

Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Krasak Selomerto Kabupaten Wonosobo

(The Effect of Communication and Employee Competence on Community Satisfaction in Krasak Village, Selomerto, Wonosobo Regency)

Yazid¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IGI¹

yazid@stie-igi.ac.id¹



Sejarah Revisi Artikel :
Received on 25 Maret 2025
1st Revision on 29 Maret 2025
Accepted on 7 April 2025

Doi :
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i2.97>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstract :

Objective : The main objective described in this study relates to community dissatisfaction with public services in Krasak Selomerto Village, located in Wonosobo Regency.

Methods : This study used quantitative methodology as its main investigative approach.

Research results : The research findings show that the communication variable (X1) and employee competence (X2) collectively exert an influence on the public satisfaction variable (Y), then other things show an influential relationship between the communication variable (X1) and the public satisfaction variable (Y) which means hypothesis H1 is accepted otherwise, hypothesis 2 indicates that there is no influence between the employee competence variable (X2) and the public satisfaction variable (Y) which means hypothesis H2 is rejected.

Keywords : Communication, employee competence, community satisfaction.

1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok melalui interaksi langsung antara satu pihak dengan pihak lainnya.

Dalam proses ini, berbagai sarana dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi, lembaga, atau perusahaan digunakan untuk memastikan kepuasan bagi pihak yang menerima layanan, baik itu pelanggan, konsumen, maupun masyarakat umum.

Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada efisiensi prosedur, tetapi juga pada kualitas interaksi yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan (Suandi 2019).

Konsep kepuasan telah muncul sebagai perhatian kritis dan penentu strategis dalam bidang penyediaan layanan. Sangat penting bagi manajemen layanan publik untuk memiliki pemahaman yang komprehensif tentang kebutuhan masyarakat. Layanan publik harus memastikan apakah kualitas layanan yang diberikan sejalan dengan standar yang ditetapkan, memenuhi harapan masyarakat, dan sebaliknya, apakah harapan ini ditangani dengan tepat.

Pembentukan layanan berkualitas tinggi dapat menghasilkan berbagai keuntungan, termasuk membina hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakat, yang, pada gilirannya, dapat meningkatkan manfaat bagi lembaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap inisiatif pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, sehingga mewujudkan kepuasan di antara masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Kualitas layanan dan kepuasan mewakili dua elemen yang saling bergantung. Kualitas layanan mencakup dua komponen utama : layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Ketika layanan yang dialami atau dirasakan oleh publik dari personel layanan selaras dengan harapan mereka, penilaian mereka terhadap kualitas layanan publik akan menguntungkan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima gagal memenuhi harapan, persepsi kualitas layanan akan terpengaruh secara negatif.

Kemanjuran pemberian layanan secara intrinsik terkait dengan dinamika komunikasi organisasi, terutama pertukaran antara karyawan atau personel layanan dan masyarakat atau pengguna layanan. Komunikasi berfungsi sebagai saluran untuk transmisi informasi kepada pengguna layanan. Selain itu, komunikasi yang dimungkinkan oleh karyawan memberikan pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Kewajiban karyawan untuk memberikan layanan kepada masyarakat memerlukan kompetensi yang melampaui komunikasi yang efektif semata. Sumber daya manusia (SDM) mengambil peran penting dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Istilah “sumber daya manusia” sebagaimana dirujuk di sini berkaitan dengan kompetensi karyawan, yang mencakup kemampuan untuk membedakan konteks situasional dan tantangan yang dihadapi di tempat kerja, serta kemampuan untuk merespons dengan tepat dan menunjukkan penyesuaian diri yang efektif terhadap lingkungan sekitarnya.

Observasi di Kantor Desa Krasak menunjukkan masih adanya kendala komunikasi dalam penyampaian informasi kependudukan, seperti persyaratan pembuatan KTP dan KK. Sistem pelayanan yang kini berbasis online menyulitkan masyarakat yang kurang memahami teknologi. Selain itu, penyampaian informasi melalui sekretaris desa kepada RT dan RW sering kali terhambat, menyebabkan warga tidak mendapatkan informasi yang lengkap.

Berdasarkan data dari situs web Desa Krasak, sejak 2018 hingga Maret 2021 terdapat 7.486 permohonan informasi dan 1.347 pengaduan pelayanan. Rata-rata, terdapat 5 hingga 7 masyarakat yang mengurus administrasi setiap hari. Namun, kurangnya informasi membuat mereka sering kali harus mengulang proses administrasi. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang tidak jelas serta jam pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti toilet dan pendingin ruangan, juga menjadi kendala dalam pelayanan. Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan menyebabkan waktu penyelesaian dokumen kependudukan tidak sesuai dengan yang dijadwalkan.

2. Kajian Teori

2.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan individu dengan organisasi publik sangat penting, karena secara intrinsik terkait dengan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan layanan dapat dicapai ketika individu, sebagai penerima, menerima layanan yang selaras dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Untuk menjaga kualitas layanan yang optimal, setiap penyedia layanan publik secara rutin menyelenggarakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Melalui survei ini, organisasi dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan demi meningkatkan standar pelayanan publik (Suandi 2019).

Kepuasan masyarakat mencakup beberapa aspek penting, yaitu tingkat kepuasan secara menyeluruh terhadap layanan yang diterima (*overall satisfaction*), sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat (*expectation*), serta pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan instansi penyedia layanan (*experience*).

Ketiga aspek ini berperan dalam menilai efektivitas suatu pelayanan publik. Jika suatu layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima, maka kepuasan masyarakat dapat menurun. Instansi penyedia layanan perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan serta membangun kepercayaan masyarakat (Sonani and Yulia 2021).

Hal ini diperkuat oleh (Sulistiyowati, Ruru, and Londa 2022) Semakin efektif tata kelola pemerintahan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut juga akan meningkat. Pelayanan yang profesional, transparan, dan responsif akan menciptakan kepuasan serta membangun hubungan positif antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pemerintahan yang lebih akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga penyedia layanan. Kepuasan tersebut dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan selaras dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala guna mengevaluasi efektivitas pelayanan serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki.

2.2 Komunikasi

Komunikasi dalam administrasi publik memegang peran penting dalam menjamin kelancaran serta efektivitas sistem administrasi secara keseluruhan, terutama dalam implementasi kebijakan publik. Proses penyampaian dan pertukaran informasi di antara berbagai pihak dalam administrasi publik dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berdampak pada struktur serta keteraturan organisasi publik. Pada akhirnya, hal ini akan memengaruhi kualitas arus informasi dalam sistem pemerintahan serta menentukan bagaimana administrasi publik berinteraksi dengan pihak eksternal.

Dalam bidang komunikasi, individu yang menyampaikan pesan dikenal sebagai komunikator. Untuk menciptakan interaksi yang baik dengan penerima pesan atau komunikan, diperlukan niat yang positif agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas serta mendapat respons yang sesuai.

Keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada cara penyampaian, tetapi juga pada daya tarik pesan itu sendiri. Jika pesan yang dikomunikasikan memiliki relevansi dan menarik bagi audiens yang lebih luas, maka komunikasi akan berjalan lebih efektif dan tujuan penyampaian informasi dapat tercapai dengan lebih baik (Guntoro 2020).

Perencanaan komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kebijakan komunikasi, di mana keduanya memiliki keterkaitan erat. Kebijakan komunikasi mencakup strategi jangka panjang yang harus diterapkan melalui perencanaan operasional yang lebih rinci.

Dalam hal ini, strategi komunikasi menjadi bagian dari perencanaan komunikasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dengan adanya perencanaan yang matang, komunikasi dapat berjalan lebih efektif, terarah, dan selaras dengan tujuan organisasi atau instansi yang menerapkannya (Fazarusda and Indrayani 2020).

Hal ini diperkuat oleh (Aprilia and Nurchotimah 2022) Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena dapat mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi serta kualitas layanan yang diberikan. Pesan yang disampaikan harus jelas, tepat, dan menggunakan saluran komunikasi yang sesuai agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Jika komunikasi tidak berjalan dengan efektif, maka dapat terjadi kesalahpahaman yang berdampak pada kurang optimalnya pelayanan publik. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan kendala dalam komunikasi pemerintahan adalah kurangnya informasi yang disampaikan mengenai regulasi atau prosedur, seperti dalam hal penerimaan dana bantuan sosial dan layanan administratif lainnya.

Selain itu, penggunaan bahasa yang baik dan sopan oleh pegawai pemerintah juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan masyarakat saat berinteraksi dengan penyelenggara layanan. Pegawai yang bertugas sebagai komunikator dalam pelayanan publik harus memiliki kredibilitas, etika komunikasi yang baik, serta kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan persuasif.

Dengan begitu, masyarakat dapat memahami setiap prosedur yang ada dan mengurangi risiko ketidakpuasan akibat miskomunikasi. Keterbukaan dalam komunikasi dan respons yang cepat dari pemerintah terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan, bahwa Komunikasi adalah faktor krusial dalam administrasi publik yang berperan penting dalam implementasi kebijakan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Hubungan informasi yang baik antara individu dalam sistem administrasi publik akan memengaruhi struktur organisasi secara keseluruhan, termasuk penyebaran informasi di tingkat otoritas negara serta interaksi eksternal dengan masyarakat.

2.3 Kompetensi Pegawai

Kompetensi mencakup aspek kepribadian yang mendalam dan menjadi bagian tak terpisahkan dari individu, yang tercermin dalam perilaku mereka saat menghadapi berbagai situasi dan tugas pekerjaan. Kinerja seseorang dapat diperkirakan berdasarkan standar atau kriteria tertentu yang digunakan untuk menilai sejauh mana mereka mampu menjalankan tugas dengan baik.

Analisis kompetensi umumnya dirancang untuk mendukung pengembangan karier, namun pengukuran tingkat kompetensi juga diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja yang diharapkan dalam suatu pekerjaan atau organisasi (Rudiansyah, Hazmanan, and Rambe 2024).

Kompetensi Sumber Daya Manusia merujuk pada kapasitas individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan berdasarkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, serta didukung oleh sikap kerja yang selaras dengan persyaratan profesi.

Kompetensi ini mencerminkan tingkat keahlian dan pemahaman yang menunjukkan profesionalisme dalam bidang tertentu. Selain itu, penerapan kompetensi yang tepat bertujuan untuk meningkatkan manfaat yang telah disepakati, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerja individu maupun organisasi (Masud, Tenriyola, and Asike 2022).

Didalam jurnal (Kariza, Maharani, and Budiman 2022) Kompetensi merupakan aspek penting yang harus dimiliki setiap pegawai karena berkaitan langsung dengan kemampuan kerja seseorang, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan kinerja. Individu dengan kompetensi yang baik dapat menunjukkan profesionalisme dalam berbagai kondisi kerja, baik di kantor, di lapangan, maupun saat bekerja dari rumah. Hal ini dapat tercermin dari kualitas dan hasil kerja yang dihasilkan, yang menunjukkan sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli mengenai kompetensi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi seorang karyawan mencakup kapasitas individu yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan secara optimal. Kompetensi ini tercermin dalam tindakan nyata

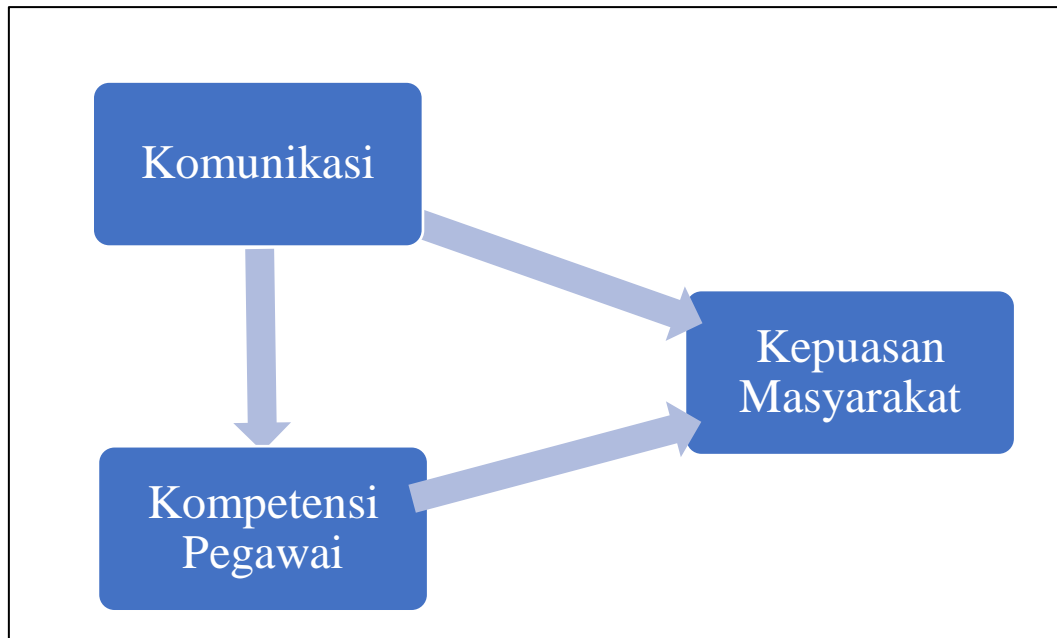
yang menunjukkan keahlian seseorang dalam bidang tertentu. Individu yang kompeten umumnya memiliki rasa percaya diri yang didukung oleh pemahaman mendalam dalam bidangnya, keterampilan yang memadai, serta sikap positif dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, kompetensi menjadi aspek fundamental yang harus dimiliki oleh setiap karyawan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Hasil
1.	(Setiowati, Anindhita, and Romli 2023)	Hubungan antara strategi komunikasi pemasaran dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar responden bereaksi positif terhadap berbagai kegiatan promosi yang dilakukan oleh SRC TRI, termasuk rabat, undian, dan inisiatif penebusan tawar-menawar. Selain itu, mayoritas responden mengartikulasikan niat mereka untuk kembali berbelanja lebih lanjut di SRC TRI. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang diterapkan secara efektif melibatkan minat pelanggan dan berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan mereka.
2.	(Perdana, Hairunnisa, and Aransyah 2020)	Komunikasi langsung yang dilakukan oleh pengemudi mampu menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.
3.	(Gunadi et al. 2015)	Kemahiran karyawan memiliki dampak nyata pada tingkat kepuasan mitra di PTSP Badan Ketenagakerjaan Batam, sebagaimana dibuktikan oleh analisis jalur yang menghubungkan kompetensi karyawan dengan kepuasan mitra.
4.	(Bawole, Lengkong, and Kiyai 2015)	Peningkatan kompetensi atau kemampuan dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya berkontribusi langsung terhadap persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif, yang dipilih karena kapasitasnya untuk mengatur data dengan cara yang terstruktur, tepat, dan relevan secara kontekstual. Rancangan penyelidikan ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Wonosobo.

Untuk memastikan bahwa hasil penelitian selaras dengan tujuan yang telah ditentukan, pemilihan metodologi analisis data yang tepat muncul sebagai faktor kritis. Proses analitik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0, yang secara khusus dirancang untuk tujuan analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis untuk mendapatkan kesimpulan yang valid.

4. Hasil Analisis

4.1 Hasil Uji aliditas

Validitas adalah kerangka kerja konseptual yang digunakan untuk memastikan tingkat presisi dan akurasi instrumen pengukuran dalam memenuhi fungsi pengukuran yang dimaksudkan. Suatu instrumen dianggap valid jika menghasilkan hasil pengukuran yang selaras dengan tujuan pengukuran yang dimaksudkan. Jika item pernyataan tertentu ditentukan tidak valid, itu tidak dapat digunakan dalam penilaian berikutnya. Pengujian validitas dilakukan dengan memeriksa korelasi Pearson antara item pernyataan dan tanggapan skor yang sesuai.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi

r hitung	r tabel	Kritik Pengujian
0,331	0,113	Tervalidasi
0,281	0,113	Tervalidasi
0,384	0,113	Tervalidasi
0,249	0,113	Tervalidasi
0,373	0,113	Tervalidasi
0,375	0,113	Tervalidasi
0,263	0,113	Tervalidasi
0,341	0,113	Tervalidasi
0,413	0,113	Tervalidasi
0,503	0,113	Tervalidasi
0,335	0,113	Tervalidasi
0,485	0,113	Tervalidasi
0,471	0,113	Tervalidasi
0,329	0,113	Tervalidasi
0,157	0,113	Tervalidasi
0,244	0,113	Tervalidasi
0,268	0,113	Tervalidasi
0,243	0,113	Tervalidasi
0,288	0,113	Tervalidasi
0,407	0,113	Tervalidasi
0,245	0,113	Tervalidasi

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

r hitung	r tabel	Kritik Pengujian
0,322	0,113	Tervalidasi
0,647	0,113	Tervalidasi
0,261	0,113	Tervalidasi
0,253	0,113	Tervalidasi
0,277	0,113	Tervalidasi
0,556	0,113	Tervalidasi
0,541	0,113	Tervalidasi
0,424	0,113	Tervalidasi
0,497	0,113	Tervalidasi
0,397	0,113	Tervalidasi
0,647	0,113	Tervalidasi
0,174	0,113	Tervalidasi
0,556	0,113	Tervalidasi

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

r hitung	r tabel	Kritik Pengujian
0,360	0,113	Tervalidasi
0,262	0,113	Tervalidasi
0,335	0,113	Tervalidasi
0,420	0,113	Tervalidasi
0,473	0,113	Tervalidasi
0,397	0,113	Tervalidasi
0,479	0,113	Tervalidasi
0,418	0,113	Tervalidasi
0,340	0,113	Tervalidasi
0,355	0,113	Tervalidasi
0,260	0,113	Tervalidasi
0,303	0,113	Tervalidasi
0,301	0,113	Tervalidasi
0,413	0,113	Tervalidasi

0,202	0,113	Tervalidasi
0,390	0,113	Tervalidasi
0,297	0,113	Tervalidasi
0,380	0,113	Tervalidasi

Dari tabel sebelumnya, seseorang dapat memastikan besarnya koefisien korelasi untuk semua item yang terkait dengan pernyataan komunikasi, kompetensi karyawan, dan kepuasan masyarakat.

Dari perhitungan ini, karena semua nilai r yang dihitung melebihi nilai r kritis (0,113), dapat disimpulkan bahwa semua item mengenai pernyataan komunikasi, kompetensi karyawan, dan kepuasan publik yang termasuk dalam instrumen penelitian dianggap cocok untuk digunakan dalam mengukur data penelitian.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berfungsi sebagai angka indeks yang menandakan sejauh mana instrumen pengukuran dapat dianggap dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam istilah lain, keandalan mencerminkan konsistensi alat ukur dalam menilai fenomena yang sama.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi hasil pengukuran untuk variabel. Pengukuran yang andal menunjukkan bahwa instrumen dianggap dapat diandalkan dalam menghasilkan data yang valid. Penilaian reliabilitas berfungsi sebagai instrumen penting untuk menilai indikator dan konstruksi variabel. SPSS menyediakan fungsionalitas untuk menilai keandalan melalui uji statistik Cronbach Alpha. Pengukuran dianggap dapat diandalkan ketika koefisien Alpha Cronbach sama dengan atau melebihi 0,6. Hasil penilaian reliabilitas disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach Score	Critical R	Hasil
X1 Komunikasi	0,602	>0,6	Reliabel

X2 Kompetensi Pegawai	0,613	>0,6	Reliabel
Y Kepuasan Masyarakat	0,6	>0,6	Reliabel

Hasil dari penilaian reliabilitas mengungkapkan bahwa nilai alfa Cronbach untuk variabel X1 adalah 0,602. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi variabel X1 memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

Hasil dari penilaian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai alfa Cronbach untuk variabel X2 adalah 0,613. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi variabel X2 menunjukkan tingkat keandalan yang signifikan.

Nilai Alpha Cronbach untuk variabel Y ditentukan menjadi 0,6. Dalam analisis yang dilakukan menggunakan SPSS, pengujian reliabilitas melalui Alpha Cronbach (α) menegaskan bahwa konstruk atau variabel dianggap dapat diandalkan ketika nilai yang dihasilkan melebihi 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam pengukuran variabel Y tidak memenuhi standar keandalan yang diperlukan.

4.3 Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.098	0.282		10.996	0.000		
	X1	0.436	0.108	0.392	4.039	0.000	0.324	3.085
	X2	-0.117	0.086	-0.132	-1.361	0.175	0.324	3.085

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menggambarkan bahwa nilai toleransi untuk variabel komunikasi adalah 0,324, disertai dengan *Variance Inflation Factor* (VIF) 3,085. Demikian pula, nilai toleransi untuk variabel kompetensi karyawan adalah 0,324, juga dengan VIF 3,085. Nilai di semua variabel menunjukkan bahwa VIF tetap di bawah 5, menandakan kepatuhan dengan asumsi tidak adanya multikolonieritas, dan nilai toleransi

menunjukkan bahwa semua variabel melebihi 0,1, menegaskan kebebasannya dari asumsi multikolinearitas. Baik VIF dan nilai toleransi menunjukkan bahwa mereka bebas dari asumsi multikolinearitas, sehingga memungkinkan kelanjutan analisis regresi.

4.4 Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat dideteksi dengan menganalisis nilai Statistik *Durbin-Watson*. Umumnya, pedoman berikut dapat diterapkan: Jika nilai Durbin-Watson kurang dari -2, itu menandakan korelasi positif potensial. Jika nilai Durbin-Watson berada dalam kisaran -2 hingga +2, ini menunjukkan tidak adanya autokorelasi dalam data. Jika nilai Durbin-Watson melebihi +2, ini menunjukkan autokorelasi negatif.

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Durbin-Watson	
						F Change	df1	df2		
1	.293 ^a	.086	.080	.18004	.086	14.081	2	299	.000	2.011

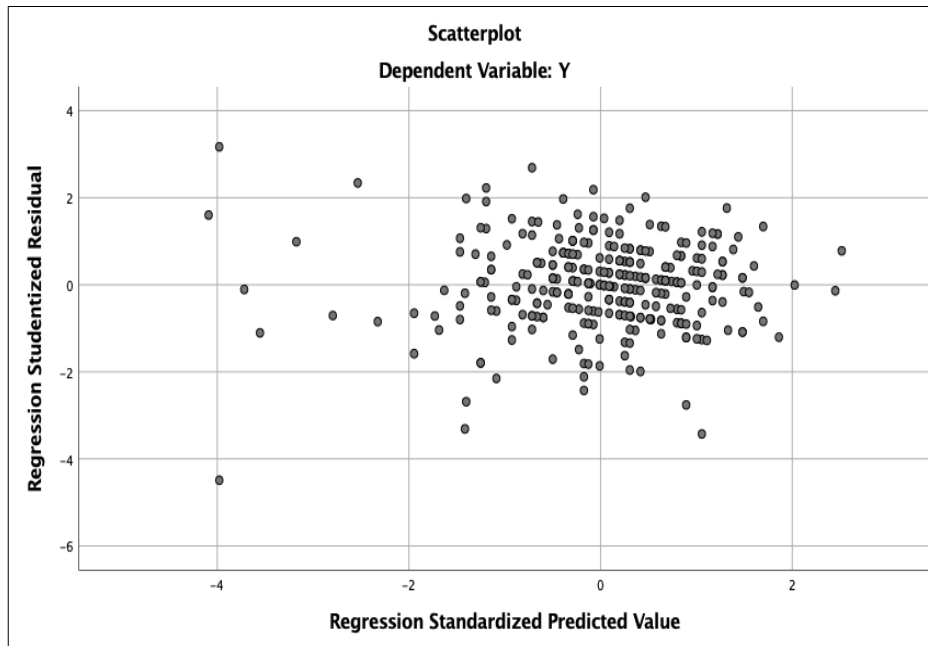
a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel yang disebutkan di atas, nilai statistik Durbin-Watson terletak dalam interval -2 hingga +2, khususnya pada 2.011, yang menandakan autokorelasi negatif di antara variabel independen. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penyelidikan ini sangat tangguh, karena tidak menunjukkan autokorelasi apa pun.

4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Penilaian heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan adanya perbedaan varians di antara pengamatan dalam model regresi. Jika varians residu tetap invarian di seluruh pengamatan, kondisi ini ditetapkan sebagai homoskedastisitas. Sebaliknya, ketika variansnya tidak konstan dan bervariasi, kondisi tersebut disebut sebagai heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dengan mengacu pada grafik yang diilustrasikan, dispersi titik data tampaknya didistribusikan secara sembarangan sepanjang sumbu Y, tanpa pola yang terlihat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam analisis ini tidak memanasifestasikan heteroskedastisitas.

4.6 Hasil Uji Regresi berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.098	0.282		10.996	0.000
	X1	0.436	0.108	0.392	4.039	0.000
	X2	-0.117	0.086	-0.132	-1.361	0.175

a. Dependent Variable: Y

Menurut tabel yang disebutkan di atas, persamaan regresi turunan dapat diartikulasikan sebagai berikut:

$$Y = 3,098 + 0,436X1 - 0,17X2$$

Interpretasi koefisien dalam persamaan regresi dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstan (a) 3.098 menandakan bahwa jika komunikasi dan kompetensi karyawan dianggap nol (0), maka tingkat kepuasan masyarakat akan berada di 3.098. Koefisien regresi untuk variabel komunikasi, diukur pada 0,436, menunjukkan bahwa untuk setiap augmentasi 1 unit dalam komunikasi, kepuasan komunitas akan meningkat sebesar 0,436, dengan asumsi semua variabel lain tetap tidak berubah.

Sebaliknya, koefisien regresi untuk variabel kompetensi karyawan dikuantifikasi pada -0,117, menunjukkan bahwa setiap peningkatan kompetensi karyawan 1 unit akan memicu penurunan kepuasan masyarakat sebesar 0,117, sambil mempertahankan variabel lain konstan.

4.7 Hasil Uji Parsial (T)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.098	0.282		10.996	0.000
	X1	0.436	0.108	0.392	4.039	0.000
	X2	-0.117	0.086	-0.132	-1.361	0.175

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji hipotesis awal (H1) mengungkapkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel komunikasi adalah 0.000, yang berada di bawah ambang signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05). Selanjutnya, nilai t-count 4.039 melebihi nilai t-table 1,65 (4.039 > 1.65). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) ditegakkan, menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi (X1) dan kepuasan masyarakat (Y).

Sebaliknya, hasil pemeriksaan hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kompetensi karyawan adalah 0,175, yang melampaui ambang signifikansi 0,05 (0,175 > 0,05). Selain itu, nilai t-count dari -1,361 kurang dari nilai t-tabel 1,65 (-1,361 < 1,65). Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) ditolak, menunjukkan kurangnya pengaruh signifikan antara kompetensi karyawan (X2) dan kepuasan masyarakat (Y).

4.8 Hasil Uji Simultan (F)

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0.913	2	0.456	14.081	.000 ^b
	Residual	9.692	299	0.032		
	Total	10.605	301			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan temuan dari analisis data, ditentukan bahwa nilai signifikansi yang menunjukkan efek simultan komunikasi (X1) dan kompetensi karyawan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah 0.000, yang kurang dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, nilai F-count 14.081 lebih besar dari nilai F-table 3.03 ($14.081 > 3.03$). Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi (X1) dan kompetensi karyawan (X2) secara kolektif memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat (Y).

4.9 Hasil Uji R-Square (R²)

Koefisien determinasi (R²) berfungsi sebagai metrik untuk menilai pengaruh relatif semua variabel independen pada variabel dependen. Metrik ini mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variabilitas yang diamati dalam variabel dependen. Koefisien penentuan yang meningkat menunjukkan penjelasan yang lebih kuat dari dinamika yang melekat pada variabel dependen oleh variabel independen. Akibatnya, persamaan regresi yang dihasilkan telah terbukti berperan dalam memprediksi nilai variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji R-Square (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 ^a	0.086	0.080	0.18004

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan temuan yang disajikan dalam tabel, koefisien penentuan, diwakili oleh R Square (R^2), dihitung menjadi 0,086. Ini menunjukkan bahwa 8,6% dari variabilitas dalam model regresi dapat dikaitkan dengan korelasi antara variabel komunikasi (X1) dan kompetensi karyawan (X2) sehubungan dengan kepuasan masyarakat (Y). Sebaliknya, 91,4% variabilitas dipengaruhi oleh faktor-faktor asing di luar ruang lingkup model yang tidak tercakup dalam penelitian.

5. Kesimpulan

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat: Temuan empiris menunjukkan bahwa komunikasi memberikan dampak besar pada kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi dicatat kurang dari 0,05 dan jumlah t melebihi tabel t. Akibatnya, hipotesis awal (H1) ditegaskan.

Komunikasi yang Efektif tentang Kepuasan Masyarakat: Fasilitasi komunikasi yang efektif memungkinkan transmisi informasi yang jelas, mengurangi kemungkinan salah tafsir, dan meningkatkan pemahaman dan kepercayaan individu terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, kehadiran komunikasi yang kuat dapat meningkatkan tingkat kepuasan individu.

2. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat: Hasil analitis mengungkapkan bahwa kompetensi karyawan tidak memberikan pengaruh yang jelas terhadap kepuasan masyarakat, sebagaimana dibuktikan dengan nilai signifikansi melebihi 0,05 dan jumlah t lebih rendah dari tabel t. Oleh karena itu, hipotesis sekunder (H2) diabaikan.

Kompetensi Karyawan Tidak Berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat: Meskipun signifikansi kompetensi karyawan tidak dapat diabaikan, temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel ini tidak berkorelasi langsung dengan kepuasan individu. Fenomena ini mungkin timbul dari kecenderungan individu untuk mengevaluasi kepuasan terutama berdasarkan pengalaman langsung mereka dengan layanan yang ditawarkan, termasuk aspek-aspek seperti aksesibilitas, kejelasan informasi, dan daya tanggap, daripada hanya dipengaruhi oleh keterampilan atau kualifikasi personel.

3. Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Karyawan Secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat: Ketika dipertimbangkan secara kolektif, komunikasi dan kompetensi karyawan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sebagaimana dibuktikan oleh nilai signifikansi di bawah 0,05 dan nilai hitungan F melebihi tabel F.

Komunikasi dan Kompetensi Karyawan Bersama-sama Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat: Sementara kompetensi karyawan, ketika dinilai secara terpisah, tidak menghasilkan efek yang signifikan, penggabungan dengan komunikasi mengungkapkan bahwa kedua faktor tersebut bersama-sama mempengaruhi kepuasan individu. Hal ini menggarisbawahi gagasan bahwa penyediaan layanan publik yang optimal tidak hanya membutuhkan karyawan yang kompeten tetapi juga komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menghargai keuntungan dari kompetensi tersebut.

6. Daftar Pustaka

- Aprilia, Icha Annisa, and Aulia Sholichah Iman Nurchotimah. "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Communication* 13 (1) : (2022). 70–85.
- Bawole, Deyvy Setiawan, Daicy Lengkong, and Burhanuddin Kiyai. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik* 4 (32) : (2015). 1–14.
- Fazarusda, Azka, and Heni Indrayani. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang." *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)* 1 (1) : (2020). 1–11.
- Gunadi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari, and Chablullah Wibisono. "Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 3 (1) : (2015). 56–65.

- Guntoro. "Membangun Komunikasi Yang Ideal Di Ruang Publik." *Progressio* 1 (1) : (2020). 1-12.
- Kariza, Nadya, Anita Maharani, and Rahmat Budiman. "Kompetensi Sebagai Pemediasi Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Pegawai." *Jurnal Manajemen* 13 (1) : (2022). 70-88.
- Masud, Anis Anshari, Andi Putri Tenriyola, and Ades Asike. "Peranan Kompetensi SDM Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan." *Amsir Management Journal* 3 (1) : (2022). 42-48.
- Perdana, Ari anugrah putra, Hairunnisa, and Muhammad Fikry Aransyah. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride Kecamatan Sambutan." *EJournal Ilmu Komunikasi* 8 (2) : (2020). 214-26.
- Rudiansyah, Hazmanan, and Muis Fauzi Rambe. "Pengaruh Pengembangan SDM Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Semangat Kerja ." *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 7 (1) : (2024). 1-12.
- Setiowati, Dyah, Wiratri Anindhita, and Nada Arina Romli. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Ritel Melalui Program Sampoerna Retail Community." *Jurnal Communicology* 11 (1) : (2023). 98-113.
- Sonani, Nia, and Iis Anisa Yulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Jurnal Visionida* 7 (1) : (2021). 14-21.
- Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1 (2) : (2019). 13-22.
- Sulistiyowati, Sutri, Joorie Ruru, and Very Londa. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik* VIII (117) : (2022). 1-9.