

## HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI HUMAS PEMERINTAHAN PROVINSI JAWA BARAT DENGAN STANDARISASI PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Sangra Juliano Prakasa, Oki Achmad Ismail  
Universitas Komputer Indonesia

sangra@email.unikom.ac.id  
okihmadismail@email.unikom.ac.id

### *Abstract*

*This study aims to determine the extent of the relationship between the Competence of Public Relations Government of West Java Province which includes communication skills, managerial abilities, ability to build relationships, credibility and creativity, with Standardization of Services is measured through the Service Level Agreement concept which includes Accessibility, Reliability, Response Time, and Resolution who were given Public Relations to the Community who visited / visited the Public Relations Government of West Java Province.*

*The method used is the Survey research method, through questionnaires to the people who came to the West Java Provincial Government Public Relations. The testing techniques carried out are frequency distribution tabulation, score ranking and correlation test.*

*The results of the study illustrate that the Public Relations Government of West Java Province has communication and managerial skills in the Very good category, with the ability to foster relationships, credibility and creativity in the category of Good, Whereas the assessment of Standardization of Services to the Community is measured through Accessibility, reliability, response time and resolution in the category of Satisfaction.*

*From the results of testing the correlation data, it can be concluded that There is a strong, unidirectional and significant relationship between PR competencies in West Java Province with the standardization of services to the public. A unidirectional relationship means that the West Java Provincial Government Public Relations Competency is good, Service Standardization also be more satisfying*

*Keywords: Public Relations, West Java Government, Service Standardization , Service Level Agreement*

### **Abstrak**

Upaya pemberdayaan purna pekerja migran Indonesia (Purna PMI) terus dilakukan secara berkesinambungan, untuk menekan tingginya angka migrasi pekerja migran ke luar negeri. Upaya itu selain dilakukan pemerintah, melalui intervensi berbagai program dari dinas/instansi terkait, juga melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya komunikasi pembangunan partisipatif yang dilakukan melalui wadah Forum Purna PMI di Desa Celak Kecamatan Gununghalu Kabupaten Bandung Barat.

Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus sehingga bisa memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti. Subjek penelitian bersifat multi sources, dengan informan kunci yang mewakili birokrat, akademisi, dan tokoh masyarakat, dan purna PMI. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat merupakan faktor penting untuk mewujudkan komunikasi pembangunan masyarakat. Keterlibatan masyarakat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan program pemberdayaan di desa, menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membangun desa, mendapat pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan, dan tidak meninggalkan desa untuk menjadi pekerja migran di luar negeri.

Kata kunci: partisipasi, komunikasi pembangunan, pemberdayaan masyarakat

## 1. PENDAHULUAN

Sehubungan dengan usaha pemerintah dalam memperbaiki kinerja perusahaan-perusahaan di Indonesia, hal-hal yang harus diperhatikan adalah pengelolaan dan pengembangan sumber daya yang ada, hal tersebut ditujukan agar sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien di segala bidang.

Salah satu sumber daya yang berada dalam ruang lingkup perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan secara berkesinambungan yakni sumber daya manusia (SDM), karena “SDM merupakan sumber pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang terakumulasi dalam diri anggota organisasi atau perusahaan” (Partner, Managing, 2011).

Pada perusahaan-perusahaan di Indonesia sering kali kritik dilayangkan kepada bagian pengelolaan dan pengembangan SDM, hal itu disebabkan karena upaya yang dilakukan bagian pengelolaan dan pengembangan SDM sering dianggap kurang relevan dengan strategi perusahaan untuk *survive* dan memenangkan kompetisi, kompetisi yang dimaksud adalah kemampuan perusahaan untuk terus berkembang dan mampu bertahan dalam segala situasi.

SDM yang memiliki peran penting dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan di sebuah

perusahaan yakni SDM kehumasan, karena “SDM kehumasan merupakan SDM yang bersentuhan langsung dengan pihak yang berkepentingan dengan tempat atau perusahaan dimana ia bekerja”. SDM kehumasan pada perusahaan atau lebih dikenal dengan PR (Public Relations), oleh Scott M. Cutlip et al didefinisikan sebagai :

”Fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan- kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan publik”. (Ardianto, 2004)

PR atau Humas menempati arti yang penting dalam kegiatan operasional sebuah institusi. Humas memiliki fungsi dan tugas pokok sebagai *image builder* (pembangun citra) dan sebagai jembatan antara institusi dengan publik (pelanggannya), selain memiliki tugas dan fungsi pokok tersebut Humas juga dituntut untuk lebih proaktif dan responsif menanggapi dan meluruskan berbagai permasalahan dan isu aktual yang tengah berkembang di masyarakat yang bersentuhan dengan pelaksanaan kebijakan instansi, sehingga tidak terjadi distorsi informasi dan komunikasi di masyarakat. Hal itu dimaksudkan agar masyarakat dapat memahami secara benar dan akurat terhadap kebijakan maupun produk hukum yang dihasilkan instansi tersebut.

Peran dan fungsi penting dari kehumasan di setiap perusahaan, sesuai uraian diatas menuntut suatu kompetensi dari setiap Humas. Kompetensi tersebut adalah :

”Karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non rutin”. (Ruslan, 1999)

Berdasarkan uraian tersebut maka yang menjadi kompetensi Humas menurut Rumanti dalam Ardianto meliputi : ”Kemampuan komunikasi, kemampuan manajerial ataupun kepemimpinan, kemampuan bergaul atau membina relasi, kepribadian yang utuh atau jujur, dan kaya ide dan kreatif”. (Ardianto, 2004)

Kompetensi humas idealnya harus dimiliki setiap humas perusahaan, karena kompetensi tersebut merupakan standarisasi kualitas kehumasan untuk dapat menjadi seorang humas yang berkualitas dan komunikator yang baik, tapi pada kenyataannya SDM pada lembaga-lembaga kehumasan di instansi pemerintah relatif masih rendah, hal itu karena ”Pola rekrutmen, budaya kerja, sistem manajemen informasi dan belum adanya standarisasi pelayanan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang baik”.

Salah satu penyebab rendahnya kualitas SDM Humas berdasarkan uraian di atas adalah belum adanya standarisasi pelayanan humas perusahaan kepada pihak-pihak yang berhubungan atau berkepentingan dengan perusahaan. Pihak-pihak tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal perusahaan, masing-masing pihak akan memiliki kepentingan dan kebutuhan yang berbeda-beda pada perusahaan. Idealnya seorang Humas yang berkompentensi haruslah memiliki keahlian dalam melayani setiap pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Hal itu bermanfaat untuk membangun, mempertahankan, atau meningkatkan citra baik dari perusahaan yang dinaunginya, untuk itu dibutuhkan suatu kesepakatan antara perusahaan dan khalayak mengenai pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Munculnya citra negatif dari perusahaan salah satunya dapat disebabkan karena gagalnya perusahaan dalam menepati kesepakatan mengenai layanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Redi Panuju mengenai faktor-faktor yang dapat memunculkan citra negatif perusahaan, seperti :

1. Kegagalan memproduksi barang atau jasa sesuai standard baku yang telah ditetapkan.
2. Kegagalan memenuhi janji sesuai waktu yang ditetapkan.
3. Kegagalan memuaskan pelanggan sesuai pelayanan yang dijanjikan.

4. Kegagalan merespon secara tepat dan tepat pengaduan pelanggan.
5. Adanya skandal yang dilakukan secara kolektif maupun individu tetapi *management* tidak memberi tindakan hukum yang berarti.
6. Skandal tersebut tersiar kepada publik karena di *ekspose* media massa. (Panuju, 2002)

Dengan adanya kesepakatan pelayanan antara perusahaan dan khalayak pada satu sisi diharapkan dapat membatasi kebutuhan layanan yang tidak henti-hentinya dari khalayak kepada perusahaan dan di sisi lain kesepakatan tersebut diharapkan dapat memuaskan khalayak dalam memenuhi kebutuhannya akan layanan dari perusahaan. Kesepakatan itulah yang tersusun dalam suatu standarisasi pelayanan..

Standarisasi pelayanan dalam *Service Level Agreement* merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, yang mencakup konsep-konsep seperti aksesibilitas, kehandalan, waktu respon dan resolusi.

Di Indonesia, pembentukan standarisasi pelayanan kepada publik dewasa ini telah galakkan dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/15/M.PAN/9/2005, tentang peningkatan intensitas pengawasan dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Dalam Surat Edaran tersebut secara garis besar upaya-upaya dalam

peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus, menyusun dan menetapkan standarisasi pelayanan secara transparan dan akuntabel, melibatkan masyarakat yang menjadi *stakeholders* dari unit pelayanan yang bersangkutan dalam penyusunan, penerapan, dan pemantauan standar kinerja, meningkatkan kerjasama dengan Aparatur Negara, serta meningkatkan upaya pengawasan dan menindaklanjuti hasil pengawasan tersebut.

Selain mengacu pada Surat Edaran Menteri mengenai upaya perbaikan layanan publik, yakni dengan menyusun dan menetapkan standarisasi pelayanan, penulis menilai pentingnya suatu standarisasi pelayanan oleh lembaga kehumasan di perusahaan-perusahaan, khususnya pada instansi pemerintah, karena standarisasi pelayanan merupakan suatu sarana komunikasi yang baik bagi perusahaan yang diwakili oleh Humasnya dengan para tamunya (pelanggan) dalam menangani harapan dari masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membuat Identifikasi Masalah penelitian sebagai berikut:

1. Sejauhmana hubungan antara **Kemampuan komunikasi** Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat

- dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?
2. Sejauhmana hubungan antara **Kemampuan manajerial** Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?
  3. Sejauhmana hubungan antara **Kemampuan membina relasi** Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?
  4. Sejauhmana hubungan antara **Kredibilitas** Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?
  5. Sejauhmana hubungan antara **Kreativitas** Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?
  6. Sejauhmana Hubungan **Kompetensi Humas** Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan **Standarisasi Pelayanan** kepada Masyarakat?

## 1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah setiap orang yang berkunjung/ bertamu ke bagian Humas pemerintahan Provinsi Jawa Barat atau yang berikutnya akan disingkat dengan Pemprov

Jabar dengan menggunakan teknik “*Accidental Sampling*”. Selama peneliti menyebarkan angket yang dilakukan dalam rentang bulan Juni sampai dengan September, peneliti memperoleh sebanyak 77 responden dengan identifikasi responden sebagai berikut:

### 2.1 IDENTITAS RESPONDEN

Dari hasil tabel distribusi frekuensi mengenai identitas responden didapatkan data sebagai berikut, Dari 77 Responden (Sampel) penelitian, terdapat 62,37% responden yang bertamu ke bagian Humas Pemprov Jabar memiliki **jenis kelamin** wanita sedangkan 37,7% pria. Terdapat 54,5% responden yang bertamu ke Humas Pemprov Jabar **Berusia** antara 16-25 tahun, 19% berusia antara 26-35 tahun, 5,2 % berusia antara 36-45 tahun dan sebesar 5,2% berusia diatas 55 tahun, Serta terdapat, 37% responden yang bertamu ke bagian Humas Pemprov Jabar **berpendidikan terakhir** S1 (Sarjana), 31 % berpendidikan terakhir SMA / Sederajat, dan 9% berpendidikan terakhir S2 (Magister).

### 2.2 PENGUJIAN DATA

Untuk menghasilkan suatu penelitian yang *valid* dan *reliabel* maka sebelum dilakukan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian terhadap data yang diperoleh melalui penyebaran angket,

yaitu pengujian validitas dan reliabilitas data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner untuk variabel kompetensi Humas, nilai-nilai koefisien korelasi seluruh item lebih besar dari 0.317. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan adalah valid dan dapat digunakan dalam pengujian. Adapun Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan mencari korelasi menggunakan rumus Alfa Cronbach melalui SPSS ver 20.0 dan diperoleh hasil bahwa angka reliabilitas data menunjukkan bahwa data penelitian dikategorikan reliabel.

**2.3 KATEGORISASI**

Untuk memberikan rangking dan kategorisasi pada Indikator penelitian, Kompetensi Humas Pemrov Jabar (Variabel X) dengan Standarisasi Pelayanan (Variabel Y), maka peneliti menggunakan table hasil pengolahan nilai, dengan rentang data sebagai berikut:

**Tabel**  
**Pengelompokkan Penilaian Variabel**  
**Kompetensi Humas dan Standarisasi**  
**Pelayanan**

|               |                   |                        |
|---------------|-------------------|------------------------|
| 77 – 138,6    | Sangat Tidak Baik | Sangat Tidak Memuaskan |
| 138,7 – 200,2 | Tidak Baik        | Tidak Memuaskan        |
| 200,3 – 261,8 | Cukup Baik        | Cukup Memuaskan        |
| 261,9 – 323,4 | Baik              | Memuaskan              |
| 323,5 -385    | Sangat Baik       | Sangat Memuaskan       |

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2018

**2.3.1 Kategorisasi Kompetensi Humas Pemrov Jabar**

Dalam menilai “Kompetensi Humas” Pemrov Jabar, penulis menggunakan 5 indikator yaitu kemampuan komunikasi, kemampuan manajerial atau kepemimpinan, kemampuan membina relasi, Kredibilitas, serta kreativitas. Secara rinci, penilaian atas variabel Kompetensi Humas dijelaskan pada point-point di bawah ini.

**a. Kemampuan Komunikasi Humas**

Untuk mengukur baik atau tidaknya Kemampuan Komunikasi Humas Pemrov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden untuk kemampuan berbicara Humas dan Frekuensi pendapat responden bahwa Humas selalu menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh Tamunya. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kemampuan Komunikasi Humas Pemrov Jabar yakni  $(332 + 330) / 2 = 331$  (**Sangat Baik**).

| Nilai | Kategori         |                      |
|-------|------------------|----------------------|
|       | Kompetensi Humas | Standarisasi Layanan |
|       |                  |                      |

#### **b. Kemampuan Manajerial Humas**

Untuk mengukur baik atau tidaknya Kemampuan Manajerial Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat memberi rasa hormat saat melayani dan Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat memberikan pertimbangan yang baik dan bijak. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kemampuan Manajerial Humas Pemprov Jabar yakni  $(336 + 322) / 2 = 329$  (**Sangat Baik**).

#### **c. Kemampuan Membina Relasi Humas**

Untuk mengukur baik atau tidaknya Kemampuan Membina Relasi Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat menjalin hubungan baik (keakraban) saat melayani dan Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat menunjukkan sifat keterbukaan. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kemampuan Membina Relasi Humas Pemprov Jabar yakni  $(312 + 294) / 2 = 303$  (**Baik**).

#### **d. Kredibilitas**

Untuk mengukur baik atau tidaknya Kepribadian yang Utuh dan Jujur Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas senantiasa menggunakan etika yang baik ketika melayani dan Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat dipercaya. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kredibilitas Humas Pemprov Jabar yakni  $(315 + 304) / 2 = 309,5$  (**Baik**).

#### **e. Kreativitas Humas**

Untuk mengukur baik atau tidaknya Kreativitas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas selalu memberi saran atau masukan yang berguna dan Frekuensi pendapat responden bahwa Humas senantiasa kreatif dalam memberikan layanan. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kreativitas Humas Pemprov Jabar yakni  $(296 + 316) / 2 = 306$  (**Baik**).

### **2.3.2 Kategorisasi Standarisasi Pelayanan Humas Pemprov Jabar**

Dalam menilai “Standarisasi pelayanan” Humas Pemprov Jabar, penulis menggunakan 4 indikator yaitu Aksesibilitas, Kehandalan, Waktu respons, Resolusi. Secara rinci,

penilaian atas variabel Kompetensi Humas dijelaskan pada point-point di bawah ini.

**a. Aksesibilitas Pelayanan Humas**

Untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap Aksesibilitas Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi Akses berkunjung Tamu ke Humas Pemprov Jabar dan Frekuensi pendapat responden bahwa pada saat berkunjung ke bagian Humas senantiasa ada yang melayani. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Aksesibilitas Pelayanan Humas Pemprov Jabar yakni  $(245 + 303) / 2 = 274$  (Memuaskan).

**b. Kehandalan Pelayanan Humas**

Untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap Kehandalan Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas selalu memberikan informasi yang bermanfaat dan Frekuensi pendapat responden mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan Humas. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Kehandalan Pelayanan Humas

Pemprov Jabar yakni  $(285 + 286) / 2 = 285.5$  (Memuaskan).

**c. Waktu Respon Pelayanan Humas**

Untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap Waktu Respon Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas tidak pernah mengulur-ulur waktu dan Frekuensi pendapat responden Humas senantiasa memiliki waktu yang cukup lama untuk melayani. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Waktu Respon Pelayanan Humas Pemprov Jabar yakni  $(283 + 265) / 2 = 274$  (Memuaskan).

**d. Resolusi Pelayanan Humas**

Untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap Resolusi Humas Pemprov Jabar pada penelitian ini, penulis menggunakan 2 alat ukur, yaitu Frekuensi pendapat responden bahwa Humas dapat memberikan solusi atas keluhan-keluhan tamunya dan Tingkat kepuasan responden terhadap solusi yang berikan Humas. Dari hasil survei yang telah dilakukan, maka penilaian responden terhadap Resolusi Pelayanan



Humas Pemprov Jabar yakni  $(269 + 332) / 2 = 300.5$  (Memuaskan)

## 2.4 Hubungan Kompetensi Humas Dengan Standarisasi Pelayanan

Untuk menilai besarnya hubungan antara “Kompetensi Humas” Pemprov Jabar dengan Standarisasi Pelayanan, akan diinterpretasikan berdasarkan pada nilai koefisien korelasi seperti yang telah ditentukan pada tabel berikut.

**Tabel Pedoman untuk memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi (r)**

| Interval Koefisien Korelasi (r) | Tingkat Hubungan |
|---------------------------------|------------------|
| 0,00 – 0,25                     | Sangat Lemah     |
| 0,25 – 0,50                     | Cukup            |
| 0,50 – 0,75                     | Kuat             |
| 0,75–1,00                       | Sangat Kuat      |

(Sumber : Sarwono, 2005:47)

### 2.4.1 Kemampuan Komunikasi terhadap Standarisasi Pelayanan

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dideskripsikan bahwa ada hubungan yang **kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan komunikasi humas pemprov jabar dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika kemampuan komunikasi humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan.

### 5.4.2 Kemampuan Manajerial atau Kepemimpinan terhadap standarisasi pelayanan

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dideskripsikan bahwa ada hubungan yang **cukup kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan manajerial humas pemprov jabar dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika kemampuan manajerial humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan.

### 5.4.3 Kemampuan Bergaul atau Membina Relasi terhadap standarisasi pelayanan

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dideskripsikan bahwa ada hubungan yang **kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan membina relasi humas pemprov jabar dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika kemampuan membina relasi humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan.

### 5.4.4 Kredibilitas terhadap standarisasi pelayanan

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dideskripsikan bahwa ada hubungan yang

**Cukup kuat**, searah dan signifikan antara kredibilitas humas pemprov jabar dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika kredibilitas humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan.

**5.4.5 Kreativitas terhadap standarisasi pelayanan**

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dideskripsikan bahwa ada hubungan yang **Cukup kuat**, searah dan signifikan antara kreativitas humas pemprov jabar dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika tingkat kreativitas humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan.

**5.4.6 Hubungan Kompetensi Humas terhadap Standarisasi Pelayanan kepada Masyarakat**

Pada penelitian ini rumus pengujian yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* yang ditujukan untuk mengukur korelasi diantara dua variabel. Dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien korelasi (nilai  $r_s$ ) sebesar 0,579 yang berarti adanya hubungan yang kuat, searah dan signifikan antara Kompetensi Humas Pemrov Jabar dengan Standarisasi

pelayanan kepada Masyarakat, seperti yang terdapat pada tabel hasil output SPSS berikut:

Adanya hubungan yang searah juga dapat dimaknai bahwa jika kompetensi humas baik maka standarisasi pelayanan kepada masyarakat juga akan memuaskan. Dari hasil analisa korelasi tersebut, hasil penelitian ini juga dapat menggambarkan besarnya nilai Koefisien Determinasi (kd) / besarnya pengaruh kompetensi humas pemprov Jabar terhadap Standarisasi pelayanan kepada Masyarakat melalui penggunaan rumus Koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur besarnya faktor variabel X dalam mempengaruhi variabel Y, yang merupakan persentase dari kuadrat koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y.

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

Perhitungannya sebagai berikut:

$$KD = (0,579)^2 \times 100\% = 33,5 \%$$

**Model Summary**

| Model | R                 | Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|--------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .579 <sup>a</sup> | .335   | .326              | 2.532                      |

Sumber : Output SPSS, September 2018

Dari hasil perhitungan tersebut dapat digambarkan bahwa pengaruh kompetensi humas terhadap standarisasi pelayanannya sebesar 33,5%

Adapun Koefisien residu digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh nyata faktor-faktor lain diluar variabel X (kompetensi humas) yang ikut mempengaruhi variabel Y (standarisasi pelayanan) yakni,

$$KR = 100\% - KD$$

Perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KR &= 100\% - 33,5\% \\ &= 66,5\% \end{aligned}$$

Hal ini menggambarkan bahwa faktor lain di luar dari Kompetensi Humas, memiliki pengaruh sebesar 66,5% terhadap Standarisasi Pelayanan Humas kepada Masyarakat.

Adapun hasil keseluruhan dari perhiungan korelasi antara kompetensi humas dan standarisasi pelayanan dapat dianalisa bahwa kemampuan manajerial tidak memiliki tingkat korelasi yang tinggi (rata-tara berada dibawah 0.25) yang menggambarkan bahwa kemampuan manajerial/ kepemimpinan seorang humas belum berkontribusi pada konsep pelayanan dengan konsep *service level agreement*, sedangkan kompetensi yang memiliki rata-rata nilai korelasi yang tinggi pada konsep standarisasi pelayanan pada *service level agreement* yaitu kompetensi humas pada kemampuan komunikasi dan berikutnya kemampuan membina relasi.

Berikut rekap hasil keseluruhan korelasi antara kompetensi humas dengna standarisasi pelayanan.

Tabel Rekap Hasil seluruh Korelasi

| X/Y                      | Aksesibilitas Pelayanan | Kehandalan | Waktu Respon | Resolusi | Standarisasi Pelayanan (Y) |
|--------------------------|-------------------------|------------|--------------|----------|----------------------------|
| Kemampuan Komunikasi     | 0,409                   | 0,398      | 0,329        | 0,232    | 0,511                      |
| Kemampuan Manajerial     | 0,256                   | 0,053      | 0,181        | 0,115    | 0,224                      |
| Kemampuan Membina Relasi | 0,264                   | 0,381      | 0,407        | 0,323    | 0,501                      |
| Kredibilitas             | 0,256                   | 0,271      | 0,283        | 0,294    | 0,4                        |
| Kreativitas              | 0,223                   | 0,158      | 0,259        | 0,359    | 0,353                      |
| Kompetensi Humas (X)     | 0,405                   | 0,373      | 0,423        | 0,384    | 0,579                      |

Sumber : Analisis Korelasi, 2018

Sehingga secara khusus dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan komunikasi dan kemampuan relasi merupakan kompetensi utama yang dapat menunjang konsep *service level agreement* mengenai standarisasi pelayanan seorang humas pada masyarakat / publik / tamunya.

## 6. PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

1. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kemampuan komunikasi yang **sangat baik** yang dibuktikan dengan adanya hubungan yang **kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan komunikasi humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat.
2. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kemampuan manajerial yang **Sangat baik** yang dibuktikan

dengan adanya hubungan yang **cukup kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan manajerial humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat.

3. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kemampuan membina relasi yang **baik** yang dibuktikan dengan adanya hubungan yang **kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan komunikasi humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kredibilitas yang **baik** yang dibuktikan dengan adanya hubungan yang **cukup kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan manajerial humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat.
4. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kredibilitas yang **baik** yang dibuktikan dengan adanya hubungan yang **cukup kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan manajerial humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat.
5. Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat memiliki kreativitas yang **baik** yang dibuktikan dengan adanya hubungan yang **cukup kuat**, searah dan signifikan antara kemampuan manajerial humas dengan standarisasi pelayanannya kepada masyarakat.

6. Ada hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** antara Kompetensi Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dengan Standarisasi Pelayanan kepada Masyarakat.

## 6.2. Saran

- 1) Sebaiknya humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat membuat dan menyusun konsep standarisasi pelayanan berdasarkan service level agreement ditingkat humas pemerintahan secara berkala dan berkesinambungan, sehingga perubahan-perubahan kebutuhan para tamu yang dalam ini adalah masyarakat dapat terakomodir secara maksimal.
- 2) Sebaiknya humas menyediakan sarana informasi dan arahan kepada masyarakat melalui *website/security*, terkait lokasi, tempat, ruang dan bentuk layanan apa saja yang dapat dilayani oleh bagian Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, karena beberapa tamu, khususnya yang pertama kali berkunjung, merasa kebingungan (tersasar) untuk lokasi ruang Humas dan keraguan terkait permasalahan yang ingin mereka sampaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. BUKU

- Ardianto, Elvinaro, Drs. M.Si, 2004. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis, Kiat Menjadi Komunikator dalam Berhubungan dengan Publik dan Masyarakat*. Bandung, Pustaka Bani Quraisy.
- Cangara, Hafied, 2002, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT. Radja Grafindo Persada
- Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Teori Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Dinamika Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank, 1995, *Public Relations Edisi Kelima*. Penerjemah : Harris Munandar, Jakarta, Erlangga.
- Pace, R. Wayne and Faules, Don .F. Penerjemah Mulyana, Deddy. 2000 *Komunikasi Organisasi, Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Panuju, Redi, 2002, *Krisis Public Relations, Wawasan Memahami Macam Krisis Menuju Organisasi yang Sehat*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset.
- Rumanti, Sr.Maria Assumpta, 2002, *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktek*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ruslan, Rosady, S.H, M.M ,1999, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh ,Drs. M.S dan Ardianto, Elvinaro. Drs. M.Si, 2003, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung, PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, CV,Alfabeta.
- Yulianita, Neni, 2005, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung, Pusat Penerbitan Universitas (P2U)

### 2.INTERNET

- Hubungan Antar Lembaga, *Hubungan Masyarakat*  
(<http://www.bklnhumas.or.id/hal.html>)
- Managing Partner The Jakarta Consulting Group, SDM dan Keunggulan Kompetitif*  
,(www.jakartaconsulting.com/extra\_corner\_archive12.shtml).hal 1.
- Managing Partner The Jakarta Consulting Group, Pengelolaan SDM berbasis Kompetensi*  
,(www.jakartaconsulting.com/extra\_corner\_archive12.shtml). hal 2.
- Service Level Agreement, Strategi Menjaga Loyalitas Pelanggan*,  
([www.ebizzasia.com/0218-2004/briefcase.0218,01.htm](http://www.ebizzasia.com/0218-2004/briefcase.0218,01.htm))
- Surat Edaran Menteri Nomor SE/15/M.PAN/9/2005 Tentang Peningkatan Intensitas Pengawasan Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik  
(<http://www.kimpraswil.go.id/itjen/hukum/2005-SE-MPAN-15.htm>)
- Subagio, Drs. MS, Ketua Bakohumas Pusat dan Direktur Kelembagaan Pemerintah Depkominfo saat menyampaikan materi di Seminar Fungsi Strategis Kehumasan dalam Membangun Reputasi Organisasi Instansi Pemerintah menjadi Kenyataan di Kantor BPPT Jakarta, *SDM Lembaga Kehumasan Relatif Rendah*  
(<http://www.lin.go.id/news.asp?kode=141205mZBT0001>)