

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERIZINAN  
KESEHATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KAB. HULU SUNGAI SELATAN**

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi



**SITI SA'ADATIN NIHLAH**

**(1910414120015)**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PERIZINAN KESEHATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN HULU SUNGAI  
SELATAN

A. Nama Mahasiswa : Siti Sa'adatin Nihlah

NIM : 1910414120015

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 80,00 (A) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 25 Mei 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.  
NIP. 195912101988111001

b. Sekretaris

Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si.  
NIP. 198208212006042002

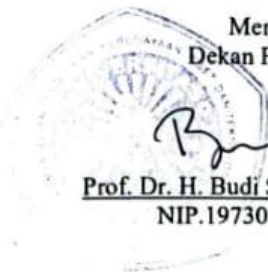
c. Anggota

Dr. Siswanto, M.Si.  
NIP. 197610052008121002

Banjarmasin, 30 Mei 2023  
Ketua Pembimbing

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.  
NIP. 195912101988111001

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP.197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 2824/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si
2. Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si
3. Dr.Siswanto.,M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Siti Sa'adatin Nihlah  
NIM : 1910414120015  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 25 Mei 2023  
J a m : 13.30 WITA - Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Mei 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Militer  
Suryadikarya  
E-Book

Caraka

1. UU/ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 6 Ayat 1 Transformasi Elektronik adalah: Dokumen Elektronik adalah: hasil rekamannya elektronik yang sah.  
2. Dokumen yang telah didaftarkan secara elektronik menggunakan format elektronik yang ditetapkan oleh BPS.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis Dua Puluh Lima Mei Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: **2824** /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal **24** Mei 2023 untuk menguji skripsi :


Nama : Siti Sa'adatin Nihlah  
NIM : 1910414120015  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Selatan

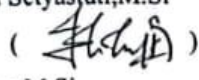
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi  
Waktu Ujian : 13.30 s/d selesai  
Nilai : **80 (A)**  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si  
()

Siti Sa'adatin Nihlah 2. Sekretaris : Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si  
()

3. Anggota : Dr.Siswanto.,M.Si  
()

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. D e k a n  
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

  
Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si  
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Siti Sa'adatin Nihlah  
NIM : 1910414120015  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Selatan

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si	80	
2.	Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si	80	
3.	Dr.Siswanto.,M.Si	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = 80 (A)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 25 Mei 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Sa'adatin Nihlah

Nim : 1910414120015

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Hulu Sungai Selatan” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Yang mana skripsi ini merupakan hasil dari penelitian dan pemikiran yang saya lakukan. Segala referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan sumbernya secara jelas pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai yang berlaku di Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 25 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Siti Sa'adatin Nihlah

## ABSTRAK

***Siti Sa'adatin Nihlah, 1910414120015, 2023, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Dibimbing Bachruddin Ali Akhmad.***

Rendahnya 2 unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada semester 2 tahun 2022, yaitu unsur Kompetensi Petugas dan unsur Perilaku Petugas Pelayanan. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan sehingga masyarakat bisa merasakan pelayanan yang prima dalam mengurus perizinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besarkah *komunikasi interpersonal* petugas pelayanan mempengaruhi *kepuasan pengunjung* perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatif. Jumlah sampel sebanyak 206 pengunjung perizinan kesehatan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan data dianalisis menggunakan *analisis regresi linier sederhana* dengan derajat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dilihat dari hasil  $t_{hitung}$  sebesar 6,042 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,971. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui variabel independent *komunikasi interpersonal* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen *kepuasan pengunjung* dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dengan nilai persamaan regresi  $Y = 12,148 + 0,220X$  dan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,390 dari hasil tersebut juga diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,152 atau 15,2% yang berarti pengaruh variabel independent *komunikasi interpersonal* terhadap variabel dependen *kepuasan pengunjung* adalah 15,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

***Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pengunjung, Perizinan Kesehatan***

## ABSTRACT

*Siti Sa'adatin Nihlah, 1910414120015, 2023, The Effect Of Interpersonal Communication of Service Officer Toward Visitor Satisfaction Of Health Licensing Of Investment And One-Stop Integrated Service Department at Hulu Sungai Selatan Regency. Supervised by Bachruddin Ali Akhmad.*

The low level of two service elements in the community satisfaction survey conducted by DPMPTSP of Hulu Sungai Tengah Regency in semester 2 of 2022, namely the element of staff competence and the element of service staff behavior. Therefore, efforts are needed to increase and improve the quality of service, so the community can experience the excellent service in obtaining licenses.

This study aimed to determine how much interpersonal communication of service officer influenced visitor satisfaction with health licensing of investment and the one-stop integrated service department at Hulu Sungai Selatan Regency. This research used a quantitative approach with an explanatory type. The number of samples was 206 health licensing visitors using the accidental sampling technique. The data were collected through a questionnaire and analyzed using simple linear regression analysis with a 95% degree of confidence.

The results showed that Interpersonal Communication (X) had a partial effect on Visitor Satisfaction (Y) as seen from the calculated results of  $6.042 > \text{Table } 1.971$ . Based on the results of simple linear regression analysis, it can be seen that the independent variable (interpersonal communication) has a significant influence on the dependent variable (visitor satisfaction). It can be seen from the significance value of  $0.000 < 0.05$  with the value of the regression equation  $Y = 12.148 + 0.220X$  and the correlation coefficient (R) value of 0.390 from these results also obtained a coefficient of determination (R Square) of 0.152 or 15.2%, which means the effect of the independent variable (interpersonal communication) on the dependent variable (visitor satisfaction) is 15.2% and the rest is influenced by other factors that did not discuss in this study.

**Keywords :** *Interpersonal Communication, Visitor Satisfaction, Health Licensing*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perizinan Kesehatan DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Selatan”*** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S-rata-1 di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Pengerjaan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan sebagai dosen penguji satu yang telah memberikan masukan dan saran selama penyusunan skripsi.
4. Dr. Fahrianoor, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.

6. Dr. Siswanto, M.Si selaku dosen penguji dua yang telah memberikan masukan dan saran selama penyusunan skripsi.
7. Segenap Dosen Prodi Ilmu Komunikasi beserta staff yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan seluruh Staff yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian
9. Kepada Papah dan Mamah yang selalu ada, selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan penuh. Serta Kaka-Kaka, Ka Atun, Ka Juney, Cece Jannah, Ading Habibi dan Ading yang selalu menemani dan memberikan dukungan.
10. Kepada teman-teman Julian, Vidya, Oya, Farrah, Yuni, Nurin dan Ibnu yang telah menemani dan membantu peneliti selama perkuliahan.

Saya menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kesalahan dan kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk mencapai kesempurnaan dan kelengkapan proposal skripsi ini sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, Mei 2023

Penulis,

Siti Sa'adatin Nihlah

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Penelitian Sejenis .....	14
2.2 Tinjauan Konseptual .....	24
2.2.1 Komunikasi .....	24
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	28
2.2.3 Kepuasan Pengunjung .....	37
2.2.4 Petugas Pelayanan.....	47
2.2.5 Perizinan Kesehatan.....	48
2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y).....	51
2.4 Tinjauan Teori.....	55
2.4.1 Grand Theory .....	55

2.4.2 Middle Theory .....	57
2.4.3 Applied Theory .....	62
2.5 Kerangka Pemikiran.....	65
2.6 Hipotesis Penelitian .....	66
BAB III.....	67
METODE PENELITIAN.....	67
3.1 Pendekatan Penelitian .....	67
3.2 Tipe Penelitian .....	68
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	68
3.3.1 Objek Penelitian.....	68
3.3.2 Subjek Penelitian .....	69
3.4 Populasi dan Sampel.....	69
3.4.1 Populasi.....	69
3.4.2 Sampel.....	70
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	71
3.5.1 Data Primer .....	71
3.5.2 Data Sekunder.....	72
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.6.1 Teknik Penentuan Skor.....	74
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	76
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
3.8.1 Uji Validitas .....	79
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	81
3.9 Teknik Analisis Data.....	83
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	83
3.9.2 Pengujian Hipotesis .....	84
3.10 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	88
3.10.1 Waktu Penelitian .....	88
3.10.2 Lokasi Penelitian.....	88

BAB IV .....	89
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	89
4.1 Gambaran Umum.....	89
4.1.1 Sejarah Singkat DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Selatan.....	89
4.1.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Selatan.....	90
4.1.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Selatan	90
4.2 Hasil Penelitian .....	105
4.2.1 Karakteristik Responden.....	105
4.2.2 Uji Deskriptif .....	107
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	113
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	116
4.3 Pembahasan.....	119
BAB V .....	124
PENUTUP.....	124
5.1 Kesimpulan .....	124
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA .....	128
LAMPIRAN.....	132

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
Tabel 2.1 Matriks Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	15
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	63
Tabel 3.1 Rekap Jumlah Pengunjung DPMPTSP tahun 2022.....	67
Tabel 3.2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner.....	73
Tabel 3.3 Klasifikasi TCR .....	73
Tabel 3.4 Definisi Operasional .....	77
Tabel 3.5 Uji Validitas .....	79
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	85
Tabel 3.8 Waktu Penelitian.....	86
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	103
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	104
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Interpersonal	105
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung.	109
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> .....	111
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas.....	113
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	114
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	114
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	116
Tabel 4.10 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	116

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. HSS .....	89
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	112