

*The Influence of Communication and Service Quality on Community Satisfaction at the Kebonrejo Urban Village Office, Salaman District, Magelang Regency*

**Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang**

Ismun<sup>1</sup>, Sugiharti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin Semarang, Semarang, Indonesia

\*Correspondence: [adamhafizsahar@gmail.com](mailto:adamhafizsahar@gmail.com)

**ABSTRACT**

Public service at the urban village level plays an important role in shaping community satisfaction with local government services. This study aims to analyze the influence of communication and service quality on community satisfaction at the Kebonrejo Urban Village Office, Salaman District, Magelang Regency. This research used a quantitative approach with multiple linear regression analysis. Data were collected from 150 respondents using purposive sampling through questionnaires distributed from January to March 2026. The results show that communication has a positive and significant effect on community satisfaction ( $t = 4.738, p < 0.001$ ), service quality has a positive and significant effect on community satisfaction ( $t = 8.308, p < 0.001$ ), and communication and service quality simultaneously have a significant effect on community satisfaction ( $F = 45.321, p < 0.001$ ). The adjusted R square value of 0.373 indicates that communication and service quality explain 37.3% of the variation in community satisfaction. Based on the standardized beta value, service quality is the dominant factor influencing community satisfaction. These findings imply that improving service responsiveness, reliability, and communication clarity can support better public service delivery at the urban village office level.

**Keywords:** Communication; Community Satisfaction; Public Service; Service Quality; SERVQUAL.

**ABSTRAK**

Pelayanan publik di tingkat kelurahan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Data dikumpulkan dari 150 responden menggunakan teknik purposive sampling melalui kuesioner yang disebar pada periode Januari hingga Maret 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $t = 4,738; p < 0,001$ ), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $t = 8,308; p < 0,001$ ), serta komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $F = 45,321; p < 0,001$ ). Nilai adjusted R square sebesar 0,373 menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 37,3%. Berdasarkan nilai standardized beta, kualitas pelayanan merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan ketanggapan, keandalan pelayanan, dan kejelasan komunikasi dapat mendukung perbaikan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat; Komunikasi; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; SERVQUAL.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang menjadi tolok ukur keberhasilan institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks pemerintahan desa atau kelurahan, pelayanan langsung kepada masyarakat memiliki posisi penting karena menjadi bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam kehidupan sehari-hari warga. Pelayanan publik di tingkat lokal juga menuntut aparatur pemerintah untuk mampu memberikan layanan yang responsif,

mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Magdalena et al., 2023; Utami & Mursyidah, 2024).

Kantor Kelurahan Kebonrejo yang terletak di Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang, melayani penduduk sebanyak 4.723 jiwa. Sebagai unit pelayanan pemerintah yang dekat dengan masyarakat, kantor kelurahan menangani berbagai layanan administratif, seperti pembuatan surat pengantar KTP/KK, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat pengantar nikah, surat keterangan tidak mampu, serta legalisasi dan administrasi lainnya. Besarnya jumlah penduduk dan beragamnya kebutuhan layanan menuntut aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang efektif serta membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kelurahan, standar pelayanan prima menjadi penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat ketika mengakses layanan administratif (Lestari et al., 2024).

Komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan publik karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas, terbuka, cepat, dan mudah dipahami. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif merupakan proses penyampaian informasi secara jelas, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh penerima pesan. Dalam konteks organisasi pelayanan, komunikasi juga berfungsi untuk memperlancar penyampaian informasi, memperkuat koordinasi, serta membangun hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan (Harjito, 2018). Dalam pelayanan kelurahan, komunikasi antara petugas dan masyarakat mencakup kemampuan petugas menjelaskan prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan, memberikan informasi yang akurat, merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat, serta menunjukkan empati selama proses pelayanan berlangsung. Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik, seperti komunikator, pesan, media, penerima, dan umpan balik, berperan penting dalam menentukan kualitas interaksi antara aparaturnya dan masyarakat (Wahyono & Aditia, 2022). Selain itu, komunikasi verbal dan nonverbal yang jelas, sopan, dan empatik dapat memperkuat kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat (Tania & Hamson, 2024).

Selain komunikasi, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Dalam pelayanan kelurahan, kelima dimensi tersebut tercermin dalam kondisi fasilitas pelayanan, ketepatan dan keandalan petugas, kecepatan respons, kepastian layanan, serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Zeithaml et al. (1990) menekankan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menyeimbangkan harapan dan persepsi pengguna layanan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, semakin besar peluang meningkatnya kepuasan terhadap layanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat juga berkaitan dengan evaluasi terhadap prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, serta kewajaran biaya pelayanan sebagaimana tercermin dalam pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004). Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses komunikasi dan kualitas pelayanan yang diterima selama berinteraksi dengan petugas.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Kelurahan Kebonrejo, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti belum optimalnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan, adanya keluhan terkait waktu tunggu pelayanan, keterbatasan fasilitas pendukung, serta perlunya peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan menangani kebutuhan masyarakat. Permasalahan serupa juga banyak ditemukan dalam pelayanan publik di daerah, terutama terkait standar pelayanan, kualitas respons petugas, kejelasan prosedur, serta keterbatasan sarana pendukung layanan (Magdalena et al., 2023; Lestari et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat perlu dikaji dengan memperhatikan faktor komunikasi dan kualitas pelayanan sebagai dua aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa komunikasi dan pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Herawati dan Priadi (2025) menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah kelurahan yang transparan, akurat, responsif, dan didukung pemanfaatan teknologi dapat menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat. Suyanto dan Karundeng (2023) menemukan bahwa komunikasi dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, Utami dan Mursyidah (2024) menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif desa, terutama dalam layanan administrasi kependudukan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam pelayanan publik di tingkat lokal.

Meskipun demikian, masih terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menekankan komunikasi pelayanan, standar pelayanan prima, atau kualitas pelayanan publik secara terpisah. Selain itu, konteks penelitian sebelumnya juga beragam, seperti kantor kelurahan lain, pemerintah desa, DPMPTSP, atau instansi pelayanan publik daerah. Kajian yang secara simultan menguji pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat pada konteks Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menguji komunikasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama menggunakan data primer dari masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Kebonrejo.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian simultan antara komunikasi dan kualitas pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat pada konteks pelayanan publik tingkat kelurahan. Penelitian ini tidak hanya melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, tetapi juga menilai kontribusi keduanya secara bersama-sama dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Kebaruan tersebut bersifat kontekstual dan empiris karena berfokus pada pengalaman masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Kebonrejo yang memiliki karakteristik sosial, demografis, dan kebutuhan pelayanan administratif tersendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta menganalisis pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi aparatur kelurahan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik, khususnya melalui perbaikan komunikasi pelayanan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan ini digunakan untuk menguji pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengukur hubungan antarvariabel dengan data numerik dan dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2017). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas komunikasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y).

Variabel komunikasi (X1) didefinisikan sebagai proses penyampaian informasi antara petugas kelurahan dan masyarakat yang mencakup kejelasan informasi, keterbukaan informasi, kecepatan respons, kemampuan mendengarkan, dan empati dalam komunikasi. Indikator komunikasi mengacu pada konsep komunikasi efektif yang menekankan kejelasan, ketepatan waktu, dan keterpahaman pesan dalam proses interaksi (Robbins & Judge, 2019), serta fungsi komunikasi organisasi dalam memperlancar penyampaian informasi dan koordinasi pelayanan (Harjito, 2018). Variabel kualitas pelayanan (X2) didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik layanan yang diberikan aparatur kelurahan kepada masyarakat, yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati (Parasuraman et al., 1988). Sementara itu, kepuasan masyarakat (Y) didefinisikan sebagai tingkat perasaan puas masyarakat setelah menerima layanan di Kantor Kelurahan Kebonrejo, yang mencerminkan perbandingan antara harapan masyarakat dan kenyataan layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Indikator kepuasan masyarakat meliputi kepuasan terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, dan kewajaran biaya sebagaimana tercermin dalam pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang, yang pernah menggunakan layanan administrasi di Kantor Kelurahan Kebonrejo dalam 12 bulan terakhir. Berdasarkan data kependudukan, jumlah penduduk Kelurahan Kebonrejo adalah 4.723 jiwa. Namun, karena tidak seluruh penduduk merupakan pengguna aktif layanan kelurahan, populasi sasaran dalam penelitian ini difokuskan pada penduduk berusia 17 tahun ke atas yang pernah menggunakan layanan kelurahan. Jumlah populasi aktif tersebut diperkirakan sekitar 3.200 orang.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 150 responden. Penetapan jumlah sampel tersebut mempertimbangkan kecukupan data untuk analisis kuantitatif, khususnya analisis regresi linear berganda. Instrumen penelitian terdiri atas 16 item pertanyaan, sehingga jumlah sampel 150 responden telah memenuhi ketentuan rasio minimal 5:1 antara jumlah sampel dan jumlah item sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2014). Dengan jumlah 16 item, kebutuhan minimum sampel adalah 80 responden, sehingga penggunaan 150 responden dinilai memadai untuk mendukung analisis statistik.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik ini dipilih karena responden harus memenuhi kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Kriteria responden meliputi: (1) penduduk Kelurahan Kebonrejo berusia 17 tahun ke atas; (2) pernah menggunakan layanan di Kantor Kelurahan Kebonrejo minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir; dan (3) bersedia menjadi responden serta mengisi kuesioner secara lengkap.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017). Kuesioner terdiri atas 16 item pertanyaan, yang meliputi 5 item untuk variabel komunikasi, 5 item untuk variabel kualitas pelayanan, dan 6 item untuk variabel kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan secara kombinasi melalui Google Forms dan kuesioner fisik. Sebanyak 60 responden mengisi kuesioner secara daring melalui Google Forms, sedangkan 90 responden mengisi kuesioner secara langsung di Kantor Kelurahan Kebonrejo. Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari hingga Maret 2026. Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan observasi dan studi dokumen sebagai data pendukung. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi fisik kantor, interaksi petugas dengan masyarakat, serta proses pelayanan. Studi dokumen dilakukan dengan menelaah data kependudukan, profil kelurahan, dokumen pelayanan, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner terlebih dahulu diuji coba melalui pilot test kepada 30 responden yang memenuhi kriteria sampel untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan layak digunakan dalam penelitian utama. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung lebih besar daripada  $r$ -tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$  (Nunnally, 1978).

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Regresi linear berganda digunakan karena penelitian ini menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test dengan kriteria data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ . Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor dan tolerance, dengan kriteria model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai VIF  $< 10$  dan tolerance  $> 0,10$ . Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, dengan kriteria model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ .

Model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan: Y adalah kepuasan masyarakat, a adalah konstanta,  $b_1$  adalah koefisien regresi variabel komunikasi,  $b_2$  adalah koefisien regresi variabel kualitas pelayanan,  $X_1$  adalah komunikasi,  $X_2$  adalah kualitas pelayanan, dan e adalah error term. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis diterima apabila nilai  $t$ -hitung lebih besar daripada  $t$ -tabel atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

## HASIL

### *Karakteristik Responden*

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Kebonrejo yang pernah menggunakan layanan di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan yang digunakan.

Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 25–35 tahun, yaitu sebanyak 47 responden atau 31,3%. Responden berusia 36–45 tahun berjumlah 39 orang atau 26,0%, responden berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 28 orang atau 18,7%, responden berusia 46–55 tahun sebanyak 24 orang atau 16,0%, dan responden berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 12 orang atau 8,0%.

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 82 orang atau 54,7%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 68 orang atau 45,3%. Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan SMA/SMK, yaitu sebanyak 69 orang atau 46,0%. Responden dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 24 orang atau 16,0%, Sarjana (S1) sebanyak 20 orang atau 13,3%, Diploma (D3) sebanyak 18 orang atau 12,0%, SD sebanyak 15 orang atau 10,0%, dan Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 4 orang atau 2,7%.

Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 42 orang atau 28,0%. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai petani berjumlah 38 orang atau 25,3%, wirausaha sebanyak 26 orang atau 17,3%, ibu rumah tangga sebanyak 18 orang atau 12,0%, PNS/TNI/Polri sebanyak 16 orang atau 10,7%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang atau 6,7%. Berdasarkan jenis layanan yang digunakan, layanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah surat pengantar KTP/KK, yaitu sebanyak 44 orang atau 29,3%. Selanjutnya, legalisasi dan administrasi lain digunakan oleh 29 orang atau 19,4%, surat keterangan domisili oleh 23 orang atau 15,3%, surat keterangan tidak mampu oleh 21 orang atau 14,0%, surat keterangan usaha oleh 19 orang atau 12,7%, dan surat pengantar nikah oleh 14 orang atau 9,3%.

**Tabel 1.** Ringkasan Karakteristik Responden

<b>Karakteristik</b>	<b>Kategori Dominan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Usia	25–35 tahun	47	31,3%
Jenis kelamin	Perempuan	82	54,7%
Pendidikan terakhir	SMA/SMK	69	46,0%
Pekerjaan	Pegawai swasta	42	28,0%
Jenis layanan	Surat pengantar KTP/KK	44	29,3%

### *Deskripsi Variabel Penelitian*

Deskripsi variabel penelitian digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap variabel komunikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Penilaian menggunakan skala Likert 1–5 dengan kategori 1,00–1,80 sangat rendah, 1,81–2,60 rendah, 2,61–3,40 cukup, 3,41–4,20 tinggi, dan 4,21–5,00 sangat tinggi.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel komunikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan termasuk dalam kategori tinggi. Indikator dengan nilai tertinggi

adalah kecepatan respons sebesar 3,81, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kejelasan informasi sebesar 3,73.

Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 dan termasuk dalam kategori tinggi. Indikator dengan nilai tertinggi adalah tangibles atau bukti fisik sebesar 4,08, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah responsiveness atau ketanggapan sebesar 4,01.

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,17 dan termasuk dalam kategori cukup. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kepuasan terhadap kecepatan pelayanan sebesar 3,25, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kepuasan terhadap persyaratan pelayanan sebesar 3,13.

**Tabel 2.** Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori	Indikator Tertinggi	Indikator Terendah
Komunikasi (X1)	3,76	Tinggi	Kecepatan respons, 3,81	Kejelasan informasi, 3,73
Kualitas Pelayanan (X2)	4,05	Tinggi	Tangibles, 4,08	Responsiveness, 4,01
Kepuasan Masyarakat (Y)	3,17	Cukup	Kecepatan pelayanan, 3,25	Persyaratan pelayanan, 3,13

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian. Dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dan taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,159. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel komunikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar daripada 0,159. Pada variabel komunikasi, nilai  $r$  hitung berada pada rentang 0,747–0,779. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai  $r$  hitung berada pada rentang 0,762–0,831. Sementara itu, pada variabel kepuasan masyarakat, nilai  $r$  hitung berada pada rentang 0,857–0,881. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3.** Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang $r$ Hitung	$r$ Tabel	Keterangan
Komunikasi (X1)	5	0,747–0,779	0,159	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	5	0,762–0,831	0,159	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	6	0,857–0,881	0,159	Valid

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel komunikasi memperoleh nilai Cronbach's Alpha

sebesar 0,797, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,806, dan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,810. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen penelitian pada setiap variabel dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,797	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,806	0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,810	0,70	Reliabel

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil pengujian menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,052 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai tolerance sebesar 1,000 dan VIF sebesar 1,000. Variabel kualitas pelayanan juga memiliki nilai tolerance sebesar 1,000 dan VIF sebesar 1,000. Nilai tersebut memenuhi kriteria tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,894 dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,904. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

**Tabel 5.** Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Variabel/Indikator	Nilai	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Test Statistic	0,052	-	-
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200	> 0,05	Normal
Multikolinearitas	Komunikasi (X1)	Tolerance = 1,000; VIF = 1,000	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas	Kualitas Pelayanan (X2)	Tolerance = 1,000; VIF = 1,000	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Komunikasi (X1)	0,894	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas	Kualitas Pelayanan (X2)	0,904	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai konstanta sebesar 7,767, koefisien regresi komunikasi sebesar 0,514, dan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,846. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,767 + 0,514X_1 + 0,846X_2 + e$$

Nilai koefisien regresi komunikasi sebesar 0,514 menunjukkan arah hubungan positif antara komunikasi dan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,846 juga menunjukkan arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai t hitung sebesar 4,738 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Sementara itu, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 8,308 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Berdasarkan nilai standardized coefficients beta, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai beta sebesar 0,539, sedangkan variabel komunikasi memiliki nilai beta sebesar 0,307.

**Tabel 6.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
Konstanta	7,767	2,929	-	2,652	0,009
Komunikasi (X1)	0,514	0,108	0,307	4,738	< 0,001
Kualitas Pelayanan (X2)	0,846	0,102	0,539	8,308	< 0,001

### Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 45,321 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 7.** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	Sig.
Regression	1073,286	2	536,643	45,321	< 0,001
Residual	1740,607	147	11,841	-	-
Total	2813,893	149	-	-	-

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel komunikasi dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan nilai R sebesar 0,618, R Square sebesar 0,381, dan Adjusted R Square sebesar 0,373. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,373 menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 37,3%, sedangkan sisanya sebesar 62,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

**Tabel 8.** Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
---	----------	-------------------	----------------------------

---

0,618	0,381	0,373	3,441
-------	-------	-------	-------

---

## PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini diarahkan untuk menjelaskan makna hasil analisis statistik yang telah disajikan sebelumnya, khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo. Pembahasan disusun berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian, yaitu pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, bagian ini juga mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, serta implikasi praktis bagi peningkatan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

### *Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung sebesar 4,738 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas kelurahan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Komunikasi dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, kecepatan respons, kemampuan petugas dalam mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta empati dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik, seperti komunikator, pesan, media, penerima, dan umpan balik, berperan penting dalam menciptakan interaksi pelayanan yang efektif antara aparatur dan masyarakat (Wahyono & Aditia, 2022).

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa variabel komunikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan termasuk dalam kategori tinggi. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kecepatan respons sebesar 3,81, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kejelasan informasi sebesar 3,73. Meskipun seluruh indikator komunikasi berada dalam kategori tinggi, rendahnya nilai pada indikator kejelasan informasi menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penyampaian informasi terkait prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan kepada masyarakat.

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2019) yang menekankan bahwa komunikasi efektif dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam konteks organisasi pelayanan, komunikasi juga berperan dalam memperlancar penyampaian informasi, memperkuat koordinasi, serta membangun hubungan yang lebih baik antara aparatur dan masyarakat (Harjito, 2018). Dengan demikian, komunikasi yang jelas, responsif, dan empatik dapat membangun rasa percaya masyarakat terhadap aparatur pelayanan.

Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Herawati dan Priadi (2025), yang menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah kelurahan yang transparan, akurat, dan responsif dapat menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat. Hasil ini juga

diperkuat oleh Suyanto dan Karundeng (2023), yang menemukan bahwa komunikasi berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan komunikasi pelayanan perlu menjadi salah satu perhatian utama Kantor Kelurahan Kebonrejo. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyediakan informasi prosedur secara tertulis dan mudah diakses, menyederhanakan bahasa dalam penyampaian informasi, serta meningkatkan kemampuan petugas dalam merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat secara cepat dan empatik.

### ***Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 45,321 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan lebih optimal apabila didukung oleh komunikasi yang baik, sedangkan komunikasi yang baik akan lebih bermakna apabila disertai dengan pelayanan yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan, masyarakat tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga menilai proses interaksi selama pelayanan berlangsung.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,373 menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 37,3%. Sementara itu, sisanya sebesar 62,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, masih terdapat faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan, seperti kompetensi aparatur, sistem administrasi, aksesibilitas layanan, digitalisasi pelayanan, lingkungan pelayanan, pengalaman masyarakat sebelumnya, dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Menariknya, hasil deskriptif menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, sedangkan kepuasan masyarakat hanya berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,17. Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap komunikasi dan kualitas pelayanan belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat kepuasan yang optimal. Salah satu indikator kepuasan dengan nilai terendah adalah kepuasan terhadap persyaratan pelayanan, yaitu sebesar 3,13. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan, kejelasan, dan keterpahaman persyaratan pelayanan masih perlu diperbaiki agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Prasetyo dan Lestari (2022), yang menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik daerah. Temuan ini juga didukung oleh Andini et al. (2024), yang menyatakan bahwa Temuan ini juga didukung oleh Reynilda (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan komunikasi aparatur desa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa. Hal ini memperkuat bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil tersebut, Kantor Kelurahan Kebonrejo perlu meningkatkan komunikasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas, peningkatan responsivitas petugas, penyusunan standar waktu layanan, serta pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Dengan demikian, perbaikan pelayanan tidak hanya didasarkan pada persepsi internal aparatur, tetapi juga pada pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### *Keterbatasan Penelitian*

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada kantor kelurahan atau instansi pelayanan publik lainnya. Kedua, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah 150 responden, sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada karakteristik masyarakat yang memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui kuesioner berbasis persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan subjektivitas dalam penilaian terhadap komunikasi petugas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Keempat, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu komunikasi dan kualitas pelayanan, sehingga belum mencakup seluruh faktor yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak lokasi penelitian, menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain agar pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat menjadi lebih komprehensif.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebonrejo, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. Hal ini mengindikasikan bahwa kejelasan informasi, kecepatan respons, kemampuan mendengarkan, dan empati petugas menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai *standardized beta*, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan komunikasi, sehingga aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan perlu menjadi perhatian utama dalam peningkatan layanan kelurahan. Secara simultan, komunikasi dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 37,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi komunikasi antara petugas dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Kelurahan Kebonrejo disarankan untuk meningkatkan komunikasi pelayanan melalui penyediaan informasi prosedur dan persyaratan secara jelas, mudah dipahami, serta mudah diakses oleh masyarakat. Petugas juga perlu diberikan pelatihan komunikasi pelayanan agar mampu menyampaikan informasi secara ramah, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penyusunan standar waktu layanan untuk setiap jenis pengurusan dokumen, penguatan sistem antrean, peningkatan ketanggapan petugas, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala. Penelitian selanjutnya disarankan untuk

menambahkan variabel lain, seperti kompetensi aparatur, sistem administrasi, digitalisasi layanan, aksesibilitas, dan lingkungan pelayanan, serta memperluas lokasi penelitian agar hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Harjito, D. A. (2018). *Manajemen komunikasi organisasi*. EKONISIA.
- Herawati, T., & Priadi, R. (2025). Komunikasi pemerintah kelurahan dalam menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat: Kasus di Kelurahan Sumber Sari, Kota Tanjungbalai. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 272–277. <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.401>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, A. W., Larasati, D. C., & Ciya, A. V. (2024). Standar pelayanan prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi. *Antasena*, 2(2), 138–153. <https://doi.org/10.61332/antasena.v2i2.227>
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2023). Hambatan dan standar pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Eksekusi*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, B., & Lestari, D. (2022). Pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 9(2), 78–92.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Reynilda, R. (2025). Efek kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa dan disiplin kerja aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat desa. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 98–107. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1706>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyanto, M. A., & Karundeng, D. (2023). Peran komunikasi dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 5(1), 80–91. <https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357>

Tania, R., & Hamson, Z. (2024). Peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(1), 26–35. <https://doi.org/10.36090/jipe.v6i1.1428>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2024). Improving the quality of public services from an Indonesian village perspective. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4). <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

**Copyright holder :**

©The Author(s), 2026

**First publication right :**

Room of Civil Society Development

**This article is licensed under:**

CC-BY-SA