<http://www.presentasi.net/evaluasi-presentasi/> (Diakses pada tanggal 28 Januari 2017)

<http://www.masterpresentasi.com/teknik-presentasi-efektif.html> (Diakses pada tanggal 28 Januari 2017)

<http://jurubicara.com/index.php/2017/01/29/ciri-ciri-pembicara-yang-efektif/> (Diakses pada tanggal 28 Januari 2017)

<http://setjen.kemdikbud.go.id/pustekkom/hal-profil.html> (Diakses pada tanggal 29 Januari 2017)

<http://setjen.kemdikbud.go.id/pustekkom/#produklayanan> (Diakses pada tanggal 29 Januari 2017)

<http://fikom.weblog.esaunggul.ac.id/tag/pameran/http://satelitnews.co.id/2013/03/14/intip-semesta-tanpa-teleskop-di-wahana-jelajah-angkasa-> (Diakses pada tanggal 31 Januari 2017)

[https://issu.com/vannchaa/docs/laporan\\_kunjungan\\_pustekkom](https://issu.com/vannchaa/docs/laporan_kunjungan_pustekkom) (Diakses pada tanggal 29 Januari 2017)

<http://pustekkom.kemdikbud.go.id/pelatihan-pengembangan-media-pembelajaran-untuk-tenaga-pendidik-agama-dan-pendakwah/> (Diakses pada tanggal 10 Juli 2017)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pendidikan\\_jarak\\_jauhhttp://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/jardiknas](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pendidikan_jarak_jauhhttp://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/jardiknas) (Diakses pada tanggal 10 Juli 2017)

<https://pustekkomkomdikbud.wordpress.com/layanan/kunjungan-kerja> (Diakses pada tanggal 11 Juli 2017)

<http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/jardiknas> (Diakses pada tanggal 11 Juli 2017)

[http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas\\_v4/index.php?view=v\\_berita&id\\_sub=2722](http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas_v4/index.php?view=v_berita&id_sub=2722) (Diakses pada tanggal 11 Juli 2017)