

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN DINAS SOSIAL
TERHADAP KEBERFUNGSIAN SOSIAL PENYANDANG
DISABILITAS DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

SALMA FEBRINA KUSWARA

044119392



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2023**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN DINAS SOSIAL
TERHADAP KEBERFUNGSIAN SOSIAL PENYANDANG
DISABILITAS DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan

SALMA FEBRINA KUSWARA

044119392



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2023**

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Penyaluran Bantuan Dinas Sosial Sosial Terhadap Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada pengurus tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di akhir skripsi ini.

Dengan ini melimpahkan hak cipta karya tulis saya ini kepada Universitas Pakuan Bogor.

Bogor, 14 Juli 2023



Salma Febrina Kuswara
044119392

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Salma Febrina Kuswara
NPM : 044119392
Tanda Tangan : 
Tanggal : 14 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Salma Febrina Kuswara
NPM : 044119392

Judul : Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam
Penyaluran Bantuan Dinas Sosial Terhadap Keberfungsian
Sosial Penyandang Disabilitas Di Kota Bogor
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai
bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana I pada
Program Studi Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas
Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 14 Juli 2023

Oleh :

Pembimbing 1/Penguji 1

Hafzotillah, M.I.Kom.
NIK: 1. 1403 20 907

Pembimbing 2/ Penguji 2

Tiara Puspanidra, M.Si.
NIK: 1.0815 033 671

Penguji Utama

Dini Valdiani, M.Si
NIK: 1.1110 033 517

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Budaya

Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP. 1. 96006071990092001

Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M. Comn.
NIK: 1.0113 001 607

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

Skripsi ini meneliti mengenai pengaruh komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan Dinas Sosial terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Bab 1 pada penelitian ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Bab 2 berisi tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini khususnya teori tentang Integrasi Informasi (*Information Integration Theory*). Selanjutnya bab 3 yang berisi metode penelitian di mana tercantum dengan cara apa penelitian akan diperoleh hasilnya. Bab 4 yang merupakan gambaran umum dan pembahasan di mana peneliti menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik terhadap Keberfungsian Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Sementara itu di Bab 5 berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

Bogor, Juli 2023

Salma Febrina Kuswara

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Henny Suharyanti, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya;
2. Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.Comn., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya;
3. Hafzotillah, M.I.Kom, Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Tiara Puspanidra, M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Dini Valdiani, M.Si, Dosen penguji utama yang telah memberikan masukan dan saran untuk penelitian ini;
6. Pihak Dinas Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial yang telah membantu dalam penelitian ini;
7. Kedua orang tua, Bapak Asep Tedy Kuswara Bangun dan Dina Widianingsih yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini;
8. Para teman-teman kerja Dinas Sosial yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan memberikan dukungan;
9. Para teman-teman kuliah Universitas Pakuan Bogor yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini; dan
10. Penyandang Disabilitas sebagai responden dari penelitian yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya;

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

BIODATA

Nama : Salma Febrina Kuswara
NPM : 044119392
Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 24 Februari 2002
Nomor telepon : 085775208559
Surel : salmafebrina02@gmail.com
Alamat : Taman Yasmin Sektor 2, Jl. Cemara Raya,
No. 14 B
Riwayat Pendidikan Formal : - SDN Semeru 1 Kota Bogor (2007-2013)
- SMP Negeri 12 Kota Bogor (2013-2016)
- SMA IT Plus Bina Bangsa Sejahtera
(2016-2019)
Riwayat Pendidikan Nonformal : -
Prestasi : -
Pengalaman Organisasi : -

ABSTRAK

SALMA FEBRINA KUSWARA, 044119392, 2023. Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Dinas Sosial Terhadap Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan **Hafzohhtillah** dan **Tiara Puspanidra**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi pelayanan publik berpengaruh dalam penyaluran bantuan dinas sosial kota bogor, untuk mengetahui keberfungsian sosial penyandang disabilitas, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik dinas sosial terhadap penyandang disabilitas di kota bogor penelitian ini menggunakan metode kuantitatif penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Bogor Teknik pengambilan data yang digunakan adalah menyebarkan angket atau kuesioner kepada 85 responden, observasi yang dilakukan kepada para penyandang disabilitas di Lembaga LBK Kota Bogor dan hadir pada saat penyaluran bantuan kepada disabilitas, dan menggunakan analisis deskriptif, skor rata-rata, dan analisis menggunakan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji t, nilai signifikansi (Sig.) pada uji t yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya variabel komunikasi pelayanan publik (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas (Y). Diperoleh nilai t hitung sebesar $9.403 > t$ tabel 1.663 maka dapat disimpulkan bahwa H_a atau hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara komunikasi pelayanan publik terhadap keberfungsian sosial penyandang disabilitas. Selain itu, uji regresi linear sederhana didapatkan nilai *R-square* sebesar 0,510 yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Pelayanan Publik) sebesar 51,6%, sedangkan sisanya yaitu 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

kata kunci : *keberfungsian sosial; komunikasi pelayanan publik.*

ABSTRACT

SALMA FEBRINA KUSWARA, 044119392, 2023. The Influence of the Quality of Public Service Communication in the Distribution of Social Service Assistance on the Social Functionality of Persons with Disabilities in Bogor City. Faculty of Social and Cultural Sciences, Communication Studies Program, Bogor Pakuan University. Under the guidance of: **Hafzohtillah and Tiara Puspanidra**

This study aims to determine the influence of public service communication on the distribution of social service assistance in the city of Bogor, to determine the social functioning of persons with disabilities, and to determine the effect of the quality of public service communication on social services on persons with disabilities in the city of Bogor. Bogor City Social The data collection technique used was distributing questionnaires to 85 respondents, observations were made of persons with disabilities at the Bogor City LBK Institute and were present when distributing assistance to disabilities, and using descriptive analysis, average scores, and analysis using tests classic assumption. Based on the results of the study with the t test, the significance value (Sig.) on the t test is $0.000 < 0.05$. This means that the public service communication variable (X) has a significant effect on the social functioning variable of Persons with Disabilities (Y). The t value obtained is $9,403 > t \text{ table } 1,663$. It can be concluded that H_a or the alternative hypothesis is accepted, which means that there is an influence between public service communication on the social functioning of persons with disabilities. In addition, a simple linear regression test obtained an R-square value of 0.510 which means that the effect of the independent variable (Public Service Communication) is 51.6%, while the remaining 48.4% is influenced by other variables not examined in this study.

keywords: social functioning; public service communication.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
BIODATA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1. Tujuan Komunikasi.....	8
2.1.2. Proses Komunikasi.....	8
2.2 Hubungan Masyarakat.....	9
2.2.1. Fungsi dan Tujuan Hubungan Masyarakat	9
2.2.2. Tujuan Hubungan Masyarakat	9
2.2.3. Humas Pemerintah	10
2.3 Pengaruh.....	11
2.4 Pelayanan Publik	11
2.4.1 Aspek Penting Komunikasi Publik	11
2.4.2 Teknik Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan dalam Pelayanan Publik.....	13
2.5 Bantuan Sosial.....	14

2.6	Keberfungsian Sosial.....	15
2.7	Dinas Sosial.....	15
2.9	Teori Konvensional dan Interaksional.....	15
2.10	Penelitian Terdahulu.....	16
2.11	Kerangka Berpikir	20
2.12	Hipotesis Penelitian.....	20
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	21
3.1	Desain Penelitian	21
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3.1	Populasi Penelitian.....	21
3.3.2	Sampel Penelitian.....	21
3.4	Data dan Instrumentasi	22
3.4.1	Data Primer	22
3.4.2	Data Sekunder	22
3.5	Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.5.1	Uji Validitas	22
3.5.2	Uji Reliabilitas	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	26
3.7	Teknik Analisis Data	26
3.7.1.	Analisis Deskriptif	27
3.7.2.	Pengujian Hipotesis.....	27
3.7.3.	Pengujian Asumsi Klasik	28
3.7.4.	Analisis Regresi Linear Sederhana	29
3.7.5.	Koefisien Determinasi (R^2)	29
3.8	Definisi Operasional.....	29
3.8.1	Komunikasi Pelayanan Publik	29
3.8.2	Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.....	31
BAB 4	GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum	35
4.1.1	Profil Singkat Dinas Sosial Kota Bogor	35
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Bogor	35
4.1.3	Logo Dinas Sosial Kota Bogor	36
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bogor.....	38
4.2	Hasil Penelitian.....	39

4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.4	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Disabilitas.	44
4.2.5	Deskripsi Karakteristik Variabel X (Komunikasi Pelayanan Publik)	44
4.2.6	Deskripsi Variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas	49
4.3	Uji Hipotesis.....	54
4.3.1	Hasil Uji Parsial (Uji T)	54
4.3.2	Hasil Uji Simulasi (Uji F)	55
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.1	Uji Normalitas.....	55
4.4.2	Uji Linearitas	56
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.5	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58
4.7	Pengaruh Hasil Penelitian dengan Teori Konvensional dan Interaksional	58
BAB 5 PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenis Kesulitannya	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4. 1 Logo Dinas Sosial Kota Bogor	36
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bogor.....	38
Gambar 4. 3 Alur Penelitian.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Disabilitas Kota Bogor Tahun 2022	3
Tabel 1. 2 Data Jenis Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Hasil Uji <i>Communicator Performance Image</i>	23
Tabel 3. 2 Hasil Uji <i>Multiple Image/Front Office Image</i>	23
Tabel 3. 3 Hasil Uji <i>Institution/Corporate Image</i>	24
Tabel 3. 4 Hasil Uji Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar	24
Tabel 3. 5 Hasil Uji Kemampuan Memecahkan Masalah.....	24
Tabel 3. 6 Hasil Uji Kemampuan Menjalankan Peran Sosial.....	24
Tabel 3. 7 Tingkat Reliabilitas	25
Tabel 3. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 3. 9 Kriteria Penilaian Skala Likert.....	27
Tabel 3. 10 Skor Interpretasi.....	27
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif	39
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	43
Tabel 4. 5 Jenis Disabilitas.....	44
Tabel 4. 6 Indikator <i>Communicator Performance Image</i>	44
Tabel 4. 7 Indikator <i>Multiple Image/Front Office Image</i>	46
Tabel 4. 8 Indikator <i>Institution/Corporate Image</i>	47
Tabel 4. 9 Indikator Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar	49
Tabel 4. 10 Indikator Kemampuan Memecahkan Masalah	50
Tabel 4. 11 Indikator Kemampuan Menjalankan Peran Sosial.....	52
Tabel 4. 12 Uji T	54
Tabel 4. 13 Uji F	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y (Kolmogorov-Smirnov).....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y	56
Tabel 4. 16 Uji Glejser	57
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Sederhana	57
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	85
Lampiran 4 Foto Bersama Penyandang Disabilitas	85

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau perbuatan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan butuhkan. Untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat, diharapkan terlebih dahulu mengerti mengenai kecepatan, keramahan, ketepatan, kejelasan, kepastian, dan waktu. Dalam pemberian pelayanan, instansi harus mampu mengerti dengan baik siapa publik yang akan diberikan pelayanan. Dengan demikian, jika tidak memahami mengenai pelayanan yang akan diberikan tidak dapat terwujud pelayanan yang baik.

Melayani masyarakat merupakan kewajiban bagi instansi Pemerintahan. Pelayanan yang diberikan dapat mewujudkan kredibilitas dan kapabilitas instansi. Memberikan kemudahan tidak terkesan rumit dalam pelayanan dapat menjadi poin tambahan bagi instansi untuk mendapatkan citra yang baik bagi masyarakat. Namun, untuk membangun sebuah pelayanan yang memiliki kredibilitas dan kapabilitas masyarakat juga diharapkan dapat bekerjasama dan mematuhi aturan yang berlaku. Dukungan pelayanan yang baik juga dapat didorong dengan dukungan kebijakan dari pejabat pemerintah berdasarkan aturan yang berlaku (Saleh, 2021).

Komunikasi merupakan aspek yang penting dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan dan akan menghasilkan tanggapan yang positif dari masyarakat mengenai citra instansi/organisasi pemberi layanan. Pelayanan dapat mempengaruhi publik dari komunikasi yang disampaikan, untuk dapat mempengaruhi bisa menggunakan cara dengan merasakan apa yang dirasakan oleh publik atau lebih memunculkan rasa peduli terhadap publik. Sikap mulia tersebut bisa membuat publik merasa ditempatkan paling atas atau merasa diprioritaskan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan dapat berbeda-beda. Terlebih dengan para Penyandang Disabilitas yang memiliki kebutuhan yang khusus. Kebutuhan pelayanan tersebut harus dikomunikasikan secara baik dan benar, agar informasi yang tersampaikan sesuai dengan tujuan bersama (Saleh, 2021).

Individu di dunia ini pasti menginginkan kondisi tubuh yang normal agar aktivitas sehari-hari dapat berjalan dengan lancar. Pada dasarnya situasi yang berbeda dengan para individu normal lainnya ialah ketika kondisi tubuh atau fungsi tubuh kita tidak berjalan dengan semestinya. Hal ini tidak mudah bagi mereka, karena mereka kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Kedisabilitasan ini dapat bersifat sementara atau permanen, dan tingkat keterbatasannya dari ringan sampai berat.

Penyandang Disabilitas harus berusaha bertahan hidup dengan didampingi keterbatasan yang mereka alami. Banyak dari mereka yang tidak dapat bekerja untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, mereka memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing tergantung dengan jenis disabilitas mereka. Banyak dari mereka yang meminta solusi untuk bagaimana kekurangan mereka ini dapat menjadi kelebihan dengan cara memanfaatkan seluruh pelayanan yang diberikan.

Para Penyandang Disabilitas juga memiliki peluang yang sama dimata hukum atas pemenuhan hak, kewajiban, dan kedudukan sebagai warga Indonesia. Harapan yang mereka suarakan terutama kepada Pemerintah semakin ramah

kepada seluruh Masyarakat salah satunya Penyandang Disabilitas. Tidak hanya itu, mereka juga berharap mendapatkan kesempatan dan ruang yang sama.

Individu di dunia ini pasti menginginkan kondisi tubuh yang normal agar aktivitas sehari-hari dapat berjalan dengan lancar. Pada dasarnya situasi yang berbeda dengan para individu normal lainnya ialah ketika kondisi tubuh atau fungsi tubuh kita tidak berjalan dengan semestinya. Hal ini tidak mudah bagi mereka, karena mereka kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Para Penyandang Disabilitas juga memiliki peluang yang sama dalam hukum atas pemenuhan hak, kewajiban, dan kedudukan sebagai warga Indonesia.

Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 2016 Pasal 1 mengenai pengertian disabilitas bahwa Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Disabilitas ini memiliki banyak ragamnya dikarenakan setiap individu dapat mengalami lebih dari satu jenis disabilitas. Ada lima jenis disabilitas yaitu, Disabilitas Sensorik, Disabilitas Fisik, Disabilitas Intelektual, Disabilitas Mental, dan Disabilitas Ganda. Pemaknaan dari keterbatasan individu dalam jangka waktu lama merupakan pemahaman masyarakat dan menjadi cara pandang masyarakat untuk memaknai disabilitas.

Ketenagakerjaan, kesehatan, dan pendidikan merupakan masalah kehidupan yang dialami oleh Penyandang Disabilitas dan merupakan bukan masalah kecil. Upaya meningkatkan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas, tetapi bekerja keras peningkatan kesejahteraan sosial Penyandang Disabilitas masih belum memenuhi persyaratan harapan semua pihak, termasuk Penyandang Disabilitas itu sendiri. Hambatan yang dihadapi ialah sikap sebagian masyarakat belum sepenuhnya mendukung kesempatan para penyandang disabilitas, ketidaktahuan masyarakat, orang tua dan keluarga semakin memperumit situasi yang hadapi dan pahami disabilitas itu sendiri. Tidak semua Penyandang Disabilitas memiliki keadaan yang tidak berdaya atau tidak dapat melakukan kegiatan apapun. Penyandang Disabilitas diharapkan dapat memiliki keterampilan khusus untuk mempermudah mereka dalam mendapatkan pekerjaan.

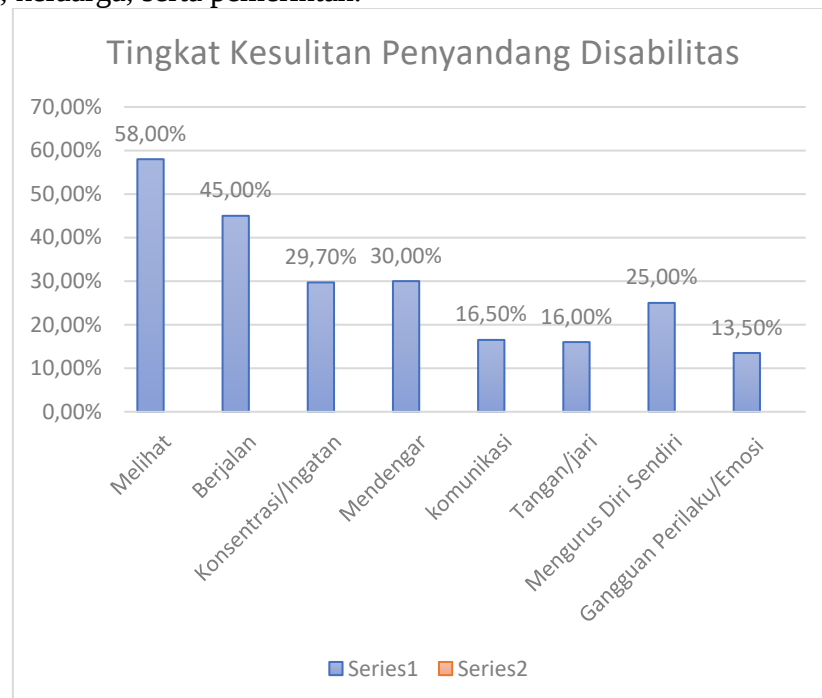
Dilansir dari detik.com mengenai pemberitaan disabilitas, bahwa di Kabupaten Garut para Penyandang Disabilitas terutama di Yayasan Galeuh Pakuan (YGP) memandirikan para siswanya dengan diajarkan menganyam dan membuat berbagai produk, seperti caping, kipas bambu, bakul nasi, dan lainnya. Keunikan yang diberikan ialah warna yang dikreasikan terlihat lucu dan mencolok.

"Kita sesuaikan dengan kearifan lokal. Jadi kita produksi kebutuhan alat rumah tangga, dari zaman dulu sampai sekarang," kata Rohman Efendi, guru Kelas SMA LB BC YGP, saat berbincang dengan detikJabar, Senin (1/8/2022).

Rohman serta guru-guru lainnya tidak memungkiri bahwa Penyandang Disabilitas sering dipandang sebelah mata. Maka dari itu, para guru melawan dengan prestasi yang dibuat oleh anak-anak didiknya melalui pembuatan kerajinan. Hal tersebut bertujuan agar perspektif terhadap disabilitas tidak dipandang negatif dan agar para Penyandang Disabilitas ini dapat mandiri serta

memberdayakan kawan-kawan disabilitas di SLB Kabupaten Garut. (Wamad, 2022).

Kemandirian yang mereka ciptakan diharapkan dapat meminimalisir pandangan masyarakat mengenai mereka yang hanya dapat diberikan bantuan saja dari masyarakat. Stigma tersebut harus dihapuskan agar tidak menimbulkan pandangan negatif dan merasa terasingkan dari lingkungannya mengenai ketidakmampuan mereka. Hal tersebut selalu ditemukan di lapangan dan sudah menjadi fakta. Untuk tidak terjadinya pemisahan fungsi sosial yang berkepanjangan, diharapkan adanya kerja sama antara penyandang disabilitas, komunitas, keluarga, serta pemerintah.



Gambar 1. 1 Persentase Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenis Kesulitannya

Sumber : Dinas Sosial Kota Bogor, 2022

Dinas Sosial Kota Bogor membagi jenis kesulitan yang dialami oleh para Penyandang Disabilitas berdasarkan hasil asesmen para Team Reaksi Cepat ke wilayah di Kota Bogor. Dikelompokkan menjadi 8 jenis yakni kesulitan atau masalah dalam (i) melihat, (ii) berjalan, (iii) konsentrasi / ingatan, (iv) mendengar, (v) berkomunikasi, (vi) menggunakan tangan / jari, (vii) mengurus diri sendiri, (viii) gangguan perilaku / emosi. Penyandang Disabilitas di Kota Bogor masih banyak yang membutuhkan bantuan untuk keberlangsungan hidup mereka agar mereka dapat melakukan aktivitas sehari-hari untuk lebih produktif. Tidak sedikit dari mereka yang memiliki rasa semangat untuk memiliki hidup yang sama dengan individu lainnya. Maka dari itu peran Pemerintah sangat penting dalam hal ini dikarenakan Pemerintah ini merupakan jembatan bagi mereka untuk mendapatkan perlakuan yang sama dengan individu lainnya.

Tabel 1. 1 Data Disabilitas Kota Bogor Tahun 2022

Bogor Timur	Bogor Selatan	Bogor Barat	Bogor Utara	Bogor Tengah	Tanah Sareal
54	70	165	145	56	41

Sumber : Dinas Sosial Kota Bogor, 2022

Data disabilitas yang dihimpun di Kota Bogor mengenai jumlah Penyandang Disabilitas fisik ada 531 jiwa yang terdata yang tersebar dari Bogor Barat, Bogor Timur, Bogor Selatan, Bogor Utara, Bogor Tengah, dan Tanah Sareal. Dari 531 jiwa tersebut, terdiri dari beberapa jenis disabilitas. Kelompok

Tabel 1. 2 Data Jenis Penyandang Disabilitas di Kota Bogor

NO	JENIS DISABILITAS	JUMLAH
1.	Tuna Grahita	82
2.	Rungu & Rungu Wicara	110
3.	Daksa & Daksa Kaki	210
4.	Celebral Palsy	42
5.	Down Syndrome	13
6.	Netra	62
7.	Autis	10
8.	Hiperaktif	2

Sumber: Dinas Sosial Kota Bogor, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa di Kota Bogor jenis disabilitas yang dialami berbeda-beda, dengan begitu kebutuhan akan pelayanan mereka juga berbeda. Penyebaran informasi mengenai pelayanan kepada mereka juga harus disalurkan secara serentak. Pelayanan yang diberikan dapat mengidentifikasi, menjelaskan, dan mengelola hubungan yang baik dengan para Penyandang Disabilitas agar dapat memenuhi kebutuhan mereka. Namun, uraian tabel di atas merupakan disabilitas yang sudah terbagi dalam usia kerja.

Salah satu pelayanan yang dibutuhkan Penyandang Disabilitas ialah rehabilitasi sosial. Rehabilitasi sosial dapat meningkatkan fungsi sosial mereka. Fungsi peran layanan sosial rehabilitasi bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kapasitas orang yang mengalami disfungsi sosial untuk menjalankan fungsinya Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 mengenai Habilitasi dan Rehabilitasi dalam pasal 50 ayat 1 butir 2 habilitasi dan rehabilitasi untuk Penyandang Disabilitas bertujuan: (a) mencapai, mempertahankan, dan mengembangkan kemampuan fisik, mental, sosial dan keterampilan disabilitas secara maksimal; dan (b) memberi kesempatan untuk berpartisipasi dan berinklusi di seluruh aspek kehidupan. Dalam pasal 51 habilitasi dan rehabilitasi untuk Penyandang Disabilitas berfungsi sebagai: (a) sarana pendidikan dan pelatihan keterampilan hidup; (b) sarana antara dalam mengatasi kondisi disabilitasnya; dan (c) sarana untuk mempersiapkan Penyandang Disabilitas agar dapat hidup mandiri dalam masyarakat. Pelayanan rehabilitasi sosial ini dapat diberikan kepada keluarga, masyarakat maupun panti sosial, baik secara persuasif, motivatif, dan kuratif. Undang-undang di atas merupakan bentuk dari pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada para penyandang disabilitas.

Pelayanan publik terutama untuk disabilitas perlu dibuat dengan mudah. Mengingat keadaan mereka yang memiliki keterbatasan dalam menjalani aktivitas sehari-hari tidak layaknya seperti individu normal lainnya. Dalam hal ini pemerintah perlu hadir sebagai pendamping untuk mereka bisa menjangkau seluruh informasi yang berkaitan dengan mereka. Dalam penyaluran bantuan yang diberikan oleh Pemerintah terutama Dinas Sosial Kota Bogor memiliki beberapa Prosedur Operasi Standar yang berlaku.

Pemerintah Kota Bogor terutama Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan publik terutama dalam penyaluran bantuan sosial kepada Penyandang Disabilitas memiliki beberapa Standar Operasional Prosedur dalam aturan yang berada di Dinas Sosial Kota Bogor terutama pada Bidang Rehabilitasi Sosial yang mengacu kepada Dasar Hukum yang berlaku. Pelayanan yang diberikan kepada Penyandang Disabilitas diharuskan memudahkan mereka dengan menjadikan mereka sebagai prioritas. Maka dari itu, pelayanan prioritas diharapkan dapat memenuhi kebutuhan Penyandang Disabilitas.

Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial mengacu pada Standar Operasional Prosedur seperti memberikan pelayanan prioritas dengan membantu memudahkan mereka saat mengajukan bantuan yang dibutuhkan. Alur pengajuan permohonan bantuan yang diberikan oleh Pemerintah, pertama; para masyarakat dapat mengajukan terlebih dahulu permohonan bantuan ke pihak Kelurahan setempat untuk mendapatkan surat keterangan yang berisikan identitas yang melampirkan foto rumah, kartu keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Surat keterangan tersebut harus dibeirkan kepada Dinas Sosial untuk di disposisi kepada Bidang Rehabilitasi Sosial. Kedua; Petugas pelayanan yang menerima surat tersebut akan langsung menghampiri masyarakat atau melakukan *home visit* sekaligus asesmen sebagai catatan para petugas pelayanan terkait kebutuhan apa saja yang mereka inginkan. Bantuan sosial yang diberikan dapat berupa alat bantu seperti tongkat kaki 4, tongkat kaki 3, kruk, walker, kursi roda, alat bantu dengar, sembako dan nutrisi, bantuan modal usaha, serta pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan potensi yang mereka miliki. Dalam proses penyaluran bantuan, untuk Penyandang Disabilitas yang jenisnya berat dapat diwakilkan oleh petugas wilayahnya seperti Kemas, perwakilan dari Kelurahan, RT/RW, atau bisa juga oleh keluarganya. Untuk wilayah yang jauh, petugas pelayanan akan menyalurkan langsung ke rumah-rumah Penyandang Disabilitas hal tersebut akan lebih memudahkan mereka. Tidak lupa juga, jika setelah bantuan sudah disalurkan kita sebagai petugas pelayanan akan tetap melakukan monitoring atau memantau para Penyandang Disabilitas untuk melihat bagaimana perkembangannya dibantu oleh para petugas wilayah.

Hingga saat ini, cukup banyak penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan pada instansi Pemerintahan. (Nurfadilah, 2019) dalam penelitiannya berjudul Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Pelayanan Pembuatan Perizinan Pangan Industri Rumah Tangga di Dinas Kesehatan Kota Bogor Terhadap Kepuasan Masyarakat menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas informasi dalam pelayanan pembuatan perizinan PIRT di Dinas Kesehatan Kota Bogor terhadap kepuasan masyarakat sebesar 62,7 persen sedangkan sisanya sebesar 37,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian kali ini.

Masih banyak para Penyandang Disabilitas yang tidak mengetahui informasi-informasi mengenai bantuan sosial yang diberikan oleh Pemerintah. Keterbatasan mereka dalam mengakses informasi berpengaruh kepada pengetahuan mereka terutama untuk pelayanan terhadap mereka. Informasi yang diberikan instansi terkait dengan kebutuhan mereka sangat penting untuk membangun atau mengembangkan kembali potensi-potensi yang mereka miliki dari hasil produksi informasi sebuah instansi. Dari informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh instansi bisa dapat mengukur sejauh mana kemandirian para Penyandang Disabilitas melalui bantuan-bantuan yang mereka berikan.

Kemandirian yang mereka miliki dapat meminimalisir angka usia kerja yang tidak memiliki pekerjaan. Meminimalisir stigma masyarakat mengenai individu yang memiliki keterbatasan dalam melakukan aktivitas.

Dinas Sosial Kota Bogor berupaya untuk membangun kembali keberfungsian para Penyandang Disabilitas melalui pelayanan dengan program-program yang sudah ditetapkan melalui lembaga yang sudah ada. Dalam mengikuti berbagai kegiatan atau program Pemerintah, diharapkan dapat mewujudkan kebermanfaatan. Mereka disiapkan untuk mandiri dalam menjalani kegiatan dan termotivasi dengan kemampuan yang mereka miliki melalui pelatihan yang diberikan.

Pelayanan kepada Penyandang Disabilitas diberikan dengan tujuan agar mereka mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan atau menyalurkan potensi yang dimiliki. Dengan begitu, mereka dapat merasa percaya diri dengan apa yang mereka miliki. Kebutuhan yang mereka inginkan bisa berbeda-beda. Maka dari itu, Pemerintah dapat bertanggung jawab untuk memberikan layanan sesuai dengan kapasitas mereka.

Alasan peneliti memilih tema penelitian mengenai pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan Dinas Sosial terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor karena ingin mengetahui pengaruh dari pelayanan penyaluran bantuan Dinas Sosial Kota Bogor terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor dan mengamati hubungan antara pihak pemberi pelayanan dengan Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.

Berdasarkan atas pemikiran tersebut di atas maka peneliti terdorong untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang akan dipaparkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Komunikasi dalam Pelayanan Publik Penyaluran Bantuan Dinas Sosial Terhadap Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial Dinas Sosial Kota Bogor?
2. Bagaimana keberfungsian sosial pada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik Dinas Sosial terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Bogor?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial Dinas Sosial Kota Bogor.
2. Mengetahui keberfungsian sosial pada Penyandang Disabilitas.
3. Mengetahui pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik Dinas Sosial terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada Dinas Sosial Kota Bogor untuk terus meningkatkan pelayanan serta memberikan wawasan mengenai pelayanan kepada Penyandang

Disabilitas di Kota Bogor. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti yaitu dapat menjadi referensi peneliti dalam memahami dan memaknai pelayanan instansi Pemerintah berdasarkan sudut pandang Hubungan Masyarakat khususnya dalam komunikasi pelayanan publik, sehingga dapat menyiapkan peneliti untuk siap dan aktif untuk menjadi seorang Humas yang profesional nantinya.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian pesan melalui media elektronik. Ia menguraikan bahwa komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih sehingga para peserta komunikasi mungkin termasuk hewan, tanaman, bahkan jin. Dalam definisi tersebut tersimpul tujuan, yaitu memberi tahu atau mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*), atau perilaku (*behavior*). Ditinjau dari segi penyampaian pernyataan, komunikasi bersifat informatif dan persuasif. Komunikasi persuasif lebih sulit dari komunikasi informatif. Hal ini karena tidak mudah untuk mengubah sikap. Pendapat, atau perilaku seseorang atau sejumlah orang (Mulyana, 1996 *dalam* Suryanto, 2015).

Komunikasi merupakan proses yang menjadi dasar pertama memahami hakikat manusia. Dikatakan sebagai proses karena ada aktivitas yang melibatkan peranan banyak elemen atau tahapan yang meskipun terpisah-pisah, tahapan ini saling berkaitan sepanjang waktu. Contoh, dalam suatu percakapan yang sederhana selalu ada langkah, seperti penciptaan pesan, pengiriman, penerimaan, dan interpretasi terhadap pesan (Ruben dan Stewart, 1998 *dalam* Suryanto, 2015).

2.1.1. Tujuan Komunikasi

Komunikasi bertujuan sebagai berikut:

1. Informasi yang disampaikan dapat dipahami orang lain. Komunikator yang baik dapat menjelaskan pada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengikuti hal-hal yang dimaksudkan.
2. Memahami orang lain. Komunikator harus mengerti aspirasi masyarakat tentang hal-hal yang diinginkan, tidak mengharapkan kemauannya.
3. Agar gagasan dapat diterima orang lain, komunikator harus berusaha menerima gagasan orang lain dengan pendekatan yang persuasif, bukan memaksakan kehendak.
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, dengan kegiatan yang mendorong orang lain untuk melakukan sesuatu yang dilakukan dengan cara yang baik (Mulyana, 2004 *dalam* Suryanto, 2015).

2.1.2. Proses Komunikasi

Berdasarkan tahapannya, proses komunikasi dibedakan menjadi berikut ini:

1. Proses komunikasi linear, yaitu proses penyampaian pikiran/pesan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol/lambang sebagai media utama. Lambang dapat berwujud bahasa lisan, kiasan, isyarat, gambar yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran/perasaan audiens.
2. Proses komunikasi sekunder, yaitu proses penyampaian pesan dengan menggunakan media kedua setelah memakai lambang sebagai media utama/pertama.
3. Proses komunikasi linier, yaitu penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal.
4. Proses komunikasi sirkular, yaitu terjadinya *feedback* atas umpan balik dari komunikan ke komunikator (Osgood, 1998 *dalam* Suryanto, 2015).

2.2 Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat adalah fungsi dalam sebuah manajemen dalam menetapkan dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan segala lapisan masyarakat yang dapat memperdalam kepercayaan terhadap suatu individu atau perusahaan (Yolanda et al, 2021).

Humas atau *Public Relations* juga merupakan kegiatan komunikasi dua arah secara timbal-balik antara suatu perusahaan dengan publik lainnya, publik internal maupun eksternal baik, dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan perusahaan, dengan meningkatkan pembinaan kerjasama dan memenuhi kepentingan bersama. Yang dilandasi atas asas saling percaya. Perusahaan-perusahaan besar memiliki staf humasnya sendiri. Oleh karena itu, humas harus mempunyai manajemen komunikasi yang efektif agar dapat mendukung segala kegiatan dalam perusahaan (Efendi, 2006 dalam Yolanda et al, 2021).

1.4.2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat di Universitas Pakuan khususnya mengenai data yang lengkap tentang peran Dinas Sosial dalam pelayanan Penyandang Disabilitas Kota Bogor.

2.2.1. Fungsi dan Tujuan Hubungan Masyarakat

Fungsi Humas itu sendiri adalah membangun fungsi manajemen serta mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara perusahaan dengan publik lain yang mempengaruhi kesuksesan, atau kegagalan dalam perusahaan (Musyarrafah, 2018 dalam Yolanda et al, 2021). Fungsi prioritas humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/instansi dan publiknya internal atau eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dengan upaya menciptakan iklim pencapat yang menguntungkan (Mukarom et al, 2015 dalam Yolanda et al, 2021). Pengertian kedua ahli tersebut fungsi dan tujuan hubungan masyarakat ialah menjaga reputasi perusahaan/organisasi positif. Hal tersebut dapat dilakukan guna mencapai target perusahaan/organisasi yang optimal.

2.2.2. Tujuan Hubungan Masyarakat

Tujuan seorang Humas pada dasarnya adalah untuk membentuk dan menjaga hubungan yang baik serta harmonis di antara berbagai pihak. Untuk lebih jelasnya di bawah ini ada beberapa pendapat mengenai tujuan dari Humas:

Dalam buku yang berjudul “Dasar-dasar Humas” dikatakan ada beberapa tujuan dari Humas, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi). Untuk mencapai saling pengertian tentunya juga dimulai dari saling mengenal atau mengetahui. Mengetahui bagaimana, seperti apa, siapa, dan seperti apa organisasi/lembaga kita dan orang lain. Pada akhirnya tujuannya adalah membuat publik dan organisasi/lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Komunikasinya bersifat normatif yang menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling mengenal dan mengerti.
2. Menjaga dan Membentuk Saling Percaya (Aspek Afeksi). Bila tujuan yang pertama mengarah pada penguatan dan perubahan pengetahuan (kognisi), maka tujuan berikutnya adalah lebih pada tujuan emosi, yakni pada sikap

(afeksi) saling percaya (*mutual confidence*). Sikap saling percaya keberadaanya masih bersifat laten (tersembunyi), yakni ada pada keyakinan seorang (publik) ada “kebaikan/ketulusan” orang lain (organisasi/lembaga) dan juga pada keyakinan organisasi/lembaga akan :kebaikan/ketulusan publiknya. Kebaikan/ketulusan masing-masing dapat diukur dengan etika moral maupun materil yang ditanamkan dan ditunjukkan masing-masing. Di sinilah humas menggunakan prinsip-prinsip komunikasi persuasif untuk mempersuasi publik agar percaya kepada organisasi/lembaga, dan sebaliknya.

3. Memelihara dan Menciptakan Kerja Sama (Aspek Psikomotoris). Dengan komunikasi diharapkan akan terbentuknya bantuan dan kerja sama nyata. Artinya bantuan dan kerja sama ini sudah dalam bentuk perilaku atau tindakan tertentu.

Dapat diambil kesimpulan dari ketiga tujuan di atas, bahwa setelah pengetahuan/pikiran terbuka, emosi/kepercayaan disentuh maka selanjutnya perilaku positif dapat diraih. Pada akhirnya semua itu kembali pada tujuan yang lebih besar, yakni terbentuknya citra/*image* yang *favourable* terhadap organisasi lembaga di mana humas itu berada (Hairunnisa, 2018).

2.2.3. Humas Pemerintah

Humas Pemerintah atau *Government Public Relations* merupakan penggabungan dua kata yaitu hubungan masyarakat (humas) dan pemerintah, namun batasannya buka berarti penggabungan dua pengertian tersebut. Humas Pemerintah adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan. Dengan demikian, humas pemerintah juga sebagai mata dan telinga organisasi, bagaimana mengelola tuntutan konstituen dan kemudian memberikan masukan kepada organisasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 327/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, yang dimaksud humas pemerintah adalah aktivitas Lembaga dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan sebaliknya (Suprawoto, 2018).

1. Aktivitas Humas Pemerintah

Kegiatan Humas di instansi Pemerintah hampir seluruhnya sama yaitu peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan, penyebarluasan informasi melalui jumpa pers, sosialisasi, penyusunan pidato, penerbitan majalah, menulis *press release*, periklanan di media massa, membuat klipring berita dan melayani pers. Humas juga melakukan kegiatan siaran keliling dalam ruang lingkup pemerintahan daerah (Sari, 2012 *dalam* Satispi, 2019).

2. Syarat Humas Pemerintah

Seorang Humas Pemerintah harus mempunyai pengetahuan yang luas, baik dalam ilmu maupun dalam persoalan kemasyarakatan; dia harus mengetahui cara-cara pekerjaan dalam perusahaan, atau jawatannya (kalau sekarang lembaga pemerintah); dia harus mengetahui organisasi perusahaan, sifat pekerjaan dan mengenal orang-orang yang mengenang urusan-urusan yang penting dari kepala sampai kepada kelapa-kepala

bagian dan seksi-seksi ke bawah; dia harus mempunyai pengetahuan jurnalistik; jika bisa dia harus mempunyai pengetahuan universitas; dia hendaknya mesti lebih dari seorang ahli publisitas, ahli jurnalistik dan ahli statistik. Dia hendaknya juga seorang ahli sosial yang dapat, memberikan advis manajemen, mengenai keseluruhan roda perusahaan/organisasi (Suprawoto, 2018).

2.3 Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

2.4 Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menyebutkan bahwa : Pelayanan umum adalah

“ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan“

Sedangkan Ratminto & Winarsih mengartikan “ Pelayanan sebagai 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 “.

Berdasarkan pendapat - pendapat di atas maka 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. Dengan demikian Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat dipahami sebagai a). Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara yang didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan b). Segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah (Jamaluddin, 2016).

2.4.1 Aspek Penting Komunikasi Publik

Terdapat tiga aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik,

1. *Communicator Performance Image*

Aspek pertama dalam sebuah komunikasi pelayanan adalah kesan yang ditampilkan oleh aparatur pelayanan yaitu bagaimana pemberi layanan mencitrakan dirinya dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat berinteraksi dengan pelanggan (*costumer*). Hal ini karena setiap pelanggan akan memberikan perhatian pada bagaimana cara dan respons yang diberikan oleh pemberi layanan (aparatur pemerintah) dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa unsur yang memengaruhi efektivitas pemberian layanan dalam aspek pertama ini.

a. *Physical Performance*

Merupakan aspek penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi layanan, berupa ekspresi wajah saat melayani, sikap, dan respons fisik, kesopanan, ketulusan yang ditampilkan, termasuk hal yang bersifat *tangible* lainnya seperti *uniform* berupa pakaian yang dipergunakan haruslah mampu membuat nyaman para pelanggan agar tidak terkesan

kaku, formal, dan birokratis, melainkan para pelanggan merasakan adanya kesan persahabatan, *friendly*, dan profesional. Untuk itu seragam yang selama ini ditampilkan oleh para aparatur, baik pemerintah maupun perusahaan, perlu diperbaharui disesuaikan dengan tugas pelayanannya sehingga memberikan kesan yang lebih positif bagi pelanggan.

b. *Psychological Performance*

Penampilan fisik sesungguhnya adalah wujud dari apa yang dirasakan dalam diri setiap pemberi layanan karena setiap perilaku yang ditampilkan oleh setiap individu adalah hasil dari sebuah keyakinan, perasaan dan motivasi yang ada dalam setiap diri. Untuk itu agar mampu menampilkan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan dibutuhkan sebuah pemahaman yang utuh dan motivasi yang kuat dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini bermula dari *mindset* pelayanan dalam setiap individu pemberi layanan. *Mindset* ini memberikan pemahaman bahwa melayani adalah memberikan suatu pemenuhan kebutuhan pada setiap pelanggan dengan cara yang terbaik, penuh senyum dan perasaan gembira dalam setiap pemberi layanan yang diberikan.

c. *Verbal Expression*

Perpaduan antara keyakinan yang bermula dari sebuah perubahan *mindset* dan tampilan fisik dalam pelayanan haruslah dapat berwujud pada cara bagaimana seseorang pemberi layanan mampu menampilkan ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi setiap pelanggan. Untuk itu, keterampilan berkomunikasi bagi setiap pemberi layanan dalam berinteraksi dengan setiap pelanggan merupakan hal yang sangat penting, termasuk ekspresi verbal yang disampaikan melalui telepon. Hal ini merupakan salah satu cara membangun citra melalui suara pada saat seseorang berinteraksi pertama kali dengan institusi layanan sebelum melakukan interaksi langsung.

2. *Multiple Image/Front Office Image*

Aspek kedua yang menentukan dalam komunikasi pelayanan publik adalah tampilan yang bersifat *tangible* sesuatu yang tampak dan mudah terlihat misalnya *uniform* (seragam) yang dipakai oleh para *front liner*. Pemakaian *uniform* sangat penting untuk memberikan kesan profesional, *friendly*, dan tidak birokratis serta kaku, sehingga para pelanggan dapat dengan mudah, terbuka dan tidak ada rasa sungkan untuk meminta pelayanan maupun berinteraksi dengan petugas layanan.

Termasuk pula dalam *multiple image* ini adalah sosok gedung. Desain dan model gedung, bangunan atau kantor haruslah tampak nyaman dan mengesankan bagi para pelanggan dapat mencitrakan positif terhadap institusi atau organisasi pemberi layanan. Hal ini penting karena merupakan salah satu aspek yang membentuk sebuah citra sebuah organisasi.

Dekorasi *Lobby* kantor juga termasuk. Aspek interior dari sebuah *lobby* kantor akan memberikan kesan nyaman bagi setiap orang yang berhubungan dengan pelayanan pada institusi atau kantor tersebut. Untuk itu, penataan kursi, meja kantor, tata letak lemari, ruang tunggu, warna cat, dan dekorasi dalam ruangan haruslah diperhatikan dengan baik agar tercipta kesan yang positif dan nyaman bagi para pelanggan.

3. *Institution/Corporate Image*

Aspek penting lainnya yang memengaruhi pencitraan dalam komunikasi pelayanan publik adalah kesan atas lembaga itu sendiri yang dihasilkan dari informasi yang diproduksi oleh lembaga melalui brosur, leaflet, maupun film tentang pelayanan. Dalam informasi yang disuguhkan pada publik maka hal yang harus diperhatikan adalah desain dan *layout* publikasi tersebut harus mampu memberikan kesan yang elegan dan profesional. Dalam produk komunikasi itu perlu dijelaskan pada kualitas pelayanan, program unggulan, dan kemudahan dari pelayanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan komunikasi publik haruslah memperhatikan semua hal yang prima, karena setiap tindakan berpotensi komunikasi dan komunikasi berada dalam ruang dan waktu. Untuk itu maka setiap aspek dalam komunikasi pelayanan haruslah bersifat komprehensif yang meliputi aspek komunikator, tata ruang kantor, hingga pencitraan yang terbaik dalam memberikan pelayanan terbaik pula pada masyarakat (Saleh, 2021).

2.4.2 **Teknik Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan dalam Pelayanan Publik**

1. Kerahkan pikiran positif. Pikiran positif merupakan modal dasar dalam berinteraksi dengan orang lain. Pikiran yang positif akan mengarahkan orang untuk menghargai orang lain dan banyak belajar darinya. Begitu pula, hal ini bahkan akan memberikan ruang pada diri kita untuk mengetahui orang lain lebih banyak sehingga sikap yang kita tampilkan tersebut memberikan kesempatan kepada orang lain untuk mengekspresikan dirinya lebih baik lagi.
2. Perlakukan setiap orang penting. Salah satu sifat manusia adalah bahwa setiap orang ingin diperlakukan oleh setiap orang lainnya selayaknya sebagai orang penting maka sesungguhnya anda sedang menghargai diri anda sendiri karena orang lain akan mempersepsi diri anda sebagai orang yang baik dan layak untuk dihargai pula.
3. Kembangkan jabat tangan sensasional. Suatu persoalan yang sepele akan menjadi sangat berarti apabila anda sebagai petugas mampu mengelola sikap anda dengan baik saat berhubungan dengan para pelanggan. Salah satunya adalah jabat tangan anda pada awal pertama anda bertemu dengan *customer* anda. Kesan pertama yang anda ciptakan melalui jabat tangan akan memberikan kesan dan perasaan positif bagi orang lain bahwa anda siap memberikan pelayanan yang terbaik dan anda termasuk orang yang nyaman bagi mereka untuk memenuhi segala kebutuhannya. Perasaan nyaman dalam diri pelanggan adalah langkah awal bagi terciptanya hubungan yang harmonis serta citra yang positif bagi organisasi pelayanan anda.
4. Tatap matanya sementara anda jabat tangan. Tatapan mata memberikan makna yang jauh lebih dalam dibanding hanya dengan kata-kata. Bahkan hanya cukup dengan tatapan mata terkadang seseorang sudah mampu menangkap maksud sang pembuat pesan. Di saat anda menatap mata sementara anda menjabat tangan hal ini akan memberikan kesan bahwa anda adalah orang yang antusias, terkesan *friendly* dan hangat. Sikap hangat dan ramah ini menjadi modal bagi yang anda harapkan. Dalam

sebuah pelayanan tentu tidak hanya orang lain (*customer*) yang membutuhkan dihargai namun anda juga menginginkan pada mereka untuk juga mau memahami apapun yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut berupa aturan dan mekanisme serta alur yang ditetapkan dalam sebuah pelayanan di organisasi anda.

5. Ingat namanya dengan baik. Nama adalah sesuatu yang berarti bagi setiap orang. Tidaklah tepat jika ada yang menyatakan bahwa apalah arti sebuah nama. Padahal nama adalah salah satu cara yang paling jitu untuk menandakan sesuatu. Di saat anda menyebut nama pelanggan anda dengan baik dan fasih berarti anda telah memberikan penghargaan tertinggi pada mereka dan anda juga telah mengakui keberadaan orang tersebut. Nama adalah wilayah yang sangat pribadi bagi setiap orang untuk itu panggillah nama setiap pelanggan anda di saat anda berhubungan dengan mereka.
6. Tersenyum 5 detik lebih lama secara ajaib. Senyum merupakan jarak terpendek antara dua orang. Karena itu, tersenyumlah agar membuat jarak anda sangat dekat dengan orang lain. Senyuman adalah bukti bahwa anda memiliki perasaan gembira, bahagia, dan siap melayani orang lain dengan penuh kegembiraan pula. Apabila orang dilayani dengan penuh gembira berarti anda telah membuat keadaan yang paling nyaman bagi mereka dalam berinteraksi dengan anda (*comfort zone*).
7. Hidupkan empati, tanggapilah perasaan orang lain. Empati adalah penghargaan tertinggi anda bagi orang lain. Empati adalah kesediaan anda untuk keluar dari diri anda dan beralih memberikan perhatian yang lebih pada orang lain; perhatian terhadap apa yang mereka rasakan dan mereka pikirkan. Dalam sebuah pelayanan, tingkat kepedulian pada orang lain merupakan inti dari sebuah seluruh rangkaian pelayanan itu sendiri (Saleh, 2021).

2.5 Bantuan Sosial

Menurut Peraturan Kementerian Sosial Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial Pasal 5:

1. Pemberian Bantuan Sosial merupakan semua upaya yang diarahkan untuk meringankan penderitaan, melindungi, dan memulihkan kondisi kehidupan fisik, mental, dan sosial termasuk kondisi psikososial dan ekonomi serta memberdayakan potensi yang dimiliki agar seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang mengalami guncangan dan kerentanan sosial dapat tetap hidup secara wajar.
2. Bantuan Sosial yang diberikan kepada Penerima Bantuan Sosial tidak untuk dikembalikan dan diambil hasilnya. Pasal 12 dalam Penyelenggaraan Pelaksanaan Bantuan Sosial. Penerima Bantuan Sosial memiliki kriteria masalah sosial yang meliputi:
 - a. kemiskinan;
 - b. keterlantaran;
 - c. kedisabilitas;
 - d. keterpencilan;
 - e. ketunaan sosial atau penyimpangan perilaku;
 - f. korban bencana; dan/atau
 - g. korban tindak kekerasan, eksploitasi, diskriminasi, korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya.

2.6 Keberfungsian Sosial

Keberfungsian sosial merujuk pada kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat dan sistem sosial serta jaringan sosial dalam memenuhi/merespon kebutuhan dasar, menjalankan peranan sosial serta menghadapi goncangan dan tekanan (baik sosial, ekonomi, budaya dan lain-lain). Ciri-ciri keberfungsian sosial (Suharto, 2015) *dalam* Andini, 2020):

1. Memiliki kemampuan untuk beradaptasi (alam, norma)
2. Mampu melaksanakan tugas-tugas kehidupan untuk memenuhi kebutuhan
3. Mampu menjalankan peran-perannya sesuai dengan status
4. Bila dihadapkan pada masalah akan mampu menghadapi atau memecahkan masalah
5. Bisa berpartisipasi aktif dalam bekerja sama keberfungsian sosial mengacu kepada cara yang dilakukan orang dalam rangka melaksanakan tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhan (Sukoco, 2014).

Pengertian keberfungsian sosial mengarah kepada cara yang dipergunakan orang dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan, memecahkan masalah, dan kemampuan memenuhi kebutuhannya. Keberfungsian sosial dipandang sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan maksudnya, orang selalu dihadapkan untuk memenuhi kebutuhan. Oleh karena itu keberfungsian sosial mengacu kepada cara-cara yang digunakan oleh individu maupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka (Andini, 2020).

2.7 Dinas Sosial

Dinas Sosial Kota Bogor merupakan salah satu unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Bogor sesuai peraturan Daerah No.7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor. Peraturan Walikota No.63 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Jabatan Struktural Di Lingkungan Dinas Sosial Kota Bogor. Berdasarkan peraturan tersebut, Dinas Sosial Kota Bogor mempunyai tugas dan fungsi merumuskan kebijakan operasional di bidang Kesejahteraan Sosial dan melaksanakan sebagian kewenangan Pembangunan Bidang Kesejahteraan Sosial di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor.

2.8 Penyandang Disabilitas

Menurut Kementerian Sosial Republik Indonesia pengertian Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

2.9 Teori Konvensional dan Interaksional

Model interaksional ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Sistem terdiri dari subsistem atau komponen yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Model interaksional ini merupakan suatu proses interaksi, keinginan, perasaan suka atau tidak suka dan hal lainnya, semua itu merupakan *input* dari interaksi.

Input menjadi penggerak yang akan memberikan makna dan warna pada proses interaksi antar manusia. *Output* dari proses interaksi tersebut sangat bervariasi dan beragam, setiap individu yang terlihat akan mendapat pengalaman dari hasil interaksi tersebut. Hubungan komunikasi Interpersonal mempelajari

tentang sebuah hubungan yang terjalin atau membentuk sebuah relasi kerja yang baik. Dalam penelitian ini, menggunakan teori hubungan interpersonal karena mencoba mengamati hubungan antara seorang pengirim informasi (pesan) kepada penerima informasi. Model interaksional ini lebih menekankan kepada komunikasi dua arah antara komunikator dan komunikan. Kedudukan komunikator dan komunikan dapat saling bergantian secara dinamis, hal tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi yang berlangsung secara terus menerus.

Menurut teori ini, komunikasi dianggap sebagai alat perekat masyarakat, bahasa dipergunakan untuk membentuk struktur sosial dan bagaimana bahasa serta simbol-simbol lainnya yang direproduksi, dipelihara serta diubah dalam penggunaannya. Suatu kesatuan objektif yang ditransfer melalui komunikasi, lalu muncul dan diciptakan melalui interaksi. Menurut teori ini, makna merupakan kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh dari interaksi. Oleh karena itu, makna dapat berubah dari waktu ke waktu, dari konteks ke konteks, serta dari satu kelompok ke kelompok lainnya. Teori ini dapat memperlihatkan bagaimana komunikasi dapat mengubah konvensi sosial (Rakhmat, 2018).

2.10 Penelitian Terdahulu

Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

1.	Nama Peneliti	(Azizah, 2018)
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)
	Hasil Penelitian	Berdasarkan pengolahan data dan hasil pengolahan data dan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Besarnya t hitung variabel X1 terhadap Y adalah sebesar 3,511. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,511 > 1,984$). Nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X1 yaitu variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. 2. Besarnya t hitung X2 terhadap Y adalah sebesar 2,926. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,926 > 1,984$). Nilai signifikansinya $0,004 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X2 yaitu variabel

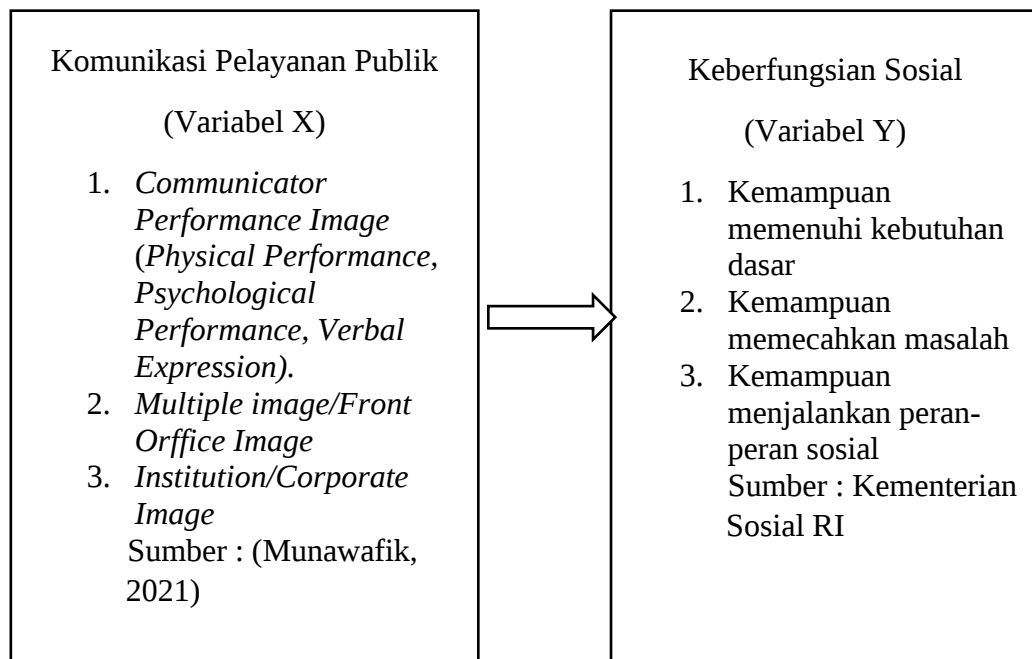
		Kinerja Pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. 3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai F hitung sebesar 45.717 sedangkan p value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan p value $<$ level of significance ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.
	Metode Penelitian	Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala Likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (<i>multi linear regression</i>).
	Persamaan	Dalam penelitian Azizah variabel X memiliki persamaan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan
	Perbedaan	Perbedaannya dilihat dari variabel Y Azizah Layanan <i>Check In Counter</i> Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Pada penelitian ini variabel Y yaitu Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
2.	Nama Peneliti	(Lia, 2022)
	Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian adalah sebagai berikut : secara parsial kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah). Secara simultan kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah).
	Metode Penelitian	Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada responden penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak

		SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25.
	Persamaan	Persamaannya variabel X dari penelitian Lia ialah Kualitas Pelayanan.
	Perbedaan	Perbedaan dapat dilihat dari Variabel Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak namun, penelitian ini variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
3.	Nama Peneliti	(Salma et al., 2021)
	Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi) Colombo Kota Surabaya.
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang telah diolah dengan SPSS maka dapat diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X) signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda <i>Adjusted R Square</i> adalah sebesar 0.613 atau sebesar 61.3%. Nilai ini menunjukkan variabel kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan(X).
	Metode Penelitian	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan statistik di mana menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) dan uji hipotesis.
	Persamaan	Persamaannya variabel X dari penelitian Salma ialah Kualitas Pelayanan.
	Perbedaan	Perbedaannya dilihat dari variabel Y Salma yaitu Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
4.	Nama Peneliti	(Anisa, 2018)
	Judul Skripsi	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia
	Hasil Penelitian	Hasil analisis secara parsial / berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pertama, variabel daya tanggap / <i>responsiveness</i> , keandalan / <i>reliability</i> , perhatian / <i>emphaty</i> , dan bentuk fisik / <i>tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai t hitung > t tabel. Kedua, variabel jaminan / <i>assurance</i> tidak berpengaruh signifikan

		terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai t hitung $< t$ tabel. Ketiga, secara simultan / berdasarkan uji F bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai f hitung $29,833 > f$ tabel pada tingkat signifikan $0,05$. Pada determinasi R^2 (<i>R square</i>) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar $0,657$. Sehingga nilai ini menunjukkan bahwa $65,7\%$ kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia dipengaruhi oleh variabel daya tanggap / <i>responsiveness</i> , keandalan / <i>reliability</i> , jaminan / <i>assurance</i> , perhatian / <i>emphaty</i> , dan bentuk fisik / <i>tangibles</i> .
	Metode Penelitian	Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah membuat SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Kantor Desa Helvetia dengan sampel sebanyak 84 orang. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan teknik <i>Accidental Sampling</i> . Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan SPSS. 22.0 .
	Persamaan	Persamaannya variabel X dari penelitian Anisa ialah Pelayanan Publik
	Perbedaan	Perbedaannya dilihat dari variabel Y Anisa yaitu Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
5.	Nama Peneliti	(Rachim, 2021)
	Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelas 1 Non-TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bogor
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelas 1 Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bogor
	Metode Penelitian	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner pada 100 masyarakat pemohon paspor yang sudah pernah melakukan kebutuhan paspor seperti membuat paspor baru atau memperpanjang paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor.
	Persamaan	Persamaannya variabel X dari penelitian Rachim ialah Pengaruh Pelayanan Publik.
	Perbedaan	Perbedaannya dilihat dari variabel Y Rachim yaitu Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini

		menggunakan variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
--	--	---

2.11 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.12 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.

H1 : Terdapat pengaruh antara variabel Komunikasi Pelayanan Publik terhadap variabel Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara variabel Komunikasi Pelayanan Publik terhadap variabel Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Penelitian kuantitatif dapat berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Unaradjan, 2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah angket/kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data, observasi untuk melihat keadaan atau fakta di lapangan, dan studi kepustakaan untuk mengetahui informasi terkait penelitian.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penyusunan dilakukan selama tujuh bulan, pada bulan Desember 2022 hingga bulan Juni 2023. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Bogor di Jl. Raya Merdeka No. 142, Kota Bogor, Jawa Barat 16125.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2002 *dalam* Unaradjan, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Bogor terutama Penyandang Disabilitas yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan dengan rentang umur 15 sampai 75 tahun. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Sosial Kota Bogor (2022), jumlah Penyandang Disabilitas di Kota Bogor sebanyak 531 jiwa yang sudah terbagi berdasarkan usia kerja.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Arikunto, 1998 *dalam* Unaradjan, 2019). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 1997 *dalam* Unaradjan, 2019). Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik bahwa : “Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti“. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya. Hal ini sampel harus representatif disamping itu peneliti wajib mengerti tentang besar ukuran sampel, teknik sampling, dan karakteristik populasi dalam sampel (Unaradjan, 2019).

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Pada metode penentuan sampel tanpa sengaja (*accidental*) ini, peneliti mengambil sampel yang ditemuinya pada saat itu. (Untari, T.D., 2018), maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan, diasumsikan 10%

Jadi sampel yang digunakan yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{531}{1 + 531 \times 0,1^2} \\ n &= \frac{531}{6,31} \\ &= 84,15 = 85 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan untuk mengetahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan penyaluran bantuan Dinas Sosial terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor yaitu sebanyak 85 orang.

3.4 Data dan Instrumentasi

Data adalah bahan yang perlu pengolahan sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta atau juga dapat didefinisikan data merupakan kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan (Siregar, 2017).

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2017). Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil pengisian kuesioner, observasi/pengamatan, dan dokumentasi. Kuesioner dibagikan kepada para responden yang merupakan sampel dari populasi yang telah dipilih yaitu Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Observasi/pengamatan dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke Dinas Sosial Kota Bogor untuk melihat secara langsung kegiatan pelayanan yang diberikan kepada para Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Dokumentasi dari penelitian ini dapat berupa data yang diperoleh dari instansi terkait seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, serta data yang relevan dengan objek penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2017). Peneliti menggunakan data sekunder dari sumber seperti jurnal atau skripsi yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan serta yang membahas mengenai pelayanan kepada disabilitas.

3.5 Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang mau diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*) (Siregar, 2017). Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara korelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus Pearson Product Moment adalah.

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X_i$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Penentuan kategori dari validitas instrumen mengacu pada pengklasifikasian validitas oleh Guilford adalah sebagai berikut:

- 0,80 – 1,00 = Validitas sangat tinggi (sangat baik)
- 0,60 – 0,80 = Validitas tinggi (baik)
- 0,40 – 0,60 = Validitas sedang (cukup)
- 0,20 – 0,40 = Validitas kurang
- 0,00 – 0,20 = Validitas sangat rendah (jelek) rxy 0,00 tidak valid.

Dengan $n = 18$ maka dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya adalah sebagai berikut:

- Jika $r > 0,444$ maka item pernyataan tersebut valid.
- Jika $r < 0,444$ maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Uji validitas Komunikasi Pelayanan Publik

Berikut merupakan hasil uji validitas dari variabel Komunikasi Pelayanan Publik :

Tabel 3. 1 Hasil Uji Communicator Performance Image

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,610	0,444	Validitas Tinggi
2.	0,806	0,444	Validitas Sangat Tinggi
3.	0,788	0,444	Validitas Tinggi
4.	0,800	0,444	Validitas Sangat Tinggi
5.	0,932	0,444	Validitas Sangat Tinggi
6.	0,892	0,444	Validitas Sangat Tinggi
7.	0,582	0,444	Validitas Sedang
8.	0,780	0,444	Validitas Tinggi

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.1, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel *communicator performance image* (X1) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$

Tabel 3. 2 Hasil Uji Multiple Image/Front Office Image

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,784	0,444	Validitas Tinggi
2.	0,860	0,444	Validitas Sangat Tinggi
3.	0,753	0,444	Validitas Tinggi
4.	0,932	0,444	Validitas Sangat Tinggi
5.	0,784	0,444	Validitas Tinggi
6.	0,547	0,444	Validitas Sedang (cukup)

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.2 , dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel *multiple image front office image* (X2) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$

Tabel 3. 3 Hasil Uji *Institution/Corporate Image*

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,720	0,444	Validitas Tinggi
2.	0,806	0,444	Validitas Sangat Tinggi
3.	0,849	0,444	Validitas Sangat Tinggi
4.	0,659	0,444	Validitas Tinggi
5.	0,860	0,444	Validitas Sangat Tinggi
6.	0,720	0,444	Validitas Tinggi

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.3, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel *institution/corporate image* (X3) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$

Berikut merupakan hasil Uji Validitas dari variabel Keberfungsian Sosial :

Tabel 3. 4 Hasil Uji Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,839	0,444	Validitas Sangat Tinggi
2.	0,766	0,444	Validitas Tinggi
3.	0,735	0,444	Validitas Tinggi
4.	0,735	0,444	Validitas Tinggi
5.	0,685	0,444	Validitas Tinggi
6.	0,821	0,444	Validitas Sangat Tinggi

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.4, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (Y1) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$

Tabel 3. 5 Hasil Uji Kemampuan Memecahkan Masalah

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,808	0,444	Validitas Sangat Tinggi
2.	0,755	0,444	Validitas Tinggi
3.	0,747	0,444	Validitas Tinggi
4.	0,747	0,444	Validitas Tinggi
5.	0,834	0,444	Validitas Sangat Tinggi
6.	0,619	0,444	Validitas Tinggi
7.	0,808	0,444	Validitas Sangat Tinggi
8.	0,737	0,444	Validitas Tinggi

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.5, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kemampuan memecahkan masalah (Y2) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$

Tabel 3. 6 Hasil Uji Kemampuan Menjalankan Peran Sosial

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
----	--------------	-------------	------------

1.	0,839	0,444	Validitas Sangat Tinggi
2.	0,580	0,444	Validitas Sedang
3.	0,636	0,444	Validitas Tinggi
4.	0,638	0,444	Validitas Tinggi
5.	0,834	0,444	Validitas Sangat Tinggi
6.	0,830	0,444	Validitas Sangat Tinggi
7.	0,774	0,444	Validitas Tinggi
8.	0,593	0,444	Validitas Sedang

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 yang tercantum pada tabel 3.6, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kemampuan menjalankan peran sosial (Y3) karena nilai R_{hitung} lebih besar dari $R_{tabel} = 0,444$.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal. Penguji dapat dilakukan test – pretest, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal. Reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Siregar, 2017).

$$\alpha = r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_b^2}{S_{tot}^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} = koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah butir instrumen

$\sum S_b^2$ = jumlah varians butir

S_{tot}^2 = varians total

Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika Alpha Cronbach's $< 0,60$ maka data tidak reliabel
2. Jika Alpha Cronbach's $> 0,60$ maka data reliabel

Tabel 3. 7 Tingkat Reliabilitas

Alpha Cronbach's	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Sangat Tidak Reliabel
$> 0,20 - 0,40$	Tidak Reliabel
$> 0,40 - 0,60$	Cukup Reliabel
$> 0,60 - 0,80$	Reliabel
$> 0,80 - 1,00$	Sangat Reliabel

Sumber : (Gozali, 2018)

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dari variabel Komunikasi Pelayanan Publik (X) dan Keberfungsian Sosial (Y).

Tabel 3. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Nilai Alpha	Keterangan
Komunikasi Pelayanan Publik	0,962	Sangat Reliabel

Keberfungsian Penyandang Disabilitas	0,958	Sangat Reliabel
--	-------	-----------------

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil yang didapat uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS 20, dari 3 indikator variabel X dan 3 indikator variabel Y menunjukkan semua indikator tersebut reliabel dengan nilai Komunikasi Pelayanan Publik dengan nilai 0,962 dan variabel Keberfungsian Penyandang Disabilitas dengan nilai 0,95. Disimpulkan variabel X dan Y dinyatakan reliabel karena nilai koefisiennya tidak kurang dari 0,60.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Angket atau kuesioner
Merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Unaradjan, 2019).
2. Observasi
Pengamatan menjadi suatu alat dan metode pengumpulan data yang ilmiah bagi peneliti, ketika menjalankan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan direncanakan dan dicatat secara sistematis dan memeriksa serta mengontrol validitas dan reliabilitas. Keuntungan utama dari metode ini adalah bahwa pengaruh subjektif dihilangkan, jika pengamatan dilakukan secara akurat. Kedua, informasi yang diperoleh melalui observasi berkaitan dengan apa yang sedang terjadi. Ketiga, metode ini tidak tergantung pada kesediaan responden untuk merespons dan karena itu relatif kurang menuntut kerjasama yang aktif dari pihak responden sebagaimana yang terjadi dalam wawancara atau metode kuesioner (Duli, 2019). Peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian dengan ikut dalam pemberian pelayanan oleh Dinas Sosial kepada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.
3. Studi Kepustakaan
Peneliti menggunakan teknik penelitian kepustakaan sebagai sumber sekunder untuk memperoleh informasi terkait rumusan teori atau informasi terkait penelitian, dan dijadikan sebagai dasar bagi peneliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Menentukan teknik analisis data untuk penelitian pendekatan kuantitatif, berkenaan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Riduwan, 2008) *dalam* Unaradjan, (2019). Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat instrumen yang berupa pertanyaan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Dalam penilaian skala Likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor

5,4,3,2, dan 1; pernyataan bentuk negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Untuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Indikator yang terdapat dalam skala Likert meliputi:

Tabel 3. 9Kriteria Penilaian Skala Likert

No	Keterangan	Penilaian
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Unaradjan, 2019)

3.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisis apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis (H_a) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan (Hasan, 2004 *dalam* Siregar, 2017).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode rata-rata skor untuk mengetahui persepsi dan penilaian responden terhadap pernyataan maupun pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Adapun langkah metode rata-rata menurut (Umar, 2011) yaitu:

$$\text{Nilai Rata - rata} = \frac{\Sigma(\text{frekuensi} * \text{obot})}{\Sigma \text{Populasi} (n)}$$

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengategorikan kecenderungan jawaban responden ke dalam skala digunakan formulasi sebagai berikut:

- Skor Tertinggi = 4
- Skor Terendah = 1
- $\text{Range} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$
- $\text{Range} = \frac{4-1}{4} = 0,75$

Maka kategori skor interpretasi dapat ditentukan sebagai berikut :

Tabel 3. 10 Skor Interpretasi

Kategori	Interval
Sangat Tidak Setuju	1 - 1,75
Tidak Setuju	1,75 - 2,5
Baik	2,5 - 3,25
Sangat Baik	3,25 - 4

Sumber : (Sugiyono, 2015)

3.7.2. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk rumusan hipotesis H_a dinyatakan dengan kalimat paling kecil, paling rendah, atau paling sedikit berarti tandanya lebih besar (>), maka sebaliknya H_o harus dinyatakan dengan bunyi kalimat kebalikan dari H_a misalnya paling besar, paling banyak dan paling tinggi dengan tanda lebih kecil atau sama dengan (<) (Siregar, 2017). Rumus uji t sebagai berikut:

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

Di mana:

t_{hitung} = Nilai t

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Hasil perhitungan nilai t di atas selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05.

2. Uji Simultan (Uji F)

Berfungsi untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Rumus uji f adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Dimana :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Dk = (n-k-1) Derajat kebebasan

3.7.3. Pengujian Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas, sebagai alat pengujian untuk model regresi variabel terikat dan variabel bebas apakah keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Sebagai distribusi yang normal harus memiliki nilai distribusi normal atau mendekati normal (Priyatno, 2013). Karena data distribusi normal maka akan mampu mewakili suatu populasi. Pada uji normalitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode uji Kolmogorov Smirnov, Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$D_n = \frac{\sup}{x} |F_n(x) - F(x)|$$

Adapun pengambilan keputusan pada data distribusi normal atau tidaknya 2 kriteria yaitu sebagai berikut:

Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal.

Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.7.2. Uji Linearitas

Uji Linearitas sebagai penentu dua variabel yang memiliki hubungan yang linear atau tidak signifikan, dijadikan persyaratan dalam pengujian regresi linear. Pengujian yang digunakan pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05, dua variabel akan dikatakan memiliki suatu hubungan yang linear kurang dari 0,05 dan tidak memiliki taraf signifikan bila lebih dari angka 0,05.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas sebagai keadaan terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat titik-titik pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Scatterplots dapat dilihat melalui *output* regresi yang dihasilkan.

3.7.4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*) (Siregar, 2017).

$$Y = a + b.X$$

Di mana:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

A dan b = Konstanta

3.7.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) (Siregar, 2017).

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

3.8 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau menerjemahkan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran. Variabel harus didefinisikan secara operasional, tujuannya adalah agar lebih mudah menentukan hubungan antar variabel dan pengukurannya (Nurlan F, 2019). Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu, variabel independen dan variabel dependen. variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain, sedangkan variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi. Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi pelayanan publik (X) dan variabel terikatnya adalah keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas (Y).

3.8.1 Komunikasi Pelayanan Publik

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada semakin rendahnya kepercayaan publik/ warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada pemerintahan atau kepada kepala Negara/kepala daerah, dan pada gilirannya tidak menutup kemungkinan warga Negara menarik dukungan kepada pemerintah/ pemerintah daerah (Hardiansyah H, 2019). Terdapat tiga indikator aspek penting komunikasi pelayanan publik sebagai berikut:

X1 *Communicator Performance Image*

Aspek pertama dalam sebuah komunikasi pelayanan adalah kesan yang ditampilkan oleh aparatur pelayanan yaitu bagaimana pemberi layanan mencitrakan dirinya dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat berinteraksi dengan pelanggan (*costumer*). Hal ini karena setiap pelanggan akan memberikan perhatian pada bagaimana cara dan respons yang diberikan oleh pemberi layanan (aparatur pemerintah) dalam memenuhi setiap kebutuhan

masyarakat. Terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi efektivitas pemberian layanan dalam aspek pertama ini.

a. *Physical Performance*

Merupakan aspek penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi layanan, berupa ekspresi wajah saat melayani, sikap, dan respons fisik, kesopanan, ketulusan yang ditampilkan, termasuk hal yang bersifat *tangible* lainnya seperti *uniform* berupa pakaian yang dipergunakan haruslah mampu membuat nyaman para pelanggan agar tidak terkesan kaku, formal, dan birokratis, melainkan para pelanggan merasakan adanya kesan persahabatan, *friendly*, dan profesional. Untuk itu seragam yang selama ini ditampilkan oleh para aparat, baik pemerintah maupun perusahaan, perlu diperbaharui disesuaikan dengan tugas pelayanannya sehingga memberikan kesan yang lebih positif bagi pelanggan.

b. *Psychological Performance*

Penampilan fisik sesungguhnya adalah wujud dari apa yang dirasakan dalam diri setiap pemberi layanan karena setiap perilaku yang ditampilkan oleh setiap individu adalah hasil dari sebuah keyakinan, perasaan dan motivasi yang ada dalam setiap diri. Untuk itu agar mampu menampilkan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan dibutuhkan sebuah pemahaman yang utuh dan motivasi yang kuat dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini bermula dari *mindset* pelayanan dalam setiap individu pemberi layanan. *Mindset* ini memberikan pemahaman bahwa melayani adalah memberikan suatu pemenuhan kebutuhan pada setiap pelanggan dengan cara yang terbaik, penuh senyum dan perasaan gembira dalam setiap pemberi layanan yang diberikan.

c. *Verbal Expression*

Perpaduan antara keyakinan yang bermula dari sebuah perubahan *mindset* dan tampilan fisik dalam pelayanan haruslah dapat berwujud pada cara bagaimana seseorang pemberi layanan mampu menampilkan ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi setiap pelanggan. Untuk itu, keterampilan berkomunikasi bagi setiap pemberi layanan dalam berinteraksi dengan setiap pelanggan merupakan hal yang sangat penting, termasuk ekspresi verbal yang disampaikan melalui telepon. Hal ini merupakan salah satu cara membangun citra melalui suara pada saat seseorang berinteraksi pertama kali dengan institusi layanan sebelum melakukan interaksi langsung. Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

X2 Multiple Image/Front Office Image

Aspek kedua yang menentukan dalam komunikasi pelayanan publik adalah tampilan yang bersifat *tangible* sesuatu yang tampak dan mudah terlihat misalnya *uniform* (seragam) yang dipakai oleh para *frontliner*. Pemakaian *uniform* sangat penting untuk memberikan kesan profesional, *friendly*, dan tidak birokratis serta kaku, sehingga para pelanggan dapat dengan mudah, terbuka dan tidak ada rasa sungkan untuk meminta pelayanan maupun berinteraksi dengan petugas layanan.

Termasuk pula dalam *multiple image* ini adalah sosok gedung. Desain dan model gedung, bangunan atau kantor haruslah tampak nyaman dan mengesankan bagi para pelanggan dapat mencitrakan positif terhadap institusi atau organisasi pemberi layanan. Hal ini penting karena merupakan salah satu aspek yang membentuk sebuah citra sebuah organisasi.

Dekorasi *lobby* kantor juga termasuk. Aspek interior dari sebuah *lobby* kantor akan memberikan kesan nyaman bagi setiap orang yang berhubungan dengan pelayanan pada institusi atau kantor tersebut. Untuk itu, penataan kursi, meja kantor, tata letak lemari, ruang tunggu, warna cat, dan dekorasi dalam ruangan haruslah diperhatikan dengan baik agar tercipta kesan yang positif dan nyaman bagi para pelanggan. Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

X3 Institution/Corporate Image

Aspek penting lainnya yang mempengaruhi pencitraan dalam komunikasi pelayanan publik adalah kesan atas lembaga itu sendiri yang dihasilkan dari informasi yang diproduksi oleh lembaga melalui brosur, *leaflet*, maupun film tentang pelayanan. Dalam informasi yang disuguhkan pada publik maka hal yang harus diperhatikan adalah desain dan *layout* publikasi tersebut harus mampu memberikan kesan yang elegan dan profesional. Dalam produk komunikasi itu perlu dijelaskan pada kualitas pelayanan, program unggulan, dan kemudahan dari pelayanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan komunikasi publik haruslah memperhatikan semua hal yang prima, karena setiap tindakan berpotensi komunikasi dan komunikasi berada dalam ruang dan waktu. Untuk itu maka setiap aspek dalam komunikasi pelayanan haruslah bersifat komprehensif yang meliputi aspek komunikator, tata ruang kantor, hingga pencitraan yang terbaik dalam memberikan pelayanan terbaik pula pada masyarakat. Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

3.8.2 Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas

Keberfungsian sosial merujuk pada kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat dan sistem sosial serta jaringan sosial dalam memenuhi/merespon kebutuhan dasar, menjalankan peranan sosial serta menghadapi guncangan dan tekanan (baik sosial, ekonomi, budaya dan lain-lain). Ciri-ciri keberfungsian sosial (Suharto, 2015) *dalam* Andini, 2020):

1. Memiliki kemampuan untuk beradaptasi (dalam, norma)
2. Mampu melaksanakan tugas-tugas kehidupan untuk memenuhi kebutuhan
3. Mampu menjalankan peran-perannya sesuai dengan status
4. Bila dihadapkan pada masalah akan mampu menghadapi atau memecahkan masalah
5. Bisa berpartisipasi aktif dalam bekerja sama keberfungsian sosial mengacu kepada cara yang dilakukan orang dalam rangka melaksanakan tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhan (Sukoco, 2014).

Pengertian keberfungsian sosial mengarah kepada cara yang dipergunakan orang dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan, memecahkan masalah, dan kemampuan memenuhi kebutuhannya. Keberfungsian sosial dipandang sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan maksudnya, orang selalu dihadapkan untuk memenuhi kebutuhan. Oleh karena itu keberfungsian sosial mengacu kepada cara-cara yang digunakan oleh individu maupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka (Andini, 2020). Terdapat tiga indikator dalam variabel keberfungsian sosial sebagai berikut:

Y1 Kemampuan memenuhi kebutuhan dasar

Identifikasi kebutuhan dasar manusia menurut terdapat beberapa prinsip di antaranya adalah:

- a. Kebutuhan manusia pada dasarnya bersifat jamak, artinya kebutuhan manusia lebih dari satu. Kebutuhan manusia merupakan sekumpulan dari kebutuhan kebutuhan dasar. Kebutuhan manusia dimulai dari kebutuhan primer (sandang, pangan dan papan), kebutuhan sekunder (kebutuhan penunjang dari kebutuhan primer seperti kebutuhan pendidikan, kesehatan, rekreasi, dan lain-lain), kebutuhan tersier (kebutuhan akan barang mewah seperti motor, mobil, laptop, dan lain-lain)
- b. Ada beberapa kebutuhan manusia yang sebenarnya merupakan karakteristik dari konteks kebudayaan yang dimilikinya. Manusia berbeda di dalam masyarakat tertentu, akan dipengaruhi oleh kebudayaan masyarakat tersebut. Oleh sebab itu kebutuhan manusia juga dipengaruhi oleh kebudayaannya. Kebutuhan manusia dipengaruhi oleh kebudayaan tersebut maksudnya adalah kebudayaan manusia dipengaruhi di mana dia tinggal dan di mana dia dilahirkan, karena setiap daerah membawa kebudayaan masing-masing dan memerlukan kebutuhan yang berbeda pula.
- c. Sistem kebudayaan setiap individu sangat tergantung dari perkembangannya. Kebutuhan seorang bayi, anak, remaja, dan dewasa akan berbagai macam, selain perkembangan phisik, maka perkembangan psikis juga akan mempengaruhi jenis kebutuhan yang akan dipengaruhi. Kebutuhan dasar seseorang selalu berubah karena adanya perubahan kehidupan dan adanya modernisasi contoh HP dulunya adalah termasuk barang mewah atau tersier tetapi bagi orang zaman sekarang HP adalah hal yang biasa bahkan sebagian orang menjadikan kebutuhan primer (Sukoco, 2011 dalam Nursimasari, 2019). Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

X2 Kemampuan memecahkan masalah

Pemecahan masalah sosial masuk dalam keberfungsian sosial (*social functioning*) sebagai kemampuan pemecahan masalah. Pemecahan masalah sosial seseorang harus dapat menjalankan tugas-tugas sosialnya. Ia dihadapkan kepada keterbatasan-keterbatasan, hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan. Setiap manusia dihadapkan dengan masalah di mana kondisi dan situasi seperti apa yang

dianggap masalah, namun kondisi dan situasi yang pernah dilakukan bukan berarti bermasalah (Nursimasari, 2019). Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

Y3 Kemampuan menjalankan peran sosial

Keberfungsian sosial (*social functioning*) berkaitan dengan peranan sosial, *social functioning* dipandang sebagai peranan sosial. Pandangan tersebut dibagi menjadi beberapa aspek diantaranya:

- a. Status Sosial. Seseorang hidup di tengah-tengah kolektivitas (keluarga, kelompok, komunitas maupun masyarakat) pasti memiliki status sosial. Setiap orang memiliki status sosial masing-masing dan setiap orang memiliki status sosial lebih dari satu seperti sebagai orang tua, suami, pencari nafkah, kepala di suatu kantor, dan sebagainya. Berarti status sosial bersifat plural atau jamak pengertian status sosial menurut Maliki, 2012) dalam Nursimasari, 2019) merupakan: “Status sosial itu sendiri mengacu kepada pemilihan dan pembagian masyarakat berdasarkan pada hierarki prestise dan derajat kehormatan”. Status sosial adalah pemilihan dan pembagian masyarakat berdasarkan hierarki seseorang yang memiliki wibawa, kemampuan dan kehormatan yang membuat dirinya menjadi berbeda dari yang lainnya. Manusia memiliki status sosial yang berbeda-beda dan peranan yang berbeda-beda untuk menjalankan kehidupan di lingkungannya.
- b. Interaksional. Suatu umpan balik atau tanggapan terhadap pesan antara satu orang ke orang lain. Setiap status sosial yang dimiliki seseorang selalu mempunyai pasangan (berinteraksi dengan pasangannya). Interaksional berarti interaksi sosial yang memiliki pasangan masing-masing seperti: orang tua dengan anak, istri dengan suami, kepala dengan bawahan, dan lain-lain.
- c. Tuntutan dan Harapan Status Sosial. Yang dimiliki seseorang pada dasarnya menuntut tingkah laku yang harus dilaksanakan. Tuntutan tingkah laku sesuai dengan norma atau nilai di mana orang tersebut berada (*expectation role*). Tuntutan dan harapan yang dilaksanakan setiap orang mempengaruhi seseorang dalam peranan sosialnya dan status sosialnya di lingkungannya. Nilai dan norma menjadi pedoman dalam berperan di suatu lingkungan karena setiap lingkungan sosial memiliki nilai dan norma masing-masing dan itu harus dijalankan.
- d. Tingkah Laku Tingkah Laku. Seseorang dituntut melaksanakan peran sesuai dengan status sosialnya (*expectation role*), namun dalam realitasnya ada orang-orang yang tidak mampu melaksanakan harapan tersebut (tingkah laku yang ditetapkan sama/tidak memenuhi seperti yang diharapkan). Ketidak sesuaian antara peranan yang ditampilkan dengan yang diharapkan dapat bersifat positif dan negatif. Tingkah laku yang diharapkan bersifat positif berarti tingkah laku yang dilakukan lebih tinggi dari pada tingkah laku yang ditetapkan. Tingkah laku yang bersifat negatif berarti tingkah laku yang dilakukan lebih rendah dari pada tingkah laku yang sudah ditetapkan. Pengertian tingkah laku menurut (Timotus, 2018 dalam (Nursimasari, 2019)

merupakan: “Tingkah laku merupakan respons seseorang setelah menerima stimulus dari lingkungannya”. Tingkah laku seseorang biasanya dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya di mana dia tinggal, dengan siapa dia bergaul semuanya dipengaruhi lingkungan yang baik maka akan mengakibatkan tingkah laku yang baik pula, begitu juga dengan lingkungan yang buruk maka terdapat tingkah laku yang buruk juga. Tuntutan, nilai dan norma yang ada di lingkungan sosial meskipun tinggi tetapi seseorang dapat terpengaruh baik itu dari dalam atau luar.

- e. Situasional Pelaksanaan Peranan/tingkah laku sesuai dengan statusnya. Selalu berada dalam konteks situasi artinya orang bertindak laku selalu dalam konteks situasi sosial. Situasi sosial merupakan suatu dasar yang memungkinkan terjadinya interaksi sosial. Situasi sosial merupakan kombinasi antara masyarakat dengan *setting*. Seseorang bertindak dan berperan sesuai situasi dan kondisi yang terjadi, dengan menyesuaikan situasi dan kondisi yang ada maka seseorang dapat menghadapi situasi yang akan terjadi. Orang memandang situasi sosial secara konseptual hal ini menggambarkan tentang apa dan bagaimana kenyataan - kenyataan yang dihadapi, tugas dan kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan, peran apa saja yang dapat dilakukan. Orang memandang situasi sosial secara operasional yaitu suatu penggambaran mengenai pedoman atau peraturan yang perlu diikuti, kemungkinan di masa mendatang, tindakan yang perlu dilakukan di masa mendatang. Oleh sebab itu orang di dalam merasakan dan memandang situasi sosial juga beraneka ragam seperti memandang situasi sosial yang dapat dipercaya, memandang situasi sosial yang mendapatkan dukungan, memandang situasi sosial yang menumbuhkan dan menggambarkan identitas pribadi (Sukoco, 2011 *dalam* Nursimasari, 2019). Variabel diukur dengan skala ordinal:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

BAB 4 GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Profil Singkat Dinas Sosial Kota Bogor

Dinas Sosial Kota Bogor adalah salah satu perangkat dari Pemerintah Kota Bogor yang mempunyai tugas membantu Walikota Bogor yang dalam kedudukannya sebagai Kepala Daerah dan Kepala Wilayah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juncto Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, telah membawa perubahan yang signifikan terhadap kewenangan baik di tingkat Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten / Kota. Perubahan ini kemudian berimplikasi pada perubahan beban tugas dan struktur organisasi yang melaksanakan kewenangan – kewenangan tersebut. Bahkan dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, ditegaskan bahwa Daerah berwenang menetapkan pembentukan dan susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Daerah Kota Bogor membentuk Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor. Dalam Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor serta berdasarkan Peraturan Walikota Bogor Nomor 104 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas Sosial bahwa Dinas Sosial adalah Aparat Pemerintah Daerah yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota Bogor. Wilayah kerja Dinas Sosial Kota Bogor meliputi 6 Kecamatan 68 Kelurahan. Dalam melaksanakan tugas dan kegiatan, Dinas Sosial Kota Bogor berpedoman pada Program Kerja Tahunan dan selama tahun 2020 telah melaksanakan kegiatan baik yang ditunjang APBD/APBN maupun kegiatan swadana dan pembangunan dengan anggaran dana yang ada.

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Bogor

4.1.1 Misi

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, ke mana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Visi juga suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Maka visi Dinas Sosial Kota Bogor adalah mengacu pada visi Kota Bogor yaitu :

“Mewujudkan Kota Bogor sebagai Kota Ramah Keluarga”

4.1.2 Misi

Misi adalah penjabaran dari visi organisasi yang dituangkan dalam pernyataan (*statement*) organisasi yang terfokus kepada kebutuhan *stakeholder*-nya. Misi merupakan sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah, agar visi organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik. Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Sosial Kota Bogor mempunyai misi yang mengacu pada misi Kota Bogor sebagai berikut:

1. Mewujudkan Kota Bogor yang Sehat
2. Mewujudkan Kota Bogor yang Cerdas

3. Mewujudkan Kota Bogor yang Sejahtera

4.1.3 Logo Dinas Sosial Kota Bogor



Gambar 4. 1 Logo Dinas Sosial Kota Bogor

Sumber : (Dinas Sosial, 2021)

Lambang Kota Bogor terdiri dari untaian Burung Garuda dengan latar belakang warna merah, Istana Bogor dengan latar warna hijau dan biru, Gunung Salak dengan latar putih, dan Kujang dengan latar merah. Secara keseluruhan gambar-gambar tersebut merupakan satu kesatuan yang padu dan memberikan gambaran tentang Kota Bogor pada masa lalu, dan harapan serta cita-cita di masa depan.

1. Burung Garuda ; berwarna kuning emas, dan gambar ini memiliki falsafah yang dalam yaitu : di bawah Pemerintahan Kota Bogor dan seluruh masyarakatnya memegang teguh UUD 45 dan Pancasila sebagai pegangan falsafah arah utamanya. Latar belakang warna merah berarti penuh keberanian untuk menjaga dengan penuh tanggung jawab akan keabadian Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Istana Bogor ; Berlatar belakang langit biru yang cerah serta warna hijau muda yang terhampar di bawah gambar Istana yang berwarna putih mengandung arti bahwa dataran Kota Bogor mengalami pengalaman sejarah yang panjang. Selama 350 tahun pernah dijajah, bagai langit tak terbatas dan hamparan kesuburan tanah yang memikat siapa saja yang mendiami Bogor yang sejuk. Dengan gambar Istana yang megah, Kota Bogor pernah dijadikan tempat bermukimnya dan diperintah oleh beberapa Gubernur Jendral Belanda. Mereka begitu mendambakan tempat tersebut, karena jauh dari kebisingan dan dijadikan tempat beristirahat, juga menjadi lambang keindahan bagi lahan hutan tropis.
3. Gunung Salak ; yang berdiri tegap, dengan latar belakang awan putih seputih kapas tanpa hiasan warna lain, dapat kita angkat akan makna hakikinya yaitu : di daerah ini pernah berdiri kerajaan maha besar yang bernama Salaka Nagara yang menurunkan raja-raja daerah di seluruh Nusantara sampai ke dataran Semenanjung Melayu. Pada Gunung Salak diabadikannya nama kerajaan tersebut, dan seharusnya gunung itu disebut Gunung Salaka, disambung dengan kerajaan besar lainnya yaitu Tarumanegara dengan Rajanya bernama Purnawarman. Kemudian ratusan tahun terakhir lahirlah Kerajaan Sunda dan Pakuan Pajajaran dengan Rajanya bergelar Sri Baduga (Siliwangi). Mengapa semua kerajaan itu abadi dan sejahtera, karena kepemimpinan yang dijalankannya dengan putih dan suci. Penuh kebijaksanaan dari sang Raja yang memerintahnya. Oleh karena itu lambang dan warna putih yang melatari gambar gunung Salak yang membiru subur.

4. Gambar Kujang ; yang runcing bermata dua dan berwarna emas dengan latar belakang warna merah. Gambar ini mengandung falsafah bahwa Kujang adalah lambang agraris daerah Bogor di masa lampau. Kujang juga dijadikan pusaka bagaikan logam mas serta alat untuk perang. Setiap santara dan putri kerajaan diharuskan memiliki Kujang, tapi berbeda nama serta memiliki makna sendiri. Kujang dalam lambang gambar itu benar-benar runcing ujungnya, mengandung arti hanya dengan ilmu pengetahuan yang tajam, serta cita-cita yang utama keberhasilan akan tercapai, penuh keberanian dalam berkorban dalam mencari ilmu pengetahuan yang hakiki. Cita-cita untuk menguasai ilmu yang diberkatkan Tuhan kepada umat-Nya dapat dihasilkan. Mata yang kedua pada Kujang adalah sang ilmu dengan tujuan utamanya yaitu untuk kesejahteraan manusia dan keimanan yang benar-benar taqwa kepada Yang Maha Agung Tuhan Seru Sekalian Alam.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bogor



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bogor
Sumber : (Dinas Sosial, 2021)

4.2 Hasil Penelitian

Pada penelitian ini peneliti akan membahas mengenai Komunikasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh salah satu instansi Pemerintah yaitu Dinas Sosial Kota Bogor. Dinas Sosial Kota Bogor merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang Sosial. Dinas Sosial memiliki beberapa bidang yaitu Bidang Penanganan Fakir Miskin, Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial, dan Bidang Perlindungan Sosial.

Dinas Sosial Kota Bogor berupaya untuk membangun kembali keberfungsian para Penyandang Disabilitas melalui pelayanan dengan program-program yang sudah ditetapkan melalui lembaga yang sudah ada. Dalam mengikuti berbagai kegiatan atau program Pemerintah, diharapkan dapat mewujudkan kebermanfaatannya. Mereka disiapkan untuk mandiri dalam menjalani kegiatan dan termotivasi dengan kemampuan yang mereka miliki melalui pelatihan yang diberikan.

Komunikasi merupakan aspek yang penting dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan dan akan menghasilkan respons dari masyarakat mengenai citra instansi/organisasi pemberi layanan. Pelayanan dapat mempengaruhi publik dari komunikasi yang disampaikan, untuk dapat mempengaruhi bisa menggunakan cara dengan merasakan apa yang dirasakan oleh publik atau lebih memunculkan rasa peduli terhadap publik. Sikap mulia tersebut bisa membuat publik merasa ditempatkan paling atas atau merasa diprioritaskan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan dapat berbeda-beda. Terlebih dengan para Penyandang Disabilitas yang memiliki kebutuhan yang khusus. Kebutuhan pelayanan tersebut harus dikomunikasikan secara baik dan benar, agar informasi yang tersampaikan sesuai dengan tujuan bersama (Saleh, 2021).

Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1. Komunikasi Pelayanan Publik	<i>Communicator Performance Image</i>	1. Sikap Petugas 2. Respons Petugas 3. Prosedur Pelayanan 4. Informasi Pelayanan 5. Motivasi Dari Petugas
	<i>Multiple Image/Front Office Image</i>	1. Lingkungan Instansi 2. Keamanan Data 3. Tampilan Petugas 4. Kesan Instansi
	<i>Institution/Corporate Image</i>	1. Informasi Program 2. Citra Instansi 3. Tanggung Jawab Petugas
2. Keberfungsian Sosial	Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar	1. Pemenuhan Kebutuhan Dasar 2. Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kesehatan 3. Pemenuhan Kebutuhan yang

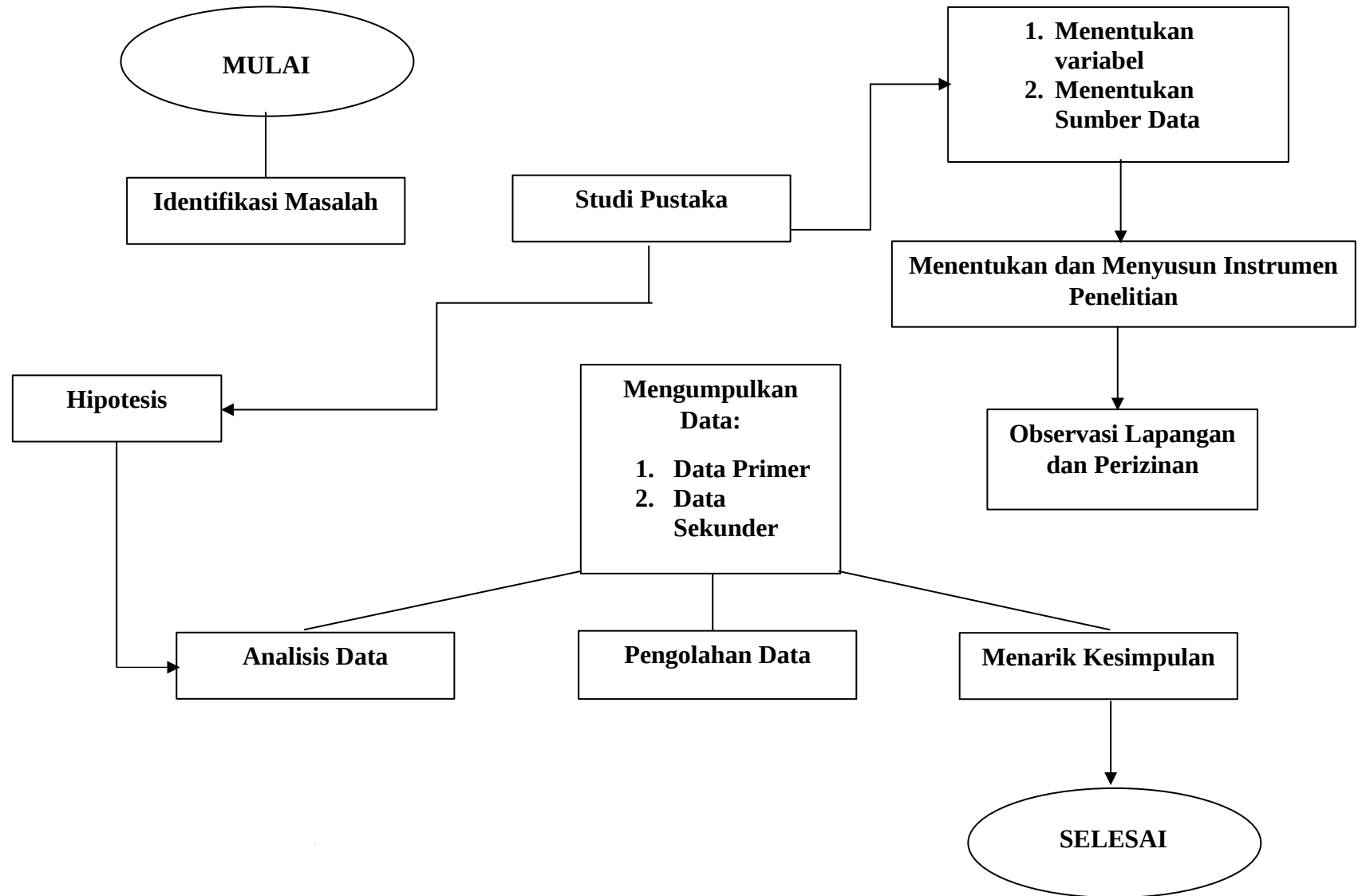
		Sesuai Dengan Prioritas 4. Pengaruh Penyaluran Bantuan Sosial Terhadap Kebutuhan Dasar
	Kemampuan Memecahkan Masalah	1. Pengaruh Bantuan Sosial 2. Hambatan Dalam Beraktivitas 3. Kemampuan Memecahkan Masalah
	Kemampuan Menjalankan Peran-Peran Sosial	1. Kemampuan Memanfaatkan Sumber Daya Di Sekitar 2. Kemampuan Berinteraksi 3. Kewajiban-kewajiban Sebagai Individu 4. Hak dan Kewajiban 5. Pengaruh Bantuan Sosial

Indikator pertama dari variabel X membahas mengenai sikap petugas, respons petugas, prosedur pelayanan, dan motivasi petugas. Indikator kedua yaitu mencakup lingkungan instansi, keamanan instansi, tampilan petugas, dan kesan instansi. Indikator ketiga membahas mengenai informasi yang disebarluaskan oleh instansi mengenai program yang disediakan, citra instansi selama memberikan pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan dari awal sampai dengan akhir pelayanan. Variabel Y indikator pertama membahas mengenai pemenuhan kebutuhan dasar Penyandang Disabilitas seperti kebutuhan sehari-hari, kebutuhan kesehatan, dan mengukur seberapa pengaruhnya bantuan sosial dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Indikator kedua membahas mengenai bagaimana para Penyandang Disabilitas memecahkan masalah, seperti hambatan mereka dalam beraktivitas, kemampuan mereka menyelesaikan masalah, dan bagaimana bantuan sosial membantu mereka dalam menyelesaikan hambatan mereka. Indikator ketiga kemampuan menjalankan peran sosial seperti, apakah Penyandang Disabilitas memanfaatkan sumber daya di sekitarnya, apakah mereka berinteraksi dengan lingkungan sekitar, hak dan kewajiban mereka di lingkungannya, serta pengaruh bantuan sosial dalam membantu mereka menjalankan peran-peran sosialnya.

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terutama kepada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor yang telah mendapatkan bantuan dari Dinas Sosial Kota Bogor sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap masyarakat. Hasil dari kuesioner tersebut diharapkan dapat menjadi masukan untuk Dinas Sosial Kota Bogor dalam penyaluran bantuan sosial kepada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor sesuai dengan karakteristik masyarakat.

Dalam penelitian ini ada tahapan penelitian mengenai pengaruh komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan dinas sosial terhadap keberfungsian Penyandang Disabilitas di Kota Bogor dapat dilihat pada penjelasan dan gambar skema di bawah ini :

1. Survei, tahap ini peneliti melakukan pengumpulan bahan literatur yang berkaitan dengan penelitian.
2. Identifikasi masalah, tahap ini peneliti mencari masalah apa yang akan dibahas.
3. Studi pustaka, pada tahap ini peneliti mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori.
4. Hipotesis, mengemukakan pertanyaan awal yaitu adakah hubungan antara Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik dengan Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas.
5. Menentukan variabel dan sumber data, peneliti menentukan variabel-variabel dari komunikasi pelayanan publik dan keberfungsian sosial penyandang disabilitas. Kemudian menentukan data-data seperti apa yang dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel dan cara pengambilan sampel. Kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya.
6. Menentukan dan menyusun (kuesioner), pada tahap ini peneliti akan menyebarkan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X dan Y kepada responden.
7. Observasi lapangan dan perizinan, pada tahap ini peneliti melakukan pencarian sumber data dan perizinan kepada pihak-pihak yang berkaitan untuk mengisi kuesioner.
8. Mengumpulkan data menyebarkan kuesioner, dalam hal ini dilakukan bersamaan dengan observasi dan perizinan untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga.
9. Pengolahan data, peneliti dalam mengolah perhitungan dengan program SPSS 20.
10. Analisa data menganalisa data, pada tahap ini peneliti mendapatkan hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada.
11. Menarik kesimpulan, peneliti menarik kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.



Gambar 4. 3 Alur Penelitian

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
15 - 25 Tahun	11	12,9 %
26 - 55 Tahun	73	85,9 %
➤ 56 Tahun	1	1,2 %
Total	85	100%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa usia 26 – 55 tahun memiliki persentase paling tinggi sebesar 85,9 persen. Selanjutnya diikuti usia 15 – 25 tahun yang memiliki persentase 12.9 persen, kemudian diikuti dengan persentase paling kecil seperti 56 tahun yaitu 1,2 persen. Dari data tersebut kita dapat dilihat bahwa usia yang paling banyak menerima bantuan sosial di rentang usia 26-55 tahun. Masyarakat dalam kategori tersebut masih memiliki rasa semangat untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki dan menghidupkan kembali keberfungsian mereka dengan memanfaatkan bantuan sosial yang diberikan. Informasi tersebut didapatkan dari salah satu responden dalam penelitian ini.

4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	46	54,1 %
Perempuan	39	45,9 %
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2023

Jenis kelamin merupakan identitas responden yang terbagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 54,1 persen laki-laki dan 45,9 persen perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.

4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	1	1,2 %
Ibu Rumah Tangga	5	5,9 %
Wiraswasta/Wirausaha	48	56,5 %
Lain-lain	31	36,5 %
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2023

Pekerjaan merupakan aktivitas yang biasa dilakukan oleh masyarakat atau bisa dikatakan sebagai mata pencaharian masyarakat. Berdasarkan hasil responden di atas, responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari 1,2 persen merupakan Pelajar/Mahasiswa, 5,9 persen merupakan Ibu Rumah Tangga, 56,5 persen merupakan Wiraswasta/Wirausaha, dan 36,5 persen memilih lain-lain. Dalam penelitian ini karakteristik pekerjaan didominasi oleh Wiraswasta/Wirausaha yaitu sebesar 56,5 persen dikarenakan mereka sudah bekerja dan membuka usaha dari bantuan sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Bogor.

4.2.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Disabilitas

Tabel 4. 5 Jenis Disabilitas

Jenis Disabilitas	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Disabilitas Fisik	56	65,9 %
Disabilitas Mental	8	9,4 %
Disabilitas Sensorik	16	18,8 %
Disabilitas Intelektual	5	5,9 %
Disabilitas Ganda	0	0 %
Total	85	100%

Sumber : Data Primer, 2023

Disabilitas memiliki beberapa jenis, individu yang mengalami kedisabilitas dapat mengalami satu atau lebih ragam disabilitas dalam waktu yang bersamaan. Berdasarkan hasil responden di atas, responden berdasarkan 65,9 persen terdiri dari disabilitas fisik, 9,4 persen terdiri dari disabilitas mental, 18,8 persen terdiri dari disabilitas sensorik, 5,9 persen terdiri dari disabilitas intelektual, dan 0 persen terdiri dari disabilitas ganda. Dalam penelitian ini karakteristik jenis disabilitas didominasi oleh disabilitas fisik yaitu sebesar 65,9 persen dikarenakan dalam penyaluran bantuan yang dilakukan lebih banyak kepada disabilitas fisik dan berdasarkan data pengajuan bantuan.

4.2.5 Deskripsi Karakteristik Variabel X (Komunikasi Pelayanan Publik)

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kepada 85 responden yang termasuk dalam sampel penelitian ini yaitu kepada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Isi dari kuesioner tersebut berkaitan dengan pengaruh komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Terdapat beberapa indikator dalam variabel komunikasi pelayanan publik (X) yaitu *Communicator Performance Image*, *Multiple Image*, dan *Institution/Corporate Image*. Berikut merupakan hasil skor rata-rata dari penyebaran kuesioner terkait variabel X.

1. *Communicator Performance Image*

Tabel 4. 6 Indikator *Communicator Performance Image*

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata- rata
	SS	S	TS	STS		
XI.1	58 (68,2%)	26 (30,6%)	1 (1,2)	0 (0%)	85	3,67
XI.2	52 (61,2%)	33 (38,8%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,63
XI.3	57 (67,1%)	27 (31,8%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,65
XI.4	44 (51,8%)	39 (45,9%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,49
XI.5	57 (67,1%)	28 (32,9%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,67
XI.6	43 (50,6%)	39 (45,9%)	3 (3,5%)	0 (0%)	85	3,47
XI.7	55 (64,7%)	30 (35,3%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,64

XI.8	41 (48,2%)	43 (50,6%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,47
Rata-rata						3,58

Sumber : Data primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari enam pertanyaan pada indikator *Communicator Performance Image* responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,58.

Keterangan :

1. Pada pernyataan XI.1, sebanyak 68,2 persen memilih sangat setuju, 30,6 persen memilih setuju, 1,2 persen memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju bahwa prosedur pada Dinas Sosial Kota Bogor mudah dan tidak berbelit-belit. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebanyak 3,67 persen yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 98,8 persen responden menerima dengan baik pernyataan bahwa prosedur yang ada di Dinas Sosial tidak berbelit-belit terutama bagi Penyandang Disabilitas.
2. Pada pernyataan XI.2, sebanyak 61,2 persen responden memilih sangat setuju, 38,8 persen memilih setuju, 0 persen memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 100 persen responden tidak merasa kesulitan terkait pemenuhan persyaratan dalam bantuan sosial.
3. Pada pernyataan XI.3 sebanyak 67,1 persen responden memilih sangat setuju, 31,8 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 98,9 persen responden merasa informasi yang disediakan Dinas Sosial sudah jelas dan mudah dipahami.
4. Pada pernyataan XI.4 sebanyak 51,8 persen responden memilih sangat setuju, 45,9 persen responden memilih setuju, 2,4 persen memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 97,7 persen responden merasa petugas pelayanan Dinas Sosial sudah profesional dalam pemberian pelayanan kepada Penyandang Disabilitas.
5. Pada pernyataan XI.5 sebanyak 67,1 persen responden memilih sangat setuju, 32,9 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 100 persen responden merasa bahwa petugas pelayanan memiliki kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan kepada Penyandang Disabilitas.
6. Pada pernyataan XI.6 sebanyak 50,6 persen memilih sangat setuju, 45, 9 persen responden memilih setuju, 3,4 persen memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 96,5 persen responden merasa bahwa petugas pelayanan mudah dihubungi dan ditemui oleh Penyandang Disabilitas.
7. Pada pernyataan XI.7 sebanyak 64,7 persen responden memilih sangat setuju, 35, 3 persen responden memilih setuju, 0 persen memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 100 persen responden merasa petugas pelayanan

bersikap adil sehingga tidak membeda-bedakan berdasarkan status/golongan.

8. Pada pernyataan XI.8 sebanyak 48,2 persen responden memilih sangat setuju, 50,6 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 98,8 persen responden petugas pelayanan memberikan dukungan semangat kepada Penyandang Disabilitas.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial dalam pemberian pelayanan kesan yang ditampilkan oleh aparatur pelayanan pada saat berinteraksi dengan masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan nilai rata-rata pada indikator *communicator performance image* sebesar 3,58 persen (sangat baik) yang masuk dalam kategori "sangat setuju". Artinya petugas pelayanan mencitrakan dirinya sebagai aparatur pemerintah sudah cukup positif di mata masyarakat terutama Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.

2. *Multiple Image/Front Office Image*

Tabel 4. 7 Indikator *Multiple Image/Front Office Image*

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata-rata
	SS	S	TS	STS		
X2.1	26 (30,6%)	57 (67,1%)	1 (1,2%)	1 (1,2%)	85	3,27
X2.2	21 (24,7%)	64 (75,3%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,24
X2.3	42 (49,4%)	42 (49,2%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,48
X2.4	23 (27,1%)	60 (70,6%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,22
X2.5	15 (17,6%)	67 (78,8%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)	85	3,12
X2.6	11 (12,9%)	57 (67,1%)	17 (20%)	0 (0%)	85	2,92
Rata-rata						3,20

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari enam pertanyaan pada indikator *Multiple Image/Front Office Image* responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,20.

Keterangan :

1. Pada pernyataan X2.1, sebanyak 30,6 persen responden memilih sangat setuju, 67,1 persen responden memilih setuju, 1,2 persen memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,27 persen yang termasuk dalam kategori setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 97,7 persen responden merasa nyaman berada di lingkungan Dinas Sosial Kota Bogor.
2. Pada pernyataan X2.2, sebanyak 24,7 persen responden memilih sangat setuju, 75,3 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,24 persen yang termasuk dalam kategori setuju.

- Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 100 persen responden merasa aman terutama pada kerahasiaan identitasnya.
3. Pada pernyataan X2.3, sebanyak 49,4 persen responden memilih sangat setuju, 49,2 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata pada pernyataan ini sebesar 3,48 persen yang termasuk dalam kategori sangat setuju dan setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 98,6 persen responden merasa tampilan dari petugas pelayanan rapi dan terkesan profesional.
 4. Pada pernyataan X2.4, sebanyak 27, 1 persen responden memilih sangat setuju, 70,6 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,22 persen yang termasuk dalam kategori setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 97,7 persen responden merasa selalu mengingat Dinas Sosial Kota Bogor terkait permohonan bantuan berupa alat bantu ataupun bantuan sosial lainnya.
 5. Pada pernyataan X2.5, sebanyak 17,6 persen responden memilih sangat setuju, 78,8 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,12 persen yang termasuk dalam kategori setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 96,4 persen responden merasa tata letak Dinas Sosial Kota Bogor mendapatkan kesan yang positif.
 6. Pada pernyataan X2.6, sebanyak 12,9 persen responden memilih sangat setuju, 67,1 persen responden memilih setuju, 20 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 2,92 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 80 persen responden merasa bahwa area parkir yang disediakan Dinas Sosial Kota Bogor tidak cukup luas.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial sudah mampu memberikan tampilan petugas serta lingkungan kantor yang mengesankan bagi para masyarakat dari hal tersebut dapat mencitrakan positif terhadap institusi Dinas Sosial, dengan nilai rata-rata pada indikator *Multiple Image/Corporate Image* sebesar 3,20 (Baik). Hal ini penting karena merupakan salah satu aspek yang membentuk sebuah citra sebuah organisasi.

3. *Institution/Corporate Image*

Tabel 4. 8 Indikator *Institution/Corporate Image*

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata- rata
	SS	S	TS	STS		
X3.1	53 (62,4%)	29 (34,1%)	3 (3,5%)	0 (0%)	85	3,87
X3.2	54 (63,5%)	29 (34,1%)	1 (1,2%)	1 (1,2%)	85	3,6
X3.3	60 (70,6%)	24 (28,2%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,87
X3.4	57 (67,1%)	28 (32,9%)	0 (0%)	0 (0%)	85	4,32

X3.5	27 (31,8%)	58 (68,2%)	0 (0%)	0 (0%)	85	4,21
X3.6	58 (68,2%)	26 (30,6%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,67
Rata-rata						3,92

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari enam pertanyaan pada indikator *Institution/Corporate Image* responden cenderung sangat setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,92.

Keterangan :

1. Pada pernyataan X3.1, sebanyak 62,4 persen responden memilih sangat setuju, 34,1 persen responden memilih setuju, 3,5 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,87 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, terdapat 96,5 persen responden merasa Dinas Sosial telah mengemas informasi terkait program yang disediakan mudah diketahui.
2. Pada pernyataan X3.2, sebanyak 63,5 persen responden memilih sangat setuju, 34,1 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,6 persen responden merasa program yang ada sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama bagi Penyandang Disabilitas.
3. Pada pernyataan X3.3, sebanyak 70,6 persen responden memilih sangat setuju, 28,2 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,87 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,8 persen responden merasa Dinas Sosial sudah sangat jelas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan mereka untuk mengikuti program-program yang diberikan terutama bagi Penyandang Disabilitas di Kota Bogor.
4. Pada pernyataan X3.4, sebanyak 67,1 persen responden memilih sangat setuju, 32,9 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 4,32 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 100 persen responden merasa petugas pelayanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dari awal hingga akhir.
5. Pada pernyataan X3.5, sebanyak 31,8 persen responden memilih sangat setuju, 68,2 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 4,21 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 100 persen responden memberikan pandangan bahwa Dinas Sosial memiliki kesan yang positif baik dalam segi pelayanan dan kehadirannya sebagai instansi pemerintahan untuk masyarakat terutama bagi Penyandang Disabilitas.

6. Pada pernyataan X3.6, sebanyak 68,2 persen responden memilih sangat setuju, 30,6 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,67 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,8 persen responden yang mengikuti penyaluran bantuan di Dinas Sosial merasakan kemudahan dan tidak memberatkan Penyandang Disabilitas mengingat mereka memiliki keterbatasan.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial dalam pengemasan informasi komunikasi pelayanan publik diproduksi oleh lembaga melalui brosur, *leaflet*, maupun film tentang pelayanan yang disuguhkan pada sudah mampu memberikan kesan yang elegan dan profesional. Dalam produk komunikasi itu perlu dijelaskan pada kualitas pelayanan, program unggulan, dan kemudahan dari pelayanan yang diberikan. Sehingga penilaian masyarakat terutama Penyandang Disabilitas di Kota Bogor sebesar 3,92 persen (sangat baik).

4.2.6 Deskripsi Variabel Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas

1. Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar

Tabel 4. 9 Indikator Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata-rata
	SS	S	TS	STS		
Y1.1	21 (24,7%)	60 (70,6%)	3 (3,5%)	1 (1,2%)	85	3,18
Y1.2	17 (20%)	65 (76,5%)	3 (3,5%)	0 (0%)	85	3,16
Y1.3	23 (27,1%)	58 (68,2%)	4 (4,7%)	0 (0%)	85	3,22
Y1.4	51 (60%)	32 (37,6%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,6
Y1.5	57 (67,1%)	27 (31,8%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,65
Y1.6	32 (37,6%)	53 (62,4%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,37
Y1.7	57 (67,1%)	26 (30,6%)	1 (1,2%)	1 (1,2%)	85	3,63
Rata-rata						3,40

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari tujuh pertanyaan pada indikator Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Dasar responden cenderung setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,40.

1. Pada pernyataan Y1.1, sebanyak 24,7 persen responden memilih sangat setuju, 70,6 persen responden memilih setuju, 3,5 persen responden memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,18 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 95,3 persen responden yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari mereka.

2. Pada pernyataan Y1.2, sebanyak 20 persen responden memilih sangat setuju, 76,5 persen responden memilih setuju, 3,5 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,16 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 96,5 persen responden yang sudah dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatannya
3. Pada pernyataan Y1.3, sebanyak 27,1 persen responden memilih sangat setuju, 68,2 persen responden memilih setuju, 4,7 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,22 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 95,3 persen responden makan tepat waktu.
4. Pada pernyataan Y1.4, sebanyak 60 persen responden memilih sangat setuju, 37,6 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,6 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,6 persen responden lebih mendahulukan apa yang memang menjadi prioritas mereka terkait dengan kebutuhan dasarnya.
5. Pada pernyataan Y1.5, sebanyak 67,1 persen responden memilih sangat setuju, 31,8 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,65 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,9 persen responden ingin merasa dihargai walaupun mereka memiliki beberapa keterbatasan tidak seperti individu normal pada umumnya.
6. Pada pernyataan Y1.6, sebanyak 37,6 persen responden memilih sangat setuju, 62,4 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,37 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 100 persen responden membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan kondisinya.
7. Pada pernyataan Y1.7, sebanyak 67,1 persen responden memilih sangat setuju, 30,6 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,63 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,7 persen responden dapat merasakan bantuan sosial yang diberikan Dinas Sosial dapat menghasilkan sumber pendapatan bagi Penyandang Disabilitas.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam indikator Kemampuan Pemenuhan Kebutuhan Dasar bagi Penyandang Disabilitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,40 (sangat baik).

2. Kemampuan Memecahkan Masalah

Tabel 4. 10 Kemampuan Memecahkan Masalah

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata- rata
	SS	S	TS	STS		
Y2.1	48	35	2	0	85	3,54

	(56,5%)	(41,2%)	(2,4%)	(0%)		
Y2.2	51 (60%)	33 (38,8%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,58
Y2.3	23 (27,1%)	50 (58,8%)	12 (14,1%)	0 (0%)	85	3,12
Y2.4	25 (29,4%)	53 (62,4%)	7 (8,2%)	0 (0%)	85	3,21
Y2.5	48 (56,5%)	35 (41,2%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,54
Y2.6	44 (51,8%)	39 (45,9%)	1 (1,2%)	1 (1,2%)	85	3,48
Y2.7	41 (48,2%)	43 (50,6%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,47
Y3.8	42 (49,4%)	42 (49,4%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,48
Rata-rata						3,42

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari delapan pertanyaan pada indikator Kemampuan Memecahkan Masalah responden cenderung setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,42.

1. Pada pernyataan Y2.1, sebanyak 56,5 persen responden memilih sangat setuju, 41,2 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,54 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,7 persen responden merasakan bahwa bantuan yang disalurkan dapat mengatasi masalah kondisi mereka.
2. Pada pernyataan Y2.2, sebanyak 60 persen responden memilih sangat setuju, 38,8 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,58 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,8 persen responden merasa bahwa Dinas Sosial dapat memberikan solusi dari masalah yang dimiliki.
3. Pada pernyataan Y2.3, sebanyak 27,1 persen responden memilih sangat setuju, 58,8 persen responden memilih setuju, 14,1 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,12 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 85,9 persen responden mengalami hambatan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dikarenakan mereka memiliki keterbatasan yang memang harus diperbantukan oleh alat bantu. Hal tersebut ditemukan dari responden di lapangan.
4. Pada pernyataan Y2.4, sebanyak 29,4 persen responden memilih sangat setuju, 62,4 persen responden memilih setuju, 8,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,2 persen yang termasuk setuju. Jika

dihitung secara keseluruhan, 91,8 persen responden masih didampingi dalam menyelesaikan masalah atau menghadapi masalah.

5. Pada pernyataan Y2.5, sebanyak 56,5 persen responden memilih sangat setuju, 41,2 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,54 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,7 persen responden mendapatkan saran dari petugas pelayanan terkait masalah yang dimiliki atau ada hal yang tidak dapat dimengerti, petugas pelayanan dengan senang hati memberikan penjelasan ulang.
6. Pada pernyataan Y2.6, sebanyak 51,8 persen responden memilih sangat setuju, 45,9 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 1,2 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,7 persen responden sudah mampu memperoleh penghasilan dari bantuan yang diberikan. Bantuan sosial tersebut tergantung kepada kebutuhan Penyandang Disabilitas.
7. Pada pernyataan Y2.7, sebanyak 48,2 persen responden memilih sangat setuju, 50,6 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,47 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,8 persen responden dapat melakukan mobilisasi dalam kehidupan sehari-hari di samping mereka yang mengalami hambatan.
8. Pada pernyataan Y2.8, sebanyak 49,4 persen responden memilih sangat setuju, 49,4 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,48 persen yang termasuk sangat setuju dan setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98,8 persen responden yang mengikuti program pelatihan dapat menerapkan ilmu yang dipelajari untuk membantu pemenuhan kebutuhan kehidupan responden.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam indikator Kemampuan Memecahkan Masalah bagi Penyandang Disabilitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,42 (sangat baik). Hal ini dapat dilihat dari pernyataan yang diisi oleh responden dengan mereka memiliki hambatan-hambatan keterbatasan-keterbatasan, dan kesulitan-kesulitan mereka tetap dapat menjalankan aktivitas dan menyelesaikan tanggung jawab mereka sebagai individu dengan baik.

3. Kemampuan Menjalankan Peran Sosial

Tabel 4. 11 Kemampuan Menjalankan Peran Sosial

Struktur Pesan Pertanyaan	Frekuensi				N	Rata- rata
	SS	S	TS	STS		
Y3.1	29 (34,1)	54 (63,5%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,31
Y3.2	40 (47,1%)	43 (50,6%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,44
Y3.3	37 (43,5%)	48 (56,5%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,43

Y3.4	45 (52,9%)	39 (45,9%)	1 (1,2%)	0 (0%)	85	3,51
Y3.5	41 (48,2)	44 (51,8%)	0 (0%)	0 (0%)	85	3,49
Y3.6	56 (65,9%)	28 (32,9%)	1 (1,2%)	0 (0,0%)	85	3,62
Y3.7	38 (44,7%)	45 (52,9%)	2 (2,4%)	0 (0%)	85	3,42
Rata-rata						3,72

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil pengelolaan data di atas, menunjukkan bahwa dari delapan pertanyaan pada indikator Kemampuan Menjalankan Peran Sosial responden cenderung setuju dengan pertanyaan yang disediakan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,72.

Keterangan :

1. Pada pernyataan Y3.1, sebanyak 34,1 persen responden memilih sangat setuju, 63,5 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,31 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,6 persen responden dapat memanfaatkan sumber daya yang ada di sekitarnya untuk mengembangkan kreativitas responden.
2. Pada pernyataan Y3.2, sebanyak 47,1 persen responden memilih sangat setuju, 50,6 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,44 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,7 persen responden mampu berinteraksi dengan baik dengan lingkungan sekitarnya.
3. Pada pernyataan Y3.3, sebanyak 43,5 persen responden memilih sangat setuju, 56,5 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,43 persen yang setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 100 persen responden sudah dapat melaksanakan kewajiban sebagai individu.
4. Pada pernyataan Y3.4, sebanyak 52,9 persen responden memilih sangat setuju, 45,9 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,51 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 98, 8 persen responden ingin mendapatkan hak dan kewajiban yang sama di mata hukum dan individu lainnya.
5. Pada pernyataan Y3.5, sebanyak 48,2 persen responden memilih sangat setuju, 51,8 persen responden memilih setuju, 0 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,49 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 100 persen responden memiliki perasaan untuk memberikan manfaat sesama individu lain atau memiliki sikap peduli yang tinggi.

6. Pada pernyataan Y3.6, sebanyak 65,9 persen responden memilih sangat setuju, 32,9 persen responden memilih setuju, 1,2 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,62 persen yang termasuk sangat setuju. Jika dihitung secara keseluruhan 98,8 persen responden merasa bahwa bantuan sosial dari pemerintah melalui Dinas Sosial dapat memberikan membantu mereka dalam melakukan aktivitas sehari-hari untuk lebih produktif dan mandiri.
7. Pada pernyataan Y3.7, sebanyak 44,7 persen responden memilih sangat setuju, 52,9 persen responden memilih setuju, 2,4 persen responden memilih tidak setuju, dan 0 persen responden memilih sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari pernyataan ini sebesar 3,42 persen yang termasuk setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, 97,6 persen responden melakukan kegiatan yang mereka sukai, biasanya dapat melalui hobi mereka atau aktivitas-aktivitas sehari-hari yang sudah menjadi kegiatan rutin mereka.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam indikator Kemampuan Menjalankan Peran Sosial bagi Penyandang Disabilitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,72 (sangat baik). Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang sudah diisi oleh responden bahwa mereka dapat menjalankan kehidupan sesuai dengan norma dan kewajiban masing-masing individu. Kemampuan menjalankan peran ini bisa juga sebagai bentuk tingkah laku Penyandang Disabilitas yang mereka sudah mengerti mana yang baik dan tidak baik dan mereka sedari kecilnya sudah ditanamkan bagaimana menjaga tingkah laku yang baik sesama individu.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk rumusan hipotesis H_a dinyatakan dengan kalimat paling kecil, paling rendah, atau paling sedikit berarti tandanya lebih besar ($>$), maka sebaliknya H_o harus dinyatakan dengan bunyi kalimat kebalikan dari H_a misalnya paling besar, paling banyak dan paling tinggi dengan tanda lebih kecil atau sama dengan ($<$) (Siregar, 2017).

Tabel 4. 12 Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	17.926	6.139		2.920	.005	5.715	30.137
1 X_Kompe layanpu blik	.827	.088	.718	9.403	.000	.652	1.003

a. *Dependent Variable:* Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya variabel komunikasi pelayanan

publik (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas (Y). Diperoleh nilai t hitung sebesar $9.403 > t$ tabel 1.663 maka dapat disimpulkan bahwa H_a atau hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara komunikasi pelayanan publik terhadap keberfungsian sosial penyandang disabilitas.

4.3.2 Hasil Uji Simulasi (Uji F)

Berfungsi untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Pengujian uji f ini dengan SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1785.187	1	1785.187	88.408	.000 ^b
Residual	1675.989	83	20.193		
Total	3461.176	84			

a. *Dependent Variable:* Y Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas

b. *Predictors:* (Constant), X_Kom pelayanan publik

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.13, diketahui bahwa nilai F hitung adalah $88,408$. jika nilai F hitung $88,408 > F$ tabel $3,956$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain variabel komunikasi pelayanan publik (X) secara simultan berpengaruh terhadap keberfungsian Penyandang Disabilitas (Y).

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan salah satu syarat pada analisis regresi. Maka dari itu, peneliti mengajukan uji asumsi klasik sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana. Pengujian asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

4.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas, sebagai alat pengujian untuk model regresi variabel terikat dan variabel bebas apakah keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Sebagai distribusi yang normal harus memiliki nilai distribusi normal atau mendekati normal (Priyatno, 2013). Data distribusi normal maka akan mampu mewakili suatu populasi. Pada uji normalitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode uji Kolmogorov Smirnov. Kriteria dalam uji normalitas adalah apabila nilai sig. $> 0,05$ maka data terdistribusi normal. Jika nilai sig. $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y (Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	85
Normal Parameters ^{a,b} Mean	0E-7

		Std. Deviation	4.46679469
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	.051
		Positive	.039
		Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z			.474
Asymp. Sig. (2-tailed)			.978

a. *Test distribution is Normal.*

b. *Calculated from data.*

Sumber : Data Primer, 2023

Hasil uji tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai uji Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini adalah data berdistribusi normal. Data pada tabel di atas dapat menjelaskan bahwa variabel bebas dan terikat serta kedua variabel dapat saling berdistribusi dengan hasil 0,978 melebihi kriteria dari uji Kolmogorov.

4.4.2 Uji Linearitas

Uji Linearitas sebagai penentu dua variabel yang memiliki hubungan yang linear atau tidak signifikan, dijadikan persyaratan dalam pengujian regresi linear. Pengujian yang digunakan pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05, dua variabel akan dikatakan memiliki suatu hubungan yang linear kurang dari 0,05 dan tidak memiliki taraf signifikan bila lebih dari angka 0,05. Penelitian ini, terdapat satu variabel independen (X) yaitu Komunikasi Pelayanan Publik dan satu variabel dependen (Y) yaitu Keberfungsian Penyandang Disabilitas. Uji linearitas mendapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas Variabel X dan Y
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keberfungsian Penyandang Disabilitas * Komunikasi Pelayanan Publik	(Combined)	2206.753	20	110.338	5.629	.000
	Linearity	1785.187	1	1785.187	91.079	.000
	Deviation from Linearity	421.566	19	22.188	1.132	.343
	Within Groups	1254.424	64	19.600		
	Total	3461.176	84			

Sumber : Data Primer, 2023

Hasil uji pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity adalah $0,343 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Komunikasi Pelayanan Publik (X) dengan variabel Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas (Y).

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas sebagai keadaan di mana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat titik-titik pola yang

tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk menganalisis ada dan tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan uji Glejser.

Tabel 4. 16 Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.700	3.653		.192	.849
Komunikasi Pelayanan Publik	.041	.052	.086	.786	.434

a. *Dependent Variable: RES2*

Sumber : Data Primer, 2023

Kriteria uji Glejser yaitu:

Jika nilai Sig > 0.05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.

Jika nilai Sig > 0.05 maka data terjadi heteroskedastisitas.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 untuk semua variabel. Dengan demikian tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Variabel bebas pada penelitian ini ialah komunikasi pelayanan publik dan variabel tidak bebas yaitu keberfungsian penyandang disabilitas. Analisis penelitian ini menggunakan masing-masing satu variabel X dan Y, maka dari itu penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Uji regresi linear sederhana ini menggunakan *software* SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	17.926	6.139		2.920	.005	5.715	30.137
X_Komunikasi Pelayanan Publik	.827	.088	.718	9.403	.000	.652	1.003

a. *Dependent Variable: Y_Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas*

Sumber : Data Primer, 2023

Koefisien regresi linear variabel X sebesar 17,926 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai X, maka nilai Y bertambah sebesar 17,926. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Hal tersebut mengandung arti bahwa terjadi pengaruh

positif variabel x terhadap variabel y. Dengan demikian, persamaan regresi linear adalah sebagai berikut :

$$Y = 17,926 + 0,827X$$

Di mana :

Y = Keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas

X = Komunikasi Pelayanan Publik

4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). ini menggunakan *software* SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.510	4.494

a. Predictors: (Constant), X_Kom pelayanan publik

Sumber : Data Primer, 2023

Hasil di atas menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,510 yang mengandung arti bahwa kontribusi variabel bebas (Komunikasi Pelayanan Publik) sebesar 51,6%, sedangkan sisanya yaitu 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

4.7 Pengaruh Hasil Penelitian dengan Teori Konvensional dan Interaksional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori konvensional dan interaksional yang dikemukakan oleh Rakhmat dalam buku Teori Psikologi. Menurut (Rakhmat, 2018) komunikasi dianggap sebagai alat perekat masyarakat, di mana bahasa dipergunakan untuk membentuk struktur sosial dan bagaimana bahasa serta simbol-simbol lainnya yang direproduksi, dipelihara serta diubah dalam penggunaannya. Suatu kesatuan objektif yang ditransfer melalui komunikasi, lalu muncul dan diciptakan melalui interaksi. Menurut teori ini, makna merupakan kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh dari interaksi. Oleh karena itu, makna dapat berubah dari waktu ke waktu, dari konteks ke konteks, serta dari satu kelompok ke kelompok lainnya. Teori ini dapat memperlihatkan bagaimana komunikasi dapat mengubah konvensi sosial.

Setiap individu tidak saling berinteraksi pasti memiliki tujuan, kebutuhan, keinginan, perasaan suka atau tidak suka dan hal lain, semua itu merupakan *input* dari interaksi (Rakhmat, 2018). *Input* menjadi penggerak yang akan memberi makna dan warna pada proses interaksi antar manusia. *Output* akan menghasilkan proses dan interaksi yang beragam, pengalaman akan dihasilkan dari proses interaksi yang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori komunikasi interpersonal yang mengamati hubungan antara seorang pengirim informasi kepada penerima informasi. Model interaksional ini lebih menekankan kepada komunikasi dua arah antara komunikator dengan komunikan. Komunikator dengan komunikan dapat bergantian secara dinamis, di mana proses komunikasi dapat bergantian secara terus menerus. Kualitas komunikasi dalam sebuah organisasi/instansi melihat kemampuan setiap karyawan atau petugas pemberi pelayanan berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja, dan para masyarakat

yang membutuhkan pelayanan dari organisasi/instansi tersebut. Ciri yang dapat dilihat ialah berjalannya komunikasi secara efektif sesama individu.

Komunikasi dapat mempengaruhi kebiasaan-kebiasaan masyarakat. Proses interaksi antara komunikan dan komunikator dapat membangun dan memelihara sebuah kebiasaan, termasuk dalam hal bahasa dan simbol-simbol. komunikasi dapat menjadi alat perekat dengan masyarakat. Interaksi dapat memberikan pesan-pesan, simbol-simbol, dan makna kepada komunikator melalui komunikan. Dari hal tersebut masyarakat mendapatkan pengalaman baru atau pengetahuan baru yang berkaitan dengan kebutuhan mereka. Menerapkan aspek-aspek dalam komunikasi pelayanan publik merupakan salah satu jembatan bagi perusahaan untuk menyampaikan sebuah informasi yang organisasi/instansi produksi kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini variabel komunikasi pelayanan publik terdiri dari tiga indikator yaitu *Communicator Performance Image*, *Multiple Image/Front Office Image*, *Institution Image/Corporate Image*. Setelah melakukan uji, variabel bebas pada penelitian ini yaitu komunikasi pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap keberfungsian sosial penyandang disabilitas. Hal ini menjelaskan bahwa Dinas Sosial sudah memenuhi penyampaian informasi yang mereka produksi mengenai bantuan sosial kepada Penyandang Disabilitas di Kota Bogor sebagai instansi yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dari hasil penelitian responden setuju bahwa Dinas Sosial dalam komunikasi pelayanan publik sudah berperan dan mempengaruhi kemandirian mereka melalui bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata setiap indikator *communicator performance image* sebesar 3,58 “sangat baik”, indikator *multiple image/front office image* sebesar 3,20 “baik”, dan indikator *institution image/corporate image* sebesar 3,92 “sangat baik”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas ditinjau dari sudut teori komunikasi interaksional dan konvensional, hal ini berhubungan dengan keahlian dan kehandalan komunikator atau petugas pelayanan dalam menyampaikan pesannya kepada komunikan. Dari hasil penelitian, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan positif mengenai komunikasi pelayanan publik Dinas Sosial Kota Bogor, itu artinya responden percaya bahwa petugas pelayanan Dinas Sosial sudah profesional dalam penyampaian pesannya sehingga mereka mendapatkan timbal balik yang dapat berpengaruh terhadap keberfungsian sosial mereka. *Input* yang dihasilkan ialah para Penyandang Disabilitas di Kota Bogor dapat mengetahui informasi atau pelayanan yang ditujukan untuk disabilitas. Mereka mengetahui ketentuan dan syarat yang dapat dipenuhi untuk mendapatkan bantuan sosial tersebut dan juga mengetahui apa saja bantuan sosial yang diberikan oleh Pemerintah khususnya untuk penyandang disabilitas. Alur pengajuan permohonan bantuan yang diberikan oleh Pemerintah para masyarakat dapat mengajukan terlebih dahulu ke pihak kelurahan setempat untuk mendapatkan surat keterangan yang berisikan identitas yang melampirkan foto rumah, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Petugas yang menerima surat tersebut akan langsung menghampiri masyarakat atau melakukan *home visit* sekaligus asesmen sebagai catatan para petugas pelayanan. Bantuan sosial yang diberikan dapat berupa alat bantu seperti tongkat kaki 4, tongkat kaki 3, kruk, *walker*, kursi roda, alat bantu dengar, sembako dan nutrisi, bantuan modal usaha, serta pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan potensi yang mereka miliki.

Konvensi sosial akan muncul dari hasil interaksi tersebut berupa informasi yang diberikan dalam pelayanan bantuan sosial di mana hal tersebut dapat menghasilkan para masyarakat terutama Penyandang Disabilitas ialah membangun kembali keberfungsian sosial mereka atau kemandirian mereka agar disabilitas tidak dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Informasi yang mereka dapatkan melalui Dinas Sosial dapat memberikan manfaat bagi kehidupan mereka. Penyandang Disabilitas sendiri dapat melakukan aktivitas dengan semestinya sehingga membuat mereka dapat terbiasa untuk melakukan aktivitas sendiri. Keterbatasan yang mereka miliki dapat membuktikan bahwa kemampuan serta potensi mereka dapat memberikan manfaat bagi dirinya dan masyarakat sekitar. Banyak dari mereka yang merasakan dampak bantuan sosial terutama untuk memenuhi kebutuhan dasar, memecahkan masalah yang mereka miliki, dan membantu menjalankan peran sosial mereka. Terlebih dalam bantuan sosial seperti alat bantu, bagi mereka yang memiliki hambatan-hambatan dalam fisiknya dapat dibantu oleh alat tersebut untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Bantuan sosial berupa modal usaha juga dapat membantu mereka untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menghasilkan pendapatan mereka seperti berjualan. Dinas Sosial sendiri dapat mengukur sejauh mana peran serta sebagai wadah dari masyarakat terutama dalam hal pemberian pelayanan. Pemerintah dapat membantu memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan melalui interaksi-interaksi yang diberikan dan diharapkan dari seluruh bantuan sosial yang diberikan dapat menjadikan kebiasaan-kebiasaan mereka untuk membantu dalam menjalankan fungsi sosialnya.

Keberfungsian sosial sendiri merupakan kemampuan mereka untuk menjalankan fungsi sosialnya atau menjalankan perannya dalam lingkungan sosial. Terutama untuk penyandang disabilitas, menjaga atau memahami fungsi sosial sangatlah penting terlebih bahwa mereka memiliki hambatan-hambatan sehari-harinya maka dari itu, peran sebagai pemerintah dapat berfungsi sebagai alat untuk menjaga atau mengarahkan mereka agar dapat memenuhi fungsi sosialnya sebagai individu atau masyarakat dengan cara memberikan bantuan-bantuan yang membuat mereka semua memiliki keahlian dan juga mendorong untuk berkembang.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh komunikasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial Dinas Sosial terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh komunikasi pelayanan publik memiliki penilaian yang baik, hal ini terlihat dari nilai rata-rata jawaban pada tiga indikator yaitu indikator *communicator performance image* memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,58, indikator *multiple image/front office image* memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,20, dan indikator *institution image/corporate image* memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,92.
2. Keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas memiliki nilai rata-rata yang baik, hal ini dapat terlihat dari nilai rata-rata jawaban pada tiga indikator yaitu indikator kemampuan memenuhi kebutuhan dasar memiliki nilai rata-rata sebesar 3,40, indikator kemampuan memecahkan masalah memiliki nilai rata-rata sebesar 3,20, dan indikator kemampuan menjalankan peran sosial memiliki nilai rata-rata sebesar 3,72.
3. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji t, nilai signifikansi (Sig.) pada uji t yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya variabel komunikasi pelayanan publik (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keberfungsian Sosial Penyandang Disabilitas (Y). Diperoleh nilai t hitung sebesar $9,403 > t$ tabel 1,663 maka dapat disimpulkan bahwa H_a atau hipotesis alternatif diterima yang artinya terdapat pengaruh antara komunikasi pelayanan publik terhadap keberfungsian sosial penyandang disabilitas. Selain itu, hasil koefisien determinasi didapatkan nilai *R-square* sebesar 0,510 yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Pelayanan Publik) sebesar 51,6%, sedangkan sisanya yaitu 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran praktis yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Sosial Kota Bogor
Variabel komunikasi pelayanan publik menunjukkan nilai regresi yang cukup kuat terhadap keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas di Kota Bogor. Oleh karena itu:
 - a. Sangat penting bagi Dinas Sosial Kota Bogor untuk tetap konsisten dan tepat mempertahankan dalam memberikan pelayanan kepada Penyandang disabilitas, serta tetap mempertahankan dalam memberikan informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit. Tidak hanya mempertimbangkan indikator *institution image/corporate image* namun mempertimbangkan seluruh indikator yang ada karena memiliki pengaruh yang lebih kuat. Dinas Sosial harus lebih sering melakukan sosialisasi/penyebaran informasi yang berkaitan dengan bantuan-bantuan agar Penyandang Disabilitas dapat memacu diri mereka untuk menghidupkan kembali keberfungsian sosialnya.
 - b. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa pada indikator *image/front office image* memiliki nilai terendah, oleh karena itu penulis memberi saran

agar Dinas Sosial Kota Bogor menambahkan fasilitas-fasilitas bagi disabilitas terlebih dalam fasilitas area parkir khusus disabilitas, jalan khusus disabilitas, dan jalur khusus kursi roda di setiap bidang.

2. Bagi peneliti yang akan mendatang :
 - a. Diharapkan dalam penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis penelitian bisa menjadi lebih akurat.
 - b. Menambahkan variabel yang menyangkut dengan aspek yang sama agar dapat mengetahui variabel-variabel yang lain yang mempengaruhi keberfungsian sosial penyandang disabilitas, di luar variabel yang telah diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, P. (2020). *Analisis deskriptif keberfungsian sosial eks orang dengan gangguan pengguna zat (Odgpz) di Desa dalam Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang* (Doctoral dissertation).
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Asdevi, T. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Tebing Tinggi skripsi*.
- Azizah & Rifatul, R. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelayanan cek in counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*.
- Dinas Sosial. (2021). *Lambang Kota Bogor*. sumber: kotabogor.go.id/index.php/page/detail/8/lambang-kota-bogor
- Duli, N. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Gozali, I. (2018). *Desain penelitian kuantitatif & kualitatif untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*. Semarang: Yoga Pratama Semarang.
- Hairunnisa. (2018). *Buku ajar pengantar humas*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi pelayanan publik konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indraningrum, S., & Puspitasari, C. D. (2021). Upaya pelayanan rehabilitasi sosial bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang. *E-CIVICS*, 10(2), 214-224. Februari 24, 2021. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/civics/article/view/17330/16730>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54-68. Januari-Juni, 2016. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/828/711>
- Nurfadilah, E. (2019). *Pengaruh kualitas informasi dalam pelayanan pembuatan perizinan pangan industri rumah tangga di Dinas Kesehatan Kota Bogor terhadap kepuasan masyarakat*.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Sulawesi Selatan: CV. Pilar Nusantara.
- Nursimasari, D. R. (2019). *Keberfungsian sosial wanita bekerja sebagai pelayan kopi lelet di Sulang Rembang Jawa Tengah*.

- Rachim, A. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi kelas I non TPI Bogor*.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Saleh, M. (2021). *Komunikasi pelayanan publik strategi komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan prima pada instansi pemerintah*. Malang: Intrans Publishing.
- Salma, S. (2021). *Kepuasan masyarakat di satpas colombo kota surabaya*.
- Satispi, E., Harmonis, H., & Urip, U. (2019). Aktivitas humas pemerintah daerah dalam sosialisasi program di Dinas Kebakaran Jakarta Selatan. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 3(2), 71-77. Desember 02, 2019. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5593/3799>
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Dinas Sosial.. (2021.). *Profile Dinas Sosial Kota Bogor*. <https://dinsos.kotabogor.go.id/>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government public relations perkembangan & praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suryanto. (2015). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Untari, T.D. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kontemporer bidang ekonomi dan bisnis*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Wamad, S. (2022). Melawan Pandangan Sebelah Mata ala SLB di Garut. In *Detik Jabar*. Detik Jabar. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6209594/melawan-pandangan-sebelah-mata-ala-slb-di-garut>
- Yolanda, A., Nurismilida, N., & Khairuna, L. (2017). Peranan hubungan masyarakat dalam membangun citra perusahaan pada PT Pegadaian (PERSERO) Kanwil I Medan. *JKBM (Jurnal konsep bisnis dan manajemen)*, 4(1), 14-20. November 15, 2017. <https://mail.ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/article/view/535>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN DINAS SOSIAL TERHADAP KEBERFUNGSIAN SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA BOGOR

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
3. Umur
 - a. 15-25 Tahun
 - b. 26-55 Tahun
 - c. >56 Tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - a. Lulus SD atau sederajat
 - b. Lulus SMP atau sederajat
 - c. Lulus SMA atau sederajat
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Ibu Rumah tangga
 - c. Wiraswasta/Wirausaha
 - d. Lain-lain
6. Jenis Disabilitas :
 - a. Disabilitas Fisik
 - b. Ex Disabilitas Mental
 - c. Disabilitas Sensorik
 - d. Disabilitas Intelektual
 - e. Disabilitas Ganda

II. PENILAIAN

X1 Communicator Performance Image

Jawablah pernyataan-pernyataan di bawahini dengan memberikan tanda silang (X) atau lingkaran pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman anda, dengan kinerja dan kepuasan sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

X1 Communicator Performance Image

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Prosedur pelayanan pada instansi ini mudah dan tidak berbelit-belit				
2.	Saya tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan				

	pelayanan bantuan sosial di instansi ini				
3.	Informasi yang disediakan oleh petugas sudah jelas dan mudah dipahami				
4.	Apakah petugas pelayanan pada instansi ini sudah mampu dan profesional dalam memberikan pelayanan				
5.	Petugas pelayanan menampilkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan				
6.	Petugas pelayanan mudah dihubungi dan ditemui				
7.	Petugas pelayanan bersikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan golongan/status				
8.	Petugas pelayanan selalu memberikan dukungan agar saya bisa bersemangat dalam menjalani kehidupan sehari-hari				

X2 Multiple Image/Front Office Image

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lingkungan instansi Dinas Sosial Kota Bogor nyaman				
2.	Keamanan pelayanan terjamin sehingga jauh dari risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (co: kerahasiaan identitas klien)				
3.	Tampilan petugas pelayanan rapi sehingga memberikan kesan profesional				
4.	Saya selalu mengingat Dinas Sosial untuk meminta bantuan terkait dengan kondisi saya				
5.	Tata letak dari kantor Dinas Sosial memberikan kesan yang positif bagi saya				
6.	Area Parkir yang disediakan Dinas Sosial Kota Bogor sudah cukup luas				

X3 Institution/Corporate Image

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Informasi terkait program pada instansi ini mudah diketahui				
2.	Program yang diberikan oleh Dinas Sosial sudah sesuai dengan kebutuhan saya				
3.	Instansi Dinas Sosial sudah jelas dalam sistem pelayanannya pada Penyandang Disabilitas				
4.	Petugas pelayanan bertanggung jawab dari awal sampai dengan akhir dalam pemberian pelayanan				
5.	Instansi Dinas Sosial memiliki kesan yang positif				
6.	Proses penyaluran bantuan di Dinas Sosial Kota Bogor mudah diikuti				

Keberfungsian Sosial (Y)

Jawablah pernyataan-pernyataan di bawahini dengan memberikan tanda silang (X) atau lingkaran pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman anda, dengan kinerja dan kepuasan sangat setuju (SS), setuju (S), tidaksetuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Y1 Kemampuan memenuhi kebutuhan dasar

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya dapat memenuhi kebutuhan dasar untuk sehari-hari				
2.	Saya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan Kesehatan				
3.	Saya makan tepat waktu				
4.	Pemenuhan kebutuhan lebih sesuai dengan tingkat prioritas				
5.	Saya akan merasa dihargai bila orang lain menilai potensi yang saya miliki				
6.	Saya membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan kondisi saya saat ini				
7.	Penyaluran Bantuan Sosial dan pelatihan dari Dinas Sosial				

	dapat menghasilkan sumber pendapatan bagi saya				
--	--	--	--	--	--

Y2 Kemampuan memecahkan masalah

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Dari bantuan yang diberikan oleh Pemerintah dapat mengatasi masalah kondisi saya				
2.	Dinas Sosial memberikan solusi terhadap masalah yang saya miliki				
3.	Saya mengalami hambatan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari				
4.	Saya masih didampingi dalam menyelesaikan masalah				
5.	Saya mendapatkan saran dari petugas saat saya merasakan bimbang untuk menentukan sesuatu pilihan dalam melaksanakan suatu hal yang belum saya mengerti				
6.	Saya mampu memperoleh penghasilan dari bantuan yang diberikan oleh Pemerintah				
7.	Saya mampu melakukan mobilisasi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari				
8.	Dari pelatihan yang diberikan saya mampu menerapkan ilmu-ilmu pelatihan dalam kehidupan				

Y3 Kemampuan menjalankan peran sosial

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kemampuan memanfaatkan sistem sumber daya dan aset yang ada disekitarnya				
2.	Mampu dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar				
3.	Dapat melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai individu (co: sebagai siswa;belajar, sebagai karyawan;mengerjakan pekerjaan dengan benar, sebagai individu mematuhi				

	norma dan aturan yang berlaku)				
4.	Saya ingin mendapatkan hak dan kewajiban yang sama dalam lingkungan sekitar				
5.	Sebagai individu saya dapat memberikan manfaat dengan sesama individu				
6.	Bantuan Sosial dari Pemerintah membantu saya untuk melakukan aktivitas sehari-hari				
7.	Saya rutin melakukan kegiatan yang saya sukai				

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
Variabel X Komunikasi Pelayanan Publik

Correlations

	X I . 1	X I. 2	X I. 3	X I. 4	X I. 5	X I. 6	X I. 7	X I. 8	X I. 1	X I. 2	X I. 3	X I. 4	X I. 5	X I. 6	X I. 1	X I. 2	X I. 3	X I. 4	X I. 5	X I. 6	S U M _ X
XI.1	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d) N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
		. 4 5 4	. 5 4 2 *	. 3 9 1	. 5 4 2 *	. 4 5 4	. 3 4 3	. 3 9 1	. 4 5 4	. 6 8 6 * *	. 3 4 2 *	. 4 5 4	. 4 5 4	. 3 9 1	. 4 5 4	. 4 5 4	. 4 5 4	. 3 9 1	. 4 5 4	. 6 8 6 * *	. 6 1 0 * *
		. 0 5 9	. 0 2 0	. 1 0 9	. 0 2 0	. 0 5 9	. 1 6 3	. 1 0 9	. 0 5 9	. 0 0 2	. 1 6 3	. 0 5 9	. 0 5 9	. 1 0 9	. 0 5 9	. 0 5 9	. 0 5 9	. 1 6 3	. 0 2 9	. 6 0 5	. 6 0 7

XI.2	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 4 5 4	1	. 4 7 8 *	. 5 6 4 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 5 6 4 *	. 6 7 9 * *	. 6 6 1 * *	. 4 7 2 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 3 5 7	. 8 6 2 * *	. 6 7 9 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 6 6 1 * *	. 3 5 7	. 8 0 6 * *
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 5 4 2 *	. 4 7 8 *	1	. 7 2 1 * *	. 6 0 0 * *	. 8 3 7 * *	. 6 3 2 * *	. 7 2 1 * *	. 4 7 8 *	. 7 9 1 * *	. 6 3 2 * *	. 6 0 0 * *	. 4 7 8 *	. 4 7 8 *	. 3 8 8 *	. 4 7 8 *	. 4 7 8 *	. 3 1 6	. 7 9 1 * *	. 8 3 7 * *	. 7 8 8 *
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 0 2 0	. 0 4 5		. 0 0 1	. 0 0 8	. 0 0 0	. 0 0 5	. 0 0 1	. 0 4 5	. 0 0 0	. 0 0 5	. 0 0 8	. 0 4 5	. 0 4 5	. 1 1 1	. 0 4 5	. 0 4 5	. 2 0 1	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	Pe ar so n C or rel ati on	. 3 9 1	. 5 6 4 *	. 7 2 1 *	1	. 7 2 1 * *	. 8 6 2 * *	. 6 1 4 * *	. 7 2 3 * *	. 5 6 4 *	. 5 7 0 *	. 6 1 4 * *	. 7 2 1 * *	. 5 6 4 *	. 2 6 5	. 4 4 6	. 5 6 4 *	. 5 6 4 *	. 6 1 4 * *	. 5 7 0 *	. 5 6 4 *	. 8 0 0 * *
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	Pe ar so n C or rel ati on	. 4 5 4	1	. 4 7 8 *	. 5 6 4 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 5 6 4 *	. 6 7 9 * *	. 6 6 1 * *	. 4 7 2 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 3 5 7	. 8 6 2 * *	. 6 7 9 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 6 6 1 * *	. 3 5 7	. 8 0 6 * *
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	Pe ar so n C or rel ati on	. 4 5 4	1	. 4 7 8 *	. 5 6 4 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 5 6 4 *	. 6 7 9 * *	. 6 6 1 * *	. 4 7 2 *	. 8 3 7 * *	. 6 7 9 * *	. 3 5 7	. 8 6 2 * *	. 6 7 9 * *	. 6 7 9 * *	. 4 7 2 *	. 6 6 1 * *	. 3 5 7	. 8 0 6 * *
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8

XIII.1	Si g. (2 - tai le d)	. 0 5 9	. 1 4 6	. 0 4 5	. 2 8 8	. 0 4 5	. 1 4 6	. 4 5 3	. 2 8 8	. 1 4 6	. 0 4 3	. 0 0 3	. 4 5 3	. 0 4 5	. 1 4 6	. 0 1 5	. 0 0 2	. 1 4 3	. 4 5 3	. 0 0 3	. 1 4 6	. 0 1 9
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
XIII.2	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 3 9 1	. 8 6 2 *	. 3 8 8	. 4 4 6	. 7 2 1 *	. 5 6 4 *	. 3 5 1	. 4 4 6	. 5 6 4 *	. 5 7 0 *	. 3 5 1	. 7 2 1 *	. 5 6 4 *	. 5 6 4 *	1	. 8 6 2 *	. 5 6 4 *	. 3 5 1	. 5 7 0 *	. 2 6 5	. 7 2 0 *
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
XIII.1	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 1 0 9	. 0 0 0	. 1 1 1	. 0 6 3	. 0 0 1	. 0 1 5	. 1 5 3	. 0 6 3	. 0 1 5	. 0 1 4	. 1 5 3	. 0 0 1	. 0 1 5	. 0 1 5		. 0 0 0	. 0 1 5	. 1 5 3	. 0 1 4	. 2 8 8	. 0 0 1
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
XIII.2	Pe ar so n C or rel ati on Si g. (2 - tai le d)	. 4 5 4	. 6 7 9 *	. 4 7 8 *	. 5 6 4 *	. 8 3 7 *	. 6 7 9 *	. 1 8 9	. 5 6 4 *	. 6 7 9 *	. 6 6 1 *	. 4 7 2 *	. 8 3 7 *	. 6 7 9 *	. 6 7 9 *	. 8 6 2 *	1	. 6 7 9 *	. 4 7 2 *	. 6 6 1 *	. 3 5 7	. 8 0 6 *
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

Correlations

	Y I .1	Y I .2	Y I .3	Y I .4	Y I .5	Y I .6	Y I .7	Y I .1	Y I .2	Y I .3	Y I .4	Y I .5	Y I .6	Y I .7	Y I .8	Y I .1	Y I .2	Y I .3	Y I .4	Y I .5	Y I .6	Y I .7	S U M _ Y
Pears on Corr elatio Y n I	1	.570*	.661*	.661*	.500*	.395	.570*	.791*	.500*	.570*	.570*	.661*	.570*	.791*	.500*	1	.500*	.661*	.443	.791*	.661*	.683*	.839*
. Sig. (2- tailed)		.004	.003	.003	.015	.004	.000	.003	.004	.004	.003	.000	.004	.000	.003		.003	.005	.003	.000	.003	.002	.000
N	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188
Pears on Corr elatio Y n I	.570*	1	.564*	.564*	.614*	.693*	.723*	.614*	.444*	.444*	.564*	.614*	.384*	.614*	.384*	.570*	.570*	.354*	.777*	.777*	.564*	.394*	.766*
. Sig. (2- tailed)	.004		.001	.001	.000	.000	.001	.000	.006	.006	.001	.005	.001	.001	.007		.001	.005	.000	.000	.001	.000	.000
N	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188
Pears on Corr elatio Y n I	.661*	.564*	1	.400*	.472*	.369*	.547*	.456*	.226*	.226*	.679*	.547*	.226*	.472*	.400*	.661*	.472*	.359*	.337*	.837*	.679*	.454*	.735*
. Sig. (2- tailed)	.003	.001		.000	.004	.003	.001	.000	.008	.008	.002	.001	.004	.005	.003		.004	.006	.004	.000	.002	.009	.001
N	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188

Y I 4	Pears on Corr elatio n	. 6 6 1 *	. 5 6 4 *	1 0 0 *	1	. 4 7 2 *	. 3 2 9	. 5 6 4 *	. 4 7 8 *	. 7 5 6 *	. 2 6 5	. 2 6 5	. 6 7 9 *	. 5 6 4 *	. 4 7 8 *	. 1 8 9	. 6 6 1 *	. 4 7 2 *	. 3 5 7	. 3 9 6	. 8 3 7 *	. 6 7 9 *	. 4 5 4	. 7 3 5 *
	Sig. (2- tailed)	. 0 0 3	. 0 1 5	. 0 0 0		. 0 4 8	. 1 8 3	. 0 1 5	. 0 4 5	. 0 0 0	. 2 8 8	. 2 8 8	. 0 0 2	. 0 1 5	. 0 4 5	. 4 5 3	. 0 0 3	. 0 4 8	. 1 4 6	. 1 0 4	. 0 0 0	. 0 2 1	. 0 5 1	
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
Y I 5	Pears on Corr elatio n	. 5 0 0 *	. 6 1 4 *	. 4 7 2 *	. 4 7 2 *	. 5 3 *	. 5 4 *	. 6 1 3 *	. 3 1 6	. 2 5 0	. 6 1 4 *	. 6 1 4 *	. 4 7 2 *	. 3 5 1	. 3 1 6	. 5 0 0 *	. 5 0 0 *	. 2 5 0	. 1 8 5 *	. 6 4 5 *	. 6 3 2 *	. 7 5 6 *	. 3 4 3	. 6 8 5 *
	Sig. (2- tailed)	. 0 3 5	. 0 0 7	. 0 4 8	. 0 4 8	. 0 1 7	. 0 0 1	. 2 0 1	. 3 0 7	. 0 0 1	. 0 0 7	. 0 0 7	. 0 4 8	. 1 5 3	. 2 0 1	. 0 3 5	. 0 3 5	. 0 3 7	. 4 0 3	. 0 0 4	. 0 0 5	. 0 0 3	. 1 6 0	
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
Y I 6	Pears on Corr elatio n	. 3 9 5	. 6 9 3 *	. 3 2 9	. 3 2 9	. 5 3 *	. 6 9 3 *	. 5 0 *	. 5 5 *	. 6 9 3 *	. 6 9 3 *	. 6 9 3 *	. 5 9 *	. 5 9 *	. 4 9 *	. 7 9 *	. 3 9 5	. 5 5 3 *	. 5 9 *	. 6 3 *	. 5 0 *	. 5 9 *	. 2 7 1 *	
	Sig. (2- tailed)	. 1 0 4	. 0 0 1	. 1 8 3	. 1 8 3	. 0 1 7	. 0 0 1	. 0 3 5	. 0 1 7	. 0 0 1	. 0 0 1	. 0 0 1	. 0 4 9	. 0 4 5	. 0 0 4	. 0 0 4	. 1 0 4	. 0 0 7	. 0 0 9	. 0 0 3	. 0 0 5	. 0 7 6	. 0 0 0	
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
Y I 7	Pears on Corr elatio n	. 5 7 0 *	. 2 2 3 *	. 6 6 4 *	. 6 6 4 *	. 1 9 3 *	. 6 9 3 *	. 7 2 1 *	. 6 1 4 *	. 7 2 3 *	. 7 2 3 *	. 8 6 2 *	. 4 4 6	. 7 2 1 *	. 6 1 4 *	. 5 7 0 *	. 5 7 0 *	. 0 8 5	. 2 6 3 *	. 5 2 1 *	. 7 2 1 *	. 5 6 4 *	. 3 9 1 *	
	Sig. (2- tailed)	. 0 1 4	. 0 0 1	. 0 8 3	. 0 8 3	. 0 1 7	. 0 0 1	. 0 3 5	. 0 1 7	. 0 0 1	. 0 0 1	. 0 0 1	. 0 4 9	. 0 4 5	. 0 0 4	. 0 0 4	. 1 0 4	. 0 0 7	. 0 0 9	. 0 0 3	. 0 0 5	. 0 7 6	. 0 0 0	
	N	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8

Sig. (2- tailed) N	0 1 4 1 8	0 6 3 1 8	2 8 8 1 8	2 8 8 1 8	0 0 7 1 8	0 0 1 1 8	0 0 1 1 8	0 0 1 1 8	1 5 3 1 8	0 0 0 1 8		0 1 0 1 8	0 0 0 1 8	0 1 5 1 8	0 0 0 1 8	0 0 0 1 8	0 1 4 1 8	1 5 3 1 8	2 8 8 1 8	2 8 1 1 8	1 1 1 1 8	0 1 5 1 8	1 0 9 1 8	0 0 0 1 8						
Pears on Corr Y elatio I n I	6 6 1 *	.	6 5 *	6 7 *	6 7 *	.	5 9 *	8 6 *	8 3 *	7 5 *	.	5 6 *	1	.	5 6 *	4	.	8 3 *	4 7 *	6 1 *	.	1 8 9	3 5 7	3 9 6	8 3 7 *	6 7 *	.	4 5 4	8 3 4 *	
Sig. (2- tailed) N	0 0 3 1 8	0 1 5 1 8	0 0 2 1 8	0 0 2 1 8	0 4 8 1 8	0 0 9 1 8	0 0 0 1 8	0 0 0 1 8	0 0 0 1 8	0 1 5 1 8	0 1 5 1 8		0 1 5 1 8	0 0 0 1 8	0 0 0 1 8	0 4 8 1 8	0 3 3 1 8	4 5 3 1 8	1 4 6 1 8	1 0 4 1 8	0 0 0 1 8	0 0 2 1 8	0 5 9 1 8	0 0 1 1 8	0 0 5 1 8	0 0 0 1 8				
Pears on Corr Y elatio I n I	5 7 0 *	.	1 6 9	5 6 4 *	5 6 4 *	3 5 1	.	1 4 6	4 2 *	6 1 *	.	4 4 6	5 6 4 *	1	.	7 2 1 *	3 5 1	.	5 7 0 *	3 5 1	.	2 6 9	2 6 8	3 8 5	.	2 6 5	3 9 1	6 1 9 *		
Sig. (2- tailed) N	0 1 4 1 8	5 0 2 1 8	0 1 5 1 8	0 1 5 1 8	1 5 3 1 8	4 4 0 1 8	0 6 3 1 8	0 0 1 1 8	0 0 7 1 8	0 0 6 1 8	0 6 3 1 8	0 6 3 1 8	0 1 5 1 8		0 0 1 1 8	0 0 1 1 8	0 1 3 1 8	0 5 4 1 8	1 5 3 1 8	0 1 8 1 8	2 8 1 1 8	2 8 1 1 8	1 1 1 1 8	2 8 1 1 8	1 8 0 1 8	0 9 6 1 8				
Pears on Corr Y elatio I n I	7 9 1 *	.	3 8 8	4 7 *	4 7 *	3 1 6	.	5 0 *	7 2 *	0 0 *	.	6 3 *	7 2 *	7 3 *	8 3 *	7 2 *	1	.	6 3 *	7 9 *	7 9 *	.	3 1 6	4 7 *	2 5 *	.	6 0 *	4 7 *	5 4 *	8 0 *
Sig. (2- tailed) N	0 0 0 1 8	1 1 1 1 8	0 4 5 1 8	0 4 5 1 8	2 0 1 1 8	0 3 5 1 8	0 0 1 1 8	0 0 0 1 8	0 0 5 1 8	0 0 1 1 8	0 0 1 1 8	0 0 1 1 8	0 0 1 1 8		0 0 1 1 8	0 0 1 1 8		0 0 5 1 8	0 0 1 1 8	2 0 1 1 8	0 4 7 1 8	3 0 8 1 8	0 0 8 1 8	0 4 5 1 8	0 0 8 1 8	0 2 0 1 8	0 0 0 1 8			

Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 5 0 0 *	. 6 1 4 *	. 1 8 9 *	. 1 8 9 *	. 5 0 0 *	. 7 9 1 *	. 6 1 4 *	. 6 3 2 *	. 5 0 0 *	. 8 7 7 *	. 8 7 7 *	. 4 7 2 *	. 3 5 1 *	. 6 3 2 *	1	. 5 0 0 *	. 5 0 0 *	. 4 7 2 *	. 4 0 3 *	. 3 1 6 *	. 4 7 2 *	. 3 4 3 *	. 7 3 7 *
Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 0 0 0 *	. 0 0 4 *	. 0 5 3 *	. 0 5 3 *	. 0 3 5 *	. 0 0 7 *	. 0 0 5 *	. 0 0 3 *	. 0 0 3 *	. 0 0 0 *	. 0 0 0 *	. 0 4 8 *	. 1 5 3 *	. 0 5 0 *	0	. 0 3 5 *	. 0 3 5 *	. 0 4 8 *	. 0 9 7 *	. 2 0 1 *	. 0 4 8 *	. 1 6 3 *	. 0 0 1 *
Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 0 0 0 *	. 0 1 0 *	. 0 3 3 *	. 0 3 3 *	. 0 5 4 *	. 1 0 4 *	. 0 0 4 *	. 0 0 5 *	. 0 0 5 *	. 0 0 4 *	. 0 0 4 *	. 0 3 4 *	. 0 0 4 *	. 0 0 3 *	0	. 0 3 5 *	. 0 3 5 *	. 0 6 5 *	. 0 6 5 *	. 0 0 3 *	. 0 0 3 *	. 0 2 1 *	. 0 0 1 *
Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 5 0 0 *	. 3 5 2 *	. 4 7 2 *	. 4 7 2 *	. 2 5 3 *	. 5 5 8 *	. 0 3 8 *	. 3 1 6 *	. 5 0 0 *	. 3 5 1 *	. 3 5 1 *	. 1 8 9 *	. 3 5 1 *	. 3 1 6 *	5	. 5 0 0 *	. 5 0 0 *	. 7 5 6 *	. 4 0 3 *	. 3 1 6 *	. 4 7 2 *	. 3 4 3 *	. 5 8 0 *
Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 0 1 3 *	. 1 5 4 *	. 0 8 8 *	. 0 8 8 *	. 3 7 7 *	. 0 7 9 *	. 2 1 1 *	. 0 3 5 *	. 1 5 3 *	. 1 5 3 *	. 1 5 3 *	. 4 3 3 *	. 1 5 3 *	. 2 0 1 *	0	. 0 3 3 *	. 0 3 3 *	. 0 9 0 *	. 0 7 1 *	. 2 0 1 *	. 0 4 8 *	. 1 6 3 *	. 0 0 1 *
Pears on Corr Y elatio I n I Sig. (2- tailed) N	. 6 6 1 *	. 5 6 5 *	. 3 5 7 *	. 3 5 7 *	. 1 8 9 *	. 5 8 8 *	. 2 6 5 *	. 4 7 2 *	. 4 7 2 *	. 2 6 5 *	. 2 6 5 *	. 3 5 7 *	. 2 6 5 *	. 4 7 2 *	6	. 6 6 1 *	. 7 5 6 *	. 1 0 0 *	. 6 7 0 *	. 4 7 5 *	. 3 5 7 *	. 4 5 4 *	. 6 3 6 *



2. Foto saat menyebarkan kuisisioner di Dinas Sosial Kota Bogor



3. Foto Bersama disabilitas yang difasilitasi oleh Dinas Sosial untuk membuka warung nasi uduk, gorengan, dan kopi



4. Foto saat penyaluran bantuan sosial kepada disabilitas didampingi oleh Kementerian Sosial RI dan pendamping dari Dinas Sosial



5. Foto pada saat Dinas Sosial menggelar seleksi kepada para Penyandang Disabilitas yang ingin mengikuti pelatihan di Bandung

