



PENGARUH KOMUNIKASI HUMAS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS IBN KHALDUN BOGOR

Marwani¹, Budianto Selamat²
Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor
budiantoslamet66@gmail.com

ABSTRAK

Manusia untuk memenuhi tuntutan atau tujuan yang dimaksud tidak dapat dipisahkan dari kegiatan kehumasan, yaitu tindakan-tindakan yang menyusun dan mengarahkan suatu organisasi untuk mencapai satu arah. Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor pada awalnya bernama unit SDI (Sumberdaya Informasi), yaitu unit yang ditugaskan untuk mengelola informasi dipimpin oleh setingkat kepala bagian. Seluruh informasi yang ada di dalamnya baik itu internal ataupun eksternal dikelola didalam unit sumberdaya informasi. Seiring dengan perkembangan internet di tahun 2000-an, maka dari itu SDI bertransformasi menjadi Humas UIKA. Metodologi Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan teknik *simple kuota*. Populasinya yaitu alumni, mahasiswa dan staff/karyawan UIKA yang berjumlah 8083, dengan sampel sebanyak 263. Skala *likert* menjadi instrument yang di gunakan. Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui hasil uji validitas instrument komunikasi humas yaitu 0.700. serta Kepuasan Pelayanan 0,783. Hasil uji reabilitas intrumen dengan menggunakan *Alpha Cronbach* pada variable Komunikasi Humas sebesar 0.937 dan Kepuasan Pelayanan sebesar 0.933. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi humas terhadap kepuasan pelayanan Universitas Ibn Khaldun Bogor.

Kata kunci: *Komunikasi, Humas, Kepuasan Pelayanan*

ABSTRACT

Humans' ability to fulfill the demands or goals in question cannot be separated from public relations activities, namely actions that compose and direct an organization in one direction. Public Relations at the University of Ibn Khaldun Bogor was originally called the SDI (Information Resources) unit, namely the unit assigned to manage information and led by the level head of a section. All information contained in it, both internal and external, is managed in the information resources unit. Along with the development of the internet in the 2000s, SDI was therefore transformed into UIKA Public Relations. Methodology This study uses the correlational descriptive method with the simple quota technique. This study used a population of UIKA alumni, students, and staff/employees, with a sample size of 263. The Likert scale was the instrument used. Based on the results of data processing, it can be seen that the results of the validity test of the public relations communication instrument are 0.700 and service satisfaction is 0.783. The results of the instrument reliability test using Cronbach's alpha on the public relations communication variable were 0.937 and service satisfaction was 0.933. This study shows the results of the hypothesis that there is a positive and significant influence between public relations communication and service satisfaction at the University of Ibn Khaldun Bogor.

Keywords: *Communication, Public Relations, Service Satisfaction*

PENDAHULUAN

Desember 1924 Setelah Kerajaan Belanda mengakui kedaulatan Indonesia tepat tanggal 27, dibentuklah departemen penerangan di Indonesia yang hanya berfokus pada agenda politik dan kebijakan pemerintah, mulai di tingkat nasional maupun daerah. atau di sebut juga sebagai departemen informasi tidak komprehensif.

Untuk mendongkrak pelayanan yang menguntungkan suatu organisasi terlebih di bidang institusi di mata publik, seorang humas harus mampu menghasilkan poin-poin positif. Dia akan menghabiskan lebih banyak waktu di luar atau di lapangan karena departemen hubungan masyarakat selalu terhubung dengan dunia luar. Dia bertugas menginformasikan kepada publik tentang manfaat dan keunggulan universitas. Yang pada akhirnya akan memicu minat, sehingga banyak orang yang tertarik dengan apa yang disampaikan humas.

Humas harus mampu menghasilkan poin-poin yang baik agar dapat meningkatkan pelayanan yang bermanfaat bagi suatu organisasi di mata publik. Karena departemen hubungan masyarakat terus berhubungan dengan eksternal, memberi tahu publik tentang manfaat dan keuntungan institusi

Sejarah Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor tidak lepas dari sejarah berdirinya kampus yang dibentuk tanggal 23 April 1961, sudah 62 tahun Universitas Ibn Khaldun Bogor berdiri, walaupun saat itu istilah yang digunakan bukan Humas, namun fungsi-fungsi kehumasan sudah dijalankan. Seiring dengan tantangan informasi yang sangat terbuka, Universitas Ibn Khaldun Bogor terus berupaya mewujudkan saluran komunikasi yang efektif untuk mendorong publik agar terlibat didalam aktivitas Lembaga.

Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor pada awalnya bernama unit SDI (Sumberdaya Informasi), yaitu unit yang ditugaskan untuk mengelola informasi dipimpin oleh setingkat kepala bagian. Seluruh informasi yang ada di dalamnya baik itu internal ataupun eksternal dikelola didalam unit sumberdaya informasi. Seiring dengan perkembangan internet di tahun 2000-an, maka fungsi unit sumberdaya informasi yaitu mengolah informasi baik yang bersifat general maupun informasi yang hubungannya dengan sistem, konten dan website dengan nama portal. Sistem yang digunakan masih menggunakan sistem internal yaitu jaringan lokal.

METODE PENELITIAN

Teknik simple kuota dengan kuantitatif korelasional. Populasi yang di ambil yaitu Alumni, Mahasiswa, staff/karyawan dengan jumlah 8023, dengan sampel sebanyak 263 yang di dapatkan menggunakan simple kuota dengan taraf kesalahan 10 %. Skala *likert* menjadi instrument yang di gunakan. Berdasarkan hasil olah data dapat di ketahui hasil uji validitas instrument yaitu 0,700 dan 0,785 dan uji Reabilitas dengan *Alpha Cronbach* yaitu Komunikasi humas sebesar 0.937& Kepuasan Pelayanan 0.933.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis variable pada setiap indikator yang ada menjelaskan perihal, Komunikasi masa yang terdiri dari, Informasi, Pendidikan, mempengaruhi, dan Komunikasi organisasi mengenai pengawasan, motivasi, mengungkapkan emosi, Informasi dan Hubungan. Selain itu pada Kepuasan terdiri dari, bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan serta empati. semuanya bernilai baik dan bermakna. Hal ini menjabarkan bahwa dalam meningkatkan Kepuasan Pelayanan pentingnya dilakukan sebuah pengkajian dan peningkatan kepiawaiannya berbicara baik pada pihak internal maupun eksternal.

Secara segmental, analisis regresi penelitian terhadap mahasiswa, alumni dan Karyawan menghasilkan nilai yang baik. Diketahui bahwa hasil analisis deskriptif bernilai Baik. Menghasilkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menggambarkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat baik di antara variable yang diteliti, semakin tinggi kemampuan berkomunikasi seseorang humas maka makin baik pula ia mampu memberikan pelayanan. Selain itu pada itu hal ini tentu berpengaruh besar kepada birokrasi yaitu Universitas Ibn Khaldun Bogor

Berikut pengolahan data

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.903	1.412		3.472	.001		
	Komunikasi Humas	.598	.022	.856	26.762	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.937	15	.933	10

Pada Nilai korelasi antar skala dari analisis yang dilakukan variabel Komunikasi Humas yaitu 0,937 sedangkan Kepuasan pelayanan yaitu 0,933 sehingga dapat dinyatakan semua variabel Realibilitas.



Hasil Uji Normalitas

Dengan signifikansi 10% pengujian ini menggambarkan

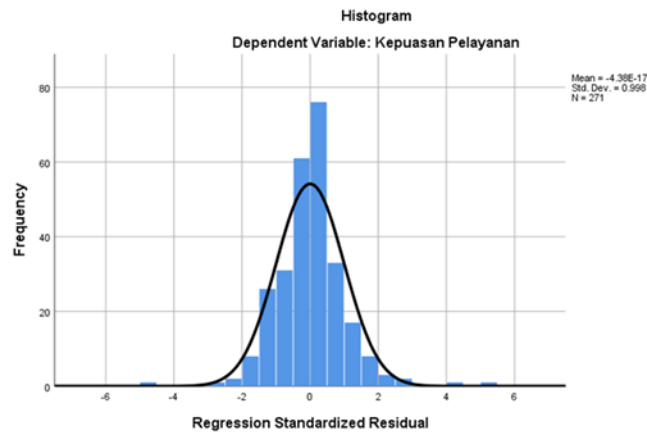


Table data di atas menunjukkan bahwa hasil penelitian ini berdistribusi normal. Berarti berdistribusi simetris dan berbentuk lonceng. Hal ini penting dalam probabilitas teori maupun aplikasi statistik.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		263
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31731900
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.044
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Selain dari pada ini dari hasil perhitungan di atas di dapatkan nilai sig-2 tailed bernilai 0,200 lebih besar dari 0,005, maka riset ini benar dikatakan normal. Populasi yang di jadikan sampel di dominasi oleh responden mahasiswa dan alumni berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 154 orang atau 58,6 % dan laki-laki yaitu sebanyak 109 orang atau 41,4 %. data ini menunjukkan seorang perempuan lebih banyak merasakan dampak dari Pelayanan humas.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.856 ^a	.733	.732	2.322	1.884

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Humas
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Tabel diatas menggambarkan perolehan nilai Adjusted R square (R²) sebesar 0,733 = 73,3 % sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi humas berhubungan dengan variabel kepuasan pelayanan sebesar 73,3 % sedangkan sebagiannya sebesar 26,7 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

SIMPULAN

Tingkat pelayanan Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor, dari hasil penelitian yang di dapat, dapat diketahui bahwa pelayanan Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor cukup baik di lihat dari jawaban responden dari setiap butir pertanyaan menggambarkan bahwa pelayanan yang dilakukan bernilai positif

Pada uji hipotesis yang dilakukan peneliti dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi humas terhadap kepuasan pelayanan yang bernilai signifikan dan positif. Hal ini diartikan bahwa semakin baik kualitas komunikasi Humas yang di lakukan oleh para praktisi staff dan karyawan Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang di berikan sehingga seluruh civitas akademika dan pihak terkait merasakan kepuasan dalam pelayanan yang di berikan, hal ini juga berpengaruh kepada keharmonisan Humas dengan birokrasi stekholder dan kepuasan mahasiswa berupa aspirasi yang ingin disampaikan kepada pihak mimpinan kampus dapat terwakili oleh Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor. Selain dari pada itu citra yang di bangunpun menjadi baik, dan setiap persoalan yang datang dapat di tangani dengan keahlian Humas Universitas Ibn Khaldun Bogor dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Glory dan Lw, *Dasar Dasar Manajemen*, cet 1 (Jakarta : PT. Bumi Aksara),2020
Ardianto Elvinaro, *Komunikasi Massa*, Cet.5 (Bandung : Simbiosis Rckatama Media) ,2020.
Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* Cet.18 (Depok : Raja Grapindo Persada), 2018
Jefkins, Frank, 2003. *Public Relations*, Jakarta : Penerbit Raja Grafindo husada.
Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*,
Syahrums dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung; Citapustaka Media). 2012