

# PENGARUH KOMUNIKASI POLITIK APARATUR PEMERINTAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

**Akhirul Aminulloh dan Dody Setyawan**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: akhirulaminulloh@gmail.com, dodyuni3@gmail.com

## ABSTRACT

*Political communication aspirational government officials will bring a harmonious relationship between government officials and the public, so as to improve public services better. Communication also makes good political government policy based on the aspirations of the community, and the community will participate in any policy made by the local government because they feel involved. This research was conducted in Malang by using quantitative methods with simple linear regression analysis. Determination of sampling using purposive sampling technique. The data analysis with SPSS to test the research hypothesis. The results of this study stated that the Political Communication and a significant positive effect on the Public Service.*

**Keywords:** *Political Communication, Public Service, Government.*

## PENDAHULUAN

Aparatur Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Aparatur pemerintah dipilih untuk menjalankan kekuasaan politik atas nama dan untuk masyarakat. Kinerja mereka dibatasi oleh etika dan moralitas politik untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan demi kepentingan kelompok atau golongan mereka. Etika dan moralitas memang bukanlah hukum yang tertulis, karena ia terkait dengan rasa 'pantas' dan 'patut'.

Meskipun istilah etika dan moralitas seringkali digunakan secara bergantian, Paul Ricoeur (1990), seorang pemikir Prancis, menetapkan perbedaan di antara mereka. Etika berkaitan dengan tujuan untuk menuju kehidupan manusia yang baik (*good human life*). Etika dan komunikasi politik diperlukan karena adanya tuntutan untuk hidup bersama dan untuk orang lain, untuk memperluas lingkup kebebasan, dan membangun institusi-institusi yang lebih adil. Dengan demikian etika politik tidak hanya direduksi menjadi masalah perilaku individu, namun berkaitan dengan etika sosial. Sementara itu moralitas berkaitan dengan ungkapan dari tujuan dan dianggap sebagai kewajiban yang harus dipenuhi.

Akhirul Aminulloh (dalam Jurnal Ilmu Komunikasi, 2010), mengatakan Komunikasi politik juga bisa dipahami sebagai komunikasi antara "yang memerintah" dan "yang diperintah". Dalam hal ini, apabila yang memerintah (aparatur pemerintah) pola komunikasinya buruk, maka yang diperintah (masyarakat) akan merespon buruk.

Pendapat Muchamad Yulianto (dalam Jurnal Komunikator, 2009), apapun yang disampaikan dan dilakukan oleh legislatif adalah pesan komunikasi yang berada dalam bingkai kepentingan publik dan sebagai komunikator akan bertanggungjawab untuk merealisasikan dalam rangka mendekatkan *das sollen* dengan *das sein*. Sementara dalam kehidupan perpolitikan saat ini aktor

politik berada pada titik terendah kredibilitas publiknya menyebabkan kepentingan masyarakat tidak terakomodir dengan baik.

Buruknya pelayanan publik seperti temuan hasil Survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap Integritas Sektor Publik Tahun 2010 sebagai berikut; Indeks Integritas Nasional turun dibandingkan tahun sebelumnya (dari 6,5 di tahun 2009 menjadi 5,42 di tahun 2010). Salah satunya disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan publik di beberapa unit layanan baik di instansi pusat, instansi vertikal maupun pemerintah kota.

Hal ini diperkuat penelitian Sugeng Rusmiwari (dalam Jurnal Reformasi, 2011), yang dilakukan di Jawa Timur meliputi Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu (Malang Raya) tentang Sikap Apatisme Masyarakat terhadap Pelayanan Pada Masyarakat, dari hasil Sikap Apatisme Masyarakat ditemukan *cenderung apatis*, dengan *means score* sebesar, 3.54 atau sebesar 69%. Pelayanan publik masih tergolong lamban dan masih ada pungutan diluar yang sudah ditentukan. Sesuai dengan data sebanyak 59,1% responden mengatakan bahwa pelayanan lamban. Sebanyak 18,2% mengatakan pelayanan birokrasi sudah tepat waktu, sedangkan pernyataan masyarakat tentang pelayanan birokrasi ada pungutan liar sebesar 22,7%. *Maknanya*, pelayanan birokrasi di Kota Malang masih tergolong lamban dan ada pungutan untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan.

Kwik Kian Gie (2009) berpendapat bahwa, pelayanan apapun yang dilakukan oleh birokrasi selalu disertai permintaan pembayaran ekstra di luar biaya resmi. Jika pengguna jasa layanan tidak mau membayar maka dia akan menghadapi kesulitan yang dicari-cari dan dibuat-buat. Hasil survey YAPPIKA tentang pelaksanaan desentralisasi (2006) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik dinilai lebih buruk dari sebelum desentralisasi walaupun di beberapa daerah tertentu ada peningkatan kualitas dan kuantitas, yang ditandai dengan korupsi lebih besar, peningkatan biaya pelayanan tanpa ada persetujuan atau kesepakatan dengan masyarakat terlebih dahulu, tidak ada mekanisme komplain atas kinerja pemerintah, ruang partisipasi terbatas.

Keberadaan pemerintah melalui birokrasi yang ada adalah untuk melayani rakyat bukan melayani diri sendiri atau atasan atau penguasa. Menurut Thoha (2010), mengatakan bahwa pegawai negeri (pemerintah-birokrasi) diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta diharapkan mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi tujuan bersama. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi politik aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik.

## **Komunikasi Politik**

Komunikasi politik merupakan komunikasi yang bercirikan politik yang terjadi di dalam sebuah sistem politik. Komunikasi politik dapat berbentuk penyampaian pesan-pesan yang berdampak politik dari penguasa politik kepada rakyat ataupun penyampaian dukungan atau tuntutan oleh rakyat bagi penguasa politik. Istilah komunikasi politik lahir dari dua istilah yaitu "komunikasi" dan "politik". Hubungan kedua istilah itu dinilai bersifat intim dan istimewa karena pada domain politik, proses komunikasi menempati fungsi yang fundamental. Bagaimanapun pendekatan komunikasi telah membantu memberikan pandangan yang mendalam dan lebih luas mengenai perilaku politik.

Definisi mengenai komunikasi politik dapat dikemukakan oleh Pawito (2009), keduanya mengatakan bahwa komunikasi politik merupakan "Diskusi publik mengenai penjatahan sumber daya publik – yakni mengenai pembagian pendapatan atau penghasilan yang diterima oleh publik, kewenangan resmi – yakni siapa yang diberi kekuasaan untuk membuat keputusan-keputusan hukum, membuat peraturan-peraturan, dan melaksanakan peraturan-peraturan; dan sanksi-sanksi resmi – yakni apa yang negara berikan sebagai ganjaran atau mungkin hukuman". Pengertian ini lebih mengedepankan interaksi antara negara (*the state*) dengan rakyat atau publik. Interaksi ini dalam berbagai realitas politik dapat dicermati melalui pertanyaan-pertanyaan realistik, misalnya,

apa yang diperoleh rakyat, bagaimana keputusan-keputusan penyelenggara negara dibuat adil ataukah tidak, dan sejauh mana rakyat mau menerima penjabatan yang ada (Pawito, 2009).

Sedangkan menurut Fagen, komunikasi politik adalah segala komunikasi yang terjadi dalam suatu sistem politik dan antara sistem tersebut dengan lingkungannya. Lain lagi dengan Muller yang merumuskan komunikasi politik sebagai hasil yang bersifat politik (*political outcomes*), dari kelas sosial, pola bahasa, dan sosialisasi. Selanjutnya Gallnor menyebutkan bahwa komunikasi politik merupakan infra-struktur politik, yaitu kombinasi dari berbagai interaksi sosial di mana informasi yang berkaitan dengan usaha bersama dan hubungan kekuasaan masuk ke dalam peredaran (Nasution, 2002).

Rumusan Gallnor menempatkan komunikasi sebagai suatu fungsi politik bersama-sama dengan fungsi artikulasi, agregasi, sosialisasi, dan rekrutmen dalam sistem politik. Menurut Almond, komunikasi politik adalah salah satu fungsi yang harus ada dalam setiap sistem politik sehingga terbuka kemungkinan bagi para ilmuwan untuk memperbandingkan berbagai sistem politik dengan berbagai latar belakang budaya yang berbeda. Bagi Almond, semua sistem politik yang pernah, sedang dan akan ada mempunyai persamaan mendasar yaitu adanya kesamaan fungsi yang dijalankannya (Nasution, 2002).

Dari sudut rujukan ilmiah, pemikiran dari Hasrullah (2001), menggambarkan relevansi bidang kajian ilmu politik dan komunikasi. Hal tersebut terlihat dari gambaran analisis yang disajikan, membicarakan peristiwa-peristiwa politik yang berdimensi komunikasi. Kemudian juga rujukan yang dipergunakan dalam melihat komunikasi dan politik masih memakai kerangka dasar (*framework*) dari Harold D. Lasswell (1948), yaitu: *Who says What, in Which Channel, To Whom, What Effect*.

Karena itu, seperti dikatakan Rush dan Althoff (1997), komunikasi politik memainkan peranan yang amat penting di dalam suatu sistem politik. Ia merupakan elemen dinamis, dan menjadi bagian yang menentukan dari proses-proses sosialisasi politik, partisipasi politik, dan rekrutmen politik. Sedangkan dalam konteks sosialisasi politik, Graber (1984) memandang komunikasi politik ini sebagai proses pembelajaran, penerimaan, dan persetujuan atas kebiasaan-kebiasaan (*customs*) atau aturan-aturan (*rules*), struktur dan faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap kehidupan politik. Ia menempati posisi penting dalam kehidupan sosial-politik karena dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara masyarakat dan penguasa.

Dari beberapa pengertian di atas, jelas komunikasi politik adalah suatu proses komunikasi yang memiliki implikasi atau konsekuensi terhadap aktivitas politik. Faktor ini pula yang membedakan dengan disiplin komunikasi lainnya seperti komunikasi pendidikan, komunikasi bisnis, komunikasi antar budaya, dan sebagainya. Perbedaan itu terletak pada isi 'pesan'. Artinya komunikasi politik memiliki pesan yang bermuatan politik, sementara komunikasi pendidikan memiliki pesan-pesan yang bermuatan pendidikan. Jadi untuk membedakan antara satu disiplin dengan disiplin lainnya dalam studi ilmu komunikasi, terletak pada sifat atau pesannya.

Komunikasi politik menyalurkan aspirasi dan kepentingan politik rakyat yang menjadi input sistem politik. Dan pada waktu yang bersamaan komunikasi politik juga menyalurkan kebijakan yang diambil atau *output* dari sistem politik. Dengan demikian melalui komunikasi politik maka rakyat dapat memberikan dukungan, menyampaikan aspirasi dan melakukan pengawasan terhadap sistem politik.

Unsur-unsur yang terlibat dalam komunikasi politik ini terbagi dua, yaitu unsur suprastruktur dan infrastruktur politik. Suprastruktur politik terdiri dari; lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Sedangkan infrastruktur politik terdiri dari; partai politik, *interest group*, media massa, tokoh masyarakat, dan lainnya. Menurut VJ. Bell ada tiga jenis pembicaraan dalam pengertian politik yang mempunyai kepentingan politik yang jelas sekali politis, yaitu; pembicaraan kekuasaan (mempengaruhi dengan ancaman atau janji), pembicaraan pengaruh (tanpa sanksi), dan pembicaraan otoritas berupa perintah (Littlejohn, 2005).

Komunikasi politik harus dilakukan dengan intensif dan persuasif agar komunikasi dapat berhasil dan efektif. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari komunikasi politik yaitu; status komunikator, kredibilitas komunikator, dan daya pikat komunikator. Carl Hoveland, seorang ahli komunikasi mengatakan bahwa terbentuknya sikap suatu proses komunikasi selalu berhubungan dengan penyampaian stimuli yang biasanya dalam bentuk lisan oleh komunikator kepada komunikan guna mengubah perilaku orang lain (Dan Nimmo, 2005). Pendapat Hoveland ini menyangkut efek dari suatu proses komunikasi persuasif. Asumsi dasar dari Hoveland adalah bahwa sikap seseorang maupun perubahannya tergantung pada proses komunikasi yang berlangsung apakah komunikasi itu diperhatikan, dipahami, dan diterima dengan baik.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik secara normatif tertuang dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, dengan Pertimbangan: Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Selanjutnya pada Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M-PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, Keputusan Menpan Nomor 25/Kep/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Keputusan Menpan Nomor 26/M-PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Kep Men Pan tersebut kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari indikator: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Sedangkan untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi. Setidaknya menurut Kumorotomo (2005) memenuhi tiga indikator: (1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan; (2) *Responsibility* atau tanggung jawab, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan; (3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Beberapa survey yang dilakukan oleh berbagai lembaga juga menunjukkan rapor buruk pelayanan publik di Indonesia, salah satunya adalah hasil survey YAPPIKA tentang pelaksanaan desentralisasi (2006) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik dinilai lebih buruk dari sebelum desentralisasi walaupun di beberapa daerah tertentu ada peningkatan kualitas dan kuantitas, yang ditandai dengan korupsi lebih besar, peningkatan biaya pelayanan tanpa ada persetujuan atau kesepakatan dengan masyarakat terlebih dahulu, tidak ada mekanisme komplain atas kinerja pemerintah, ruang partisipasi terbatas.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesa. Sehingga penelitian ini juga sering disebut penelitian pengujian hipotesa, yaitu penelitian yang menganalisis hubungan antar variabel-variabel yang dirumuskan. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang menyatakan bahwa apabila untuk data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian deskriptif melainkan penelitian pengujian atau penelitian penjelasan (*explanatory research*).

Penelitian ini dilakukan di tiga daerah di Jawa Timur yaitu: Kota Malang, Kota Batu, dan Kabupaten Malang. Adapun Populasi penelitian ini dilihat dari manusianya adalah keseluruhan subyek dan obyek penduduk Kota Malang, Kota Batu serta Kabupaten Malang, dengan segala

situasi dan kondisinya yang tentunya relative besar jumlahnya. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang tahu persis atas masalah penelitian ini. Total jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini adalah 150 orang, yang meliputi unsure pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Akademisi, dan masyarakat umum.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuesioner* yaitu dengan menggunakan pertanyaan gabungan tertutup yang disusun dalam bentuk pernyataan yang *favorable* (positif) secara berjenjang menurun ke pernyataan yang kurang bahkan tidak *favorable* (negatif).

Untuk kevalidan data, pengumpulan data dilengkapi dengan teknik *observasi*, dan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data yang bersifat tidak langsung atau sekunder, serta interview bilamana didapati data yang kurang jelas. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun persamaan regresi yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b (X)$$

Agar mendapatkan spesifikasi model regresi yang baik, akan dilakukan juga uji determinasi (R), dan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Sudjana (1992) merumuskan sebagai berikut :

$$t = \frac{b1}{Sb1}$$

Dimana:        b1        = koefisien regresi  
                   Sb1        = standar error koefisien regresi

Apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari 5 % atau  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka dinyatakan signifikan yang berarti secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dan sebaliknya bila signifikansi t lebih besar dari 5 % atau  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka secara parsial variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskripsi Variabel Komunikasi Politik

Analisa deskripsi terhadap variable Komunikasi Politik (X) dilakukan dari hasil pernyataan responden mengenai Komunikasi Politik, dimana nilai rata-rata/ mean hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Pernyataan Responden Mengenai Komunikasi Politik (X)

Indikator	Skor jawaban responden								Indeks
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.1 Integritas Aparatur Pemerintah/ Legislatif sebagai komunikator Politik baik	7	4,7	52	34,7	86	57,3	5	3,3	2,593
X.2 Aparatur Pemerintah/ Legislatif memiliki kemampuan berkomunikasi dengan publik secara baik	7	4,7	63	42,0	67	44,7	13	8,7	2,573
X.3 Memahami pesan-pesan yang disampaikan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	9	6,0	65	43,3	64	42,7	12	8,0	2,526

X.4	Adanya pengaruh terhadap pesan yang disampaikan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	15	10,0	70	46,7	60	40,0	5	3,3	<b>2,366</b>
X.5	Aparatur Legislatif menggunakan media cetak dalam berkomunikasi dengan publik	2	1,3	45	30,0	76	50,7	27	18,0	<b>2,853</b>
X.6	Aparatur Legislatif menggunakan media Radio dalam berkomunikasi dengan publik	14	9,3	54	36,0	74	49,3	8	5,3	2,506
X.7	Aparatur Legislatif menggunakan media Televisi dalam berkomunikasi dengan publik	5	3,3	50	33,3	71	47,3	24	16,0	2,760
X.8	Adanya respon terhadap pesan komunikasi yang dilakukan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	2	1,3	51	34,0	85	56,7	12	8,0	2,713
X.9	Adanya hambatan komunikasi antara Anda dengan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	12	8,0	59	39,3	73	48,7	6	4,0	2,487
X.10	Cara komunikasi Aparatur Pemerintah/ Legislatif telah sesuai dengan harapan	14	9,3	68	45,3	61	40,7	7	4,7	2,407
X.11	Pola komunikasi Publik Aparatur Pemerintah/ Legislatif dengan publik sudah efektif	9	6,0	64	42,7	64	42,7	13	8,7	2,540
Nilai Indeks Variabel Komunikasi Politik										<b>2,575</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai indeks Komunikasi Politik sebesar 2,575. Hal ini berarti bahwa responden memberikan persepsi yang cukup terhadap Komunikasi Politik. Pada faktor Komunikasi Politik terlihat bahwa nilai indeks tertinggi pada X.5 dengan nilai sebesar 2,853. Sementara nilai terendah yaitu pada X.4 dengan nilai sebesar 2,366.

### Analisis Deskripsi Variabel Pelayanan Publik

Analisa deskripsi terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) dilakukan dari hasil pernyataan responden mengenai Pelayanan Publik, dimana nilai mean hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2. Pernyataan Responden Mengenai Pelayanan Publik (Y)

Indikator	Skor jawaban responden								Indeks		
	1		2		3		4				
	f	%	f	%	f	%	f	%			
Y1	Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sudah memuaskan		28	18,7	49	32,7	63	42,0	10	6,7	2,367
Y2	Realitas pelayanan publik saat ini sudah baik sesuai dengan harapan		27	18,0	55	36,7	57	38,0	11	7,3	<b>2,347</b>
Y3	Apakah pelayanan sudah sederhana (tidak berbelit-belit)		24	16,0	59	39,3	57	38,0	10	6,7	2,353

Y4	Informasi yang diberikan sudah jelas (transparan)	23	15,3	52	34,7	63	42,0	12	8,0	<b>2,427</b>
Y5	Sudah ada kepastian prosedur	25	16,7	49	32,7	65	43,3	11	7,3	2,413
Y6	Terjadi transparansi biaya	19	12,7	67	44,7	57	38,0	7	4,7	<b>2,347</b>
Y7	Sudah adil dan tidak diskriminatif	21	14,0	59	39,3	60	40,0	10	6,7	2,393
Y8	Sudah tepat waktu	22	14,7	53	35,3	64	42,7	11	7,3	<b>2,427</b>
Nilai Indeks Variabel Pelayanan Publik										<b>2,384</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai indeks sebesar 2,384, hal ini menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan Publik cukup. Pada variabel Pelayanan Publik, terlihat Y4 dan Y8 mendapat nilai indeks tertinggi 2,427. Sementara nilai indeks terendah yaitu Y2 dan Y6 sebesar 2,347.

### Analisis Regresi Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y)

Analisis dilakukan berdasarkan dari nilai *standardized coefficients* hasil regresi antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y). Berdasarkan dari hasil analisis maka diperoleh hasil regresi antara Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,241	2,254		2,769	,006
	X	,453	,079	,426	5,734	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Dari hasil regresi yang didapat maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=0,426X$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai arti sebagai berikut: Koefisien regresi Komunikasi Politik ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,426 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan Komunikasi Politik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y), sehingga adanya peningkatan Komunikasi Politik (X) akan meningkatkan Pelayanan Publik (Y).

### Koefisien Determinasi Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependent, dimana nilai *Adjusted R Square* yang mendekati satu maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Hasil koefisien determinasi antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,426 <sup>a</sup>	,182	,176	3,24122

- a. Predictors: (Constant), X  
 b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,176 dan tidak mendekati angka 1, dengan demikian Komunikasi Politik (X) belum mampu menjelaskan semua variasi dari variabel Pelayanan Publik (Y) sehingga model regresi yang digunakan kurang baik. Berdasarkan dari nilai Adjusted R Square dapat diartikan pula bahwa Komunikasi Politik (X) mampu mempengaruhi Pelayanan Publik (Y) sebesar 17,6 %

### Hasil uji-t Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Uji-t digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependent, dimana apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan. Nilai t-hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t-tabel didapat melalui signifikansi  $\alpha=0.05$  dengan  $df=n-k$ . Hasil uji-t antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji-t Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,769	0,006
	X1	5,734	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Nilai t-hitung Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) sebesar 5,734 sementara untuk t-tabel dengan sign  $\alpha=0.05$   $p=0.000 < 0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , maka didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai thitung  $> t\text{-tabel}$ . Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a1}$  bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y).

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Komunikasi Politik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y). Oleh karena itu, apabila Komunikasi Politik dapat ditingkatkan, maka Pelayanan Publik juga akan meningkat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminulloh, Akhirul Jurnal Ilmu Komunikasi (terakreditasi), 2010.. Vol. 8, No. 1, April 2010, Hal. 26-35. *Komunikasi Politik Dakwah Partai Keadilan Sejahtera (PKS) pada Pemilu Legislatif 2009*. Diterbitkan UPN-Veteran Yogyakarta.
- Dan Nimmo. 2005. *Komunikasi Politik. Komunikator, Pesan, dan Media*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Graber, Doris A. 1984. *Mass Media and American Politics*. Washington DC: CQ Press.
- Hasniati, 2007. *Perilaku Pelayanan Birokrat Garis-Depan*, Disertasi, tidak dipublikasikan. Malang: Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Littlejohn, Stephen W and Karen A. Foss. 2005. *Theories of Human Communication*. New Mexico: Wadsworth, Thomson Learning.
- Nasution, Zulkarimen, 2002. *Komunikasi Pembangunan, Pengembangan Teori dan Penerapannya*, Edisi Refisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Pawito. 2009. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS Pelangi Aksara
- Ricoeur, Paul, 1990. *Soi-meme comme un autre*. Paris: Esprit-Seuil
- Rush dan Althoff, 1997, *Pengantar Sosial Politik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Rusmiwari, Sugeng Jurnal Reformasi, 2011. Volume 01 Nomer 01, Hal. 1. *Korelasi Perilaku Arogansi Legislatif terhadap sikap apatisme masyarakat*. Diterbitkan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Thoha, Miftah, 2010. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulianto, Muchamad. Jurnal Komunikator, 2009.. Vol. 1, No. 1, Mei 2009, Hal. 55-64. *Grapevine, Demokrasi dan Komunikasi Politik dalam Pilkada*. Diterbitkan Univ. Muhammadiyah Yogyakarta, ISSN 1979-6765.