

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kualitas Ppelayanan Program Kunjungan Studi Banding Dan Konsultasi Oleh Humas Pustekkom Pada Bulan Juli 2017.

Suhardwi Tirto A.S

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74178&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas memang merupakan topik yang hangat dibidang bisnis dan akademik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan dengan konsumennya. Oleh karena itu lembaga/perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelangganya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Pustekkom adalah salah satu unit kerja atau lembaga dilingkungan Departemen Pendidikan Nasional yang menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu dalam program ?kunjungan studi banding dan konsultasi? yang ditangani oleh Humas. Pelayanan Humas Pustekkom dalam program ?kunjungan studi banding dan konsultasi? berupa presentasi dan pameran tentang sejarah, produk-produk dan fasilitas-fasilitas Pustekkom.

Paradigma penelitian ini adalah positivisme. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Komunikasi Publik yang dilaksanakan Humas, karena kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi dipengaruhi oleh fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik, maka pengunjung program kunjungan studi banding dan konsultasi pada bulan Juli 2017 menyatakan kualitas pelayanan Humas Pustekkom dinilai cukup baik dan dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data adalah survei. Populasi penelitian ini adalah pengunjung pada Bulan Juli 2017 yang berjumlah 336 orang. Sampel sebanyak 78 siswa Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian tabel frequency yaitu dengan frekuensi responden 50% pada kategori netral. Artinya, kualitas pelayanan Humas Pustekkom dinilai cukup baik dan dapat ditingkatkan.

Saran penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya bisa menggunakan teori pelayanan prima untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukkan kepada Pustekkom.