

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan

Siti Hikmatul Iklima; hikmatuliklima@gmail.com¹
Bambang Sutikno; bambangsutikno@gmail.com²
Eni Erwantiningsih; enierwanti232@gmail.com³
Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

ABSTRAK

Masyarakat mempunyai dampak terhadap kemampuan suatu organisasi pemerintah dalam berhasil melaksanakan tanggung jawab administratif dan tugasnya. Tata kelola pemerintahan yang baik akan terwujud jika kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai. Hal ini sangat berkaitan dengan seberapa bahagia masyarakat terhadap segala sesuatu yang dihasilkan dari kegiatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah masyarakat di Kelurahan Gratitunon dengan menggunakan metode purposive sampling. Penentuan rumus sampling menggunakan rumus slovin yang berjumlah 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan komunikasi (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai sig 0.000. kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai sig 0.000, komunikasi (X2) berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai sig 0.000

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Komunikasi; Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The public has an impact on the ability of a government organization to successfully carry out its administrative responsibilities and duties. Good governance will be realized if the public's trust in the government is supported by adequate organizational capacity. This is closely related to how happy the public is with everything that results from these activities. This research aims to determine the effect of service quality and communication on community satisfaction in Gratitunon Village, Grati District, Pasuruan Regency. The population used by researchers is the community in Gratitunon Village using a purposive sampling method. The sampling formula was determined using the Slovin formula, totaling 98 respondents. The research results show that service quality (X1) and communication (X2) have a simultaneous effect on community satisfaction (Y) with a sig value of 0.000. Service quality (X1) has a partial effect on community satisfaction (Y) with a sig value of 0.000, communication (X2) has a simultaneous effect on community satisfaction (Y) with a sig value of 0.000

Keywords: Service quality; Communication; Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Masyarakat mempunyai dampak pada kemampuan suatu organisasi pemerintah dalam berhasil melaksanakan tanggung jawab administratif dan tugasnya. Ketika ada kemampuan organisasi yang memadai untuk mendukung kepercayaan publik terhadap pemerintah, tata kelola pemerintahan yang baik dapat dicapai. Hal ini sangat berkaitan dengan seberapa bahagia masyarakat terhadap segala sesuatu yang dihasilkan dari kegiatan tersebut.

Sebagai perangkat kecamatan, kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Tanggung jawab untuk melaksanakan kewenangan dan tugas-tugas pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berada di tangan Kelurahan Gratitunon. Sejalan dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan, pembentukan Kelurahan dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan menyelenggarakan pemerintahan secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat. Dalam rangka menawarkan berbagai kegiatan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, perilaku masyarakat saat ini harus diimbangi. Menurut (Permen Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017) kepuasan masyarakat ialah produk dari opini dan evaluasi masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik

Dua faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah komunikasi dan kualitas layanan (Ayu & Riance, 2021) Salah satu cara untuk memastikan bahwa suatu layanan memenuhi harapan dan meninggalkan kesan positif bagi pelanggan adalah dengan menilai kinerjanya secara teratur (Jeany & Siagian, 2020) Tujuan dari menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang akurat dan efisien.

Komunikasi adalah komponen kedua yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Tindakan menyampaikan ide dan informasi dari satu orang ke orang lain dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dikenal sebagai komunikasi (Wibowo, 2016). Anggota staf harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan anggota masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Selain itu, organisasi pemerintah dapat meningkatkan reputasi mereka melalui komunikasi yang efektif

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kontak dengan Kantor Kelurahan Gratitunon, Kecamatan Grati, Kabupaten Pasuruan merupakan hal yang biasa terjadi, dan hal tersebut diwujudkan dalam bentuk pengaduan. Pada praktiknya, seringkali ditemukan pegawai yang tidak bekerja sebagaimana mestinya. Seperti halnya lambat dan bertele – telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa para pegawai masih belum memberikan kualitas pelayanan yang baik. Di sisi lain para pegawai biasanya tidak berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan muncul ketakutan dalam berbagi sebuah informasi dibenak masyarakat.

Untuk mencapai tujuan yang baik dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat, pegawai Kelurahan Gratitunon harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik serta lurah Kelurahan Gratitunon harus memotivasi para pegawai agar meningkatkan kualitas pelayanan dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Agar keinginan masyarakat dapat dipenuhi dan citra Kelurahan Gratitunon menjadi baik.

Terdapat bukti yang kuat dari beberapa penelitian bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat. Bukti bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat diberikan oleh (Firmansyah & Rosy, 2021). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa komunikasi sangat berpengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat (Endarnani et al., 2022). Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan kualitas pelayanan (Ayu & Riance, 2021).

Berikut ialah beberapa rumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang:

1. H1: Apakah Kualitas pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
2. H2: Apakah Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?
3. H3: Apakah Komunikasi (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada Masyarakat di Kelurahan Gratitunon, yang pernah melakukan kegiatan administrasi pada pihak Kantor Kelurahan Selama 3 Bulan terakhir (Januari sampai Maret). Penarikan sampel dalam penelitian ini digunakan metode non-probability sampling dengan menggunakan purposive sampling yang dihitung menggunakan Rumus Slovin yang hasil respondennya 98 orang. Serta mengambil sampel memanfaatkan metoda *Cluster Sampling*. Metode ini memisahkan populasi menjadi subset yang lebih kecil, dengan ketentuan bahwa setiap subset cukup mencerminkan target penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mana seluruh tanggapan dievaluasi menggunakan skala *likert*. Uji instrument penelitian menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data berupa Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Koefisien Determinasi (R^2), Pengujian Hipotesis (Uji Simultan dan Uji Parsial).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk mengevaluasi validitas instrumen, seseorang dapat menggunakan teknik statistik seperti korelasi Pearson untuk membangun hubungan antara skor item dan skor keseluruhan. Jika analisis menghasilkan hasil kurang dari 0,05 maka data dianggap valid. Survei ini terdiri dari 19 item pernyataan untuk 98 peserta, dan temuan uji validitas diuraikan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel		Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	X1.1	0.000	Valid
	X1.2	0.000	Valid
	X1.3	0.000	Valid
	X1.4	0.000	Valid
	X1.5	0.000	Valid
Komunikasi(X_2)	X2.1	0.000	Valid
	X2.2	0.000	Valid
	X2.3	0.000	Valid
	X2.4	0.000	Valid
	X2.5	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0.000	Valid
	Y.2	0.000	Valid
	Y.3	0.000	Valid
	Y.4	0.000	Valid
	Y.5	0.000	Valid
	Y.6	0.000	Valid
	Y.7	0.000	Valid
	Y.8	0.000	Valid
	Y.9	0.000	Valid

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan data agar reliabel. alat ukur yang dinilai menggunakan kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan mampu dan dapat diandalkan jika

koefisien *Cronbach Alpha*-nya lebih besar dari 0,6. Alat ukur yang lebih dapat diandalkan ditunjukkan dengan koefisien ketergantungan yang semakin besar dan mendekati satu.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.736	Reliabel
2	Komunikasi	0.733	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0.751	Reliabel

Sumber: *Data Primer diolah Peneliti, 2024*

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar dan memperoleh tanggapan dari 98 responden yang berasal dari Masyarakat Kelurahan Gratitunon, Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Yang didapatkan hasil bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki diperoleh 52 orang (53,1%) lebih dominan dibandingkan reponden berjenis kelamin perempuan yang diperoleh sejumlah 46 orang (46,9%). Jika dilihat dari kelompok umur responden sebagian besar masuk pada kelompok umur 26-36 tahun yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase (42,9%). Berdasarkan kelompok pekerjaan, mayoritas responden merupakan Tani dan Ibu Rumah Tangga yang memiliki mayoritas yang sama yaitu sebanyak 25 orang (25,5%). Pendidikan terakhir yang ditempuh, responden mayoritas memiliki tingkat Pendidikan SD/ sederajat yaitu sebanyak 48 orang (49,0%).

Uji Asumsi Klasik

Uji Linearitas

Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah nilai signifikansi linearitas; jika nilai sig. *Linearity* > 0,05 maka dapat disimpulkan asumsi linearitas terpenuhi dan data mempunyai hubungan linier. Uji linearitas menggunakan SPSS dengan melihat *test for linearity*.

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Antar Variabel	Nilai Sig. Linearity	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	0,271	0,05	Hubungan linier
Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat	0,151	0,05	Hubungan linier

Sumber: *Data Primer diolah Peneliti, 2024*

Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data tersebut memang terdistribusi secara teratur.

Tabel 4. Hasil Uji One-Sample Kolmogrof-Smirnov Test

Kriteria	Nilai Sig.	Keterangan
<i>Exact Sig. (2-tailed)</i>	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: *Data Primer diolah Peneliti, 2024*.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Data dapat dikatakan berdistribusi normal, apabila Nilai Sig. *(2-tailed)* di Uji *One-Sample Kolmogrof-Smirnov Test* > dari taraf nyata (0,05). Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai Sig. *(2-tailed)* sebesar 0,200 yang artinya > dari taraf nyata (0,05). Dengan demikian, data dapat dikatakan berdistribusi

Uji Multikolinearitas

Uji Multikoleniaritas digunakan untuk mengetahui apakah ada suatu hubungan antar variabel. Seperti yang digambarkan oleh Ghozali (2016) yang menyarankan penggunaan uji

multikolinearitas untuk mengetahui hubungan antar variabel independen. Tanda yang menunjukkan multikolinearitas diamati pada angka VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Nilai Toleransi. Jika nilai VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,10 maka dibuktikan tidak adanya multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Variabel Dependen	Collinearity		Keterangan
		Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	0.788	1.269	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Komunikasi		0.788	1.269	

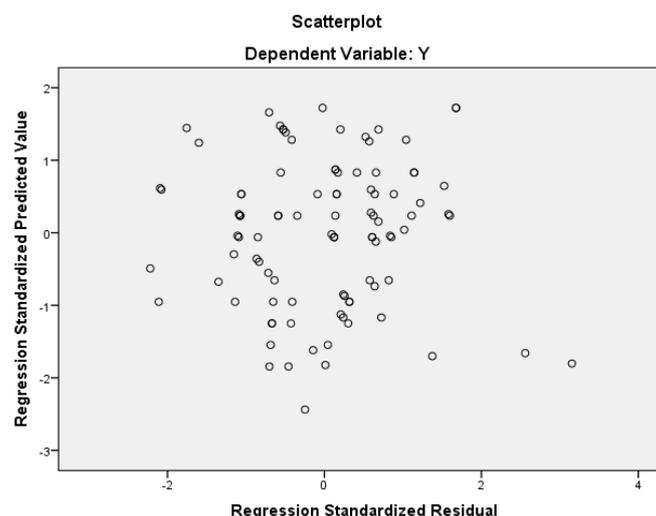
Sumber : *Data Primer diolah Peneliti, 2024.*

Data tabel menunjukkan bahwa nilai toleransi pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu sebesar 0,788, variabel Komunikasi (X2) sebesar 0,788, semuanya > 0,10. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa data tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Tingkat toleransi seluruh variabel independen dalam penelitian ini > 0,10. Nilai Variance Inflation Factor (VIF) diuji untuk menilai multikolinearitas. Pada tabel menunjukkan bahwa kedua Variance Inflation Factors (VIFs) < 10. 1,269 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), 1,269 untuk variabel komunikasi (X2). Oleh karena itu, dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas antar faktor otonom (Kualitas pelayanan dan Komunikasi) yang mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini memastikan apakah varians residual dalam model regresi konsisten di seluruh observasi. Pada grafik plot sebaran, model regresi tanpa heteroskedastisitas harus menampilkan pola yang homogen.

Gambar 1. Hasil Uji ScatterPlot



Sumber : *Output SPSS diolah Peneliti 2024*

ZPRED dan SRESID menunjukkan titik data tersebar tanpa pola apa pun yang terlihat, seperti terlihat pada Gambar. Model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas. sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Variabel Independen	Variabel Dependen	Unstandardized Coefficients		Keterangan
		β	Std.Error	
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	0.418	0.063	Berpengaruh Positif
Komunikasi		0.590	0.068	Berpengaruh Positif

a. Constant: Unstandardized Coefficients (B=1.008, Std.Error=1.326)

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024.

$$Y = 1.008 + 0.418X_1 + 0.590X_2 + 1.326$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pengujian persamaan regresi linier berganda menghasilkan interpretasi sebagai berikut:

- Besaran konstanta terbukti sebesar 1.008 yang bertanda positif menunjukkan bahwa faktor eksternal dan internal mempunyai pengaruh searah satu sama lain. Oleh karena itu, Apabila variabel internal Kepuasan Masyarakat (Y) tetap (bernilai 0), maka variabel eksternal Kualitas Pelayanan (X1), dan Komunikasi (X2) akan bernilai 1.008
- Nilai koefisien menunjukkan sebesar 0.418 yang ditampilkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh atau pengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Lebih tepatnya, peningkatan Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1% menyebabkan peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 4,18%, dengan asumsi Variabel Komunikasi (X2) tetap konstan.
- Nilai koefisien menunjukkan sebesar 0.590 yang ditampilkan oleh variabel Komunikasi (X2). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Lebih tepatnya, peningkatan Komunikasi (X2) sebesar 1% menyebabkan peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 5.90%, dengan asumsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) tetap konstan.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Nilai R-Squared Menurut Ghozali (2016) menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan bagaimana pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang diukur melalui pengujian koefisien determinasi (R²).

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Variabel Independen	Variabel Dependen	R	R ²
Kualitas Pelayanan Komunikasi	Kepuasan Masyarakat	0.850 ^a	0.722

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024.

Hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai Rsquare yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 0,722. dapat disimpulkan bahwa variabel menyumbang 72,2% terhadap variasi Kepuasan Masyarakat (Y). Sisanya tidak bergantung pada Kualitas Pelayanan (X1), dan Komunikasi (X2), tetapi faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini mempengaruhi sisanya sebesar 27,8%.

Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini menilai hipotesis bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh seluruh variabel independen dalam gabungan model. Selanjutnya diterapkan untuk menentukan kesesuaian. Menurut Bahri (2018) model regresi komprehensif Alpha sebesar $5\% < 0,05$ menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dan independen secara kolektif jika p-value berada pada level tersebut. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka menunjukkan bahwa faktor-faktor independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen sehingga mendukung hipotesis H_a .

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)
 ANOVA^a**

Variabel Independen	Variabel Dependen	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Komunikasi	Kepuasan Masyarakat	123.221	2.70	0.000	Ha diterima

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024

Terlihat pada tabel 8, hasil pengujian terhadap variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), dan Komunikasi (X2) menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Ditetapkan Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Satu (H_a) diterima bila tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $123.221 >$ nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Sehingga terdapat pengaruh pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Parsial(Uji t)

**Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)
 Coefficients^a**

Variabel Independen	Variabel Dependen	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan	3.919	1.98447	0.000	Ha diterima
Komunikasi	Masyarakat	15.298	1.98447	0.000	Ha diterima

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024.

Hasil uji parsial pada Tabel menunjukkan bahwa variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1). Sedangkan yang berpengaruh variabel bebasnya adalah Komunikasi (X2). Nilai p yang kurang dari 0,05 pada taraf signifikansi 5% (0,05) mendukung hal tersebut, memenuhi kriteria bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehubungan dengan Kualitas Pelayanan (X1), dengan nilai t_{hitung} sebesar $3.919 >$ dari nilai t_{tabel} dan nilai signifikansi memperoleh nilai sebesar 0.000

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Komunikasi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Dilihat dari uji F. F_{hitung} memperoleh nilai sebesar $123.221 > F_{tabel}$ 2.70 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Dilihat dari nilai Koefisien Determinasi (R^2). Dengan nilai R-Square sebesar 0.722 dengan begitu dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Komunikasi memiliki kontribusi sebesar 72.2% terhadap Kepuasan Masyarakat dan sisanya sebesar 27.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 0.171 sedangkan variabel komunikasi berkontribusi sebesar 0.551

Penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat. Hasil uji t Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai sig sebesar $0.000 < 0,05$. Selanjutnya nilai t_{hitung} sebesar $3.919 > t_{tabel}$ sebesar 1.98447 . Hal ini disebabkan oleh respon yang didapatkan masyarakat sudah baik. Respon pegawai Kelurahan Gratitunon yang ramah, tamah serta saling menghormati sudah dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan sudah baik.

Uji t menunjukkan bahwa variabel Komunikasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Uji t yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain nilai tersebut, nilai t_{hitung} $15.298 > t_{tabel}$ 1.98447 . Hal ini disebabkan oleh komunikasi yang dilakukan secara tatap muka. Permintaan pelayanan seringkali memerlukan penjelasan secara langsung untuk memastikan bahwa persyaratan terpenuhi dan tidak ada kesalahpahaman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan sudah baik

REFERENSI

- Afandy, R. M., Setyowati, T., & Nur, S. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks, IV*, 79-91.
- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Balai Desa Bangsri, Bulukamba, Brebes). *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi, II*, 2.
- Ayu, D. S., & Riance, A. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Waras. *Universitas Bina Insan*, 1-9.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik*. Indonesia.
- Effendy, & Uchjana, O. (2015). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Endarnani, A. R., Fauzi. A. U. R & Sari. O. P. (2022) Pengaruh Inovasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Universitas PGRI Madiun*
- Fahmi, R., Mazdalifah, & Pohan, S. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM DIGITALISASI PELAYANAN KENAikan PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam, 5*, 63-100.
- Firmansyah, C. A., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice, 1* (2), 82-93.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Lengkap*
- Hermawan, Sigit, & Amirullah. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Indonesia: Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press. doi:ISBN: 978-623-91788-2-6
- Iskandar, J, & Syueb, S. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan komunikasi kelompok terhadap kohevisitas kelompok. *Jurnal ULTIMA Comm, 9*, 90-109.

- Jeany, & Siagian, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BPR ARTHA PRIMA PERKASA. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI(JMBI UNSRAT)*, 7, 330-341.
- Karim, N., Hendriyadi, & Wahyu, R. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6, 135-150.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Survey Kepuasan Masyarakat
- Lauvira. (2018). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Program Perpajakan Tax Amnesty dan Wacana Transparansi Data Nasabah Bank (Bank Secrecy) Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang).
- Lewis, & Laurie. (2019). *Organizational Change: Creating Change through*. USA: Wiley Blackwell.
- Mabrur, K., Anwar, & Zainal, R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA OMPO KABUPATEN SOPPENG. *JURNAL BISNIS, MANAJEMEN, DAN INFORMATIKA*, 19, 143-159.
- Maharani, K. L., Priyandari, R. P., & Indrawan, K. A. (2023). STRATEGI OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTRAPERSONAL DAN INTERPERSONAL DIKALANGAN GEN ZDALAM PEMBANGUNAN MENUJU ERA INDUSTRI 5.0. *Prosiding Pekan Ilmiah Belajar (PILAR)*, 328-336.
- Priadana, S., & Sunarsih, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putra, B. M. (2020). Pengukuran Kepuasan Masyarakat. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Rohmad, Z. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*, 24-41.
- Rustan, S. A., & Hakki, N. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Indonesia.
- Salam, D. A., & Brillian, R. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, IX, 377-391.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suharno. (2016). Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010 – 2014.
- Utami. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SFA Steak and Resto di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. V. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta:14240
- Yolanda, S. E., & Brillian, R. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR DESA DRIYOREJO. *jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, IX, 518-535.