

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur
Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari,
Kecamatan Parung, Bogor.**

*The Influence of Service Quality and Communication of Village
Officials on Community Satisfaction in Pamegarsari Village,
Parung District, Bogor.*

Ela Hulasoh

Program Studi Ilmu Komunikasi , Universitas Pamulang
Jl. Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten
dosen0910@unpam.ac.id

Dikirim: 15 Desember 2023, Direvisi: 23 Desember 2023,
Diterima: 26 Desember 2023, Terbit: 31 Desember 2023. Sitasi:
Hulasoh, Ela. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa
Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. *Promedia : Public
Relation dan Media Komunikasi*, 9(2), 221-240.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and communication of village officials on community satisfaction in Pamegarsari Village, Parung District, Bogor Regency, either partially or simultaneously. The method used is associative quantitative, in which this research seeks to find the relationship between one variable and another. The object of research was Pamegarsari village apparatus, Parung sub-district, Bogor regency, with respondents being the people of Pamegarsari village, Parung sub-district, Bogor regency. The sampling technique used the slovin formula and the sample in this study was 96 respondents. The sampling technique was accidental sampling, namely based on respondents who were found according to the specified characteristics, located in Pamegarsari Village, Parung District, Bogor Regency. Data analysis used the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, analysis of the coefficient of determination

and hypothesis testing which consisted of the f test and t test. The results of this study are the results of simultaneous hypothesis testing or f test obtained $f_{count} > f_{table}$ or or $(25.232 > 1.984)$. This is also reinforced by the value of Sig. < 0.05 or $(0.000 < 0.05)$. Thus, H_02 is rejected and H_a2 is accepted, this shows that partially the quality of service and communication has a significant effect on community satisfaction. The correlation coefficient value is 0.931, meaning that the variables of service quality (X1) and communication quality (X2) have a very strong relationship to community satisfaction. The value of the coefficient of determination or influence contribution is 0.867 with the conclusion that service quality and communication quality together (simultaneously) have a contribution to community satisfaction of 0.867 or 86.7% and the remaining 0.133 or 13.3% is influenced by other factors that are not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Communication, Public Satisfaction.*

Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi Aparatur Desa terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiasif, di mana penelitian ini berupaya untuk menemukan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Objek penelitian adalah Aparatur Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, dengan responden adalah masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Dengan Teknik samplingnya adalah *accidental sampling* yaitu berdasarkan responden yang berhasil ditemui sesuai karakteristik yang ditentukan, bertempat di Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda,

analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t. Hasil penelitian ini adalah hasil uji hipotesis simultan atau uji f diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $(25,232 > 1,984)$. Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai $Sig. < 0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun Nilai koefisien korelasi sebesar 0,931 artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas komunikasi (X2) mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0,867 dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas komunikasi secara Bersama-sama (simultan) memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.867 atau 86,7% dan sisanya sebesar 0,133 atau 13,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan Publik.

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik, prima atau *excellent* selalu menjadi harapan setiap orang di manapun terkait dalam transaksi pembelian barang atau jasa. Bahkan kualitas pelayanan selalu menjadi salah satu factor mengapa konsumen/pelanggan merasa puas atau mencapai kepuasan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diimbangi dengan ekspektasi publik. Selain itu, arus informasi dan komunikasi yang efektif turut menjadi salah satu faktor yang membentuk kepuasan konsumen/pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan komunikasi yang efektif pun menjadi harapan bagi warga Desa Pamegarsari terhadap Pemerintahan Desanya. Desa Pamegarsari adalah salah satu Desa di Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, yang berbatasan dengan Desa Kalisuren, Desa Jabon Mekar dan

Desa Waru. Desa Pamegarsari membawahi lima kampung dengan jumlah penduduk di atas 17.000 warga. Dengan jumlah penduduk yang tidak terbilang kecil, tentu berbagai dinamika kehidupan warganya serta problematikanya tidak bisa dihindari. Hasil observasi awal ada 100 warga, setidaknya terangkum beberapa keluhan warga terkait pelayanan desa pemagarsari tahun 2022 sebagaimana dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Komplain Warga Desa Pamegarsari, Parung, Bogor

No.	Jenis Komplain/Keluhan	volume
1.	Pemberian bansos yang tidak merata	65
2.	Kondisi jalan-jalan di perkampungan yang rusak	27
3.	Kesalahan pencatatan	8
Total		100

Sumber: warga Desa Pamegarsari, diolah penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas, ada 3 permasalahan krusial tertinggi pada penyaluran bansos yang tidak merata, dikeluhkan sebanyak 65 warga Desa. Selain kualitas pelayanan yang baik, komunikasipun menjadi salah satu faktor pembentuk kepuasan publik. Selain menjadi kebutuhan yang mendasar, komunikasi berperan penting serta merupakan kunci dalam kelancaran dan kesuksesan sebuah alur kegiatan organisasi. Tentunya, aparat Desa Pamegarsari tidak hanya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap warga Desa, namun juga dapat membentuk, menciptakan dan mengatur teknik serta arus komunikasi yang efektif antara warga Desa Pamegarsari dan aparat desanya. Berikut adalah media komunikasi Aparat Desa dengan warga Desa Pamegarsari:

Tabel 2. Media komunikasi Aparat Desa dengan warga Desa Pamegarsari:

No.	Jenis Media Komunikasi
1.	Whats App (WA) personal dan Grup RT
2.	Telpon

3.	Surat
4.	Face Book (FB)
5.	Website Desa Pamegarsari
6.	Kerja Bakti bulanan
7.	Jumsih (Jumat Bersih)
8.	Berbagai Pengajian warga
9.	Menghadiri undangan kewargaan

Sumber: Kantor Desa Pamegarsari, tahun 2022.

Pada tabel 2 di atas, sebagaimana dijelaskan oleh staff Desa bahwa beberapa media tidak aktif dan tidak efektif digunakan untuk berkomunikasi dengan warga, namun memaksimalkan penggunaan media sosial WhatsApp yang paling banyak digunakan berkomunikasi terkait warga.

Sejumlah riset yang telah dilakukan terkait variabel yang sama, salah satunya adalah penelitian dari Zulkarnain Hi Mallu, Rosman Ilato, Irawaty Igrisa mengenai ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu, Kecamatan Sumalata Timur, Kabupaten Gorontalo Utara” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dengan nilai sebesar 62,20%. Begitu pula dengan penelitian dari Siti Husnul Hotima mengenai judul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember” dikatakan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Begitu pula dalam penelitiannya Yolanda Erlinda dan Brilliant Rosy mengenai ” Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo”, di mana dikatakan bahwa variabel Komunikasi (X1) dan Kepribadian (X2) berpengaruh secara langsung terhadap variabel

Kepuasan Masyarakat Desa Driyorejo (Y).

Pada sumber lainpun pada penelitian Agustian dijelaskan bahwa: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP adalah positif, dimana hasil koefisien korelasi (r) nya sebesar 0,878, artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. (Agustian dkk, 2019)

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka Penulis mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor”.

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Lovelock kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan. (Tjiptono, 2014) Menurut Ollsen, kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eskplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan jasa pelayanan (Yamit, 2013). sedangkan kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Fajar Laksana, 2013).

2. Komunikasi Publik

Komunikasi publik (*public communication*) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang sulit untuk bisa saling dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum) (Mulyana, 2014). Komunikasi publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, public speaking dan komunikasi khalayak (*audience*

communication). Apapun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar (Angkouw, 2013)

3. Kepuasan Masyarakat

Howard & Sheth dalam buku pemasaran jasa mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Tjiptono, 2014). Sedangkan menurut Westbrook & Reilly yang dikutip oleh, kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan (Tjiptono, 2014). respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

B. Kerangka Berpikir

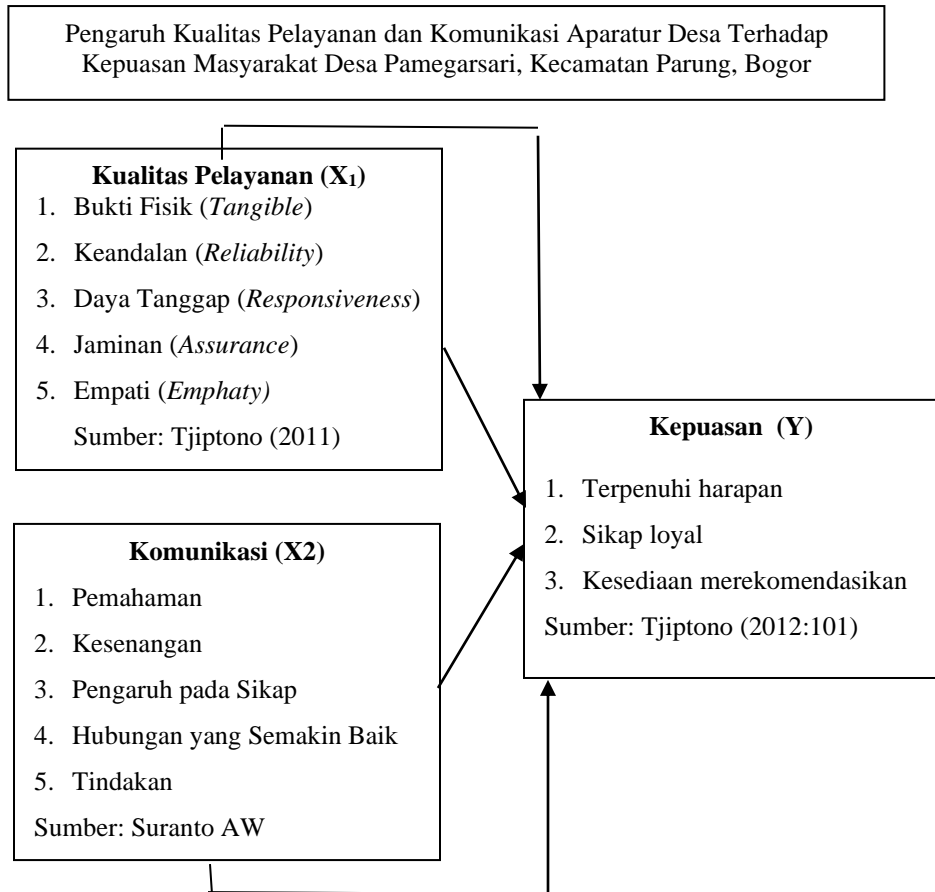
Pokok penelitian disebut Variabel Penelitian. Penggunaan Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang digunakan dalam penelitian ini

1. Variabel Bebas

Variabel terikat dapat dipengaruhi oleh variabel bebas variabel bebas yang dipilih adalah: Kualitas pelayanan dan Komunikasi Publik

2. Variabel Terikat

variabel terikat adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Jusmansyah, 2020).



gambar 1: kerangka berpikir
sumber: diolah penulis, tahun 2022

C. Hipotesis

Dengan demikian hipotesis yang diajukan yaitu:

H₀: Diduga tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

- H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.
- H0: Diduga Komunikasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.
- H2: Diduga Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.
- H0: Diduga Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.
- H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono, penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan apabila ada seberapa eratnya pengaruh atau hubungan serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu (Sugiyono, 2016). Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga/masyarakat Desa Pamegarsari yang berjumlah 17.949 penduduk. Dengan penarikan sampel teknik slovin, maka digunakan sampel sebanyak 99 responden dibulatkan menjadi 100 responden, yang merupakan penduduk Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. Dan menggunakan teknik sampling accidental sampling, yaitu berdasarkan responden yang berhasil ditemui.

Data diperoleh dengan beberapa metode, pertama yakni melalui angket atau kuisisioner. Data yang ingin diperoleh yaitu tentang kualitas pelayanan dan komunikasi Aparat Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. Di dalam penelitian ini menyebar kuisisioner dengan menggunakan link google form yang telah disediakan

oleh peneliti sehingga responden lebih mudah untuk mengisi pernyataan pada kuesioner tersebut. Kedua, bservasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu Aparat Desa Pamegarsari dan respon yaitu masyarakat Desa Pamegarsari. Hasil pengamatan digunakan peneliti sebagai informasi tambahan dalam penelitian. Ketiga adalah studi kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang di bahas untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat membantu di dalam penelitian. Dokumentasi

Selanjutnya, Instumen penelitian diuji dengan uji Validitas dan Reliabilitas. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.”Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur konsistensi jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner. (Jasmani, 2018) Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Selanjutnya dilakukan uji deskripsi responden, lalu analisis data setelah pengolahan data. Dan untuk menganalisis kedua hubungan variabel tersebut, dilakukan analisa data dengan sejumlah uji, seperti: Uji Regresi Linier Berganda, Uji R, Uji F dan Uji T dengan menggunakan aplikasi software SPSS versi 25. Terakhir adalah penarikan kesimpulan dan saran.

III. PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah Penulis tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4 di atas, bahwa frekuensi laki-laki sebanyak 48 responden atau 48% responden dan frekuensi perempuan sebanyak 52 responden atau 52%, dengan demikian bahwa responden masyarakat desa pamegarsari mayoritas adalah perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan		
Usia Responden	Frekuensi	Persentase
17-30 tahun	36	36%
31-40 tahun	18	18%
41-50 tahun	30	30%
>50 tahun	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah Penulis tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4. bahwa frekuensi usia 17-30 tahun 36 responden, 31-40 tahun 18 responden, 41-50 tahun 30 responden, >50 tahun 16 responden. Terlihat bahwa usia responden Masyarakat Desa Pamegarsari Kecamatan Parung Kabupaten Bogor didominasi pada usia 17-30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan		
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Karyawan/Pegawai	38	38%
Ibu Rumah Tangga	33	33%
Pegawai Negri Sipil	2	2%
Mahasiswa	27	27%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah Penulis tahun 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa responden Masyarakat Desa Pamegarsari berdasarkan pekerjaannya Karyawan/Pegawai sebanyak 38 responden, Ibu Rumah Tangga sebanyak 33 responden, Pegawai Negri Sipil

sebanyak 2 responden, Mahasiswa sebanyak 27 responden, Hal ini menjelaskan bahwa mayoritas responden Desa Pamegarsari Kecamatan Parung Kabupaten Bogor didominasi oleh dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta.

B. Uji Instrumen Peneitian

1. Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keputusan
1	0,826	0,2006	Valid
2	0,880	0,2006	Valid
3	0,899	0,2006	Valid
4	0,876	0,2006	Valid
5	0,869	0,2006	Valid
6	0,861	0,2006	Valid
7	0,862	0,2006	Valid
8	0,860	0,2006	Valid
9	0,893	0,2006	Valid
10	0,881	0,2006	Valid

Sumber: diolah Penulis tahun 2023 dengan SPSS 25

Berdasarkan data tabel di atas, dari 10 butir pernyataan untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1) semua butir pernyataan dinyatakan valid, kerna memiliki nilai *correled item total correlation* lebih besar dari 0,202 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 7. Uji Validitas Variabel Kualitas Komunikasi (X2)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keputusan
1	0,845	0,2006	Valid
2	0,941	0,2006	Valid
3	0,888	0,2006	Valid
4	0,879	0,2006	Valid
5	0,882	0,2006	Valid
6	0,892	0,2006	Valid
7	0,834	0,2006	Valid
8	0,850	0,2006	Valid
9	0,913	0,2006	Valid
10	0,817	0,2006	Valid

Sumber: diolah Penulis tahun 2023 dengan SPSS 25

Pada tabel 7 di atas, 10 butir pernyataan untuk Variabel Kualitas Komunikasi (X₂) semua dinyatakan valid, di mana semua memiliki nilai *correled item total correlation* lebih besar dari 0,202 atau rhitung > rtabel.

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Kepuasan Publik (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,903	0,2006	Valid
2	0,914	0,2006	Valid
3	0,865	0,2006	Valid
4	0,877	0,2006	Valid
5	0,917	0,2006	Valid
6	0,947	0,2006	Valid
7	0,834	0,2006	Valid

Sumber: diolah Penulis tahun 2023 dengan SPSS 25

Pada tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa dari 7 butir pernyataan untuk Variabel Kepuasan Publik (Y) bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid, dengan masing-masing nilai *correled item total correlation* lebih besar dari 0,202 atau rhitung > rtabel.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	rstandar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,922	0,60	Reliabel
Kualitas Komunikasi (X ₂)	0,933	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,878	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas yang dicapai pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 artinya instrumen yang digunakan reliabel.

C. Uji Analisis Data

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.742	1.407		1.239	.218
	Kualitas Pelayanan	.570	.033	.864	17.025	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS 25, 2022

Hipotesis:

H01: Diduga tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

Ha1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (17,025 > 1,984). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka Ho1 ditolak dan Ha1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal inipun sejalan dengan teori yang digunakan di atas, bahwa: Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 268), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan. Semakin baik berkualitas sebuah pelayanan akan menjadi faktor pembentuk kepuasan publik terhadap kinerja aparatur Desa.

Tabel Hasil 11. Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Komunikasi (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.830	.986		.842	.402
	Kualitas Komunikasi	.584	.023	.931	25.232	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS 25, 2023

Hipotesis:

H02: Diduga Komunikasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

Ha2: Diduga Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (25,232 > 1,984). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam teori di atas bahwa komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar (Cangara, 2006: 34) dalam Angkouw (2013:4). Maka, semakin efektif komunikasi yang dilakukan aparat Desa akan semakin membentuk kepuasan publik terhadap aparatnya.

2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Komunikasi (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1441.054	2	720.527	315.598	.000 ^p
	Residual	221.456	97	2.283		
	Total	1662.510	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Komunikasi, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS 25, 2023

Hipotesis:

H03: Diduga Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa terdapat pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor.

Berdasarkan pada hasil pengujian di atas dengan menggunakan SPSS versi 25, pada tabel anova diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $(315,598 > 3,09)$. Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai $Sig. < 0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian maka H_03 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebagaimana juga dikatakan pada teori di atas, menurut Westbrook & Reilly yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 353), kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Maka, sudah sepatutnya

kepuasan konsumen/pelanggan dalam hal ini publik harus selalu menjadi *goals* dalam menjalankan tugas2 pelayannya terhadap masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi yang telah diuraikan dalam pembahasan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengacu pada hasil uji hipotesis parsial atau uji t di mana variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan hasil diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau ($17,025 > 1,984$). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau ($25,232 > 1,984$). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). menunjukkan bahwa secara parsial kualitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Hasil uji hipotesis simultan atau uji f diperoleh nilai f hitung $> f$ tabel atau ($25,232 > 1,984$). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Sig. $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun beberapa saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1). Hasil olah data jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan memiliki skor terendah yaitu 4,10 dengan kategori “baik” pada pernyataan “Aparat Desa Pamegarsari memberikan jaminan kualitas yang baik dari pelayanan”. Disarankan agar manajemen Aparat Desa Pamegarsari untuk meningkatkan kinerjanya dalam kualitas hasil

pelayanannya sehingga meminimalisir kesalahan-kesalahan cetak/pendataan/input melalui konfirmasi terlebih dahulu pada masyarakat bersangkutan mengenai keakuratan data diri pribadi atau lainnya. Sehingga meminimalisir kekecewaan dan ketidakpusan pelayanan publik Aparat Desa Pamegarsari.

2. Pada Variabel Kualitas Komunikasi (X2). Hasil olah data jawaban responden pada variabel kualitas komunikasi, pada pernyataan “Saya merasa kemampuan berkomunikasi dan menyampaikan informasi Aparat Desa Pamegarsari sudah sesuai dengan harapan saya”. memiliki skor terendah yaitu 4,12 dengan kategori “baik”. Disarankan agar manajemen Aparat Desa Pamegarsari lebih meningkatkan lagi kemampuan berkomunikasi dan penyampaian informasi terhadap masyarakat Desa Pamegarsari sehingga dirasakan maksimal, melalui program pelatihan *excellent service* dan program pelatihan *product knowledge*, sehingga informasi yang diterima masyarakat desa efektif dan sesuai tujuannya sehingga menjadi sangat baik di mata masyarakat.
3. Pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Pada distribusi jawaban responden variabel kepuasan masyarakat, pada pernyataan “Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Aparat Desa Pamegarsari karena sesuai dengan harapan”. memiliki skor terendah yaitu 4,21 dengan kategori “sangat baik”. Disarankan agar manajemen dapat terus menjaga kinerjanya dalam hal pelayanan terhadap masyarakat desa melalui program kotak kritik dan saran yang selalu diaktifkan, aktif menggunakan berbagai lini media komunikasi digital yang ada saat ini, sehingga dapat menjangkau seluruh masyarakat desa Pamegarsari di manapun berada, selalu meminta dan menerima *feedback* dari masyarakat desa baik *offline* maupun *online*, sehingga masyarakat merasa memiliki akses mudah berkomunikasi dengan pemerintahan desanya dan kategori kepuasan sangat baik tetap bertahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rizqi Amalia. (2019). *Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kertanegara*. eJournal Administrasi Negara. 7(2). ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Angkouw, Evelin Corina E., 2013. *Proses Komunikasi Publik dari Guru kepada Murid Kelas TK B Sekolah Pelita Permai Surabaya Dalam Pembelajaran Karakter Kristiani*. Jurnal E-Komunikasi: Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Hulasoh, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan MNC Vision KPP Bogor*. Jurnal Ilmiah Feasible (JIF), 4(1), 31-38
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hotima, Siti Husnul. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember*. Majalah Ilmiah DIAN ILMU.12 (2). ISSN : 0853 – 2516.
- Jasmani, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT Baja Mandiri di Jakarta*. Jurnal Disrupsi Bisnis, 1(1).
- Jusmansyah, Muhammad. (2020). *Analisis Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Total Asset Turn Over, Dan Return On Equity Terhadap Harga Saham*. Jurnal Ekonomika dan Manajemen 9 (2).

- Laksana, F. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mallu, Hi Zulkarnain., Ilato, Rosman Ilato., &Irawaty Igirisa. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur, Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Jambura (Journal Adminsitration and Public Service). 3(1). E-ISSN: ISSN: 2775-0515
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Yamit, Z. 2016. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: UII.
- Yolanda, Erlinda Sumitasari & Rosy, Brillian. 2022. *Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo*. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik. IX(3). ISSN: 2088-1894 (Offline).