

Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Publik di Kantor Desa Dasan Geria

¹ Satriawan, ² Topan Siswanto

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM, NTB, Indonesia

¹ satriawanmm@gmail.com

² topansiswanto@stieamm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara variabel Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik Kantor Desa Dasan Geria. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode pengambilan data menggunakan angket dengan skala likert. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 50 responden, Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variable komunikasi dengan kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,822 > 2,012$); terdapat pengaruh signifikan variabel kepribadian terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,307 > 2,012$); dan terdapat berpengaruh signifikan secara simultan antara variabel komunikasi dan kepribadian terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari nilai f hitung $>$ f tabel ($46,669 > 3,195$); dan dilihat dari koefisien beta (β) bahwa variabel yang memiliki pengaruh dominan adalah variabel komunikasi. Besarnya sumbangan efektif (*R Square*) untuk masing-masing variabel komunikasi dan kepribadian terhadap kepuasan Masyarakat. Sebesar 66,5% sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi; Kepribadian; Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat.

Abstract

*This research aims to determine the significant partial and simultaneous influence of Communication and Personality variables on Community Satisfaction with public services at the Dasan Geria Village Office. This type of research is quantitative research with an associative approach. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. The sampling technique uses accidental sampling. The total sample was 50 respondents. Data analysis used multiple linear regression analysis techniques. The research results show that there is a significant influence of communication variables on community satisfaction as indicated by the calculated t value $>$ t table ($3.822 > 2.012$); there is a significant influence of personality variables on community satisfaction as indicated by the calculated t value $>$ t table ($3.307 > 2.012$); and there is a significant simultaneous influence between communication and personality variables on community satisfaction as seen from the calculated f value $>$ f table ($46.669 > 3.195$); and seen from the beta coefficient (β) that the variable that has the dominant influence is the communication variable. The amount of effective contribution (*R Square*) for each communication and personality variable towards community satisfaction. The remaining 66.5% was influenced by other variables which were not examined in this research.*

Keywords: Communication; Personality; Public service; Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang paling dasar pada sebuah instansi ataupun lembaga pemerintahan baik pada pemerintah pusat maupun pemerintahan paling dasar di tingkat Desa

yang memiliki tujuan dalam melayani masyarakat dalam berbagai keperluan baik yang bersifat administrasi maupun non administrasi.

Terbentuknya organisasi pemerintahan bertujuan untuk menciptakan keteraturan dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, namun faktanya tidak semua unit pemerintahan dapat menciptakan hal yang sama. Kemampuan pemerintah mengatasi berbagai permasalahan yang ada merupakan bentuk mempertahankan kredibilitasnya (Abdussamad, 2020). Pelayanan adalah suatu kegiatan seperti membantu, mempersiapkan, dan merawat apapun yang berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (Romdhoni & Ratnasari, 2018).

Penelitian ini mengambil lokasi di Dasan Geria, yang merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Lingsar, kabupaten Lombok Barat, provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Desa Dasan Geria merupakan satu dari 10 desa dan kelurahan yang berada di kecamatan Lingsar. Pemerintahan Desa Dasan Geria merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang berada di Desa Dasan Geria yang menjangkau layanan kemasyarakatan secara umum, jumlah penduduk Desa Dasan Geria adalah 1.795 keluarga atau 5.629 jiwa terdiri dari 2.829 laki-laki dan 2.800 perempuan 1.795 KK. Data jumlah penduduk per dusun dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Data Jumlah Penduduk Desa Dasan Geria Tahun 2023.

No.	Nama Dusun	Jumlah KK	Jumlah Jiwa		Jumlah
			L	P	
1.	Gegutu Reban	748	1.247	1.263	2.510
2.	Geria Selatan	321	514	521	1.035
3.	Geria Utara	528	758	735	1.493
4.	Murpeji	198	310	281	591
Jumlah		1.795	2.829	2.800	5.629

Sumber: Data sekunder (Profil Desa Dasan Geria 2023).

Segala sesuatu kegiatan manusia tidak terlepas dari komunikasi, termasuk dalam kegiatan pelayanan publik (Zayani et al., 2020). Komunikasi ialah kebutuhan yang paling mendasar. Setiap harinya, manusia terlibat dalam komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun non verbal.

Aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dapat melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanannya dengan cara mengukur tingkat kepuasan masyarakat setempat. Kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi pelayanan publik, yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika bentuk pemberian pelayanan kepada penerima layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat (Abdussamad, 2020).

Komunikasi dapat memainkan peran dalam segala aktivitas yang terdapat dalam organisasi serta dapat menuntun seseorang mampu menggapai visi dan misinya (Zakiyah & Wahyono, 2020). Lewis (2017) menyatakan, “*On one side of the communication spectrum is listening and at the other end is talking*”. Teguh (Sari & Mangoting, 2014) menjelaskan, “Komunikasi adalah suatu kegiatan untuk menyampaikan informasi melalui pertukaran pikiran, pesan, atau informasi seperti pidato, tulisan, maupun perilaku”. T. Hani Handoko (Rialmi & Morsen, 2020) menyebutkan, “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Wahyuni et al., 2016). Sehingga komunikasi dapat diartikan sebagai kegiatan menyampaikan dan/atau memindahkan informasi dari seseorang ke orang lain. Suranto (Nisa et al., 2019) menjelaskan bahwa, “Indikator komunikasi efektif yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan”. Purwanto (Ginting, 2018) menyatakan, “terdapat lima indikator dalam komunikasi efektif yaitu persepsi, ketepatan, kredibilitas, pengendalian dan keharmonisan”.

Dari beberapa pendapat tentang indikator di atas, peneliti menyimpulkan lima indikator komunikasi yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan.

Humaira & Sagoro (2018) menjelaskan bahwa, “Kepribadian adalah karakter yang dimiliki oleh seseorang yang terbentuk dari lingkungan”. Sedangkan Wanty (2018) menyatakan bahwa, “Kepribadian adalah kombinasi unik dari emosi, pikiran dan pola perilaku individu yang memengaruhi bagaimana individu tersebut bereaksi terhadap situasi dan berinteraksi dengan orang lain”. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kepribadian merupakan bentuk sifat dan tingkah laku yang melekat pada diri setiap individu sehingga dapat memberikan kesan sebagai individu yang memiliki ciri khas. Kepribadian bersifat dinamis dan abstrak, yang berarti bahwa kepribadian dapat berubah seiring berjalannya waktu dan kepribadian tidak bisa diketahui apabila hanya dilihat saja. Berkomunikasi serta berinteraksi secara langsung merupakan salah satu upaya untuk mengetahui kepribadian seseorang.

Solomon & Jackson (Saifullah et al., 2020) menyatakan bahwa *several dimensions in personality are the beginning of the formation of satisfaction and the two are positively related. Indikator kepribadian meliputi Conscientiousness, Extraversion Neuroticism, Agreeableness dan Oppenness* (Gani et al., 2018). Lima faktor kepribadian atau *Big five personality factors* yaitu *Extraversion* (Keterbukaan), *Agreeableness* (Keramah-tamahan), *Conscientiousness* (Kehati-hatian), *Emotional Stability* (Kestabilan emosi), *Oppenness to experience* (Keterbukaan pada pengalaman) (Kasiyadi & Soliha, 2018). Beberapa pendapat tentang indikator di atas, peneliti menyimpulkan lima indikator kepribadian yaitu keterbukaan, keramah-tamahan, kehati-hatian, kestabilan emosi dan keterbukaan pada pengalaman.

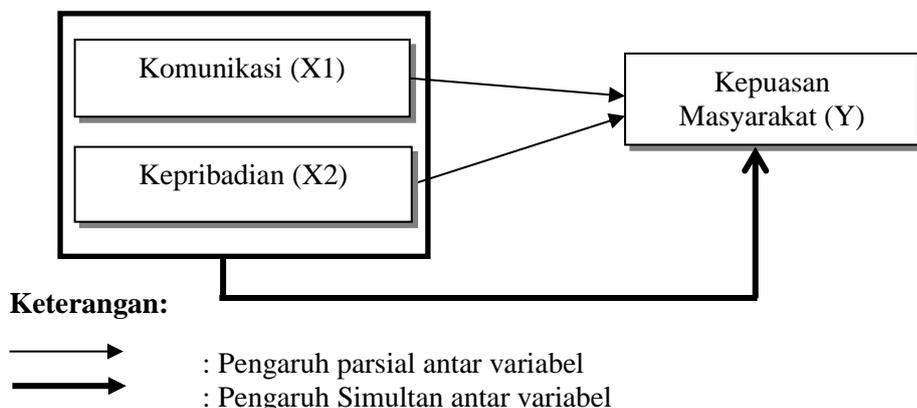
Sedangkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengatur bahwa, “terdapat sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana”. Dalam pengukuran variabel kepuasan masyarakat peneliti menetapkan 12 indikator yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal, kenyamanan, dan keamanan lingkungan pelayanan.

H1: Diduga komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

H2: Diduga kepribadian (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

H3: Diduga komunikasi (X_1) dan kepribadian (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikembangkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian.**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Asosiatif, Populasi adalah gabungan dari sebuah elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat yang pernah mengalami atau merasakan pelayanan di kantor desa Dasan Geria.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Purposive Sampling artinya bahwa penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian dalam hal ini adapun kriteria yang dijadikan sampel adalah:

1. Masyarakat Desa Dasan Geria yang telah mengurus surat keterangan dan sejenisnya.
2. Masyarakat yang berdomisili di Desa Dasan Geria.

Uji Instrumen

Hasil uji validitas dengan menggunakan pendekatan korelasi item-total dikoreksi (*corrected item-total correlation*) menunjukkan semua item yang digunakan dalam penelitian ini valid, yang ditunjukkan dengan nilai r hitung tiap item ternyata sama dan lebih besar dari r kritis sebesar 0,30. Dengan demikian, maka semua item dari indikator empiric dapat digunakan dalam pengolahan data selanjutnya.

Hasil uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* (α), menunjukkan semua variabel yang diteliti memenuhi unsur reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih besar dari 0,60 (Sekaran 2000:206).

Berikut tabel output hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS 22 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel dan Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlatio</i>	<i>Crombach's Alfa</i>
Komunikasi		.913
X1.1 Pemahaman	.850	
X1.2 Kesenangan	.834	
X1.3 Pengaruh pada sikap	.804	
X1.4 Hubungan	.872	
X1.5 Tindakan	.590	
Kepribadian		.926
X2.1 Keterbukaan	.843	
X2.2 Keranmahtanahan	.891	
X2.3 Kehati-hatian	.758	
X2.4 Kesetabilan emosi	.792	
X2.5 Keterbukaan pada Pengalaman	.781	
Kepuasan Masyarakat		.940
y1 prosedur	.785	
y2 persyaratan,	.840	
y3 kejelasan petugas,	.798	
y4 kedisiplinan petugas,	.801	
y5 tanggung jawab petugas,	.835	
y6 kemampuan petugas,	.897	
y7 kecepatan,	.802	
y8 keadilan,	.353	
y9 kesopanan dan keramahan petugas,	.845	

y10 kepastian jadwal,	.550
y11 kenyamanan, dan	.803
y12 keamanan lingkungan pelayanan	.707

Sumber: Data diolah SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisa regresi linear berganda atas peranan variabel komunikasi dan keperibadian staff terhadap kepuasan pelayanan public di Desa Dasan Geria adalah:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.273	.361	
Komunikasi	.433	.113	.470
Keperibadian	.298	.090	.407

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.

Dari tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi linear yang terbentuk adalah:

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

$$Y = 1,273 + 0,433 X_1 + 0,298X_2 + e$$

- Nilai konstanta sama dengan 1,273 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel komunikasi dan keperibadian, maka besarnya nilai variabel kepuasan sebesar 1,273.
- Analisis regresi menunjukkan koefisien regresi $X_1 = 0,433$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel komunikasi (X_1), maka akan menambah variabel kepuasan (Y) sebesar 0,433.
- Analisis regresi menunjukkan koefisien regresi $X_2 = 0,293$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variable keperibadian (X_2) , maka akan menambah nilai variabel kepuasan sebesar 0,293.

Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial antara variable komunikasi dan variable keperibadian terhadap kepuasan masyarakat yang di tunjukkan dengan hasil olah data dibawah ini.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.273	.361		3.527	.001
Komunikasi	.433	.113	.470	3.822	.000
Keperibadian	.298	.090	.407	3.307	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data dari tabel di atas diketahui bahwa berdasarkan analisis uji t (Parsial) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karena nilai t hitung > t tabel ($3.822 > 2,012$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variable komunikasi (X_1) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan pula dengan taraf signifikan yaitu $0.000 < 0.05$.

2. Karena nilai t hitung $>$ t tabel ($3.307 > 2,012$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kepribadian (X_2) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan pula dengan taraf signifikan yaitu $0.002 < 0.05$.

Uji F (Uji Simultan)

Analisis ini digunakan untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh variable komunikasi dan kepribadian, secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.883	2	5.441	46.669	.000 ^b
	Residual	5.480	47	.117		
	Total	16.362	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kepribadian, Komunikasi

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa F hitung $>$ F Tabel ($46,669 > 3,195$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel komunikasi dan variabel kepribadian secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat pada kegiatan pelayanan publik di kantor Desa Dasan Geria.

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics		Durbin-Watson
				df1	df2	
1	.816 ^a	.665	.651	2	47	1.545

a. Predictors: (Constant), Kepribadian, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel tersebut di atas menunjukkan kontribusi variabel komunikasi dan kepribadian yang ditunjukkan dengan nilai *R Square* pada tabel di atas adalah sebesar 0.665 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif sebesar 66,5%, sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Variabel komunikasi (X_1) dan Kepribadian (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan Uji parsial (Uji t), variabel komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) demikian juga dengan variabel kepribadian (X_2) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan publik di Kantor Desa Dasan Geria. Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik di Desa Dasan Geria memiliki kontribusi sebesar 66,5% dinilai dari variabel komunikasi dan kepribadian perangkat desa setempat. Berdasarkan Koefisien Beta (β) menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah variable komunikasi. yang di tunjukkan dengan nilai beta terbesar yaitu sebesar 0,470.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, D. H. Z. (2020). Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga.
 Gani, M. R., Tewal, B., & Trang, I. (2018). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Karya Cahaya (Skc) Gorontalo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3228–3237.

- Ginting, N. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130–139.
- Humaira, I., & Sagoro, E. M. (2018). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, dan Kepribadian terhadap Perilaku Manajemen Keuangan pada Pelaku UMKM Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19363>
- Kasiyadi, A., & Soliha, E. (2018). Pengaruh Leader Member Exchange (LMX) dan Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variabel Mediasi. *Lmx*, 56–72.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. (2004).
- Lewis, B. (2017). Communication: The key to patient satisfaction. *Health and Primary Care*, 1(2), 1000111. <https://doi.org/10.15761/hpc.1000111>
- Nisa, I. C., Rooswidjajani, R., & Fristin, Y. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 198–203. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i2.2663>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Rialmi, Z., & Morsen, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i2.3940>
- Romdhoni, A. H., & Ratnasari, Dita. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136-147.
- Sari, E., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax and Accounting Review*, 4(1), 1–14.
- Saifullah, S., Anandya, D., & Indarini, I. (2020). The Effect of Personality Traits and Congruity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty on Janji Jiwa Coffee in Surabaya. *Journal of Entrepreneurship & Business*, 1(2), 114–123. <https://doi.org/10.24123/jeb.v1i2.2974>
- Wahyuni, S., Widodo, S. E., & Retnowati, R. (2016). The Relationship of Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers' Job Satisfaction. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 4(8), 89–93. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0408007>
- Wanty, S. H. (2018). Pengaruh Kepribadian dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Instruktur Rumah Sakit Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 121–130.
- Zakiyah, N., & Wahyono. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>
- Zayani, N. ainun, Rozi, F., & Muhsin. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.42110>