

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Sofiah Ferdiani¹⁾, Syaiful Anwar²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

Correspondence		
Email: sofiaferdiani85@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 14 September 2024	Accepted: 23 September 2024	Published: 24 September 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan data pustaka. Sampel pada penelitian ini adalah 68 responden yang mengunjungi dan menggunakan pelayanan masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan metode pengambilan sampel berupa incidental sampling dan mengacu pada rumus Cochran. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Posko Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Kinerja, Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Dinas Pendidikan; Provinsi DKI Jakarta

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of interpersonal communication, employee performance, and service quality partially on community satisfaction. The data used in this research is primary data obtained through distributing questionnaires and library data. The sample in this study was 68 respondents who visited and used community services at the DKI Jakarta Provincial Education Office using a sampling method in the form of incidental sampling and referring to the Cochran formula. This type of research is descriptive quantitative with the analytical method used is multiple linear regression analysis using SPSS version 27 software. The results of this research show that interpersonal communication, employee performance and service quality partially have an influence on community satisfaction at the Education Office of DKI Jakarta Province.

Keywords: Communication, Performance; Service Quality; Community Satisfaction; Education Department; DKI Jakarta Province

Pendahuluan

Pada prinsipnya, pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat majemuk. Berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat bernegara harus selalu menjadi perhatian penyelenggara negara yang dimaksud dalam hal ini yaitu instansi pemerintah. Salah satu bentuk tanggung jawab utama instansi pemerintah yaitu dengan terselenggaranya Posko Pelayanan Publik yang baik. Pelaksanaan pelayanan di instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, atau daerah, melibatkan konsep pelayanan kepada masyarakat yang dikenal dengan istilah Posko Pelayanan Publik (public service). Konsep ini mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk pelayanan administrasi, perizinan, dan layanan umum.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan wujud kinerja organisasi. Pelayanan publik itu sendiri telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara sumber daya manusia dalam konteks pemerintahan diidentifikasi sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai non ASN, yang menjalankan fungsi



sebagai aparatur negara. Tugas mereka mencakup memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan profesional, kejujuran, keadilan, dan kesetaraan dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Semua ini dilandasi oleh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945. Dengan begitu, SDM yang dimiliki pemerintah baik pegawai yang berstatus ASN atau non ASN harusnya mampu memfasilitasi persoalan masyarakat dalam hal Posko Pelayanan Publik sebagai dasar dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa unit penyelenggara Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat sering menjadi indikator penilaian untuk menentukan apakah suatu lembaga pemerintah berpengaruh secara positif atau negatif bagi kepentingan masyarakat.

Pada tahun 2023, Ombudsman menghimpun data mengenai penyelenggaraan Posko Pelayanan Publik oleh instansi pemerintah provinsi dimana skor pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta masih berada pada hasil yang belum memuaskan. Melalui data dan hasil tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan masyarakat pada pelayanan public di kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta melalui beberapa variabel yang akan diuji pengaruhnya. Variabel tersebut diambil berdasarkan observasi dan kajian pustaka yang penulis himpun dalam kurun waktu tertentu. Diantaranya yaitu variabel komunikasi interpersonal pegawai pelayanan, kinerja pegawai pelayanan, dan kualitas pelayanan itu sendiri.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara seorang pegawai Posko Pelayanan Publik dengan masyarakat memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan yang baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020), komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas dan dipahami dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan, serta meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat (Yuliana, 2021).

Kinerja pegawai juga merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat. Kinerja yang baik menunjukkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien. Studi yang dilakukan oleh Setiawan (2019) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Pegawai yang menunjukkan kinerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama menjadi bagian dari ASN, kualitas pelayanan adalah elemen penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut penelitian oleh Putri (2022), kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap instansi tersebut. Penelitian ini juga didukung oleh Temi (2023) yang menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan dapat secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hal-hal yang berkaitan dengan penilaian publik, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah secara kasat mata dapat dinilai melalui Posko Pelayanan Publik yang

dilaksanakan oleh pegawai di instansi pemerintah tersebut. Hal ini dikarenakan Posko Pelayanan Publik dapat secara langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi secara dinamis. Berbagai persepsi masyarakat akan muncul secara alami setelah masyarakat berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah.

Menarik kesimpulan dari latar belakang dan tema permasalahan yang diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Posko Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta).”

Metode Penelitian

Untuk memastikan pendekatan penelitian ini lebih terarah sesuai tujuan yang diinginkan, digunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk memperoleh wawasan dengan memanfaatkan angka sebagai data, yang juga berfungsi sebagai media untuk mengkaji kebutuhan informasi (Hermawan dan Hariyanto, 2022). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Hermawan dan Hariyanto, 2022). Sementara itu, Nazir mendefinisikan populasi sebagai kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Amin dkk, 2023).

Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode incidental sampling. Incidental sampling atau sampling insidental merupakan sebuah teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah kebetulan, artinya siapapun yang secara insidental/kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian yang sedang dilakukan (Hermawan dan Hariyanto, 2022). Dalam hal ini yaitu masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti setelah melakukan layanan di Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Sementara itu, karena populasinya terlalu besar dan luas maka teknik pengambilan sampel yang akan digunakan mengacu kepada Rumus Cochran (Sugiyono, 2019), sebagai berikut:

Keterangan:

n = Sampel

z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 90%

p = Estimasi proporsi dari populasi sebanyak 50% atau 0,5

$q = 1-p = 0,5$

e = Margin of error/Tingkat kesalahan sebanyak 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh angka sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,64^2)(0,5)(0,5)}{e^2}$$

dibulatkan $n = 67,65$

$n = 68$

Dengan tingkat keyakinan yang digunakan adalah 90% dan tingkat kesalahan maksimum sebesar 10%. Maka jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68 responden. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner atau survei dengan bantuan *Google Formulir*. Menurut Hermawan dan Hariyanto (2022), penelitian survei beberapa kali digunakan dalam ilmu sosial untuk memberikan bantuan pada saat menjalankan proses pengamatan terhadap suatu gejala sosial. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung (negatif). Pertanyaan atau pernyataan tersebut akan direspon oleh para responden dengan jawaban tertutup (bukan jawaban esai) yaitu dari jawaban ‘sangat tidak setuju’ sampai ‘sangat setuju’.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Sampel Penelitian

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan di Posko Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Peneliti menguraikan deskripsi responden berdasarkan usia responden, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 68 responden, maka dapat diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21-30	11	16%
2.	31-40	31	46%
3.	41-50	20	29%
4.	> 50	6	9%
Jumlah		68	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 11 responden atau 16%, berusia antara 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 31 responden atau 46%, berusia antara 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 20 responden atau 29%, berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 6 responden atau 9%.

Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah pada usia antara 31 tahun sampai 40 tahun. Dalam hal ini, dapat diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan mayoritas usia responden pengguna layanan Posko Pelayanan Publik Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	28	41%
2.	Perempuan	40	59%
Jumlah		68	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden atau 41%, sedangkan perempuan sebanyak 40 responden atau 59%.

Deskripsi Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMP	7	10%
2.	SMA	19	28%
3.	Diploma	13	19%
4.	Sarjana	27	40%
5.	Lainnya	2	3%
Jumlah		68	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 7 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 19 orang, responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 13 orang, responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 27 orang, dan lainnya sebanyak 2 orang.

Berdasarkan data tersebut, maka mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan Sarjana.

Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini guna mendukung analisis kuantitatif dan untuk memberikan gambaran mengenai setiap variabel yaitu komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Analisis deskriptif mengkaji tentang respon yang diberikan oleh responden masyarakat pada setiap butir pernyataan yang diberikan melalui kuesioner. Hasil distribusi frekuensi ditampilkan dalam bentuk tabel yang akan dijelaskan setelah ini.

Komunikasi Interpersonal (X1)

Pada variabel komunikasi interpersonal terdapat lima item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Frekuensi Distribusi Variabel X1

Skala Likert	Item Soal									
	P1		P2		P3		P4		P5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 (STS)	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
2 (TS)	4	6%	2	3%	2	3%	2	3%	2	3%
3 (N)	6	9%	6	9%	7	10%	8	12%	1	1%
4 (S)	9	13%	16	24%	14	21%	16	24%	17	25%
5 (SS)	48	71%	44	65%	45	66%	42	62%	46	68%
Total	68		68		68		68		68	
Rata-Rata	4,5		4,5		4,5		4,6		4,7	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa item-item pada variabel kepuasan masyarakat, hasil jawaban 68 responden menunjukkan bahwa item pertama “Pegawai Posko Pelayanan Publik mampu berkomunikasi secara terbuka dengan masyarakat” (P1) dengan rincian 48 responden menjawab “Sangat Setuju” (71%), 9 responden menjawab “Setuju” (13%), 6 responden menjawab “Netral” (9%), 4 responden menjawab “Tidak Setuju” (6%), dan 1 responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (1%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,5.

Item kedua yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik mampu memahami persoalan yang sedang dialami” (P2) dengan rincian jawaban 44 responden menjawab “Sangat Setuju” (65%), 16 responden menjawab “Setuju” (24%), 6 responden menjawab “Netral” (9%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,5.

Item ketiga yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik mampu mendukung dan menghargai pendapat yang disampaikan oleh masyarakat” (P3) dengan rincian jawaban 45 responden menjawab “Sangat Setuju” (66%), 14 responden menjawab “Setuju” (21%), 7 responden menjawab “Netral” (10%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,5.

Item keempat yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik memberikan sikap yang positif saat berkomunikasi dengan masyarakat” (P4) dengan rincian jawaban 42 responden menjawab “Sangat Setuju” (66%), 16 responden menjawab “Setuju” (24%), 8 responden menjawab “Netral” (12%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,6.

Item kelima yaitu “Komunikasi yang disampaikan oleh pegawai Posko Pelayanan Publik dapat diterima dan dimengerti dengan mudah” (P5) dengan rincian jawaban 46 responden menjawab “Sangat Setuju” (68%), 17 responden menjawab “Setuju” (25%), 1 responden menjawab “Netral” (1%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan 2 responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (3%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,7.

Kinerja Pegawai (X2)

Pada variabel kinerja pegawai terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Skala Likert	Item Soal							
	P6		P7		P8		P9	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1 (STS)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2 (TS)	0	0%	1	1%	4	6%	0	0%
3 (N)	0	0%	3	4%	3	4%	7	10%
4 (S)	16	24%	18	26%	18	26%	9	13%
5 (SS)	52	76%	46	68%	43	63%	52	76%
Total	68		68		68		68	
Rata-Rata	4,8		4,6		4,5		4,7	

Tabel 4.5 Frekuensi Distribusi Variabel X2
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa item-item pada variabel kinerja pegawai, hasil jawaban 68 responden menunjukkan bahwa item pertama “Pegawai Posko Pelayanan Publik memiliki kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku” (P6) dengan rincian 52 responden menjawab “Sangat Setuju” (76%), 16 responden menjawab “Setuju” (24%), dan tidak ada responden menjawab “Netral” (0%), “Tidak Setuju” (0%), “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,8.

Item kedua yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik mampu menyelesaikan sebanyak mungkin persoalan yang diterima dengan baik” (P7) dengan rincian jawaban 46 responden menjawab “Sangat Setuju” (68%), 18 responden menjawab “Setuju” (26%), 3 responden menjawab “Netral” (4%), 1 responden menjawab “Tidak Setuju” (1%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata 4,6.

Item ketiga yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik selalu berupaya melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya” (P8) dengan rincian jawaban 43 responden menjawab “Sangat Setuju” (63%), 18 responden menjawab “Setuju” (26%), 3 responden menjawab “Netral” (4%), 4 responden menjawab “Tidak Setuju” (6%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,5.

Item keempat yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat” (P9) dengan rincian jawaban 52 responden menjawab “Sangat Setuju” (76%), 9 responden menjawab “Setuju” (13%), 7 responden menjawab “Netral” (10%), dan tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” (0%), atau “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,7.

Kualitas Pelayanan (X3)

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat lima item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Frekuensi Distribusi Variabel X3

Skala Likert	Item Soal									
	P10		P11		P12		P13		P14	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 (STS)	0	0%	0	0%	0	0%	3	4%	0	0%
2 (TS)	2	3%	1	1%	0	0%	2	3%	2	3%
3 (N)	3	4%	4	6%	6	9%	8	12%	4	6%
4 (S)	15	22%	14	21%	14	21%	11	16%	14	21%
5 (SS)	48	71%	49	72%	48	71%	44	65%	48	71%
Total	68		68		68		68		68	
Rata-Rata	4,6		4,6		4,6		4,3		4,6	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa bahwa item pertama “Pegawai Posko Pelayanan Publik menjaga kerapian penampilan dan ketertiban sarana prasarana yang tersedia bagi masyarakat” (P10) dengan rincian hasil jawaban 48 responden menjawab “Sangat Setuju” (71%), 15 responden menjawab “Setuju” (22%), 3 responden menjawab “Netral” (4%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Item kedua yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik memiliki pengetahuan secara baik untuk menyelesaikan persoalan yang disampaikan oleh masyarakat” (P11) dengan rincian jawaban 49 responden menjawab “Sangat Setuju” (72%), 14 responden menjawab “Setuju” (21%), 4 responden menjawab “Netral” (6%), 1 responden menjawab “Tidak Setuju” (1%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Item ketiga yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik menanggapi dengan baik maksud dan tujuan dari persoalan yang disampaikan oleh masyarakat” (P12) dengan rincian jawaban 48 responden menjawab “Sangat Setuju” (71%), 14 responden menjawab “Setuju” (21%), 6 responden menjawab “Netral” (9%), dan tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” (0%), dan “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Item keempat yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat mengenai persoalan yang disampaikan” (P13) dengan rincian jawaban 44 responden menjawab “Sangat Setuju” (65%), 11 responden menjawab “Setuju” (16%), 8 responden menjawab “Netral” (12%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan 3 responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (4%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,3.

Item kelima yaitu “Pegawai Posko Pelayanan Publik menunjukkan rasa empati yang tepat terhadap persoalan yang disampaikan oleh masyarakat” (P14) dengan rincian jawaban 48 responden menjawab “Sangat Setuju” (71%), 14 responden menjawab “Setuju” (21%), 4 responden menjawab “Netral” (6%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada variabel kepuasan masyarakat terdapat enam item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Frekuensi Distribusi Variabel Y

Skala Likert	Item Soal											
	P15		P16		P17		P18		P19		P20	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 (STS)	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
2 (TS)	2	3%	2	3%	5	7%	7	10%	4	6%	5	7%
3 (N)	7	10%	4	6%	4	6%	5	7%	6	9%	4	6%
4 (S)	5	7%	8	12%	13	19%	11	16%	10	15%	8	12%
5 (SS)	54	79%	53	78%	46	68%	45	66%	48	71%	50	74%
Total	68		68		68		68		68		68	
Rata-Rata	4,6		4,6		4,5		4,4		4,5		4,5	

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa item-item pada variabel kepuasan masyarakat, hasil jawaban 68 responden menunjukkan bahwa item pertama “Saya merasa bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan sudah sesuai” (P15) dengan rincian 54 responden menjawab “Sangat Setuju” (79%), 5 responden menjawab “Setuju” (7%), 7 responden menjawab “Netral” (10%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Item kedua yaitu “Saya merasa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan waktu yang baik” (P16) dengan rincian jawaban 53 responden menjawab “Sangat Setuju” (78%), 8 responden menjawab “Setuju” (12%), 4 responden menjawab “Netral” (6%), 2 responden menjawab “Tidak Setuju” (3%), dan 1 responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (1%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,6.

Item ketiga yaitu “Saya merasa bahwa hasil atau produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan dan mampu menyelesaikan persoalan yang disampaikan” (P17) dengan rincian jawaban 46 responden menjawab “Sangat Setuju” (68%), 13 responden menjawab “Setuju” (19%), 4 responden menjawab “Netral” (6%), 5 responden menjawab “Tidak Setuju” (7%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,5.

Item keempat yaitu “Saya merasa bahwa pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik dalam menangani persoalan yang disampaikan” (P18) dengan rincian jawaban 45 responden menjawab “Sangat Setuju” (66%), 11 responden menjawab “Setuju” (16%), 5 responden menjawab “Netral” (7%), 7 responden menjawab “Tidak Setuju” (10%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,4.

Item kelima yaitu “Saya merasa bahwa pegawai Posko Pelayanan Publik memiliki sikap yang baik dan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam)” (P19) dengan rincian jawaban 48 responden menjawab “Sangat Setuju” (71%), 10 responden menjawab “Setuju” (15%), 6 responden menjawab “Netral” (9%), 4 responden menjawab “Tidak Setuju” (6%), dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (0%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,5.

Item keenam yaitu “Saya merasa bahwa penanganan pengaduan yang dikerjakan oleh pegawai sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku” (P20) dengan rincian jawaban 50 responden menjawab “Sangat Setuju” (74%), 8 responden menjawab “Setuju” (12%), 4 responden menjawab “Netral” (6%), 5 responden menjawab “Tidak Setuju” (7%), dan 1 responden menjawab “Sangat Tidak Setuju” (1%). Item ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,5.

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment. Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 27 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pernyataan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.133	.911**	.013	.798**	.606**
	Sig. (2-tailed)		.278	<.001	.919	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P2	Pearson Correlation	.133	1	.363**	.302*	.236	.448**
	Sig. (2-tailed)	.278		.002	.012	.053	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P3	Pearson Correlation	.911**	.363**	1	.163	.931**	.762**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002		.184	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P4	Pearson Correlation	.013	.302*	.163	1	.111	.297*
	Sig. (2-tailed)	.919	.012	.184		.366	.014
	N	68	68	68	68	68	68
P5	Pearson Correlation	.798**	.236	.931**	.111	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.053	<.001	.366		<.001
	N	68	68	68	68	68	68
TOTAL	Pearson Correlation	.606**	.448**	.762**	.297*	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.014	<.001	
	N	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Dari Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa nilai r hitung yang diambil dari nilai total Pearson Correlation. Seperti yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya bahwa jika sampel sejumlah 68, dan variabel bebas sebanyak 3, maka $DF = 68 - 3 - 1 = 64$, sehingga sesuai tingkat signifikansi uji dua arah 0,05 didapatkan angka r tabel yaitu 0,2423. Kemudian jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X2)

		Correlations				
		P6	P7	P8	P9	TOTAL
P6	Pearson Correlation	1	.248*	.142	.210	.351**
	Sig. (2-tailed)		.042	.249	.085	.003
	N	68	68	68	68	68
P7	Pearson Correlation	.248*	1	-.061	.233	.492**
	Sig. (2-tailed)	.042		.619	.056	<.001
	N	68	68	68	68	68
P8	Pearson Correlation	.142	-.061	1	.864**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.249	.619		<.001	.010
	N	68	68	68	68	68
P9	Pearson Correlation	.210	.233	.864**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.085	.056	<.001		<.001
	N	68	68	68	68	68
TOTAL	Pearson Correlation	.351**	.492**	.312**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	.010	<.001	
	N	68	68	68	68	68

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai r hitung yang diambil dari nilai total Pearson Correlation. Seperti yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya bahwa jika sampel sejumlah 68, dan variabel bebas sebanyak 3, maka $DF = 68 - 3 - 1 = 64$, sehingga sesuai tingkat signifikansi uji dua arah 0,05 didapatkan angka r tabel yaitu 0,2423. Kemudian jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations					
		P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
P10	Pearson Correlation	1	.673**	.578**	.273*	.284*	.877**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.024	.019	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P11	Pearson Correlation	.673**	1	.672**	.358**	.397**	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.003	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P12	Pearson Correlation	.578**	.672**	1	.105	.322**	.670**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.395	.007	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
P13	Pearson Correlation	.273*	.358**	.105	1	.240*	.330**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003	.395		.049	.006
	N	68	68	68	68	68	68
P14	Pearson Correlation	.284*	.397**	.322**	.240*	1	.408**
	Sig. (2-tailed)	.019	<.001	.007	.049		<.001
	N	68	68	68	68	68	68
TOTAL	Pearson Correlation	.877**	.755**	.670**	.330**	.408**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.006	<.001	
	N	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Data primer diolah, 2024)



Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai r hitung yang diambil dari nilai total Pearson Correlation. Seperti yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya bahwa jika sampel sejumlah 68, dan variabel bebas sebanyak 3, maka $DF = 68 - 3 - 1 = 64$, sehingga sesuai tingkat signifikansi uji dua arah 0,05 didapatkan angka r tabel yaitu 0,2423. Kemudian jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations						
		P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P15	Pearson Correlation	1	.485**	.337**	.317**	.604**	1.000**	.913**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.005	.008	<.001	.000	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P16	Pearson Correlation	.485**	1	.268*	.667**	.141	.485**	.574**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.027	<.001	.250	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P17	Pearson Correlation	.337**	.268*	1	-.054	.329**	.337**	.428**
	Sig. (2-tailed)	.005	.027		.660	.006	.005	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P18	Pearson Correlation	.317**	.667**	-.054	1	-.293*	.317**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.008	<.001	.660		.015	.008	.004
	N	68	68	68	68	68	68	68
P19	Pearson Correlation	.604**	.141	.329**	-.293*	1	.604**	.563**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.250	.006	.015		<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P20	Pearson Correlation	1.000**	.485**	.337**	.317**	.604**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	<.001	.005	.008	<.001		<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68
TOTAL	Pearson Correlation	.913**	.574**	.428**	.346**	.563**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	
	N	68	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Dari Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai r hitung yang diambil dari nilai total Pearson Correlation. Seperti yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya bahwa jika sampel sejumlah 68, dan variabel bebas sebanyak 3, maka $DF = 68 - 3 - 1 = 64$, sehingga sesuai tingkat signifikansi uji dua arah 0,05 didapatkan angka r tabel yaitu 0,2423. Kemudian jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan melihat kriteria indeks koefisien reliabilitas, batas terendah yang digunakan agar butir pernyataan dapat dinyatakan reliabel adalah 0,6. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas instrumen:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	20

Gambar 4.1 Nilai Cronbach's Alpha
(Sumber: Data primer diolah, 2024)



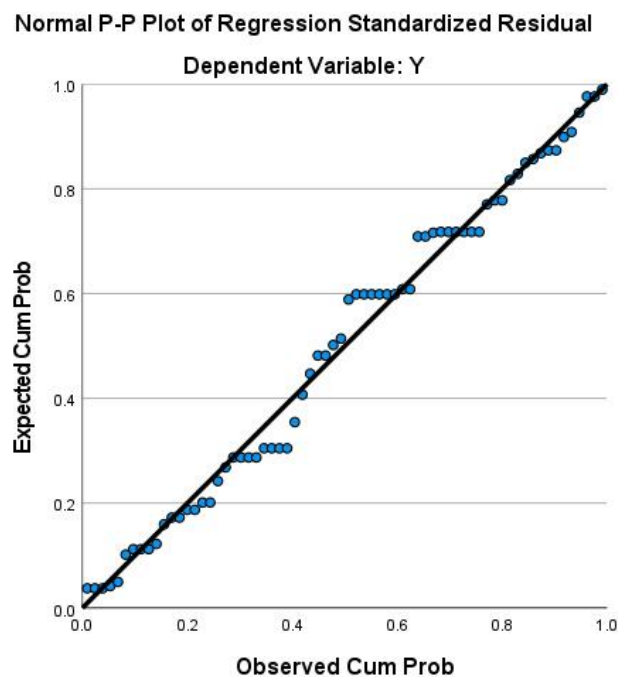
Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, diketahui bahwa nilai dari Alpha Cronbach untuk semua variabel sebanyak 20 butir yaitu 0,873 atau 0,8 yang berarti lebih besar dari 0,6. Sehingga, berdasarkan ketentuan yang telah disebutkan pada Bab sebelumnya, maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian ini sudah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Untuk menguji asumsi ini, dapat dilihat pada analisis grafik normal plot dengan menggunakan software SPSS. Berikut disajikan grafik normal plot pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Normal Probability Plot
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas. Dari Gambar 4.2 dapat disimpulkan bahwa model regresi mempunyai data yang berdistribusi normal. Hal tersebut dikarenakan data menyebar di sekitar garis rata-rata residual. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		68	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.28836677	
Most Extreme Differences	Absolute	.096	
	Positive	.096	
	Negative	-.091	
Test Statistic		.096	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.194	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.117	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.109
		Upper Bound	.125

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 221623949.

Gambar 4.3 Kolmogorov-Smirnov Test (Sumber: Data primer diolah, 2024)

Sementara itu hasil yang di dapat melalui tes Kolmogorov-Smirnov pada Gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa model regresi mempunyai data yang berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat melalui nilai Sig. (2-tailed) yang berada pada angka 0,194 atau berada diatas batas standar 0,005.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen. Untuk mengetahui adaatau tidaknya gejala multikolinieritas dapat diketahui jika di antara variabel independen terdapat korelasi yang mendekati sempurna atau nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Gambar 4.4 berikut:

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.371	.540		34.050	<.001		
	X1	.096	.033	.283	2.964	.004	.269	3.724
	X2	.167	.053	.290	3.134	.003	.286	3.496
	X3	.152	.032	.413	4.695	<.001	.317	3.156

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4.4 Uji Multikolinearitas (Sumber: Data primer diolah, 2024)



Berdasarkan Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa uji multikolinieritas dilakukan dengan membandingkan nilai pada kolom VIF.

Pada variabel Komunikasi Interpersonal (X1), nilai VIF berada pada angka 3,724 atau dibawah angka 10, dan nilai Sig. 0,004 atau dibawah angka 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antara variabel X1 dengan variabel lainnya.

Pada variabel Kinerja Pegawai (X2), nilai VIF berada pada angka 3,496 atau dibawah angka 10, dan nilai Sig. 0,003 atau dibawah angka 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antara variabel X2 dengan variabel lainnya.

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X3), nilai VIF berada pada angka 3,156 atau dibawah angka 10, dan nilai Sig. <0,001 atau dibawah angka 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antara variabel X3 dengan variabel lainnya.

Seluruh nilai setiap variabel pada kolom tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF < 10 sehingga dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas, maka uji asumsi multikolinieritas dapat terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Jika hasil antara prediksi dengan residual membentuk suatu pola, maka model regresi penelitian memiliki indikasi heteroskedastisitas. Dan apabila hasil antara prediksi dengan residual memiliki nilai yang cenderung konstan, baik prediksi maupun residualnya, maka dapat dikatakan homoskedastisitas. Prosedur uji dilakukan dengan uji scatterplot. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.5 berikut:

Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Dari hasil pengujian pada Gambar 4.5 didapat bahwa diagram tampilan scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.



Gambar 4.6 Uji Glejser
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan hasil dari olah data SPSS diatas, maka diperoleh angka Sig. Komunikasi Interpersonal (X1) sebesar 0,241; Kinerja Pegawai (X2) sebesar 0,365; dan Kualitas



Pelayanan (X3) sebesar 0,910. Seluruh nilai pada ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Penelitian

Uji Analisis Linear Berganda

Analisis regresi berganda pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas (X) yaitu Komunikasi Interpersonal (X1), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan satu variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan SPSS ver 27. Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada gambar berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.483	.458		40.341	<.001
	X1	.085	.028	.249	2.986	.004
	X2	.200	.047	.368	4.229	<.001
	X3	.130	.028	.384	4.713	<.001

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4.7 Hasil Analisis Linear Berganda
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Pada gambar diatas, seluruh nilai Sig. dari setiap variabel independen memiliki nilai dibawah 0,05 yang berarti berpengaruh terhadap variabel dependen. Sementara nilai peningkatan uji analisis linear berganda dapat dilihat melalui kolom Unstandardized B dalam menentukan tingkat kenaikan dari variabel independen yang diteliti sebagai berikut:

Koefisien ini menunjukkan nilai prediksi dari variabel dependen "Kepuasan Masyarakat" ketika semua variabel independen (Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan) adalah 0. Nilai 18.483 adalah titik potong dengan sumbu Y ketika semua variabel independen tidak berpengaruh.

Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,085 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X1 (Komunikasi Interpersonal). Jadi apabila komunikasi interpersonal mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,085 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,085.

Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,200 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X2 (Kinerja Pegawai). Jadi apabila kinerja pegawai mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,200 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,200 yang menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh paling besar terhadap "Kepuasan Masyarakat" dibandingkan dengan dua variabel independen lainnya.

Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,604 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X3 (Kualitas Pelayanan). Jadi apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,130 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,130. Kualitas Pelayanan memiliki koefisien unstandardized B terbesar yaitu 0,130.



Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas Komunikasi Interpersonal (X1), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai R Square pada gambar dibawah ini merupakan nilai dari variabel X1, X2, dan X3 yang mempengaruhi variabel Y.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.836	.295

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Gambar 4.8 Koefisien Korelasi
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Dari analisis pada Gambar 4.8 diperoleh R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,843. Artinya bahwa 84,3% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Komunikasi Interpersonal (X1), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X3). Sedangkan sisanya sebanyak 15,7% variabel Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.371	.540		34.050	<.001
	X1	.096	.033	.283	2.964	.004
	X2	.167	.053	.290	3.134	.003
	X3	.152	.032	.413	4.695	<.001

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4.9 Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)
(Sumber: Data primer diolah, 2024)

Berdasarkan Gambar 4.9 yang diperoleh melalui hasil analisis menggunakan software SPSS 27, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

Uji t antara X1 (Komunikasi Interpersonal) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 2,964$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual =64) adalah sebesar 0,242. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,964 > 0,242$ maka X1 (Komunikasi Interpersonal) memiliki pengaruh terhadap Y (Kepuasan Masyarakat). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a



diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji t antara X2 (Kinerja Pegawai) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan t hitung = 3,134. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual =64) adalah sebesar 0,242. Karena t hitung > t tabel yaitu $3,134 > 0,242$ maka X2 (Kinerja Pegawai) memiliki pengaruh terhadap Y (Kepuasan Masyarakat). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji t antara X3 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan t hitung = 4,695. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual =64) adalah sebesar 0,242. Karena t hitung > t tabel yaitu $4,695 > 0,242$ maka X3 (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh terhadap Y (Kepuasan Masyarakat). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Intrerpertasi Hasil Penelitian

Komunikasi Interpersonal

Melalui hasil analisis koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal, diperoleh hasil yang signifikan sebesar 0,096 dimana hal ini berarti dengan naiknya perhatian atas komunikasi interpersonal sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan masyarakat pada Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta juga akan meningkat sebesar 0,096. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin naik atau tingginya tanggapan positif akan komunikasi interpersonal, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Indikator dari peningkatan tersebut didasarkan pada:

Keterbukaan yang mengacu pada kesediaan individu untuk membuka diri, untuk memberikan informan tentang dirinya dengan pantas.

Perasaan dimana individu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang tersebut tanpa kehilangan identitasnya.

Tingkah laku yang lebih mengekspresikan sikap memahami dibandingkan dengan sikap yang mengevaluasi atau menilai.

Tidak bersikap negatif jika ada yang berkeluh kesah serta mau memberi masukan dengan cara yang bijaksana.

Sikap atau pendekatan yang memperlakukan orang lain sebagai bagian yang penting dalam interaksi.

Kinerja Pegawai

Melalui hasil analisis koefisien regresi variabel kinerja pegawai, diperoleh hasil yang signifikan sebesar 0,167 dimana hal ini berarti dengan naiknya perhatian atas kinerja pegawai sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan masyarakat pada Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta juga akan meningkat sebesar 0,167. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin naik atau tingginya tanggapan positif akan kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Indikator dari peningkatan tersebut didasarkan pada:

1. Kemampuan pegawai dalam bekerja, ketelitian dalam bekerja, dan keterampilan yang dimiliki pegawai.
2. Produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
3. Seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan

Melalui hasil analisis koefisien regresi variabel kualitas pelayanan, diperoleh hasil yang signifikan sebesar 0,152 dimana hal ini berarti dengan naiknya perhatian atas kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka Tingkat kepuasan masyarakat pada Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta juga akan meningkat sebesar 0,152. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin naik atau tingginya tanggapan positif akan kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Indikator dari peningkatan tersebut didasarkan pada:

1. Keterbukaan yang mengacu pada kesediaan individu untuk membuka diri, untuk memberikan informasi tentang dirinya dengan pantas.
2. Perasaan dimana individu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang tersebut tanpa kehilangan identitasnya.
3. Tingkah laku yang lebih mengekspresikan sikap memahami dibandingkan dengan sikap yang mengevaluasi atau menilai.
4. Tidak bersikap negatif jika ada yang berkeluh kesah serta mau memberi masukan dengan cara yang bijaksana.
5. Sikap atau pendekatan yang memperlakukan orang lain sebagai bagian yang penting dalam interaksi.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Komunikasi Interpersonal (X1), Kinerja Pegawai (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan kesimpulan pada hasil analisis regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa: 1. Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 2. Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 3. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi Posko Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dan pihak terkait. Pertama, Posko diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai, yang berperan penting dalam kepuasan masyarakat. Kedua, kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi. Ketiga, perlunya evaluasi rutin untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menghadapi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil, antara lain: keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya; perbedaan pemahaman responden terhadap kuesioner; serta fokus penelitian yang hanya pada tiga faktor, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kesimpulan yang diambil juga bersifat awal dan berbasis observasi, sehingga penelitian lebih lanjut dengan metode dan sampel yang lebih luas sangat disarankan.

Saran

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan fokus kajian yang lebih spesifik, memperbanyak studi literatur terkini, serta meningkatkan ketelitian dalam pengumpulan data. Selain itu, penelitian di daerah lain juga dianjurkan untuk membandingkan hasil dengan

penelitian ini dan menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Amin, N. F., dkk. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14, (1), 17.
- Amri, A., Ramadhi, R., & Ramdani, Z. (2021). Effect of Organization Commitment, Work Motivation, And Work Discipline on Employee Performance (Case Study: PT PLN Persero P3B Sumatera UPT Padang). *International Journal of Educational Management and Innovation*, 2 (1), 88.
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6, (2), 1170.
- Dessler, G. (2019). *Human Resource Management*. Pearson.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Endarnani, R. A., dkk. (2022). Pengaruh Inovasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun*.
- Floyd, K. (2020). *Interpersonal Communication*. McGraw-Hill Education.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, E., & Ledbetter, A. (2019). *A First Look at Communication Theory: Tenth Edition*. McGraw-Hill Education.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1 (1), 11.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajawali Pers.
- Hermawan, S. Hariyanto, W. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*. UMSIDA Press.
- Islami, L. & Lubis, A., (2016). Efektifitas Komunikasi Antarpribadi Guru Dengan Siswa Dalam Proses Belajar Mengajar (Studi Kasus pada Siswa Tunarungu di Sekolah Luar Biasa Sumber Budi Petukangan Selatan, Jakarta Selatan). *Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur*, 17 (2), 110. DOI: <https://dx.doi.org/10.36080/comm.v7i2.632>
- Iswati, H. & Retnoningrum, E. (2019). Mengukur Layanan Website E-Govqual Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 17, (2), 101-110.
- Kepala Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi. (2022). *Keputusan Kepala Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 0424/I/BS.00.01/2022 Tentang Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan*. <https://ejaan.kemdikbud.go.id/eyd/surat-keputusan/>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Maryadi, Y. dan Misrania, Y. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai SMP Negeri 2 Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Ekombis Review*, 11, (1), 552. DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>

- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryati, T. (2021). *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. UMY Press.
- McCornack, S., & Morrison, K. (2021). *Reflect & Relate: An Introduction to Interpersonal Communication*. Bedford/St. Martin's.
- Menteri Pemberdayaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pemberdayaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta. 2017.
- Peraturan Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18, (1), 68-74. DOI: <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Putri, S. (2022). Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 25 (1), 45-58.
- Rahmawati, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat di Instansi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12 (1), 34-45.
- Rakhmawati, Y. (2019). *Komunikasi Antarpribadi: Konsep dan Kajian Empiris*. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rexady, V. G., Lestari P., dan Prayudi. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21 (2), 228. DOI: <https://doi.org/10.31315/jik.v21i2.10146>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. CV. IRDH.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sedarmayanti. (2020). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Setiawan, R. (2019). Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat: Studi Empiris di Kantor Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14 (3), 112-125.
- Siswadi, F., Muharam, H., Hannan, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18, (1), 44.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, R. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *ALIANSI : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17, (2), 52-53.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Syahputri, A. Z., dkk. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2, (1), 162.
- Tem, L. (2023). Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 20 (4), 89-101.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9.
- Yolanda, E. S., dkk. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *PUBLIK:*

Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, 9, (3), 518-532.

Yuliana, D. (2021). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pelanggan di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 19 (2), 56-68.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

<https://disdik.jakarta.go.id/article/1803>. (diakses pada 20 Maret 2024).

<https://sekolahstata.com/r-tabel/> (diakses pada 23 Juni 2024).