

**TINGKAT PENGETAHUAN PENGGUNA LAYANAN E-KIOS
SURABAYA MENGENAI INFORMASI PADA KIOS PELAYANAN
PUBLIK (E-KIOS) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

I HAN GUNAWAN

NRP 1423013036

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2017

SKRIPSI

TINGKAT PENGETAHUAN PENGGUNA LAYANAN E-KIOS SURABAYA MENGENAI INFORMASI PADA KIOS PELAYANAN PUBLIK (E-KIOS) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Oleh :

I HAN GUNAWAN

NRP 1423013036

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2017

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : I Han Gunawan

NRP : 1423013036

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

TINGKAT PENGETAHUAN PENGGUNA LAYANAN E-KIOS
SURABAYA MENGENAI INFORMASI PADA KIOS PELAYANAN
PUBLIK (E-KIOS) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 12 Juli 2017

Penculis



I Han Gunawan

NRP, 1423013036

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

TINGKAT PENGETAHUAN PENGGUNA LAYANAN E-KIOS SURABAYA MENGENAI INFORMASI PADA KIOS PELAYANAN PUBLIK (E-KIOS) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

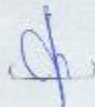
Oleh:

I Han Gunawan

NRP.1423013036

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim pengaji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri IL, S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651



Pembimbing II : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0634



Surabaya, 12 Juli 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada: Jumat, tanggal 16 Juni 2017

Mengetesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dewan Penguji

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Anastasia Yun. W., S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0634
3. Anggota : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651
4. Anggota : Noveina Silviana Dugis, S.Sos., MA
NIK. 142.11.0708

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : I Han Gunawan

NRP : 1423013036

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN PENGGUNA LAYANAN E-KIOS SURABAYA MENGENAI INFORMASI PADA KIOS PELAYANAN PUBLIK (E-KIOS) PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2017

Yang menyatakan,

I Han Gunawan



HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar dan berusaha. Jangan hanya berdoa dan meminta belas kasihanya bila sedang terjatuh, Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatnya penulis mampu melangkah hingga sejauh ini dengan menyelesaikan proposal seminar ini. Dalam menyusun laporan ini, penulis berusaha untuk belajar sesuatu yang sebenarnya asing bagi penulis.

Tujuan penulisan laporan ini untuk memenuhi sebahagian syarat studi korporasi Jurusan ilmu komunikasi Universitas Widya Mandala Suarabaya. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya laporan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Kepada ayahanda Go Tjien Bing dan ibunda Hwan Moeng Lien yang memberikan dukungan dana selama perkuliahan ini, tanpa mereka penulis bagaikan butiran debu.
2. Kepada Dosen pembimbing ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom dan ibu Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos.,M.Med.Kom yang menjadi pembimbing penulis yang membantu serta mempelancar dalam menyelesaikan laporan ini
3. Kepada pasukan GoodFather. Andy Brilliantno, Edo, Robby Pranawo & Tegar Makmur yang selalu membuat hidup penulis selalu ceria dalam membuat laporan ini, semoga kalian selalu ceria

4. Kepada keluarga boku no pico. Ervan Hendro, Christian Aprianto, Kristoforus Hadrian, Paskalis Dio, Rayner Edrick, Simon Setiawan, Billy Tjung, Jonathan Tjitro, Indra Wijaya & Orlando Wibowo yang membuat hidup penulis penuh dengan kelucuan tak kenal siang dan malam serta membawa semangat untuk segera menyelesaikan laporan ini dan segera lulus kuliah .

DAFTAR ISI

Halaman Sampul dalam	i
Surat Pernyataan Originalitas	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Absktak	xvii
Abstract	xviii
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II Perspektif Teoritis	10

II.1 Kerangka Teori	10
II.2 Proses Komunikasi	10
II.3 Tingkat Pengetahuan sebagai Efek Komunikasi Informasi	12
II.4 Pelayanan Publik	14
II.5 Informasi Publik	17
II.6 Nisbah Antar Konsep.....	19
II.7 Bagan Kerangka Konseptual	21
BAB III Metodologi Penelitian.....	22
III.1. Jenis Pendekatan.....	22
III.2. Metode penelitian	22
III.3. Identifikasi variabel penelitian	23
III.4 Definisi Konseptual	23
III.5 Definisi Operasional.....	23
III.6 Populasi dan Sampel	28
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	29
III.8 Teknik Pengumpulan Data	30
III.9 Teknik Validitas dan Reabilitas.....	30
III.10 Teknik Analisis Data	32
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
IV.1. Gambaran Subyek Penelitian	36
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	39

IV.3 Hasil Penelitian	45
IV.4. Tingkat Pengetahuan Pengguna Informasi E-Kios Surabaya	52
IV.5 Pembahasan.....	77
IV.6 Analisis Tabulasi Silang Analisis.....	82
BAB V Kesimpulan dan Saran	95
V.1 Kesimpulan.....	95
V.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Ombudsman Republik Indonesia.....	10
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Perizinan	39
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Kesehatan	41
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Pengguna Layanan Kependudukan	42
Tabel IV.4	Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan Perijinan	44
Tabel IV.5	Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan Kesehatan	44
Tabel IV.6	Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan Kesehatan	44
Tabel IV.7	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel IV.8	Umur Responden	47
Tabel IV.9	Pekerjaan Responden	48
Tabel IV.10	Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel IV.11	Pengetahuan Produk (Pengguna Layanan Perijinan)	52
Tabel IV.12	Pengetahuan Pembelian (Layanan Perijinan)	56
Tabel IV.13	Pengetahuan Pemakaian (Layanan Perijinan)	59
Tabel IV.14	Pengetahuan Produk (Layanan Kesehatan)	61
Tabel IV.15	Pengetahuan Pembelian (Layanan Kesehatan)	64
Tabel IV.16	Pengetahuan Pemakaian (Layanan Kesehatan)	67

Tabel IV.17 Pengetahuan Produk (Layanan Kependudukan)	69
Tabel IV.18 Pengetahuan Pembelian (Layanan Kependudukan)	73
Tabel IV.19 Pengetahuan Pemakaian (Layanan Kependudukan)	75
Tabel IV.20 Kategori Tingkat Pengetahuan Responden	77
Tabel IV.21 Tingkat Pengetahuan Pengguna Perijinan Keseluruhan	78
Tabel IV.22 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Pengguna layanan Perijinan Berdasarkan Indikator	78
Tabel IV.23 Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan Kesehatan Keseluruhan	79
Tabel IV.24 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Pengguna layanan Perijinan Berdasarkan Indikator	80
Tabel IV.25 Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan Kependudukan Keseluruhan	81
Tabel IV.26 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Pengguna layanan Perijinan Berdasarkan Indikator	81
Tabel IV.27 Deskripsi Tingkat Pengetahuan Pengguna layanan E-Kios Keseluruhan	82
Tabel IV.28 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Pengguna Layanan Perijinan dengan Tingkat Pengetahuan produk	83
Tabel IV.29 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Pengguna Layanan Kesehatan dengan Tingkat Pengetahuan produk	84
Tabel IV.30 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Pengguna Layanan Kependudukan dengan Tingkat Pengetahuan produk	85

Tabel IV.31 Tabulasi Silang Antara Usia Pengguna Layanan Perijinan dengan Tingkat Pengetahuan produk	86
Tabel IV.32 Tabulasi Silang Antara Usia Pengguna Layanan Kesehatan dengan Tingkat Pengetahuan produk	87
Tabel IV.33 Tabulasi Silang Antara Usia Pengguna Layanan Kependudukan dengan Tingkat Pengetahuan produk	88
Tabel IV.34 Tabulasi Silang Antara pekerjaan Pengguna Layanan Perijinan dengan Tingkat Pengetahuan produk	89
Tabel IV.35 Tabulasi Silang Antara pekerjaan Pengguna Layanan Kesehatan dengan Tingkat Pengetahuan produk	90
Tabel IV.36 Tabulasi Silang Antara pekerjaan Pengguna Layanan Kependudukan dengan Tingkat Pengetahuan produk	91
Tabel IV.37 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Layanan Perijinan dengan Tingkat Pengetahuan Produk	92
Tabel IV.38 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Layanan Kesehatan dengan Tingkat Pengetahuan Produk	93
Tabel IV.39 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Layanan Kependudukan dengan Tingkat Pengetahuan Produk	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Warga Surabaya Protes, SSW sulit digunakan	2
Gambar I.2 Banyak warga yang sulit mengerti E-Kios	3
Gambar I.3 Tampilan layar E-Kios.....	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.kuisoner	98
Lampiran 2.hasil coding	105
Lampiran 3.hasil spss	108

ABSTRAK

I Han Gunawan NRP.142303036. *Tingkat Pengetahuan Pengguna Layanan E-Kios Surabaya Mengenai Informasi Pada Kios Pelayanan Publik (E- Kios) Pemerintah Kota Surabaya*

Penelitian ini mengukur tingkat pengetahuan pengguna layanan E-Kios Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan public (E-Kios) Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini mengukur bagaimana tingkat pengetahuan warga Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori Halord Lasswell “who says what, in which channel to whom, with what effect serta menggunakan teori tingkat pengetahuan dan indicator dari pelayanan publik yang terdapat dalam E-Kios

Penelitian ini berjenis deskriptif dengan menggunakan metodologi kuantitatif dan metode survei. Pengukuran responden menggunakan metode *Slovin* dan untuk menggukut tingkat pengetahuan responden menggunakan skala Guttman. Penelitian ini menghasilkan hasil bahwa pengetahuan yang dimiiki oleh responden termasuk kategori sedang dalam memahami informasi dalam E-Kios, sehingga membutuhkan layanan publik E-kios merupakan kios pelayanan public yang termasuk dalam kategori berkualitas dan program unggulan dari Pemerintah Kota Surabaya

Kata Kunci : Tingkat Pengetahuan, Layanan E-Kios, Pemerintah Kota Surabaya

ABSTRACT

I Han Gunawan NRP.142303036. Knowledge Level of Surabaya E-Kiosk Service User About Information On Public Service Kiosk (E-Kios) Surabaya City Government

This study measures the level of knowledge of Surabaya E-Kios service users about information on public service kiosks (E-Kios) Surabaya City Government. This study measures how knowledge level of Surabaya citizen. This research uses Halord Lasswell's theory of "who says what, in which channel to whom, with what effect and uses knowledge level theory and indicator of public service contained in E-Kiosk

This research is descriptive type using quantitative methodology and survey method. Measurements of respondents using Slovin method and to increase the knowledge level of respondents using Guttman scale. This research produces the result that the knowledge possessed by the respondent is in the medium category in understanding the information in E-Kiosk, so that the public service of E-kiosk is a public service kiosk which is included in the qualified category and the flagship program of Surabaya City Government

Keywords: Knowledge Level, E-Kiosk Service, Surabaya City Government