

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Kehumasan parlemen merupakan kehumasan yang memiliki tantangan berbeda dengan kehumasan lembaga pemerintah lainnya, yang membuat tantangan kehumasan parlemen menjadi berbeda dengan lain yaitu DPR RI sebagai lembaga politik, memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga negara lain, dimana setiap anggota DPR RI berhak mengeluarkan pendapat sehingga menyebabkan sumber informasi yang beragam dan tantangan lainnya seperti sikap dan kinerja anggota DPR dianggap sebagai sikap dan kinerja DPR RI secara lembaga.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia adalah salah satu lembaga tinggi negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang merupakan lembaga perwakilan rakyat, kerap dikritik oleh sebagian besar masyarakat Indonesia karena dianggap belum dapat menjadi panutan untuk masyarakat, banyaknya skandal seperti korupsi, penyuapan, kasus pelecehan seksual dan juga dianggap malas dalam bekerja, sehingga membuat citra Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia semakin buruk di mata masyarakat Indonesia. Salah satu contoh kasus, ketika dilansir dalam media REPUBLIKA.CO.ID, JAKARTA -- Hasil jajak pendapat yang dilakukan Pol-Tracking Institute menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kinerja DPR sangat buruk. Hanya 12.64 persen responden yang menyatakan puas atas kinerja yang ditunjukkan DPR periode 2009-2014. "Sementara sisanya 61.68 persen menyatakan tidak puas, dan 25.68 persen tidak tahu/tidak menjawab," kata Direktur Riset Pol-Tracking, Arya Budi, di Jakarta, Ahad

(20/10). Bila standar kecakapan atas kepuasan publik adalah sangat buruk pada angka 0-25 persen, menurut Arya kepuasan publik terhadap DPR tergolong sangat buruk. Tingkat kepuasan itu bisa ditelusuri melalui fungsi yang dijalankan DPR, yakni legislasi, anggaran, dan pengawasan (Sumber: *Persepsi masyarakat terhadap DPR sangat buruk - nasional.republika.co.id*. Diakses pada tanggal 20 september 2017, 18.02).

Dalam berita tersebut, berdasarkan hasil jajak pendapat diatas dapat dilihat bahwa persepsi masyarakat terhadap DPR RI sangat buruk, hampir semua masyarakat menyatakan tidak puas dengan kinerja anggota dewan. Responden tidak melihat anggota dewan menjalankan tiga fungsi utamanya tersebut dengan baik. Hal itu dilihat dengan banyaknya anggota dewan yang tersangkut kasus hukum yang menjerat para anggota dewan, inilah yang membuat citra DPR RI buruk dan hubungan politik pun semakin tidak dinamis. Karena hal tersebut banyak survey mengenai Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, dari sinilah muncul persepsi negatif masyarakat tentang DPR. Target jajak pendapat tersebut dilakukan kepada masyarakat Indonesia dari umur minimal 17 tahun ke atas dan metode yang digunakan wawancara menggunakan kuesioner. Survei dilaksanakan pada 13 – 23 September 2013 secara serentak di 33 provinsi.

Hal ini yang membuat dibutuhkannya peran Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam meningkatkan hubungan harmonis dengan masyarakat, stakeholders dan media massa. Bagian Humas Setjen DPR RI berada dibawah wewenang dan tugas Biro Pemberitaan Parlemen mempunyai tugas untuk mengatur sirkulasi informasi internal dan eksternal dengan memberikan informasi serta penjelasan mengenai kebijakan serta program yakni memberikan penerangan atau edukasi politik mengenai DPR RI melalui kegiatan kunjungan masyarakat. Pemerintah

pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 139:1998).

Masyarakat di era globalisasi sekarang semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Dalam hal ini bagian Humas Setjen DPR RI memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan responsive, karena pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. (Moenir dalam Kurniawan, 7:2005).

1.2 Rumusan Masalah

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pelayanan publik yang bersifat jasa. Pasalnya, mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai negara khususnya Indonesia, karena penilaian pelayanan publik saat ini menjadi tolak ukur suatu lembaga dapat dikatakan gagal atau baik.

Dalam hal ini menilai kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, namun juga lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, terutama masyarakat yang berkunjung dalam kegiatan kunjungan. Karena masyarakatlah yang

menikmati pelayanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan oleh masyarakat dalam memenuhi kepuasannya, sehingga dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, bagian Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia penting untuk mengetahui efektif atau tidaknya pelayanan dalam kegiatan kunjungan masyarakat. Karena belum pernah dilakukan penelitian tersebut, maka diperlukan penelitian yang berkaitan dengan penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai pelayanan humas sekretariat jenderal DPR RI saat kegiatan kunjungan masyarakat.

1.4 Kerangka Teori

Menurut Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom, public relations merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. Humas memiliki fungsi untuk mengoptimalkan kinerja dalam bidang kehumasan, dimana mereka bekerja untuk memberikan informasi yang akurat, dan memberikan edukasi kepada masyarakat yang berkunjung.

Humas Sekretariat Jenderal Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengambil langkah untuk memberikan edukasi politik, mengenai mekanisme kerja Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia kepada masyarakat yang berkunjung ke DPR RI. Dengan melalui serangkaian kegiatan kunjungan masyarakat mulai dari memberikan penerangan dari narasumber selama kurang lebih 3 jam, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab yang dilakukan di Ruang Operasional Nusantara dan pemberian cenderamata oleh pihak Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Selanjutnya pranata humas memandu peserta kunjungan berkeliling menuju Museum DPR RI dan Ruang Paripurna I untuk melakukan tur. Di dalam tur tersebut, pranata humas akan memberikan informasi disetiap tempat yang dikunjungi mulai dari Museum DPR RI hingga Ruang Paripurna I. Dimana pranata humas menjelaskan secara singkat awal mula terbentuknya DPR RI hingga saat ini. Setelah selesai menjelaskan informasi mengenai Museum DPR RI, peserta kunjungan akan dipandu menuju Ruang Paripurna I untuk mendapatkan penjelasan dari pranata humas tentang fungsi ruangan tersebut dan kegiatan kunjungan masyarakat ditutup dengan sesi foto bersama.

Rusadi Kantaprawira (1988:54) memandang bahwa pendidikan politik sebagai upaya meningkatkan pengetahuan politik agar mereka dapat berpartisipasi secara maksimal dalam sistem politiknya. Sesuai dengan paham kedaulatan rakyat atau demokrasi bahwa rakyat harus mampu menjalankan tugas partisipasi. Dalam hal ini Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia perlu memberikan pendidikan politik kepada masyarakat yang berkunjung terkait mekanisme perpolitikan lembaga negara tersebut, karena pendidikan dapat meningkatkan daya tanggap seseorang dalam memahami tujuannya.

Menurut Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom, praktisi humas professional dalam melaksanakan kegiatan edukasi politik perlu adanya manajemen humas untuk melakukan hubungan dengan masyarakat serta mempermudah pelaksanaan tugas – tugasnya melalui proses empat tahapan yaitu :

1. Fact Finding

Tahap ini mencakup kegiatan humas meneliti opini, sikap dan reaksi dari yang berkepentingan dengan kebijaksanaan – kebijaksanaan suatu organisasi. Pada tahap ini pula akan ditetapkan suatu informasi yang berkaitan langsung dengan fakta dan kepentingan organisasi.

2. Perencanaan dan mengambil keputusan (*planning decision*)

Mencakup ide – ide dan reaksi yang berkaitan dengan penetapan program kerja organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan pihak yang berkepentingan.

3. Mengkomunikasikan dan pelaksanaan (*communication action*)

Mencakup informasi yang diperlukan dengan langkah – langkah yang akan dijelaskan sehingga mampu menimbulkan kesan yang secara efektif mempengaruhi pihak – pihak yang berkepentingan.

4. Mengevaluasi (*Evaluation*)

Pihak humas mengadakan penilaian terhadap hasil – hasil dari program – program kerja atau aktivitas humas yang telah dilakukan.

Menurut Djaali & Pudji Muljono (2007) Penilaian dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Assessment* yang berarti menilai sesuatu. Menilai berarti mengambil keputusan terhadap sesuatu dengan mengacu pada ukuran tertentu seperti menilai baik atau buruk, sehat atau sakit, dan sebagainya atau dapat disimpulkan bahwa penilaian adalah suatu kegiatan membandingkan atau menerapkan hasil pengukuran untuk memberikan nilai terhadap objek penelitian.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan bagi pemerintah merupakan sarana untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Namun, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bukanlah pekerjaan yang mudah tetapi harus dikelola secara profesional serta penuh konsentrasi. Sebagai salah satu fungsi utama maka pelayanan sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman et.al dan Zeithaml (1985:41-50), terdapat faktor yang menentukan kualitas layanan jasa, dimana dari sepuluh faktor layanan dikelompokkan menjadi lima faktor utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan, seperti yang dikutip Philip Kotler (2000:440) yaitu :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
3. *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah – tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur – unsur, sebagai berikut :
 - a. *Competence* (kompetensi), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
 - b. *Courtesy* (kesopanan), keramah- tamahan, perhatian dan sikap yang sopan.
 - c. *Credibility* (kredibilitas), berkaitan dengan nilai – nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.
4. *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi *empathy* ini terdapat unsur – unsur lainnya yang terkait, yaitu sebagai berikut :

- a. *Acces* (akses), kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b. *Communication* (komunikasi), kemampuan dalam berkomunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, faximili, dan internet.
- c. *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya.
- d. *Tangibles*, kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* atau *front office* yang refresentatif tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan nyaman di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Maka perlu adanya penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan, agar dapat menilai apakah pelayanan oleh Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan tersebut efektif atau tidak. Namun, penilaian tidak sekedar menentukan keberhasilan atau kegagalan, tetapi juga mengetahui mengapa keberhasilan dan kegagalan itu terjadi dan apa yang bisa dilakukan terhadap hasil- hasil tersebut.

1.5 Definisi Konsep

Penilaian kualitas pelayanan oleh Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam kegiatan kunjungan masyarakat, mampu memberikan pelayanan jasa secara prima kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan

kepentingan masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan yang baik dan benar yakni *reliability*, *assurance* (*competence*, *courtesy*, *credibility*), *empathy* (*access*, *communication*, *understanding the customer*), *tangible*.

1.6 Definisi Operasional

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui kegiatan kunjungan masyarakat. Terdapat indikator – indikator mengenai kualitas pelayanan yang baik :

a. *Reliability* (Keandalan)

- Kesiapan pranata humas dalam mempersiapkan kegiatan kunjungan masyarakat.
- Kemampuan pranata dalam menggunakan alat komunikasi dalam proses kunjungan masyarakat.
- Kemampuan dalam mengelola media komunikasi dalam proses kegiatan kunjungan.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- Kemampuan melayani dengan cepat
- Kemampuan melayani dengan cermat dan tepat
- Kesigapan dalam menanggapi keluhan masyarakat yang berkunjung

c. *Assurance* (Jaminan)

- Kemampuan pengetahuan pranata humas
- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
- Kemampuan pranata humas dalam menyampaikan rangkaian kegiatan kunjungan masyarakat
- Melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan – bedakan)

d. *Emphaty* (Toleransi)

- Kemampuan pranata humas dalam berkomunikasi (kata – kata)
- Kemampuan dalam menangani keluhan
- Memberikan perhatian secara menyeluruh maupun individu
- Ketertiban, kenyamanan dan keamanan dalam kegiatan kunjungan masyarakat

e. *Tangible* (Wujud)

- Penampilan fisik pranata humas dalam melayani masyarakat yang berkunjung
- Fasilitas pelengkap dalam kegiatan kunjungan masyarakat (kursi, lcd, speaker, ac, toilet, wastafel) dalam keadaan bersih dan baik
- Penataan ruang dan dekorasi di gedung DPR RI
- Kemudahan akses jalan untuk menuju gedung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu Penelitian Survey. Survey adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu (Krisyantoni, 2009 : 59).

1.8 Populasi dan Sampel

1.8.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengikuti kegiatan kunjungan masyarakat di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.8.2 Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara Non Probability. Non Probability adalah tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono.2012:84). Pada penelitian ini akan menggunakan Non Probability Sampling dengan jumlah 50 responden masyarakat yang mengikuti kegiatan kunjungan masyarakat di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Sesuai dengan yang dipaparkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2012:91) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Tehnik Pengambilan Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono.2012:85).

1.9 Jenis dan Sumber data

1.9.1 Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner.

1.9.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi yang diperoleh dari buku jurnal, dan situs internet yang dapat menjadi referensi pendukung tentang penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Setjen DPR RI Dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat.

1.10 Alat dan Tehnik Pengumpulan Data

1.10.1

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.(Sugiyono,2012:142). Daftar pertanyaan tersebut memiliki fungsi untuk memperoleh data tentang penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.10.2

Teknik pengumpulan data adalah dengan metode kuesioner. Pengisian kuesioner sesuai dengan kriteria obyek penelitian. Yaitu kategori usia 17 tahun ke atas.

1.11 Teknik Pengolahan Data

Tahap – tahap yang ditempuh dalam pengolahan data setelah data terkumpul yaitu :

1. Editing

Suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengecek atau meneliti kembali jawaban responden berdasarkan daftar pertanyaan untuk mengetahui kelengkapan jawaban pada saat melakukan penelitian, apabila ada jawaban ganda pada kuesioner maka dianggap salah.

2. Coding

Mengklarifikasikan jawaban dari para responden ke dalam kategori dengan menandai masing – masing jawaban dengan kode berbentuk angka. Misalnya jenis kelamin laki – laki diberi kode 1 dan wanita diberi kode 2.

3. Scoring

Menentukan skor/ nilai untuk tiap item pertanyaan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi.

4. Tabulasi Data

Tabulasi adalah penyusunan data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Dimana data di hitung dan dijumlahkan kemudian dimasukkan dalam kategori tertentu kemudian dibentuk dalam tabel untuk dianalisa kembali.

1.12 Analisis Data

Analisis penelitian ini bersifat kuantitatif untuk Menilai Pelayanan Humas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Oleh Pengunjung dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat. Tujuan penggunaan metode deskriptif kuantitatif adalah menghasilkan penelitian yang sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan.