

**ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK KUALITAS
LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112
(Kasus pada Program Dinas Komunikasi, Informatika Statistik
dan Persandian di Kota Bogor)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**

**FEBRYANTI NURPARWATI
044114209**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
OKTOBER 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama: Febryanti Nurparwati

NPM: 044113209

Judul: Analisis Hubungan Karakteristik, Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Kasus pada Program Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di Kota Bogor)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. David Rizar Nugroho, M.Si
NIP/NIK: 1.0909 048 514

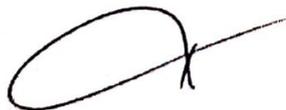
Pembimbing 2 : Feri Ferdinan Alamsyah, M.Ikom
NIP/NIK: 1.0614 025 629

Pembaca : Yogaprasta Adinugraha, M.Si
NIP/NIK: 1.0614 025 628

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 14 Oktober 2020
oleh

Dekan,



Dr. Agnes Setyowati H., M. Hum
NIP/NIK: 1.0596 008 299



Ketua Program Studi,



Muslim, M.Si
NIP/NIK: 1.0909 048 513

ABSTRAK

FEBRYANTI NURPARWATI. 044114209. 2019. Analisis Hubungan Karakteristik, Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Kasus pada Program Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, Bogor). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: David Rizar Nugroho dan Feri Ferdinan Alamsyah

Penelitian ini penulis mengangkat tema kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam program layanan yang sedang dijalankan oleh Diskominfostandi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, untuk mengetahui kualitas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, serta untuk mengetahui bagaimana hubungan karakteristik pengguna layanan dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif, analisis dengan data dengan menggunakan metode-metode yang berhubungan dengan alat statistik, pengujian hipotesis sampai kesimpulan. Sesuai dengan gejala yang dihadapi maka alat pengukur yang digunakan adalah skala nominal dan ordinal, dengan metode korelasional. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori integrasi informasi.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 100 responden pada masyarakat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*, pada teknik analisa data dengan menggunakan tabel persen dan frekuensi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji korelasi dengan *Rank Spearman* untuk data bersifat ordinal dan *Chi Square* untuk data bersifat nominal. Pengolahan data menggunakan *software SPSS 16.0* dan uji validitas menggunakan rumus *correlation moment pearson*. Hasil uji validitas instrumen kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil uji hubungan antara variabel karakteristik pengguna layanan NTPD 112 X_1 (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan) terhadap Y kepuasan pengguna layanan NTPD 112 (jasa yang diberikan dan kenyamanan atas jasa yang diberikan) dikatakan variabel tersebut tidak terdapat hubungan, selanjutnya hubungan antara variabel X_2 kualitas pengguna layanan NTPD 112 (*reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap Y kepuasan pengguna layanan NTPD 112 (jasa yang diberikan dan kenyamanan atas jasa yang diberikan) dikatakan terdapat hubungan nyata dan signifikan.

Kata Kunci: *Diskominfostandi Kota Bogor, kepuasan pengguna layanan, NTPD 112, panggilan darurat*