

**PENGARUH PELAKSANAAN SISTEM MEDIA CENTER TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

DENNY AFRIZAL
NPM : 1403100049

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **DENNY AFRIZAL**
N P M : 1403100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : jum'at, 19 Oktober 2018
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs.R.KUSNADI,M.AP**
PENGUJI II : **IDA MARTINELLY SH.,MM**
PENGUJI III : **DEDI AMRIZAL S.Sos.,M.Si**

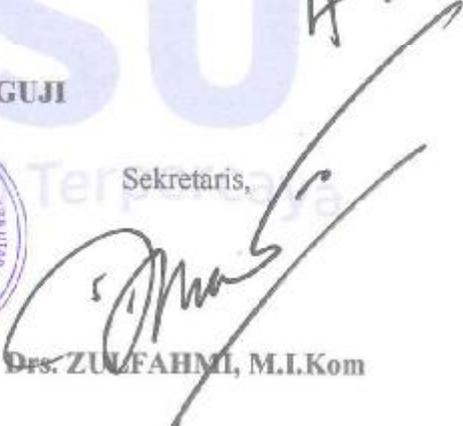
PANITIA PENGUJI

Ketua,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP



Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **DENNY AFRIZAL**
N.P.M : 1403100049
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAKSANAAN SISTEM MEDIA CENTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DELI SERDANG**

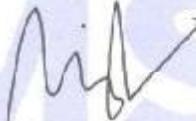
Medan, 19 Oktober 2018

Dosen Pembimbing



DEDI AMRYAL, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd



Teakan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya **Denny Afrizal** NPM : 1403100049 menyatakan dengan sungguh-sungguh

:

1. Saya menyadari bahwa memasukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang dalam undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa hasil skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang sama.

Medan, 5 Oktober 2018

Yang menyatakan



DENNY AFRIZAL

NPM. 1403100049



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Denny Arizal
 NPM : 1403100049
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelaksanaan Sistem Media Center terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	10.7.2018	Perbaikan latar belakang	
2.	14.7.2018	Perbaikan uraian teoritis	
3.	20.7.2018	Perbaikan metode penelitian	
4.	7-8.2018	Perbaikan sistem, penulisan uraian teoritis	
5.	15-8.2018	Perbaikan setelah seminar	
6.	8-10.2018	Perbaikan Abstrak	
7.	10-10.2018	Perbaikan pembahasan, kesimpulan, dan saran	
8.	11-10.2018	Perbaikan Daftar pustaka	
2.	16-10.2018	Acc skripsi	

Medan, 16 oktober.....2018..

Dekan

Dr. Anis Eulis, S.S., M.P.

Ketua Program Studi,

Alif Kharizah, S.Pd.

Pembimbing ke :

(Denny Arizal, S.S., M.S.)

ABSTRAK

PENGARUH PELAKSANAAN SISTEM MEDIA CENTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DELI SERDANG

Oleh :

Denny Afrizal
Npm : 1403100049

Sistem media center yang adalah Pusat Informasi dan Komunikasi Publik yang menjadi tempat untuk mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer, scanner, printer dan koneksi internet. Tujuan dibuatnya sistem media center yaitu menjadi jembatan penghubung informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perangkat kerjanya, serta komunikasi dan informasi antar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pelaksanaan sistem media center, untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*), dan untuk mengukur pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi analisis kuantitatif, yaitu menganalisa data dan mencari tingkat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dengan melakukan pengujian hipotesis yang menggunakan rumus korelasi product moment. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang yang berjumlah 48 orang. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui dari penelitian yang diuraikan pada bab-bab dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan gambaran secara menyeluruh berdasarkan perhitungan dari kedua variabel dengan r hitung lebih besar dari r tabel dengan n sebanyak empat puluh delapan orang dengan taraf signifikan lima persen. Dengan hipotesis kerja (H_a) dalam penelitian ini adalah ada pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis dalam penelitian ini terbukti benar adanya.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Sistem Media Center, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus berkarya dan beribadah. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabat, tabi'in dan tabiat serta kepada kita selaku ummatnya.

Penulisan ini tidak lah mudah dengan perjalanan yang cukup panjang, banyak ujian, rintangan dan hambatan. Alhamdulillah, berkat ridha dan karunia Allah SWT, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Yang berjudul **“Pengaruh Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Deli Serdang,”** sebagai kewajiban memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusun dimasa yang akan datang.

Penulis hanyalah makhluk sosial yang juga tidak dapat melakukan sesuatu tanpa bantuan manusia lainya, sama halnya dengan penulisan dan penelitian skripsi yang telah banyak melibatkan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut serta

membantu dalam penyusunan skripsi ini, bantuan, dukungan, serta do'a dan bimbingannya. Dengan tulus dan rasa cinta, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa dan yang utama adalah Kedua orang tua tercinta, ayahanda Khairizal dan ibunda Juliarti tersayang yang telah menjadi ibu yang kuat dalam segala hal. Serta abangda penulis Danny Afrizal dan adinda Dinny Afriza yang disayangi. Berkat do'a dan nasihat dari mereka sehingga penulis diringankan langkah sampai jenjang yang telah dicita-citakan penulis, ingin menaikkan derajat keluarga dengan menjadi seorang sarjana;
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
3. Bapak Drs. Arifin Saleh S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
4. Bapak Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
5. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
6. Ibu Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;

8. Bapak Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan, bimbingan dan perbaikan-perbaikan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
9. Dosen-dosen beserta seluruh staff dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara semoga Ilmu dan saja-saja kalian dapat menjadi amal zariah semoga ilmu yang disalurkan dapat bermanfaat bagi penulis kedepannya.
10. Bapak Sarjan S.Sos selaku sekretaris di Dinas komunikasi dan Informatika Deli Serdang yang selama ini telah memberikan saya izin dan membantu dalam melakukan riset demi terselesaikannya skripsi ini;
11. Kepada teman-teman satu kelompok PPL penulis
12. Dan teman-teman stambuk 2014 Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, 29 Maret 2018

Penulis,

Denny Afrizal

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Pelaksanaan	13
B. Sistem	14
C. Sistem Kerja	16

D. Media Center	
1. Pengertian Media Center	17
2. Fungsi Media Center	18
3. Sarana dan Prasarana Media Center	19
E. Kualitas Kerja	19
F. Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Pelayanan Publik	20
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik.....	22
3. Unsur-Unsur dan Ciri-Ciri Pelayanan Publik	23
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	24
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	26
G. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian kualitas Pelayanan	27
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan	29
H. Kualitas Pelayanan Publik	
1. Pengertian kualitas Pelayanan Publik	29

2. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik	30
3. <i>Public Service</i>	33
I. Masyarakat	33
J. Hubungan Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat	34
K. Anggapan Dasar dan Hipotesis	
1. Anggapan Dasar	36
2. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	37
B. Definisi Operasional	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Teknik Analisis Data	41
F. Lokasi Penelitian	44
G. Deskripsi Lokasi Penelitian	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	57
-------------------------	----

B. Identitas Responden57

C. Analisa Data59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan88

B. Saran90

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Interprestasi koefisien korelasi product momen57
Tabel 4.1	Disitribusi responden menurut jenis kelamin58
Tabel 4.2	Distribusi responden menurut umur58
Tabel 4.3	Distribusi responden menurut tingkat pendidikan59
Tabel 4.4	Distribusi responden menurut golongan.....59
Tabel 4.5	Distribusi jawaban responden tentang efektif dalam melaksanakan sistem media center59
Tabel 4.6	Distribusi jawaban responden tentang bekerja sesuai tata kerja dan prosedur sistem media center60
Tabel 4.7	Distribusi jawaban responden tentang sistem kerja yang dilakukan sesuai tujuan media center60
Tabel 4.8	Distribusi jawaban responden tentang sistem kerja yang dilakukan sudah efisien61
Tabel 4.9	Distribusi jawaban responden tentang sistem kerja dapat menghemat biaya dalam pelaksanaan sistem media center61
Tabel 4.10	Distribusi jawaban responden tentang pelaksanaan sistem media center sudah tepat sasaran62
Tabel 4.11	Distribusi jawaban responden tentang pelaksanaan sistem media center mampu mengatasi keluhan masyarakat (<i>public service</i>)....62

Tabel 4.12	Distribusi jawaban responden tentang pegawai mampu melaksanakan dan mengelola sistem media center	63
Tabel 4.13	Distribusi jawaban responden tentang mengadakan peningkatan kemampuan/keahlian terkait pelaksanaan sistem media center	64
Tabel 4.14	Distribusi jawaban responden tentang disiplin dan professional pegawai	64
Tabel 4.15	Distribusi jawaban responden tentang pegawai melakukan pelayanan pengaduan (<i>public service</i>) sudah disiplin dan professiona terkait keluhan dan pengaduan masyarakat	65
Tabel 4.16	Distribusi jawaban responden tentang pengaduan atau keluhan yang disampaikan sudah dilayani dengan baik	65
Tabel 4.17	Distribusi jawaban responden tentang dalam pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>) diterapkan disiplin kerja	66
Tabel 4.18	Distribusi jawaban responden tentang pegawai selalu disiplin kerja dalam melayani masyarakat terkait pelayanan pengaduan (<i>public service</i>)	67
Tabel 4.19	Distribusi jawaban responden tentang para pegawai melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>) sudah disiplin bekerja	67
Tabel 4.20	Distribusi jawaban responden tentang pegawai bersifat akuntabilitas terkait pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>)	68

Tabel 4.21	Distribusi jawaban responden tentang pemerintah sudah akuntabilitas terkait proses pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>) tentang keluhan masyarakat.....	68
Tabel 4.22	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>) yang dilaksanakan bersifat akuntabilitas	69
Tabel 4.23	Tabulasi data nilai jawaban responden mengenai variabel bebas (x) sistem kerja	69
Tabel 4.24	Distribusi frekuensi jawaban responden variabel bebas (x) sistem kerja	72
Tabel 4.25	Tabulasi data nilai jawaban responden mengenai variabel (y) pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>).....	73
Tabel 4.26	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>)	77
Tabel 4.27	Distribusi perhitungan koefisien korelasi antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y)	78
Tabel 4.28	Interprestasi koefisien product moment	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Bagan susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang	56

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 : Grafik garis regresi linear sederhana pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (<i>public service</i>)	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Kuisisioner Penelitian
Lampiran II	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Skripsi dari Kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Lampiran IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian dan Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Good governance sudah menjadi sebuah dambaan bagi setiap negara dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk masyarakat. Sehingga pemerintah harus melakukan suatu strategi yang sistematis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang bisa mendapatkan kepuasan masyarakat. Dalam kehidupan sosial saat ini, pelayanan publik menjadi kebutuhan masyarakat di setiap negara yang hidup di jaman modern ini. Kebutuhan terhadap pelayanan publik akan melibatkan dua aktor yaitu negara yang menyediakan pelayanan publik, dan individu warga negara yang menikmati pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik akan mencerminkan hubungan antara negara dengan warga negaranya. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fungsi pemerintahan atau pelayanan publik yang baik tergantung kondisi birokrasi di suatu negara. Kedudukan Indonesia merupakan salah satu negara dengan kualitas birokrasi terburuk kedua di Asia setelah India. Selain itu dari Data

Indonesian *Corruption Watch* (ICW) tahun 2011 menyatakan ada 239 tersangka kasus korupsi berlatar belakang aparatur birokrasi. Atau mungkin hasil survei *Transparency International* (TI) yang menggolongkan Indonesia sebagai negara dengan peringkat korupsi yang masih buruk. Hasil riset TI atas Indonesia relatif tidak banyak berubah tiap tahunnya. Data TI mengenai peringkat *Corruption Perception Index* untuk Tahun 2012 yang dirilis 13 Desember 2012 menempatkan Indonesia pada ranking 118 dari 174 negara dengan nilai 32 dari skala nol sampai dengan 100, dimana nol menunjukkan korupsi tingkat tertinggi dan 100 tingkat terendah. Ironisnya bahwa nilai Indonesia tahun 2012 memburuk dibandingkan dengan nilai tahun 2011. Peringkat lima besar negara bersih selalu didominasi negara-negara Skandinavia (Denmark, Swedia, Norwegia, Finlandia).

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. *Good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada *stakeholders*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda reformasi birokrasi dalam mewujudkan kepuasan publik atas pelayan publik yang diberikan oleh pemerintah. Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance*. Sebab, pertama, pelayanan publik menjadi

ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar). Dan, kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memiliki banyak kekurangan, seperti sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, lamban, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi. Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Fakta menunjukkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Hal ini membuat banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat baik secara langsung maupun secara langsung untuk menyampaikan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu adanya upaya untuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pengaduan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dipengaruhi oleh faktor sebagai berikut ; Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan (yang meliputi bebas dari kesalahan), kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya pegawai yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi dan lain-lain, Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain

Salah satu sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi andalan, khususnya di Deli Serdang dalam layanan informasi dan pengaduan adalah media center. Media center Deli Serdang merupakan terobosan Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sebagai bentuk pelayanan publik yang *responsif, integratif dan informatif*. Media center merupakan sistem pelayanan terintegrasi bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan kota. Bentuknya dapat berupa masukan, saran dan keluhan pada proses pembangunan Deli Serdang. Melalui media center, masyarakat juga bisa mengetahui tahapan dan perkembangan pembangunan yang disusun oleh pemerintah kota, dapat dilaksanakan sesuai sasaran.

Kebijakan yang memayungi media center adalah kebijakan tentang keterbukaan informasi publik dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik merupakan jaminan hukum bagi setiap orang untuk memperoleh

informasi sebagai salah satu hak asasi manusia. Kemudian berdasarkan surat keputusan (SK) Bupati Nomor 188.45/54/436.1.2/2013, masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) menugaskan satu personel sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM).

Masyarakat sebagai pihak yang memanfaatkan sistem layanan informasi dan pengaduan media center ini telah mengapresiasikannya dengan baik. Sebelum ada media center, keluhan/permintaan informasi sepanjang Januari - Oktober 2011 (10 bulan) hanya berjumlah 350 laporan keluhan/permintaan informasi. Sementara sejak media center diluncurkan November 2011, selama Desember 2011 saja sudah ada 100 laporan keluhan/permintaan informasi ke media center. Jumlah keluhan/permintaan informasi ke Pemerintah Deli Serdang ditahun 2011 sebesar 698 laporan keluhan/permintaan informasi, dan media yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan keluhan/informasi adalah surat kabar yang fungsi kontrol dan filterisasinya tidak berada di pemerintah kota.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan kondisi yang dinamis sehingga dapat menciptakan terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat. Masyarakat dan pihak SKPD/OPD selaku pihak eksternal dari inovasi media center ini turut juga merasakan kualitas pelayanan media center ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat kota Deli Serdang dalam menangani layanan informasi dan pengaduan. Untuk menilai dan memenuhi kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa inidikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur yaitu ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kemudahan dalam

mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya pegawai yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi dan lain-lain, atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain

Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang juga berfungsi dalam membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan selain dibidang Komunikasi dan Informatika namun juga dibidang statistik dan persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh pihak pemerintahan deli serdang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) masih kurang karena masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan dan rendahnya kualitas pelayanan publik (*public service*) akan menyebabkan rendahnya hubungan yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat atau pemerintahan tidak akan maju karena minimnya informasi secara timbal balik dari kedua belah pihak. Hal ini terjadi dikarenakan berbagai faktor seperti prosedur pelayanan dan sistem pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, lamban, kurang akomodatif dan tidak konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum

dan biaya, serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi. Oleh karena itu untuk mengatasi kondisi tersebut perlu adanya upaya untuk perbaikan pelayanan publik terutama dalam hal ini pelayanan pengaduan (*public service*) untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal sehingga diperlukan sistem sebagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sistem media center.

Sistem media center yang adalah unsur-unsur atau komponen-komponen yang menjadi bagian dari pusat informasi dan komunikasi publik yang menjadi tempat untuk mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer, scanner, printer dan koneksi internet. Media center ini terletak di berbagai daerah provinsi, kota, dan kabupaten di Indonesia. Harapannya, di seluruh provinsi, kota/kabupaten akan memiliki satu media center. Selain itu media center juga dapat menjadi jembatan penghubung informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perangkat kerjanya, serta komunikasi dan informasi antar masyarakat.

Media center merupakan media berbasis internet. Saat ini, seiring perkembangan teknologi dan komunikasi, orang-orang sudah jarang yang membaca koran ataupun majalah karena keterbatasan waktu untuk membacanya. Namun, dengan adanya internet, media center dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone* kapan pun dan dimana pun. Kelebihan dari media center yang lain yaitu didalamnya dimuat berita-berita tentang informasi pemerintahan,

kemajuan dan potensi daerah termasuk pariwisata. Masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya pelaksanaan sistem Media center ini, karena mereka dengan mudah mendapat informasi tentang apa yang mereka butuhkan.

Media center juga menggunakan media komunikasi yang berbasis internet. Proses penyampaian informasi kepada masyarakat sebelum adanya media center biasanya dilakukan lewat koran atau papan pengumuman ataupun penyampaian informasi secara langsung. Namun dengan portal media kabupaten, maka informasi cukup dilihat melalui portal tersebut. Media center bertujuan untuk meningkatkan layanan komunikasi dan informasi kepada publik dan meningkatkan kualitas komunikasi dan pertukaran informasi antara pusat dan daerah.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan (*public service*) terhadap kepuasan masyarakat atas pelayannya yang diberikan adalah sebagai berikut: 1) Masih sering terjadi komplain yang dilakukan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang rendah seperti berbelit-belit dan lamban, 2) Masih sering terjadi komplain dari masyarakat terkait aparat yang memberikan pelayanan sifatnya hanya ditampung dan dijanjikan untuk diselesaikan namun tak kunjung selesai, 3) Adanya komplain bahwa petugas pelayanan melempar tanggung jawab kepada petugas lain, 4) Adanya komplain dari masyarakat bahwa tidak jarang masyarakat dimarahi dan diremehkan oleh petugas pelayanan.

Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor yang menjadi kendala para aparat dalam melakukan pelayanan publik seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, kemampuan/skill petugas belum mumpuni, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, pendapatan pegawai tidak mencukupi, dan tidak efisien dan efektif. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya sistem media center ini petugas pelayanan akan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas maka akan mengurangi banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat. Dan juga dengan adanya sistem media center ini masyarakat akan lebih mudah mendapat informasi dan para petugas juga akan lebih mudah menyelenggarakan pelayanan publik. Dan juga diharapkan sistem media center ini lebih mempermudah sistem dan prosedur-prosedur pelayanan terhadap publik.

Berdasarkan hal tersebut dan mengingat pentingnya pelaksanaan sistem media center ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang :”Pengaruh Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang”.

B. Rumusan Masalah

Pada dasarnya masalah merupakan kesenjangan antara harapan dan perkembangan. Dengan demikian masalah adalah tantangan dan kesulitan yang timbul dan harus diatasi dengan beberapa solusi dan alternatif pemecah masalah, sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai sebagaimana mestinya.

Moleong, (2004: 66) mengatakan bahwa masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan

situasi yang menimbulkan tanda tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah : “Bagaimana Pengaruh Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil sebagaimana yang diharapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengukur tingkat pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.
- b. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.
- c. Untuk mengukur pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas komunikasi dan Informatika Deli Serdang.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan meningkatkan kualitas bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang dalam pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.
- c. Secara akademis, diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan khususnya jurusan ilmu administrasi negara.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan Teori Pelaksanaan, Sistem, Sistem Kerja, Media Center, Kualitas Kerja, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Masyarakat, Hubungan Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Anggapan Dasar dan Hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Defenisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Lokasi Penelitian, Sistematika Penulisan

BAB IV : ANALISIS DATA

Dalam bab ini menjelaskan tentang Penyajian Data, Identitas Responden dan Analisis Data Hasil Penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Pelaksanaan

1. Pengertian Pelaksanaan

Wahab (2001: 65) mengatakan bahwa, makna pelaksanaan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian pelaksanaan kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Secara umum istilah pelaksanaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah pelaksanaan biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jones (2003: 18) menyatakan bahwa pelaksanaan adalah suatu proses yang dinamis yang melibatkan secara terus-menerus usaha-usaha untuk mencari apa yang akan dan dapat dilakukan. Dengan demikian pelaksanaan mengatur kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penempatan suatu program ke dalam tujuan kebijakan yang diinginkan. Tiga kegiatan utama yang paling penting dalam pelaksanaan, yaitu : a) Penafsiran, yaitu merupakan kegiatan yang menterjemahkan makna program kedalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan, b) Organisasi, yaitu merupakan unit atau wadah untuk menempatkan program kedalam kebijakan, c) Pelaksanaan yang berhubungan

dengan perlengkapan rutin bagi pelayanan, upah dan lain-lainnya. Proses pelaksanaan kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat memengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tujuan kebijakan, baik yang positif maupun yang negatif.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan adalah salah satu unsur dalam manajemen yang merupakan suatu proses yang dilakukan secara terus-menerus sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Pelaksanaan dalam hal ini menyangkut bagaimana suatu kegiatan atau program itu dilaksanakan sesuai dengan aturan atau prosedur yang berlaku sehingga tujuan atau sasaran organisasi/perusahaan tersebut dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan dan tepat waktu.

B. Sistem

1. Pengertian Sistem

Menurut Susanto (2013: 22) menyatakan bahwa sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Secara umum, sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Menurut Jogiyanto (2009: 3), sistem dapat di definisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen.

Pada dasarnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu yang bertujuan untuk menyediakan informasi untuk membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk pihak di luar perusahaan.

Menurut Sutarman (2009: 5), sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama.

Dari pengertian-pengertian di atas, maka disimpulkan bahwa sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

C. Sistem Kerja

1. Pengertian Sistem Kerja

Secara umum sistem kerja dapat didefinisikan sebagai serangkaian dari beberapa pekerjaan yang berbeda kemudian dipadukan untuk menghasilkan pelanggan atau keuntungan perusahaan/organisasi.

Menurut Terry (2015: 31) menyatakan sistem kerja adalah sebuah jaringan prosedur yang terintegrasi dan dirancang untuk melaksanakan kegiatan utama.

Betts (2015: 31) menyatakan sistem kerja adalah sekelompok prosedur yang saling berhubungan satu sama lain, dan masing-masing terdiri atas sejumlah kegiatan yang secara kolektif memberikan informasi yang memadai dalam berbagai bentuk yang cocok kepada pegawai untuk bekerja secara efisien dan kepada pimpinan untuk mengendalikan dan mengarahkan secara efektif.

Menurut Rasto (2015: 07), sistem kerja dapat didefinisikan sebagai sekelompok pekerjaan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi yang beroperasi secara berurutan, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan”.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

D. Media Center

1. Pengertian Media Center

Secara umum, media center yang adalah Pusat Informasi dan Komunikasi Publik yang menjadi tempat untuk mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer, scanner, printer dan koneksi internet. Media center ini terletak di berbagai daerah provinsi, kota, dan kabupaten di Indonesia. Harapannya, di seluruh provinsi, kota/kabupaten akan memiliki satu media center. Selain itu media center juga dapat menjadi jembatan penghubung informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perangkat kerjanya, serta komunikasi dan informasi antar masyarakat.

Media center merupakan media berbasis internet. Saat ini, seiring perkembangan teknologi dan komunikasi, orang-orang sudah jarang yang membaca koran ataupun majalah karena keterbatasan waktu untuk membacanya. Namun, dengan adanya internet, media center dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone* kapan pun dan dimana pun. Kelebihan dari media center yang lain yaitu didalamnya dimuat berita-berita tentang informasi pemerintahan, kemajuan dan potensi daerah termasuk pariwisata. Masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya pelaksanaan sistem Media center ini, karena mereka dengan mudah mendapat informasi tentang apa yang mereka butuhkan.

Shanon & Weaver (1949: 7), konsep awal media center yang dulunya merupakan tempat mengakses informasi bagi wartawan, kini telah berubah

menjadi tempat mengakses informasi dan berkomunikasi bagi masyarakat, baik pelajar, pekerja, masyarakat dari berbagai profesi, termasuk wartawan. media center daerah ini diharapkan dapat menjadi saluran bagi masyarakat di kabupaten untuk dapat mengakses informasi.

Media center juga menggunakan media komunikasi yang berbasis internet. Proses penyampaian informasi kepada masyarakat sebelum adanya media center biasanya dilakukan lewat koran atau papan pengumuman ataupun penyampaian informasi secara langsung. Namun dengan portal media kabupaten, maka informasi cukup dilihat melalui portal tersebut. Media center bertujuan untuk meningkatkan layanan komunikasi dan informasi kepada publik dan meningkatkan kualitas komunikasi dan pertukaran informasi antara pusat dan daerah. Pemerintah Kota Deli Serdang yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Deli Serdang. Disamping itu tujuan dari pada tugas lembaga pemerintah daerah di bidang informasi dan komunikasi secara timbal balik. Secara Nasional, pemerintah terus memegang komitmen dalam usaha memfasilitasi serta memberi pelayanan informasi publik sesuai dengan amanah pasal 28 UUD 1945, dimana informasi karakter bangsa ditengah pergaulan dunia global.

2. Fungsi Media Center

Media center berfungsi sebagai berikut: a) Pengumpulan, penyaringan, dokumentasi dan penerbitan, b) Perumusan pembinaan hubungan dengan lembaga resmi dan masyarakat serta publikasi, c) Perumusan kebijakan fasilitasi pelaksanaan penerangan masyarakat, d) Perumusan teknis pengelolaan informasi

publik dibidang politik, hukum, keamanan, perekonomian dan kesejahteraan, e) Pelaksanaan penyebaran informasi publik secara langsung kepada masyarakat melalui media komunikasi, f) Pelaksanaan pengelolaan pendapat umum/opini publik.

3. Sarana dan Prasarana Media Center

Sarana dan prasarana media center meliputi menurut Haryatmoko (2007:17) adalah sebagai berikut: a) Ruang media center, b) Peralatan ruang media center (meja, kursi dan podium), c) Peralatan elektronik (perangkat *sound system*, perangkat siaran langsung siaran radio, audio visual (*infocus*, layar dan *VCD player*), komputer lengkap, fasilitas layanan internet 24 jam, radio panggil, pesawat telpon dan *faximile*), d) Papan data dan informasi, e) Ruangan didisain sedemikian rupa sebagaimana ruangan pertemuan/rapat/ konferensi pers.

E. Kualitas Kerja

1. Pengertian kualitas kerja

Menurut Mangkunegara (2011: 9) Kualitas kerja merupakan pengetahuan yang dicapai melalui pengalaman, pendidikan, pelatihan, dan pengembangan serta memiliki kemampuan yang sangat bermanfaat bagi organisasi.

Bitner dan Zeithaml (2004: 22) menyatakan kualitas kerja adalah kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Secara umum kualitas kerja adalah salah satu unsur yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan selain perilaku seperti dedikasi, kesetiaan, kepemimpinan, kejujuran, kerjasama, loyalitas dan partisipasi.

Menurut Sutrisno (2009: 69) Kualitas kerja merupakan mutu seseorang atau kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di dalam suatu organisasi yang menentukan seseorang tersebut pantas atau tidaknya untuk dipekerjakan dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisien dan efektivitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan pada umumnya.

F. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Komaruddin (1997 : 394), pelayanan merupakan suatu prestasi yang dilakukan atau dikorbankan agar dapat memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain. Menurut Syafii (1998 : 39), bahwa pelayanan adalah sesuatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain. Sedangkan menurut Gronroos (1990: 27), bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Syahrir (1996 : 11), pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga negara.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Pelayanan public yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah seluruh aktifitas, tindakan, kinerja ataupun manfaat yang pada dasarnya tidak berwujud,

yang dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan akan sesuatu atau apapun.

Sedangkan pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan publik memiliki manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

3. Unsur-unsur dan Ciri-ciri Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) mengatakan ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu, a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang

diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Kasmir (2006 : 34) mengemukakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: 1) tersedianya karyawan yang baik, 2) tersedianya sarana dan prasarana yang baik, 3) bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, 4) mampu melayani secara cepat dan tepat, 5) mampu berkomunikasi, 6) memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, 7) memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, 8) berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), dan 9) mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih (2006:245) mengemukakan ada beberapa asas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu:

- a) Empati dengan *customers*: Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Pembatasan Prosedur: Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c) Kejelasan tata cara pelayanan: Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Minimalisasi Persyaratan Pelayanan: Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- e) Kejelasan Kewenangan: Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f) Transparansi biaya: Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan.
- g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan: Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h) Minimalisasi formulir: Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i) Maksimalisasi masa berlakunya izin: Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*: Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k) Efektivitas penanganan keluhan: Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan : a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan Sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

G. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus besar bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu.

Tjiptono (2005: 24) pengertian kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan (2) kecocokan untuk pemakaian (3) perbaikan berkelanjutan (4) bebas dari kerusakan/cacat (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pasolong (2010: 128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Sedarmayanti (2009: 243), pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Sinambela (2006: 4) mengemukakan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Sinambela (2006: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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.

Saleh (2010: 100), kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Saleh adalah

tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang hakekatnya bersifat (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam bentuk barang atau jasa untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Widodo (2009 : 14), setidaknya terdapat tiga kunci untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan yaitu a) Bagaimana untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, b) Bagaimana untuk menentukan besarnya pengaruh program suatu lembaga pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, c) Bagaimana untuk menetapkan pengukuran suatu pelayanan baik atau buruk.

H. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Ibrahim (2008: 222), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Secara umum kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang banyak atau masyarakat sesuai dengan haknya.

Menurut Kadir (2001: 19) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami) karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir.

Menurut Hardiansyah (2011: 35) kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai bahan pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan sendiri adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam bentuk barang atau jasa untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sulistio dan Budi (2009: 39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini :

- a) Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka
- b) Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya
- c) Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah, dan berkembang
- d) Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal

- e) Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah *“The Right Man In The Right Place”*
- f) Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Menurut Tjiptono (2005: 26) faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut ;

- a) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya pegawai yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer dan lain-lain
- d) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi dan lain-lain
- e) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain

Terdapat prinsip dan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diantaranya yakni:

- a) Kesederhanaan. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yakni tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.
- b) Kejelasan. Kejelasan terhadap segala kebutuhan persyaratan teknis, administrasi, unit kerja yang bertanggungjawab, serta pembiayaan.

- c) Kepastian waktu. Pelayanan publik telah dipastikan penyelesaian tiap prosesnya dalam kurun waktu tertentu.
- d) Akurasi. Produk pelayanan publik yang diterima benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan. Proses dan produk yang dihasilkan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan yang ada.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) Kemudahan akses. Terdapat tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pelayanan diberikan dengan disiplin, sopan dan santun.
- j) Kenyamanan. Pelayanan diberikan dalam lingkungan yang tertib dan teratur.

Standar pelayanan publik yang diterapkan dalam setiap program pelayanan menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur setiap kegiatan pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan sehingga terdapat mekanisme yang jelas untuk setiap jenis kegiatan pelayanan publik.

- b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya pelayanan ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara memadai.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi ini meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. *Public Service*

Publik service merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berbentuk barang/jasa yang pada prakteknya dilaksanakan atau diberikan oleh instansi pemerintah (pusat maupun daerah) dan juga di dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

I. Masyarakat

a. Pengertian Masyarakat

Pengertian masyarakat yang dalam istilah bahasa Inggris disebut *society* (berasal dari kata Latin *socius* yang berarti “kawan”). Masyarakat sendiri berasal dari akar kata Arab *syaraka* yang artinya ikut serta atau berperan serta. Jadi masyarakat adalah kemampuan manusia yang saling berinteraksi satu sama lain.

Menurut Sadly (1997: 31) masyarakat adalah suatu golongan besar atau kecil yang terdiri dari beberapa manusia yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh mempengaruhi satu sama lain.

Menurut Djojodigoena (1984: 21) masyarakat mempunyai arti sempit dan arti luas. Arti sempit, masyarakat adalah terdiri dari satu golongan saja, sedang arti luas masyarakat adalah kebulatan dari semua perhubungan yang mungkin dalam masyarakat dan meliputi semua golongan.

Menurut Horton & Hunt (2007: 21) bahwa masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relative mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok/kumpulan manusia tersebut.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok individu yang memiliki kepentingan bersama dan memiliki budaya serta lembaga yang khas, masyarakat juga bisa dipahami sebagai sekelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama.

J. Hubungan Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pelaksanaan sistem media center merupakan upaya pemerintahan Deli Serdang sebagai jembatan penghubung informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perangkat kerjanya, serta komunikasi dan informasi antar masyarakat. Dimana dengan dilaksanakannya

sistem media center ini masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasinya melalui pengaduan langsung ke instansi terkait dengan penyedia layanan. Sehingga langsung bertatap muka dengan pihak penyedia layanan. Selain dengan melakukan pengaduan secara langsung, keluhan juga disampaikan melalui media massa seperti koran, radio, dan pesan singkat.

Setelah diinvestasi ternyata banyak masyarakat yang belum mengetahui menyampaikan informasi atau keluhan-keluhan baik tentang pembangunan ataupun keluhan mengenai pelayanan publik yang mereka terima dan juga banyak informasi-informasi yang bisa membangun Deli serdang menjadi sia-sia hal ini disebabkan berbagai faktor salah satunya adalah kurangnya wadah tempat masyarakat menyampaikan aspirasinya baik keluhan maupun masukan yang bersifat membangun.

Melihat kondisi ini lah pelaksanaan sistem media center ini dilakukan agar masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya. Dengan dilaksanakan sistem media center ini maka informasi dan keluhan-keluhan dari masyarakat dapat tersampaikan langsung kepada SKPD di Deli Serdang terutama dalam hal ini kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang. Pelaksanaan sistem media center sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dimana dengan media center ini masyarakat lebih ikut berpartisipasi dalam pembangunan Deli serdang dengan tersampainya keluhan-keluhan dan masukan-masukan terhadap pemerintah sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

K. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar menurut Arikunto (2004: 58) memberikan pengertian bahwa setelah peneliti menjelaskan permasalahan dengan jelas, yang dipikirkan selanjutnya adalah suatu gagasan tentang letak permasalahan dalam hubungan yang lebih luas. Dalam hal ini peneliti harus bisa memberikan beberapa asumsi yang kuat kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar atau anggapan dasar.

Berdasarkan uraian diatas anggapan dasar penelitian ini adalah “pelaksanaan sistem media center berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat”.

2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010: 70) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang harus berdasarkan teori yang relevan, dan berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Ada pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menentukan jenis penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah lanjutannya dalam proses analisis data.

Adapun metode dalam penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Metode deskriptif yaitu untuk mengklarifikasi data guna memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menyusun data, dan mengklarifikasi serta menginterpretasikannya berdasarkan kenyataan empirik yang ada dilapangan.

Penelitian ini akan menggunakan analisis kuantitatif karena mengingat banyaknya jumlah subjek yang akan diteliti, untuk mempermudah proses pengumpulan data cukup memberikan angket kepada subjek yang akan diteliti. Maka secara kuantitatif peneliti menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment*.

B. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah batasan tentang tinjauan konsep yang telah diklarifikasikan ke dalam bentuk variabel yang akan diteliti. Selain itu defenisi operasional merupakan unsure penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas (X) adalah Sistem Kerja

Sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur yang menjadi satu sehingga membentuk suatu pola tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Adapun indikator sistem kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Efektif : sistem dianggap efektif ketika dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- 2) Efisien : sebuah sistem yang efisien harus dapat menurunkan biaya.
- 3) Handal/mampu : sistem memiliki hasil yang konsisten.

b. Variabel Terikat (Y) adalah *Publik Service*

Publik service merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berbentuk barang/jasa yang pada prakteknya dilaksanakan atau diberikan oleh instansi pemerintah (pusat maupun daerah) dan juga di dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Disiplin dan profesionalisme
- 2) Disiplin Kerja
- 3) Akuntabilitas

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010: 90). Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sejumlah 48 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Arikunto (2004:120) mengemukakan tentang penarikan sampel penelitian, yaitu untuk sekedar encer-encer maka apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dari 100, maka dapat diambil 10-15 % atau 20-25 % atau lebih.

Berdasarkan pengertian di atas, maka jumlah sampel Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang tidak sampai 100 orang, maka semuanya dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 48 orang yang dijadikan responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Teknik pengumpulan data primer

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan sebagai berikut :

- a. *Quisioner* atau angket, yaitu suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti, yang bertujuan memperoleh informasi yang relevan, serta informasi yang dibutuhkan dapat serentak (Narbuko dan Ahmadi, 2004: 76-77). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket daftar pertanyaan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :

- 1) Jika menjawab "A" diberi nilai 3
- 2) Jika menjawab "B" diberi nilai 2
- 3) Jika menjawab "C" diberi nilai 1

2. Teknik pengumpulan data sekunder

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari :

- a. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

- b. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti buku, majalah, jurnal, karya ilmiah, pendapat ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik Analisis Data

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dengan menggunakan rumus *pearson product moment korelasi* yang dikutip oleh sugiyono (2010: 212). Dengan demikian data dan katayang diperoleh dilokasi penelitian dengan cara mengumpulkan, mengklarifikasikan dan menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, dimana data dan fakta digambarkan dan dijelaskan sebagai mana adanya.

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besarkecilnya hubungan variabel x dan y.

x : Variabel bebas

y : Variabel Terikat

n : Jumlah responden

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dapat dilihat dari interval angka-angka, untuk itu peneliti menggunakan skala angka menurut Guilford seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

2. Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2010 : 214) untuk menghitung signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji t dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Pada taraf signifikan dan derajat kebebasan $dk = n - 2$, maka dapat pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikan variabel bebas dan variabel terikat dengan ketentuan :

- a. Bila t hitung $>$ t tabel, maka ada pengaruh signifikan antara x dan y
- b. Bila t hitung $<$ t tabel, maka tidak ada pengaruh signifikan antara x dan y

3. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 216), yaitu :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Determinan

r_{xy} : Koefisien korelasi

4. Uji Regresi Linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier menurut Sugiyono (2010: 218) dengan rumus :

$Y = a + b(x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{(n \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

Y : Nilai yang diprediksikan

a : Konstanta atau bila harga $x = 0$

b : Koefisien regresi

x : Nilai variabel x

F. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tempat saya meneliti adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.

G. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang yang sebelumnya adalah Badan Informasi, Komunikasi dan Telematika yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antar Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kab/Kota yang selanjutnya

dituangkan dalam Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, maka Badan Informasi, Komunikasi dan Telematika menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang yang merupakan salah satu lembaga teknis SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang bertugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan komunikasi dan informasi di Kabupaten Deli Serdang sebagai implementasi pelaksanaan Undang-undang dan Peraturan Pemerintah tersebut dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi program dan kegiatan agar mampu bersaing dalam lingkungan yang terus berubah begitu cepat. Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu SKPD Pembantu Bupati dalam bidang Pelayanan Komunikasi dan Informasi memiliki beberapa Program dan Kegiatan yang ditegaskan pada Renstra.

Kabupaten Deli Serdang terletak diantara $2^{\circ}57''$ - $3^{\circ}16''$ Lintang Utara serta pada $98^{\circ}33'$ - $99^{\circ}27'$ Bujur Timur merupakan bagian dari wilayah pada posisi silang di kawasan Palung Pasifik Barat dengan luas wilayah $2.497,72 \text{ Km}^2$ ($249,772 \text{ Ha}$) atau merupakan 3,34% dari luas Propinsi Sumatera Utara. Secara administratif terdiri dari 22 Kecamatan dan 394 Desa/Kelurahan (380 desa dan 14 kelurahan). Jarak antara masing-masing ibukota kecamatan dengan pusat pemerintahan Kabupaten Deli Serdang, Kota Lubuk Pakam adalah bervariasi

antara 4 hingga 61 kilometer. Ibukota kecamatan yang paling jauh ke ibukota Kabupaten adalah Sibolangit dan STM Hulu yakni 61 dan 51 kilometer.

Secara topografis daerah Kabupaten Deli Serdang sebagian besar terletak didaerah pantai Timur Sumatera Utara dan secara umum terletak di ketinggian 0-1000 m diatas permukaan laut, dengan pembagian wilayah berdasarkan elevasi (ketinggian) sebagai berikut: Dataran rendah dan tanah pesisir dengan ketinggian 0 – 500 M diatas permukaan laut, Seluas 87,34% dari total terletak diseluruh kecamatan kecuali Kecamatan Gunung Meriah, dengan luas ± 218.157 ha, Daerah perbukitan dengan ketinggian 500 – 1.000 M diatas permukaan laut, seluas 11,50 % dari total terletak di sebagian Kecamatan Gunung Meriah, STM Hulu, Sibolangit dan Kutalimbaru dengan luas ± 28.731 ha, Daerah pegunungan dengan ketinggian diatas 1.000 M dari permukaan laut, seluas 1,15% dari total terletak di sebagian Kecamatan Gunung Meriah, STM Hulu, Sibolangit dan Kutalimbaru dengan luas ± 2.884 ha

Daerah ini, sejak terbentuk sebagai Kabupaten sampai dengan tahun tujuh puluhan mengalami beberapa kali perubahan luas wilayah, hingga tahun 2004 Kabupaten ini kembali mengalami perubahan baik secara Geografi maupun Administrasi Pemerintahan, setelah adanya pemekaran daerah dengan terbentuknya kabupaten baru yakni Kabupaten Serdang Bedagai sesuai dengan UU No. 36 Tahun 2003, sehingga berbagai potensi daerah yang dimiliki ikut berpengaruh. Dengan terjadinya pemekaran daerah, maka Luas wilayah Kabupaten Deli Serdang menjadi 249.772 Ha, yang mencapai 3.34 persen dari luas Sumatera Utara.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Terwujudnya masyarakat informasi dan berpartisipasi dalam pembangunan daerah Kabupaten Deli Serdang yang maju, berdaya saing, religius dan bersatu dalam kebhinekaan

b. Misi

- 1) Meningkatkan kinerja kelembagaan pemerintah, profesionalisme aparatur dalam pelayanan informasi dan komunikasi dan supremasi hukum melalui peningkatan kemampuan SDM, sarana dan prasarana secara kuantitatif dan kualitatif.
- 2) Meningkatkan kualitas dan frekuensi akses informasi keseluruhan unsur masyarakat melalui media massa modern, tradisional, media online, interpersonal dan media luar ruang/tercetak/rekam.
- 3) Memberdayakan kelompok/lembaga informasi dan komunikasi untuk berpartisipasi dalam pembangunan.

3. Struktur Organisasi

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No. 5 Tahun 2007 tanggal 14 Nopember Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah diubah dengan Perda Kab. Deli Serdang No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No. 5 Tahun 2007 bahwa Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang

adalah instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas (Eselon II-b). Kepala Dinas dibantu satu Sekretaris Pejabat Struktural Eselon III-a dan 3 bidang pejabat struktural Eselon III-a, 1 bidang pejabat struktural Eselon III-b dan 15 pejabat Eselon IV-a yang terdiri dari:

- a. Sekretaris, membawahi 3 sub bagian yaitu:
 - 1) Sub Bagian Program
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Umum
- b. Bidang Penjaringan Data dan Informasi, membawahi 3 seksi:
 - 1) Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data Informasi
 - 2) Seksi Dokumentasi
 - 3) Seksi Diseminasi Informasi
- c. Bidang Kelembagaan Komunikasi, membawahi 3 seksi:
 - 1) Seksi Penyiaran
 - 2) Seksi Media Cetak
 - 3) Seksi Kelembagaan Komunikasi Sosial
- d. Bidang Pelayanan Informasi, membawahi 3 seksi:
 - 1) Seksi Hubungan Masyarakat
 - 2) Seksi Publikasi
 - 3) Seksi Peliputan

e. Bidang Pos dan Telekomunikasi, membawahi 3 seksi:

- 1) Seksi Pos
- 2) Seksi Telekomunikasi
- 3) Seksi Telematika

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor: 886 Tahun 2008 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Informasi dan Komunikasi ditetapkan pada Bagian Ketujuh belas, Pasal 91 disebutkan bahwa : “Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Deli Serdang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pelayanan informasi dan komunikasi Kabupaten Deli Serdang”.

a. Kepala Dinas

- 1) Tugas

Melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten dalam bidang informasi, komunikasi, pos dan telekomunikasi.

- 2) Fungsi

- a) Merumuskan kebijakan teknis di bidang penjangkauan data dan informasi, kelembagaan komunikasi, pelayanan informasi, pos dan telekomunikasi.
- b) Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang penjangkauan data dan informasi, kelembagaan komunikasi, pelayanan informasi, pos dan telekomunikasi.

- c) Melaksanakan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di bidang penjarangan data dan informasi, kelembagaan komunikasi, pelayanan informasi, pos dan telekomunikasi.
- d) Melakukan pengkajian dan pengembangan kapasitas SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi, pos dan telekomunikasi sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan.
- e) Pengelolaan, pemberian rekomendasi dan perizinan urusan Pemerintah Daerah di bidang informasi, komunikasi, pos dan telekomunikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan dan standar yang ditetapkan.
- f) Memberikan keterangan resmi dan konfirmasi pers kebijakan Pemerintah Kab. Deli Serdang atas nama Pemerintah Kab. Deli Serdang.
- g) Melaksanakan pengelolaan unit pelaksana teknis di bidang informasi dan komunikasi.
- h) Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- i) Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian SKP.
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

b. Sekretaris

1) Tugas

Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan tugas di bidang pelayanan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, kerumahtanggaan, program dan keuangan.

2) Fungsi

- a) Mengkoordinir pelayanan administrasi umum, kepegawaian, organisasi, perlengkapan dan kerumahtanggaan.
- b) Melaksanakan pengelolaan di bidang penyusunan program.
- c) Melaksanakan pengelolaan di bidang keuangan.
- d) Mengkoordinir dan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas perkantoran di lingkungan Dinas.
- e) Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan SKP bawahan, fungsional pranata komputer dan pranata kehumasan.
- f) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai bahan pertanggung jawaban kepada atasan.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

c. Kepala Bidang Penjaringan Data dan Informasi

1) Tugas

Membantu sebagian tugas Kepala Dinas di bidang pengumpulan dan pengolahan data informasi, dokumentasi dan diseminasi informasi.

2) Fungsi

- a) Merumuskan kebijakan teknis penjarangan data dan informasi dan komunikasi melalui pengumpulan dan pengolahan data informasi dari berbagai sumber resmi.
- b) Merumuskan kebijakan teknis pendokumentasian data dan informasi.
- c) Merumuskan kebijakan teknis diseminasi informasi.
- d) Menyelenggarakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi penjarangan data dan informasi dari berbagai sumber data resmi.
- e) Menghimpun, menyusun dan membuat pedoman dalam hal penjarangan data dan informasi.
- f) Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- g) Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian SKP.
- h) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

d. Kepala Bidang Kelembagaan Komunikasi

1) Tugas

Membantu sebagian tugas Kepala Dinas di bidang penyiaran, media cetak dan kelembagaan komunikasi sosial.

2) Fungsi

- a) Merumuskan kebijakan teknis di bidang kelembagaan komunikasi melalui kerjasama penyiaran, media cetak dan kelembagaan komunikasi sosial serta media tradisional.

- b) Merumuskan kebijakan usaha pertumbuhan dan pengembangan pelayanan informasi melalui kerjasama lembaga penyiaran, media cetak dan kelembagaan komunikasi sosial serta media tradisional.
- c) Merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan usaha-usaha pemberdayaan lembaga penyiaran, media cetak dan lembaga komunikasi sosial serta media tradisional yang ada di masyarakat.
- d) Melakukan perumusan kebijakan pelayanan informasi melalui pengelolaan radio Pemkab. Deli Serdang.
- e) Koordinasi dan fasilitasi pengembangan kemitraan media skala kabupaten.
- f) Merumuskan kebijakan teknis pemberian izin lokasi pembangunan studio dan stasiun pemancar radio/televisi.
- g) Merumuskan kebijakan pelayanan pemberian rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan radio.
- h) Merumuskan kebijakan pengawasan peredaran film dan rekaman video.
- i) Menata dan memberikan pelayanan informasi kepada lembaga kelompok komunikasi sosial dan media tradisional.
- j) Menampung arus balik informasi dari Lembaga/Kelompok komunikasi yang berkembang.

e. Kepala Bidang Pelayanan Informasi

1) Tugas

Membantu sebagian tugas Kepala Dinas di bidang hubungan masyarakat, publikasi dan liputan.

2) Fungsi

- a) Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan standarisasi dan bimbingan teknis, evaluasi serta pelaksanaan pelayanan informasi.
- b) Merumuskan kebijakan teknis di bidang pelayanan informasi dan komunikasi sebagai kehumasan daerah melalui kerjasama pers, publikasi penerbitan dan media luar ruang.
- c) Merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan informasi melalui kerjasama lembaga kehumasan daerah.
- d) Pemetaan dan registrasi lembaga-lembaga kehumasan pemerintah.
- e) Melaksanakan pembinaan aparat kehumasan daerah.
- f) Melaksanakan pertemuan secara berkala humas instansi, dinas, kantor di lingkungan Pemerintah Daerah melalui wadah BAKOHUMAS.
- g) Menampung arus balik informasi dari lembaga kehumasan pemerintah.
- h) Mengembangkan interaksi yang positif antara Pemerintah Kabupaten dengan pers.
- i) Melaksanakan pelayanan informasi melalui publikasi.
- j) Mengkoordinasikan peliputan kegiatan Pemerintah Kabupaten.

f. Kepala Bidang Pos Dan Telekomunikasi

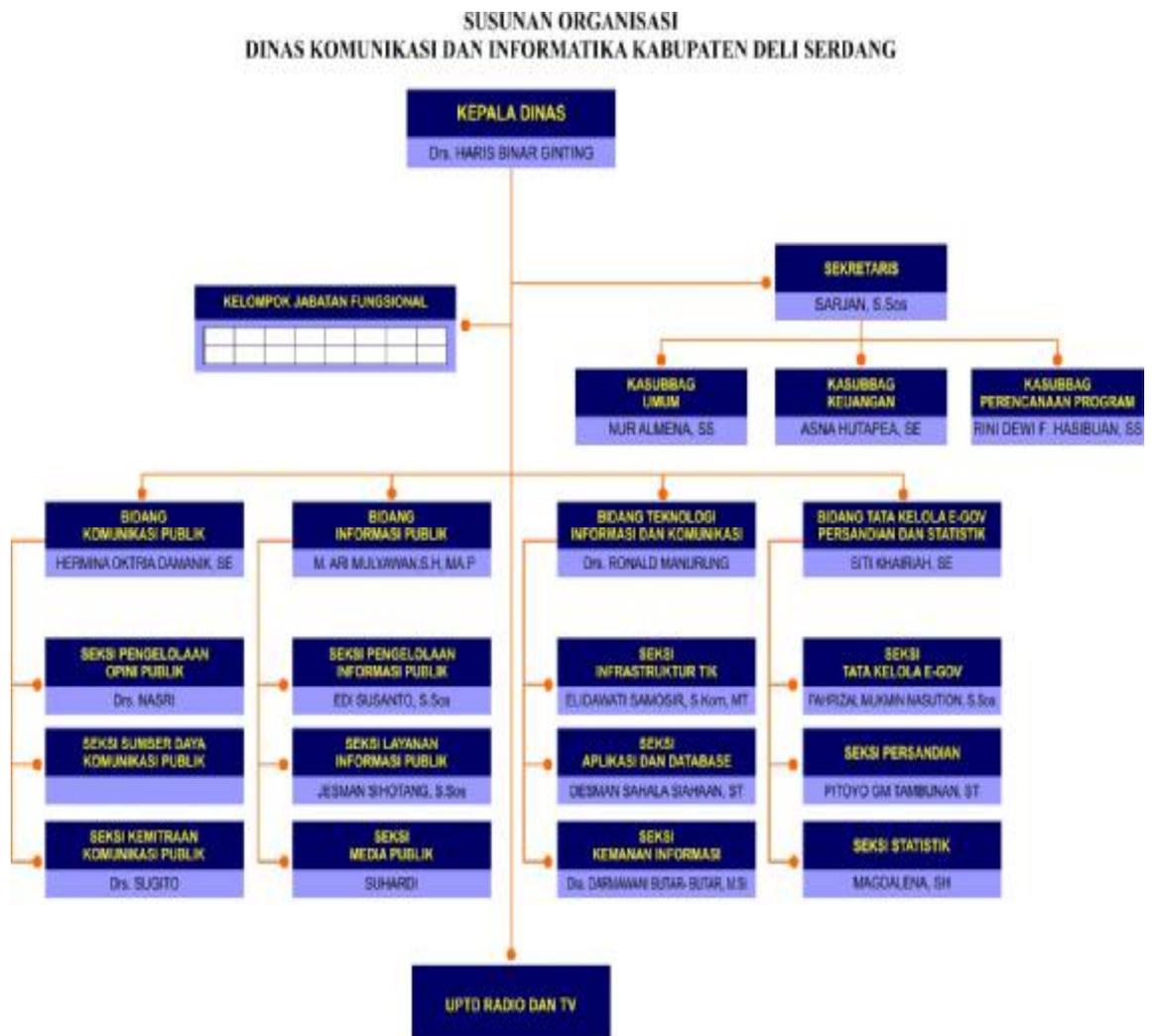
1) Tugas

Membantu sebagian tugas Kepala Dinas di bidang pos, telekomunikasi dan telematika.

2) Fungsi

- a) Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan standarisasi dan bimbingan teknis, evaluasi serta pelaksanaan di bidang pos, telekomunikasi dan telematika.
- b) Merumuskan kebijakan teknis pemberdayaan telematika.
- c) Merumuskan kebijakan usaha pertumbuhan dan pengembangan telematika.
- d) Merumuskan dan melaksanakan fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekuensi radio di daerah perbatasan dengan negara tetangga.
- e) Pemberian izin penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan pemerintah dan badan hukum yang cakupan areanya kabupaten sepanjang tidak menggunakan spektrum frekuensi radio.
- f) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pos di pedesaan.
- g) Menyiapkan perumusan kebijakan pemberian rekomendasi untuk pendirian kantor pusat jasa titipan, izin jasa titipan untuk kantor agen dan penerbitan jasa titipan untuk kantor agen.

5. Bagan Struktur Organisasi



Gambar 3.1

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Data penelitian yang diperoleh dari lapangan maupun dari hasil penyebaran angket diperoleh dan dianalisis berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan teknik penyebaran angket kepada responden tersebut. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang, maka peneliti mengolah dan mentabulasi data dari tiap-tiap pernyataan melalui langkah-langkah seperti yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dibawah ini akan disajikan data tentang pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang yang diperoleh dari hasil penelitian

B. Identitas Responden

Tabel 4.1

Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	66.67%
2	Perempuan	16	33.33%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persentase tertinggi responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-24 tahun	1	2.08%
2	25-40 tahun	28	58.34%
3	41-55 tahun	19	39.58%
4	55 tahun ke atas	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persentase tertinggi adalah responden yang berumur 25 - 40 tahun (58.34%).

Tabel 4.3

Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SD	0	0%
2	Tamat SLTP/Sederajat	1	2.08%
3	Tamat SMA/Sederajat	14	29.17%
4	Sarjana Muda/Diploma	8	16.67%
5	Sarjana (S-1) ke atas	25	52.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persentase tertinggi responden yang tingkat pendidikannya adalah tamatan Sarjana (S-1) ke atas sebanyak 25 orang (52.08%).

Tabel 4.4

Distribusi Responden Menurut Golongan

No	Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Golongan IV	5	10.42%
2	Golongan III	28	58.33%
3	Golongan II	9	18.75%
4	Golongan I	6	12.50%
	Jumlah	48	100%

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persentase tertinggi responden yang memiliki golongan III sebanyak 28 orang (58.33%).

C. Analisa Data

1. Analisa Data Variabel X Sistem Kerja

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Responden Tentang Efektif dalam Melaksanakan Sistem Media Center

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	41	85.42%
2	Kadang-kadang	6	12.50%
3	Tidak	1	2.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 85.42% pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang telah efektif dalam melaksanakan sistem media center.

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Responden Tentang Bekerja Sesuai Tata Kerja dan
Prosedur Sistem Media Center

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	46	95.84%
2	Kadang-kadang	1	2.08%
3	Tidak	1	2.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 95.84% pegawai telah bekerja mengikuti tata kerja dan prosedur sistem media center.

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Responden Tentang Sistem Kerja yang Dilakukan
Sesuai Tujuan Media Center

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	26	54.16%
2	Kadang-kadang	20	41.67%
3	Tidak	2	4.17%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 54.16% sistem kerja yang dilakukan para pegawai di

Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sesuai dengan tujuan media center. Namun dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi sistem kerjanya karena masih berada dalam tingkat yang standar.

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Responden Tentang Sistem Kerja yang Dilakukan
Sudah Efisien

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	23	47.92%
2	Kadang-kadang	12	25.00%
3	Tidak	13	27.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari responden yang diteliti mengatakan bahwa 47.92% sistem kerja yang dilakukan para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sudah efisien dan harus ditingkatkan lagi sehingga lebih efisien lagi.

Tabel 4.9

Distribusi Jawaban Responden Tentang Sistem Kerja Dapat Menghemat
Biaya dalam Pelaksanaan Sistem Media Center

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60.42%
2	Kadang-kadang	19	39.58%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 48 responden yang diteliti terdapat 60.42% manfaat adanya sistem kerja dapat menghemat biaya dalam pelaksanaan sistem media center.

Tabel 4.10

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Sistem Media Center
Sudah Tepat Sasaran

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	35	72.92%
2	Kadang-kadang	13	27.08%
3	Tidak	0	%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel di atas mengatakan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sudah tepat sasaran berada pada tingkat 72.92%.

Tabel 4.11

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Sistem Media Center
sMampu Mengatasi Keluhan Masyarakat (*Public Service*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	56.25%
2	Kadang-kadang	9	18.75%
3	Tidak	12	25.00%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 48 responden yang diteliti dihasilkan 56.25% mengatakan bahwa dengan pelaksanaan sistem media center dapat (mampu) mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat (*public service*).

Tabel 4.12

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pegawai Mampu Melaksanakan dan Mengelola Sistem Media Center

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	19	39.58%
2	Kadang-kadang	29	60.42%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan dapat disimpulkan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 60.42% pegawai kadang-kadang mampu melaksanakan dan mengelola sistem media center. Namun seharusnya pegawai harus mampu melaksanakan dan mengelola sistem media center karena pemerintah sudah melaksanakan peningkatan kemampuan/keahlian terkait sistem media center.

Tabel 4.13

Distribusi Jawaban Responden Tentang Mengadakan Peningkatan Kemampuan/Keahlian Terkait Pelaksanaan Sistem Media Center.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	38	79.17%
2	Kadang-kadang	10	20.83%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.9

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti disimpulkan 79.17% pemerintah mengadakan peningkatan kemampuan/keahlian terkait pelaksanaan sistem media center.

2. Analisa Data Variabel Y Efektivitas Kerja Karyawan

Tabel 4.14

Distribusi Jawaban Responden Tentang Disiplin dan Profesional Pegawai

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	9	18.75%
2	Kadang-kadang	39	81.25%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.10

Berdasarkan tabel di atas mengatakan bahwa dari 48 responden yang diteltii dapat disimpulkan 81.25% pegawai kadang-kadang bekerja bersikap

disiplin dan professional. Sebuah instansi seharusnya disiplin dan professional sehingga pelaksanaan sistem emdia center lebih baik.

Tabel 4.15

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pegawai Melakukan Pelayanan Pengaduan masyarakat (*Public Service*) Sudah Disiplin dan Profesional Terkait Keluhan dan Pengaduan Masyarakat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	22	45.83%
2	Kadang-kadang	26	54.17%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.11

Berdasarkan tabel di atas mengatakan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan 54.17% para pegawai melakukan pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) kadang-kadang disiplin dan profesional terkait keluhan dan pengaduan masyarakat. Seharusnya para pegawai harus professional dan menangani keluhan dan pengaduan masyarakat dengan baik.

Tabel 4.16

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pengaduan atau Keluhan yang Disampaikan Sudah Dilayani Dengan Baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	21	43.75%
2	Kadang-kadang	27	56.25%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.12

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 56.25% pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kadang-kadang dilayani/ditanggapi dengan baik. Seharusnya pegawai melayani masyarakat dengan baik terkait keluhan dan pengaduan dari masyarakat.

Tabel 4.17

Distribusi Jawaban Responden Tentang dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*) Diterapkan Disiplin Kerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	46	95.83%
2	Kadang-kadang	2	4.17%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.13

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan 95.83% Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang sudah menerapkan disiplin kerja terkait pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

Tabel 4.18

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pegawai Selalu Disiplin Kerja dalam Melayani Masyarakat Terkait Pelayanan *Pengaduan (Public Service)*

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	36	75.00%
2	Kadang-kadang	12	25.00%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.14

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 75.00% pegawai selalu disiplin kerja dalam melayani masyarakat terkait pelayanan pengaduan (*public service*).

Tabel 4.19

Distribusi Jawaban Responden Tentang Para Pegawai Melaksanakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*) Sudah Disiplin Bekerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	12	25.00%
2	Kadang-kadang	36	75.00%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.15

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 75.00% para pegawai kadang-kadang disiplin bekerja dalam melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*). Seharusnya para pegawai harus disiplin penuh.

Tabel 4.20

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pegawai Bersifat Akuntabilitas
Terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60.42%
2	Kadang-kadang	6	12.50%
3	Tidak	13	27.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.16

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 60.42% pegawai sudah bersifat akuntabilitas terkait pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

Tabel 4.21

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemerintah Sudah Akuntabilitas
Terkait Proses Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*) Tentang
Keluhan Masyarakat.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	46	95.83%
2	Kadang-kadang	2	4.17%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.17

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 95.83% pemerintah sudah akuntabilitas terkait proses pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) tentang keluhan-keluhan masyarakat

Tabel 4.22

Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat
(*Public Service*) yang Dilaksanakan Bersifat Akuntabilitas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60.42%
2	Kadang-kadang	18	37.50%
3	Tidak	1	2.08%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2018 pertanyaan No.18

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 60.42% pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) yang dilaksanakan sudah bersifat akuntabilitas.

Tabel 4.23

Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (x)

Sistem Kerja

No. Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	20
2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23
3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	22

Bersambung

Sambungan

5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
6	3	3	2	2	2	3	3	3	2	23
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
8	3	3	3	2	3	2	2	2	3	23
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
10	1	1	1	1	2	2	1	2	2	13
11	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
12	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
13	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
15	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	2	2	3	2	2	2	2	2	3	20
18	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
19	2	3	3	3	2	3	2	2	3	23
20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
21	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
25	2	3	3	1	3	3	1	2	3	21
26	2	3	3	2	2	2	2	3	3	22
27	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24
28	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

Bersambung

Sambungan

31	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
32	3	3	2	2	2	3	3	2	2	22
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
34	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
35	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
36	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
37	3	3	2	1	3	2	1	2	3	20
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
39	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
40	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
41	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
42	3	3	2	1	3	3	1	2	3	21
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
44	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
45	3	3	3	1	3	3	1	2	3	22
46	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
47	3	3	3	1	3	3	1	2	3	22
48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
										ΣX 1118

Sumber: Hasil data angket variabel bebas (X)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi responden adalah 27 dan nilai jawaban terendah adalah 17. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu.

Adapun nilai R adalah sebagai berikut :

$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}$

$$R = 27 - 13$$

$$R = 14$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari interval (i)

dengan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$i = \frac{14}{3}$$

$$i = 4,66 \text{ dibulatkan } 5$$

Sesudah lebar interval diketahui maka jarak tersebut dapat digunakan untuk membatasi kategori jawaban responden seperti tinggi, sedang, rendah yaitu sebagai berikut :

Kategori tinggi : ≥ 25

Kategori sedang : 19-24

Kategori rendah : 13-18

Tabel 4.24

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas (x) Sistem Kerja

No	Kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	≥ 25	15	31.25%
2	Sedang	19-24	32	66.67%
3	Rendah	13-18	1	2.08%
	Jumlah		48	100%

Sumber: Analisis jawaban responden variabel bebas (x)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan sistem media center dalam kategori sedang sebanyak 32 orang (66.67%), jika dikaitkan dengan tujuan penelitian yang pertama untuk mengukur tingkat pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang dalam kategori sedang.

Tabel 4.25

Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*)

No. Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	
1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	23
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20
3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	20
4	2	3	3	3	2	2	1	3	2	21
5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24
6	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
8	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23
9	2	2	2	3	3	2	2	2	3	21

Bersambung

Sambungan

10	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
11	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
12	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
13	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
14	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
15	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
18	2	3	2	3	2	2	3	3	3	23
19	3	3	2	2	3	2	3	2	2	22
20	2	3	2	3	2	2	3	3	2	22
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
26	2	2	2	3	3	2	3	3	3	23
27	2	2	2	3	3	3	2	3	2	22
28	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

Bersambung

Sambungan

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
32	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
33	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22
34	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
35	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
36	2	2	3	3	3	3	1	3	2	22
37	1	2	3	3	3	2	1	3	2	20
38	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20
39	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23
40	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
41	2	2	3	3	3	2	1	3	3	22
42	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
43	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22
44	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
45	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
46	2	2	2	3	2	2	1	2	3	19
47	2	2	3	3	3	2	1	3	2	21
48	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22
										ΣY 1097

Sumber: Hasil data angket variabel terikat (Y)

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden adalah 27 sedangkan nilai jawaban responden terendah adalah 20. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu.

Adapun nilai R adalah sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}$$

$$R = 27 - 19$$

$$R = 8$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar interval (i) dengan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$i = \frac{8}{3}$$

$$i = 2.66 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat digunakan untuk membatasi kategori jawaban responden seperti tinggi, sedang, dan rendah sebagai berikut:

Kategori tinggi : ≥ 27

Kategori sedang : 23-26

Kategori rendah : 19-22

Tabel 4.26

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap variabel Terikat (y)
 Pelayanan Pengaduan Masyarakat (*Public Service*)

No	Kategorisasi	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	≥ 27	6	12.50%
2	Sedang	23-26	18	37.50%
3	Rendah	19-22	24	50.00%
	Jumlah		48	100%

Sumber: Analisis jawaban responden variabel terikat (y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) dalam kategori rendah sebanyak 24 orang (50.00%). Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian yang kedua yaitu mengukut tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang termasuk dalam kategori rendah.

Tabel 4. 27

Distribusi Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel Bebas (X) dengan
Variabel Terikat (Y)

No Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	20	23	400	529	460
2	23	20	529	400	460
3	21	20	441	400	420
4	22	21	484	441	462
5	26	24	676	576	624
6	23	24	529	576	552
7	26	26	676	676	676
8	23	23	529	529	529
9	26	21	676	441	546
10	13	24	169	576	312
11	23	24	529	576	552
12	21	21	441	441	441
13	21	21	441	441	441
14	26	21	676	441	546
15	23	23	529	529	529
16	27	27	729	729	729
17	20	21	400	441	420

Bersambung

Sambungan

18	23	23	529	529	529
19	23	22	529	484	506
20	23	22	529	484	506
21	23	25	529	625	575
22	27	27	729	729	729
23	27	27	729	729	729
24	26	27	676	729	702
25	21	21	441	441	441
26	22	23	484	529	506
27	24	22	576	484	528
28	24	23	576	529	552
29	27	27	729	729	729
30	27	27	729	729	729
31	23	24	529	576	552
32	22	24	484	576	528
33	26	22	676	484	572
34	24	24	576	576	576
35	21	21	441	441	441
36	21	22	441	484	462
37	20	20	400	400	400
38	26	20	676	400	520

Bersambung

Sambungan

39	24	23	576	529	552
40	24	24	576	576	576
41	21	22	441	484	462
42	21	21	441	441	441
43	26	22	676	484	572
44	23	24	529	576	552
45	22	21	484	441	462
46	25	20	625	400	500
47	22	21	484	441	462
48	26	22	676	484	572
	$\sum X$ 1118	$\sum Y$ 1097	$\sum X^2$ 26370	$\sum Y^2$ 25285	$\sum XY$ 25662

Sumber: Data angket 2018

Dari perolehan data diatas, maka data-data yang ada dimasukkan dalam rumus korelasi product moment.

1. Korelasi Product Moment

Mengetahui ada tidaknya pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang, yang sekaligus menguji kebenaran hipotesis yang diajukan oleh peneliti, maka digunakan rumus korelasi product moment, yaitu:

$$n = 48$$

$$\sum X = 1118$$

$$\sum Y = 1097$$

$$\sum X^2 = 26370$$

$$\sum Y^2 = 25285$$

$$\sum XY = 25662$$

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{48 (25662) - (1128)(1097)}{\sqrt{\{48 (26370) - (1118)^2\}\{48(25285) - (1097)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1231776 - 1226446}{\sqrt{(1265760) - (1249924) (1213680) - (1203409)}}$$

$$r_{xy} = \frac{5330}{\sqrt{(15836) (10271)}}$$

$$r_{xy} = \frac{5330}{\sqrt{162651556}}$$

$$r_{xy} = \frac{5330}{12753,49}$$

$$r_{xy} = 0,4179$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,4179, maka bila dibandingkan dengan r hitung dengan r tabel dimana r tabel dengan taraf signifikan 5% dengan n = 48 adalah 0,284. Dengan demikian nilai rxy hitung lebih besar dari nilai r tabel product moment yaitu $0,4179 > 0,2787$. Ini menunjukkan ada pengaruh hubungan antara variabel x (sistem kerja) terhadap variabel y (pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*)).

Disamping itu untuk mengukur dan mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel x terhadap variabel y maka digunakan tabel interpretasi *koefisien product moment* sebagai berikut:

Tabel 4.28

Interpretasi Koefisien Product Moment

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sugiyono, (2010: 212)

Berdasarkan pedoman diatas, dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (x) sistem kerja dengan variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) berada pada tingkat interpretasi yaitu berada antara 0,40–0,599. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara variabel bebas (x) sistem kerja dengan variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

2. Uji Signifikan

Selanjutnya untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel tersebut dilakukan dengan uji “Z” dengan rumus:

$$z = \frac{r}{\sqrt{\frac{n-1}{n+1}}} \Rightarrow r = \frac{z}{\sqrt{\frac{n-1}{n+1}}}$$

$$r = \frac{1,96}{\sqrt{48 - 1}}$$

$$r = \frac{1,96}{\sqrt{47}}$$

$$r = \frac{1,96}{6,85}$$

$$r = 0,29$$

Pada taraf signifikan 5% maka dapat diuji signifikan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dengan ketentuan:

- a. Jika harga z hitung < rxy product moment maka Ho ditolak dan Ha diterima.
- b. Jika harga z hitung > rxy product moment maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa $r_{xy} > r$ atau dengan nilai jumlah $0,4179 > 0,29$ maka, Ho ditolak dan Ha diterima oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sistem kerja media center dengan pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

3. Uji Determinasi

Kegunaan dari uji determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) pengaruh variabel bebas (x) sistem kerja media center terhadap variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*). Berdasarkan perhitungan sebelumnya $r_{xy} = 0,4179$. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$D = (0,4179)^2 \times 100\%$$

$$D = 0,17464041 \times 100\%$$

$$D = 17,46\%$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase pelaksanaan sistem kerja media center terhadap pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli serdang sebesar 17,46% sedangkan sisanya 82,54% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

4. Uji Regresi Linear

Adapun kegunaan dari uji regresi linear adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (x) sistem kerja terhadap variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional. Oleh karena itu digunakan rumus regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + b(x)$$

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat ditentukan dahulu nilai a dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(1097)(26370) - (1118)(25662)}{48(26370) - (1118)^2}$$

$$a = \frac{(28927890) - (28690116)}{1265760 - 1249924}$$

$$a = \frac{237774}{15836}$$

$$a = 15,014$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{(n \sum xy) (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{48 \sum 25662 - (1118)(1097)}{48(26370) - (1118)^2}$$

$$b = \frac{1231776 - 1226446}{1265760 - 1249924}$$

$$b = \frac{5330}{15836}$$

$$b = 0,336$$

Dari nilai a dan b diketahui yaitu 15,014 dan 0,336 maka persamaan matematis regresi linear variabel bebas (x) sistem kerja terhadap variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 15,014 + 0,336 (x)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi pada variabel bebas (x) sistem kerja adalah 27 dan nilai terendah adalah 13

dengan demikian kecenderungan variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) dapat diketahui dengan cara sebagai berikut:

- a. Untuk variabel bebas (x) nilai tertinggi 27

$$Y = a + b (x)$$

$$Y = 15,014 + 0,336 (27)$$

$$Y = 15,014 + 9,072$$

$$Y = 24,086$$

- b. Untuk variabel bebas (x) nilai terendah 13

$$Y = a + b (x)$$

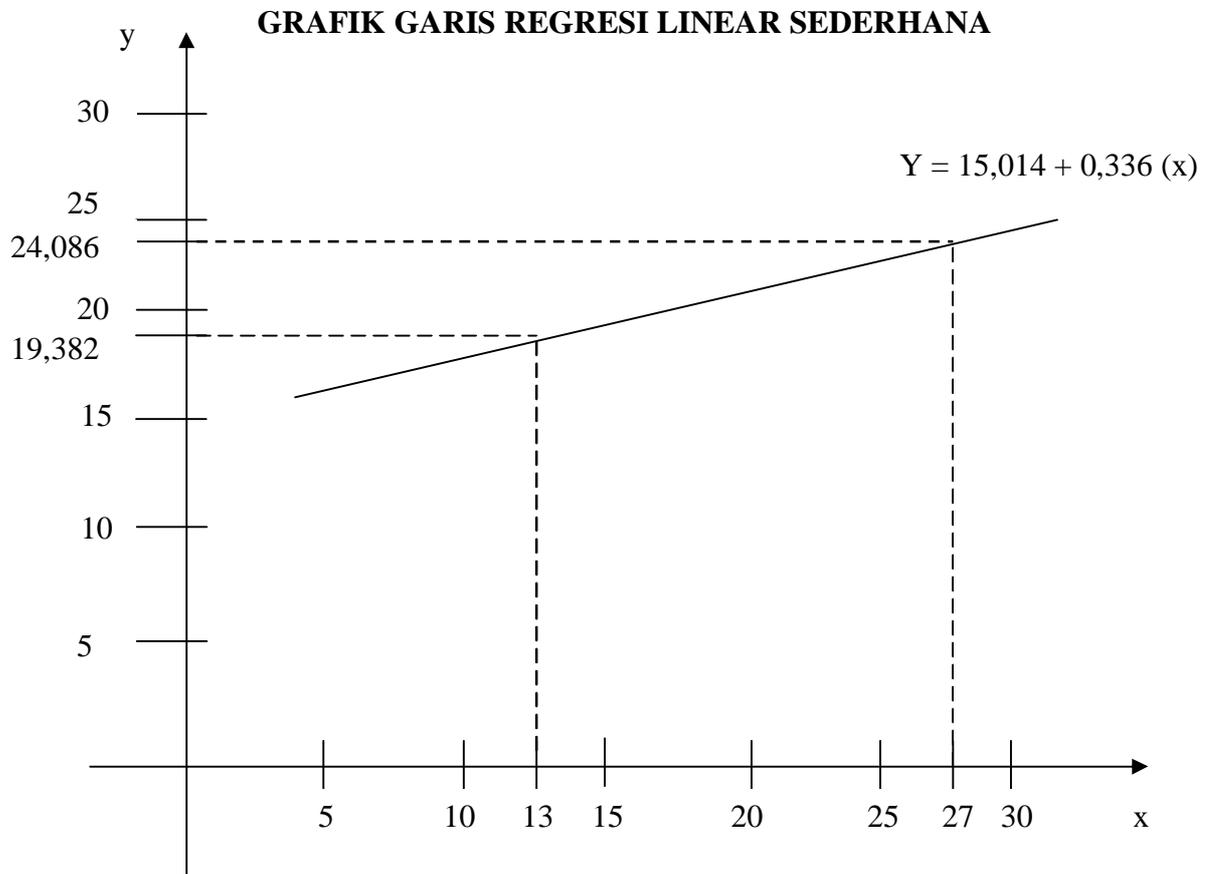
$$Y = 15,014 + 0,336 (13)$$

$$Y = 15,014 + 4,368$$

$$Y = 19,382$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hasil regresi linear nilai variabel bebas tingkat maksimum (27) adalah 24,086 nilai minimumnya (13) adalah 19,382.

GAMBAR 4.1



Setelah harga diketahui yaitu $a = 15,014$ dan $b = 0,336$ dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat sistem kerja terhadap pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang adalah $Y = 15,014 + 0,336(x)$. Dari grafik regresi linear diatas, menunjukkan bahwa kenaikan variabel (x) dari 13 ke 27 akan memberikan pengaruh pada variabel (y) dengan peningkatan 19,382 ke 24,086.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan maka beberapa kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan sistem media center dalam kategori sedang sebanyak 32 orang (66.67%), jika dikaitkan dengan tujuan penelitian yang pertama untuk mengukur tingkat pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang dalam kategori sedang. Jadi seharusnya pelaksanaan sistem media center di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang harus ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) semakin baik dan masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik.
2. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) dalam kategori rendah sebanyak 24 orang (50.00%). Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian yang kedua yaitu mengukur tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) di Dinas Komunikasi dan Informatika

Deli Serdang termasuk dalam kategori rendah. Seharusnya sebuah instansi harus meningkatkan pelayanannya terkait pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) terutama di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang hal ini terkait keperluan diadakannya sistem media center untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

3. Melalui korelasi product moment diperoleh r hitung sebesar 0,4179, ini menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara variabel x dan variabel y , maka digunakan dengan pedoman koefisien korelasi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana r tabel taraf signifikan 5% dengan $n=48$ adalah 0,2787. Dengan demikian r_{xy} hitung lebih besar dari r tabel product moment yaitu $0,4179 > 0,2787$. Ini menunjukkan adanya pengaruh hubungan antara variabel x (sistem kerja media center) terhadap variabel y (pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*)). Interpretasi koefisien korelasi antara variabel bebas (x) sistem kerja media center dan variabel terikat (y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) berada pada tingkat interpretasi sedang, yaitu 0,40-0,599. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara variabel x (sistem kerja media center) terhadap variabel y (pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*)). Dengan demikian sistem kerja media center berpengaruh pada pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*)), Melalui uji signifikan ditentukan bahwa $r_{xy} > r$ atau dengan nilai jumlah $0,4179 > 0,29$ berarti korelasi variabel bebas (X) sistem kerja media center terhadap variabel terikat (Y) pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) ada pengaruh yang signifikan antara sistem kerja media center dengan pelayanan pengaduan

masyarakat (*public service*). Dengan uji determinasi dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase sistem kerja media center terhadap pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) adalah 17,46% sedangkan sisanya 82,54% disebabkan oleh faktor-faktor lain. Dari uji regresi linear dinyatakan bahwa dari variabel x yaitu 13 ke 27 akan memberikan pengaruh pada variabel y dengan peningkatan 19,382 ke 24,086. Sehingga dalam hal ini dapat dibuktikan kebenarannya bahwa ada pengaruh pelaksanaan sistem media center terhadap pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang.

B. Saran

Setelah melakukan pembahasan dan menarik kesimpulan maka beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian pelaksanaan sistem kerja media center yang telah dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli serdang belum maksimal dilaksanakan dan berlangsung dalam kategori sedang dan harus ditingkatkan agar dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*) yang telah dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdamg juga belum maksimal dilakukan dan berlangsung dalam kategori rendah dan juga harus ditingkatkan pelayanan pengaduan masyarakat terkait keluhan-keluhan dari masyarakat agar dapat menjadi lebih baik lagi dan masyarakat pun merasa keluhan-keluhannya ditanggapi.

3. Diharapkan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Deli serdang untuk tetap melaksanakan dan meningkatkan pelaksanaan sistem kerja media center sehingga segala keluhan dan keperluan masyarakat dapat dilayani dan ditanggapi dengan baik lebih baik lagi dan juga pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*)
4. Diharapkan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang agar tetap melaksanakan dan meningkatkan sistem kerja dari media center yang dilaksanakan para pegawai yang bertugas sehingga dapat mencapai dari tujuan diadakannya sistem media center sebagai pusat informasi dan pelayanan berbagai pengaduan dan keluhan dari masyarakat.
5. Diharapkan pihak Dians Komunikasi dan Informatika Deli Serdang melaksanakan sistem kerja dari media center dan meningkatkan transparan informative dan kecepatan pelayanan terkait pengaduan dan keluhan masyarakat sehingga masyarakat akan merasa pelayann yang dilakukan dengan baik sehingga kualitas pelayanan pegaduan masyarakat (*public service*) lebih baik.
6. Diharapkan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Deli Serdang memperhatikan ketepatan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu, waktu proses dan akurasi pelayanan (yang meliputi bebas dari kesalahan dan kemudahan mendapatkan pelayanan) sehingga lebih mempermudah masyarakat dan meningkatkan kepercayaan dan penilaian masyarakat terkait kualitas pelayanan pengaduan masyarakat (*public service*).

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Bharata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Media Komputindo
- Arikunto, Suharsimi. (2004). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi IV. Jakarta ; Rineka Cipta
- Betts, P.W. (2015). *Operations and Process Management*. England : Pearson Education Limited
- Chistian, Gronroos. (1990). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Djojodigoena. (1984). *Sosiologi Masyarakat*. Yogyakarta : Pustaka Pesantren
- Hakim, Syahrir. (1996). *Teori Ilmu Publik*. Jakarta : Penerbit Sinar Harapan
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Haryatmoko. (2007). *Etika Komunikasi dan Manipulasi Media*. Yogyakarta : Kanisius
- Horton, Paul B & Chester L. Hunt. (2007). *Sosiologi*. Jakarta : PT Gelora Aksara
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju
- Jogiyanto, H. M. (2009). *Sistem Informasi Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Jones, Charles. (2003). *Assesment Procedures for Counselor and Helping Professionals*. Prentice hall PTR
- Kadir, Abdul. (2001). *Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kasmir. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Komaruddin, Anwar. (1997). *Dasar-dasar Manajemen Modal Kerja*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Lewis & Gilman. (2005). *The Etnics Challege in Public Service : A Problem Solving Guide*. San Fransisco : Josssey Bass
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. bandung : Rosda

- Moleong, J, Lexy. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Narbuko & Achmadi. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. (2010). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasto. (2015). *Sistem Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ratmianto, dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sadly, Hasan. (1997). *Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta : Ikhtiar Baru
- Saleh, A. Muwafik. (2010). *Public service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press.
- Sedermayanti, M.Pd., APU. (2009). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Shanon, Claude & W. Weaver. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press : Urbana
- Sinambela, Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta : Bumi Aksara
- Solichin, Abdul Wahab. (2001). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implenentasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistio & Budi. (2009). *Birokrasi Publik Perspekti Ilmu Administrasi Publik*. STISIPOL. Dharma Wacana Metro.
- Susanto, Azhar. (2013). *Power Branding*. Jakarta: Quantum Bisnis dan Manajemen
- Sutarman. (2009). *Pengantar teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sutrisno, H Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana Predana Media Group

Syafii, Antonio. Muhammad. (1998). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta

Terry, George. (2015). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy.(2005). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi

Widodo, Joko. (2009). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media

Zeithaml dan Bitner. (2004). *Service Marketing*. New York : Mc. graw Hill International Edition

Jurnal

Alimuddin Unde dan Bakri, dkk (2015). Media Center sebagai Pusat Pelayanan. Vol. 4 No. 2

Arif, Muhammad. (2016). Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 4 No. 2

Bambang Irawan. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat, Vol. 5 No.1

Rachmawati, Devi. (2016). Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informasi. Vol. 4 No. 2

Rayana, Shinta. (2015). Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 3 No. 2

Utomo, Sad Dian. (2011). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15 No.3

Undang-Undang

- Undang Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat