



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan Kunjungan**  
**Jurnalistik di Kementerian Luar Negeri Republik**  
**Indonesia**

Skripsi

Oleh

Novenda Dwi Andari

2012310089

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan Kunjungan**  
**Jurnalistik di Kementerian Luar Negeri Republik**

**Indonesia**

Skripsi

Oleh

Novenda Dwi Andari

2012310089

Pembimbing

Dr. Indraswari

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Novenda Dwi Andari  
Nomor Pokok : 2012310089  
Judul : Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan Kunjungan  
Jurnalistik di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis, 27 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si : \_\_\_\_\_

**Sekretaris merangkap pembimbing**

Dr. Indraswari : \_\_\_\_\_

**Anggota**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo : \_\_\_\_\_

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

## **Pernyataan**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Novenda Dwi Andari  
NPM : 2012310089  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan  
Kunjungan Jurnalistik di Kementerian Luar  
Negeri Republik Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juli 2017

Novenda Dwi Andari

## ABSTRAK

Nama : Novenda Dwi Andari  
NPM : 2012310089  
Judul : Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan Kunjungan Jurnalistik di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia.

---

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan mendeskripsikan kepuasan jurnalis asing terhadap pelayanan kunjungan jurnalistik yang disediakan oleh Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri. Dengan menganalisa tingkat kepuasan, penelitian ini akan memberikan kontribusi mengenai pelayanan publik yang diberikan.

Untuk memenuhi pelaksanaan penelitian, digunakan hasil wawancara, triangulasi, dan *Common Measurements Tool* (CMT). CMT digunakan untuk mengumpulkan *feedback* dari informan sebagai penerima pelayanan publik untuk mengetahui pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan oleh pegawai berdasarkan 5 dimensi *service delivery* (*Responsiveness, Reliability, Access & Facilities, Communications, Cost*)

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur, tinjauan literatur, dan kuesioner sebagai data pendukung.

Hasil penilaian pada setiap dimensi dapat dikatakan baik terlihat dari kepuasan yang diperoleh pada setiap indikator pada dimensi yang dinilai. Ada beberapa dimensi yang memperoleh penilaian kurang baik karena responden tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi yang dimaksud adalah dimensi *Access and Facilities* dan dimensi *Cost*.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Tingkat Kepuasan, 5 dimensi *service delivery*.

## **ABSTRACT**

*Name : Novenda Dwi Andari*  
*NPM : 2012310089*  
*Title : Foreign Journalist's Satisfaction in Journalistic Visiting Services at Ministry of Foreign Affairs of The Republic of Indonesia.*

---

*The purpose of this research is to obtain information and to describe the level of foreign journalist's satisfaction on journalistic visit service provided by Directorate of Information and Media, Ministry of Foreign Affairs. By analyzing the level of satisfaction, this study will contribute to the public services provided.*

*To fulfill the implementation of the research, this research using interviews, triangulation, and Common Measurements Tool (CMT). CMT used to provide and collect feedback from clients as recipients of public services to find out the services provided by service delivery employee based on 5 dimensions of service delivery (Responsiveness, Reliability, Access & Facilities, Communications, Cost)*

*The research method used is descriptive qualitative research. Qualitative research aims to obtain a complete picture of a thing. Qualitative research is related to the ideas, perceptions, opinions, or beliefs of the people who examined. That cannot measured by numbers. Data collection techniques used were structured interviews, literature review, and questionnaires as supporting data.*

*The result of the assessment on each dimension can be said to be well seen from the satisfaction obtained on each indicator on the dimensions assessed. There are several dimensions that get poor ratings because respondents are not satisfied with the service provided. The dimensions in question are the dimensions of Access and Facilities and Cost dimensions.*

*Keywords: Public Service, Satisfaction Level, 5 dimensional of service delivery.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Kunjungan Jurnalistik Jurnalis Asing di Indonesia” Skripsi ini merupakan penelitian ilmiah untuk memenuhi syarat akhir dalam mencapai gelar Sarjana jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Manfaat dari skripsi ini tentu untuk memperkaya pengetahuan penulis pada bidang Administrasi Publik, selain itu sebagai karya ilmiah yang dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan, serta dapat memberikan salah satu bahan masukan bagi semua pihak terkait. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu menyempurnakan skripsi.

Dalam proses penulisan, penulis mendapat banyak bantuan berupa bimbingan, saran, kritik, dan dukungan dari banyak pihak, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- Yunita Piga Kana, selaku Ibu tersayang yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral dan materi yang tak terhingga.
- Yantra Tri Tirtoaji dan Maretta Astri Nirmanda, selaku adik dan kakak, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

- Dr. Indraswari, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan yang benar, perhatian yang penuh, dan membimbing dengan sabar selama proses penulisan dan penyelesaian skripsi.
- Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
- Tutik Rachmawati, S.IP., MA. ,Ph.D., dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
- Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
- Bapak Christian, Ibu Titania, Bapak Sjahrir selaku pegawai Kementerian Luar Negeri yang telah membantu dengan segenap hati untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Rekan-rekan satu rumah pada saat Kuliah Kerja Lapangan, yaitu Alfredo S. Meliala, Ismail Akbar, Nurul Varisha, Putri Ananda, Enur, Saki, yang telah memberikan pengalaman luar biasa di dalam hidup saya.
- Lembaga Kepresidenan Mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan (LKM-UNPAR) periode 2013-2014 yang telah bekerjasama dalam melaksanakan program kerja kemahasiswaan di dalam maupun di luar UNPAR.



- Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik (HMPSIAP) periode 2014-2015 yang telah bekerjasama dalam melaksanakan program kerja kemahasiswaan untuk memajukan kegiatan mahasiswa administrasi publik di dalam maupun di luar UNPAR.
- Hawwa Hafizah Rana, teman seperjuangan dalam penulisan skripsi.
- Akasha S. Viandri, Dhia K. Rinjany, Pradisya Wiratri, dan Raykevin B. J. Maramis, yang selalu membantu, memberikan motivasi, dan memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
- Rekan-rekan ANTS.COM yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
- Christalia, Devi, Natalia, Ricky, dkk yang telah menjadi sahabat yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan semangat kepada penulis baik moral maupun mental.
- Catherine, Debora, Esther, Indah, Nadya, Viskah yang telah menjadi keluarga komsel dan tidak pernah berhenti mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
- Anzellya G. K. Irawan dan Ria M. Tatambihe yang telah menjadi kakak komsel yang sangat luar biasa dan memberikan motivasi kepada penulis baik secara rohani maupun jasmani.

- Rekan-rekan komsel Politeknik dan Rainbow yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi.
- Teman dan keluarga besar Administrasi Publik dan FISIP UNPAR.
- Semua pihak yang turut membantu, dan tidak dapat penuliskan sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga kebaikan semua pihak dibalas oleh Tuhan Yesus. Mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 14 Juli 2017

Novenda Dwi Andari

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Diagram.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	7
2.2 Kepuasan Klien.....	8
2.3 Kepuasan Klien atas Pelayanan Publik .....	9
2.4 <i>Common Measurements Tools</i> .....	10
2.5 Dimensi-dimensi dari <i>Service Delivery</i> .....	12
2.6 Model Penelitian.....	14
2.7 Operasional Variabel .....	15
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Metode Penelitian .....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	21

3.4 Sumber Data .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5.1 Wawancara Terstruktur .....	23
3.5.2 Tinjauan Literatur .....	24
3.5.3 Kuesioner .....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
3.6.1 Reduksi Data.....	26
3.6.2 Penyajian Data.....	26
3.6.3 Triangulasi .....	26
<b>BAB 4 PROFIL PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Kementerian Luar Negeri .....	28
4.1.1 Sejarah Umum Kementerian Luar Negeri .....	28
4.1.2 Visi dan Misi Kementerian Luar Negeri .....	29
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kementerian Luar Negeri.....	30
4.2 Lambang Kementerian Luar Negeri .....	31
4.3 Struktur .....	33
4.3.1 Struktur Kementerian Luar Negeri .....	33
4.3.2 Struktur Direktorat Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik.....	34
4.4 Pelayanan Media.....	35
4.4.1 Prosedur Pelayanan Kunjungan Jurnalistik .....	36
<b>BAB 5 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	<b>40</b>
5.1 Ciri Biografis .....	40
5.1.1 Jenis Kelamin .....	40
5.1.2 Usia.....	42
5.1.3 Tujuan Kunjungan Jurnalistik .....	44

5.1.4 Warga Negara .....	47
5.2 Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik di Indonesia	49
5.2.1 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	50
5.2.2 Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan) .....	55
5.2.3 Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas) .....	61
5.2.4 Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi) .....	70
5.2.5 Dimensi <i>Cost</i> (Biaya) .....	74
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	: Jenis Kelamin.....	40
Tabel 5.2	: Usia .....	42
Tabel 5.3	: Tujuan Kunjungan Jurnalistik.....	45
Tabel 5.4	: Warga Negara .....	47
Tabel 5.5	: Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia menurut Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	51
Tabel 5.6	: Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia Menurut Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	56
Tabel 5.7a	: Tingkat Kepuasan dalam kemudahan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia Menurut Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	62
Tabel 5.7b	: Tingkat Kepuasan dalam mengakses daerah otonomi khusus atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing menurut Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	65
Tabel 5.7c	: Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia menurut Dimensi <i>Access and</i> <i>Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	67
Tabel 5.8	: Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia Menurut Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	71
Tabel 5.9a	: Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di Indonesia Menurut Dimensi <i>Cost</i> (Biaya) .....	75

Tabel 5.9b : Tingkat Kepuasan dalam pengeluaran biaya atas  
Pelayanan Kunjungan Jurnalistik jurnalis asing di  
Indonesia Menurut Dimensi *Cost* (Biaya)..... 76

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1	: Jenis Kelamin.....	41
Diagram 5.2	: Usia .....	43
Diagram 5.3	: Tujuan Kunjungan Jurnalistik.....	45
Diagram 5.4	: Warga Negara .....	48
Diagram 5.5a	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	52
Diagram 5.5b	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	52
Diagram 5.5c	: Pernyataan 3 Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	52
Diagram 5.5d	: Pernyataan 4 Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	52
Diagram 5.5e	: Pernyataan 5 Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	52
Diagram 5.6a	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	57
Diagram 5.6b	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	57
Diagram 5.6c	: Pernyataan 3 Dari Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	57
Diagram 5.6d	: Pernyataan 4 Dari Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	57
Diagram 5.7a	: Pertanyaan 1 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	63
Diagram 5.7b	: Pertanyaan 2 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	63
Diagram 5.7c	: Pertanyaan 3 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i>	



	(Akses dan Fasilitas).....	63
Diagram 5.7d	: Pertanyaan 4 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	66
Diagram 5.7e	: Pertanyaan 5 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	66
Diagram 5.7f	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	67
Diagram 5.7g	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	67
Diagram 5.8a	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	72
Diagram 5.8b	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	72
Diagram 5.8c	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	72
Diagram 5.8d	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	72
Diagram 5.8e	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Communications</i> (Komunikasi).....	72
Diagram 5.9a	: Pernyataan 1 Dari Dimensi <i>Cost (Biaya)</i> .....	75
Diagram 5.9b	: Pertanyaan 1 Dari Dimensi <i>Cost (Biaya)</i> .....	77
Diagram 5.9c	: Pernyataan 2 Dari Dimensi <i>Cost (Biaya)</i> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	87
Panduan Wawancara .....	93
Prosedur Kunjungan Jurnalistik .....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap lapisan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat sebagai yang dilayani atas pelayanan pemerintah sebagai pelayan publik dapat dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh pemberi pelayanan publik yang merupakan pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

Salah satu instansi pemerintah adalah Kementerian Luar Negeri (Kemenlu). Kementerian Luar Negeri yang berada di Ibukota Indonesia, Jakarta merupakan instansi penting yang mengatur hubungan Indonesia dengan negara lain. Direktorat Informasi dan Media (Infomed) sebagai salah satu direktorat di Kemlu antara lain memiliki tugas memfasilitasi media massa nasional dan internasional dalam melakukan kegiatan jurnalistik di Indonesia. Dalam konteks ini, pelayanan publik oleh Direktorat Infomed, salah satunya adalah pelayanan kunjungan jurnalistik wartawan asing di Indonesia.<sup>3</sup> Setiap jurnalis yang hendak masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki visa yang sah dan masih berlaku. Visa yang dimaksud adalah visa kunjungan yang diberikan kepada Orang Asing yang akan melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dalam rangka kunjungan tugas

---

<sup>2</sup> PERMENPANRB Nomor 16 tahun 2004 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>3</sup> <http://kemlu.go.id/id/pelayanan-media/Default.aspx>.

pemerintahan, pendidikan, sosial budaya, pariwisata, bisnis, keluarga, jurnalistik, atau singgah untuk meneruskan perjalanan ke negara lain.<sup>4</sup>

Berhubungan dengan itu, Direktorat Informasi dan Media sebaiknya melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai pedoman umum yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan tersebut, manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik adalah:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada realitanya, Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari Direktorat Informasi dan Media belum disusun, sehingga tingkat

---

<sup>4</sup> Undang-Undang no. 06 tahun 2011 tentang Keimigrasian.

kepuasan masyarakat, yang dalam hal ini adalah jurnalis asing, atas pelayanan kunjungan jurnalistik wartawan asing di Indonesia belum bisa diukur.

Data yang diperoleh dari Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri menjelaskan bahwa, banyak jurnalis asing yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Informasi dan Media. Mereka banyak mengeluh mengenai lama waktu pelayanan yang diberikan, dan mengenai izin untuk melaksanakan peliputan atau pembuatan film di kawasan Republik Indonesia.

Selain kedua masalah di atas, terdapat adanya prasangka yang mengatakan bahwa izin untuk memasuki kawasan Republik Indonesia dalam rangka kunjungan jurnalistik sangatlah susah. Kadangkala ada perbedaan izin di Pemerintah Daerah dengan di Pemerintah Pusat.<sup>5</sup>

Dapat disimpulkan bahwa, pelayanan kunjungan jurnalistik wartawan asing di Indonesia masih belum terintegrasi dengan tepat dan belum dapat memuaskan para jurnalistik asing.

Untuk memenuhi pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan wawancara mendalam, tinjauan literature dan didukung dengan kuesioner. Kuesioner disusun untuk mengetahui pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan oleh pegawai berdasarkan 5 dimensi *service delivery*.

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan pegawai Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri, pada hari Selasa, 29 Maret 2016.

Dengan tujuan mencari dan mendeskripsikan mengenai penilaian kepuasan dan kepentingan klien, maka ditetapkan judul penelitian, **“Kepuasan Jurnalis Asing dalam Pelayanan Kunjungan Jurnalistik di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka ada beberapa masalah yang teridentifikasi:

Bagaimana tingkat kepuasan atas pelayanan kunjungan jurnalistik wartawan asing di Kementerian Luar Negeri Indonesia, Jakarta, dikaji dari dimensi *service delivery (Responsiveness, Realibility, Access & Facilities, Communications, Cost)*

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah adalah:

Mendapatkan informasi dan mendeskripsikan kepuasan jurnalis asing terhadap pelayanan kunjungan jurnalistik yang disediakan oleh Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri dikaji dari dimensi *service delivery (Responsiveness, Realibility, Access & Facilities, Communications, Cost)*

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini ditujukan untuk kegunaan secara praktis, yang memberikan masukan bagi pihak seperti Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri. Masukan dalam bentuk hasil dari penelitian, dan yang direkomendasikan oleh penulis.

Kemudian, kegunaan secara teoritis, dimana hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian lainnya yang berkaitan dengan masalah yang terkait entah itu topik, konsep, maupun hasil penelitian.