

PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK OPINI PUBLIK

TENTANG KUALITAS PELAYANAN

(Studi kasus: PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY

Kota Semarang, Tahun 2004)

PUBLIC RELATION ROLE TO FORM PUBLIC OPINIONS

ABOUT QUALITY SERVICE

(Case Study : PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng-D.I.Yogyakarta,

in Semarang Two Thousands Four)

SKRIPSI



Penyusun:

ESTI PRATAMA DEWI

20010520010

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK OPINI PUBLIK
TENTANG KUALITAS PELAYANAN**

(Studi kasus: PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng-D.I.Yogyakarta,
Kota Semarang Tahun 2004)

***PUBLIC RELATION ROLE TO FORM PUBLIC OPINIONS
ABOUT QUALITY SERVICE***

***(Case Study : PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng-D.I.Yogyakarta,
in Semarang Two Thousands Four)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Sosial Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

ESTIPRATAMA DEWI

20010520010

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

3002

МАМАЛЕНКӨЛҮС ҖИМНАЗИУМДАҢ АСОЛ АКУВЕТЛА
БАКАТЧЕЛҮС ҖИМНАЗИУМ БИНАСЫ
ҖИМНАЗИУМ ҖИМНАЗИУМ

30010230010

БЕШ БИНАСЫ

БИНА

Бинадагы җиҺазлар / ҖиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар
Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

БИНА

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар Бинадагы җиҺазлар

HALAMAN PENGESAHAN

**Telah di pertahankan dan disahkan di Depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

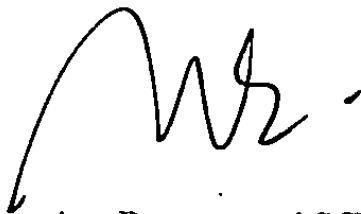
Pada :

Hari/Tanggal : Senin / 3 Oktober 2005

Tempat : Ruang Pendadaran 1

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



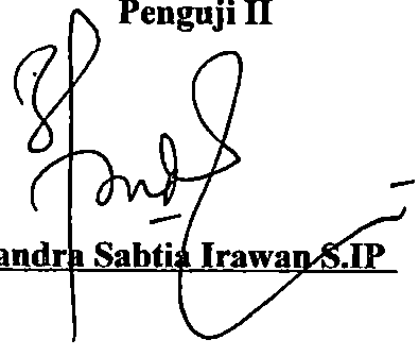
Ane Permatasari S.IP

Penguji I



Dian Eka Rahmawati S.IP

Penguji II



Candra Sabtia Irawan S.IP

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-I)**



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan pendapat orang lain kecuali yang secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima konsekuensi yang bersangkutan.

MOTTO

*"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu
sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu' "*

(Firman Allah, Al-Baqarah : 45)

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari suatu
Urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"*

(Firman Allah, Al Insyirah : 6-8)

*"Lebih baik berani melakukan sesuatu, untuk memenangkan piala kejayaan meskipun harus
dihiasi dengan kegagalan daripada dibebani dengan semangat lemah yang tidak senang juga
tidak menderita karena mereka hidup dalam cahaya kelabu yang tidak mengenal kemenangan
juga kekalahan" (Theodore Roosevelt)*

*"Menjadi dirimu sendiri, menggunakan bakatmu sendiri, dan memperjuangkan apa yang benar,
sekalipun ada di tengah-tengah ketidakpastian, penderitaan, ketakutan dan penganiayaan
adalah satu-satunya cara sejati untuk hidup" (Estie)*

"Masa depan adalah milik mereka yang mempersiapkan diri untuknya"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah karya kecil ini kupersembahkan sebagai hasil dari sebuah penantian perjalanan panjang dari proses belajarku buat orang-orang yang kucintai

➤ Kedua orangtuaku (Bapak & Ibuku tercinta)

Terima kasih atas kasih sayang dan cinta yang tiada terkira sejak aku masih didalam kandungan sampai saat ini dan untuk selamanya. Dan tanpa lelah untuk selalu mendoakanku serta memberikan nasehat-nasehat bijak dari balik senyumanmu tentang arti dan kerasnya sebuah proses perjalanan kehidupan.

➤ Adik-adikku tersayang (Sigit & Putrie)

Terima kasih atas doa yang tak berujung dan menjadi inspirasi dalam hidupku dengan harapan untuk sebuah keberhasilanku, Semoga kita menjadi anak-anak yang shaleh dan shalehah bagi kedua orang tua dan putra putri bangsa.

➤ Almamaterku

Terima kasih telah menjadi media untukku menambah wawasan dengan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna sebagai modalku untuk menialani segala proses hidup dunia

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas nikmat yang telah dilimpahkan. Atas berkat dan rahmat-nya pula penulisan skripsi yang berjudul :

“PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK OPINI PUBLIK TENTANG KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-D.I.Yogyakarta Tahun 2004)” dapat penulis selesaikan setelah menempuh perjalanan yang melelehkan.

Semoga penulisan dapat berguna bagi semua pihak, khususnya mahasiswa fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan. Segala kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini akan penulis perhatikan.

Menyadari sepenuhnya kelemahan dan kekurangan penulis, maka penulis merasa perlu dan wajib mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas bantuan yang tak terhingga nilainya kepada :

1. Bapak Bambang Eka Cahya Widodo, S.ip. M.si selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Anne Permatasari, S.ip Selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Titin Purwaningsih, S.ip, M.si selaku sekretaris jurusan. Terima kasih atas bimbingan Ibu terhadap penulisan skripsi ini

4. Bapak Drs. Suswanta, Msi. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini
5. Seluruh Dosen, Staf Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh Staf Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu menyediakan sarana kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Staf karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY Kota Semarang terutama staf Humas. Salam hormat saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuannya.
7. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih, tanpa kesabaran dan dukungan kalian aku tidak bisa seperti ini.
8. Adik-adikku (Sigit n' Putrie) yang aku sayangi yang telah banyak memberiku semangat dan dorongan serta dukungannya.
9. Toex temen-temen Khususnya anak-anak kelas A IP '01, Terima kasih semuanya kalian telah memberiku arti kebersamaan dan persahabatan I miss U.....
10. Temen-temen KKN Ti2s, Kanna, Agung, bisri, Aswin, Husni, Wawan, Damar, Hasan Kapan neeh ketemu lagi....
11. Temen-temen kost Detol, Nenek buyut, Agiel montox, Neli, Suster Nia, Papi Geboy, Mami ndut, Yopiee (sukses buat kalian semua) terimakasih atas dukungan kalian semua.
12. Buat Lina, Lia and Dani, makasih udah atas bantuannya selama di Semarang

13. Buat seseorang yang mengisi hari-hariku baik suka maupun duka,
terimakasih atas semua perhatian dan semangat yang telah diberikan.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan
kepada penulis semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amien

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi
semua pihak yang memerlukannya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN SINOPSIS.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Kerangka Dasar Teori.....	5
1. Hubungan Masyarakat.....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	24
D. Definisi Konseptual.....	28
E. Definisi Operasional.....	28
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	30
G. Metode Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Unit Analisa.....	31
3. Lokasi Penelitian.....	32
4. Data yang dibutuhkan.....	32
5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
6. Teknik Analisa Data.....	35

4. Peran Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DI.....	92
5. Faktor Pendukung dan Kendala-Kendala yang Dihadapi PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY dalam Usaha Untuk Membentuk Opini Publik Yang Positif.....	94
6. Upaya Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY dalam Mengatasi Kendala-Kendala Yang Ada.....	95
7. Dampak/Pengaruh dari Kegiatan-Kegiatan yang Telah Dilakukan Humas Dalam Rangka Pembentukan Opini Publlik.....	96
B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY.....	
1. Diskripsi Responden.....	97
2. Data Variabel.....	100
a. Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
b. Variabel Keandalan.....	102
c. Variabel Daya Tanggap.....	104
d. Variabel Keyakinan.....	106
e. Variabel Empati.....	107
f. Variabel Berwujud.....	108
3. Rekomendasi.....	109

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Daftar kerja kehumasan PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY tahun 2002-2004.....	65
Tabel 2.	Daftar Kerjasama PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY dengan Media Radio.....	79
Tabel 3.	Daftar Sosialisasi Yang dilakukan PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY selama Tahun 2004.....	83
Tabel 4.	Daftar Pemasangan Iklan PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY Tahun 2004.....	89
Tabel 5.	Deskripsi Responden Menurut Umur.....	98
Tabel 6.	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	98
Tabel 7.	Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	99
Tabel 8.	Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	100
Tabel 9.	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mendapatkan Pelayanan Listrik.....	101
Tabel 10.	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan Listrik.....	102
Tabel 11.	Penilaian Responden Terhadap Sikap Ramah dan Siap Menolong Para Pegawai.....	103
Tabel 12.	Penilaian Responden Mengenai Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat.....	104
Tabel 13.	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Informasi.....	105
Tabel 14.	Penilaian Responden Mengenai Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Listrik.....	106
Tabel 15.	Penilaian Responden Terhadap Perhatian Khusus Dalam Pelayanan Listrik.....	107
Tabel 16.	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan.....	108
Tabel 17.	Indeks Antar Sub Variabel.....	110
Tabel 18.	Derajat Variabel Kualitas Pelayanan Secara Menyeluruh.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-D.I. Yogyakarta.....	44
Gambar 2.	Struktur Organisasi Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng D.I Yogyakarta.....	55