YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i5.11420

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMUNIKASI PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT NAGARI KOTO TANGAH KECAMATAN TILATANG KAMANG

The Effect of Public Service Quality and Public Communication on Community Satisfaction in Nagari Koto Tangah, Tilatang Kamang District

Amanta Zahra & Dasman Lanin
Universitas Negeri Padang
amantazahra19@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 8, 2026	Jul 6, 2026	Jul 18, 2026	Jul 23, 2026

Abstract

The quality of public services and effective public communication are important factors in increasing community satisfaction and strengthening trust in government institutions. However, service delivery at the nagari government level still requires continuous evaluation to ensure its alignment with community needs and expectations. This study aims to analyze the effects of public service quality and public communication on community satisfaction in Nagari Koto Tangah, Tilatang Kamang Subdistrict. The study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected by distributing questionnaires to community members and analyzed using multiple linear regression, partial tests (t-tests), simultaneous tests (F-tests), and the coefficient of determination. The results showed that public service quality had a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 32.380 and $p < 0.001$. Public communication also had a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 30.697 and $p < 0.001$. Simultaneously, public service quality and public communication had a significant effect on community satisfaction, with an F-value of 563.899 and $p < 0.001$. The adjusted R-squared value of 0.753

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

indicates that the two variables explained 75.3% of the variation in community satisfaction, while the remaining 24.7% was influenced by other factors outside the research model. These findings confirm that improving service quality, supported by transparent, responsive, and effective public communication, is an important factor in increasing community satisfaction with nagari government services. Practically, the findings can serve as a basis for the Nagari Koto Tangah Government to continuously improve its service standards and public communication strategies.

Keywords: Community Satisfaction; Public Communication; Public Service Quality; Public Services; Nagari Government

Abstrak: Kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintahan. Namun, penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pemerintahan nagari masih memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t sebesar 32,380 dan $p < 0,001$. Komunikasi publik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t sebesar 30,697 dan $p < 0,001$. Secara simultan, kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F sebesar 563,899 dan $p < 0,001$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,753 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 75,3% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 24,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh komunikasi publik yang transparan, responsif, dan efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan nagari. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Nagari Koto Tangah untuk memperbaiki standar pelayanan dan strategi komunikasi publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Komunikasi Publik; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Publik; Pemerintahan Nagari

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Wardana, 2024). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, pemerintah terus melakukan reformasi birokrasi melalui berbagai kebijakan, salah satunya dengan menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Regulasi tersebut menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik sekaligus menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Tjiptono, 2022). Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari ketepatan prosedur dan kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Hendrayady et al., 2023).

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat (Hadi et al., 2024). Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, prosedur yang tidak jelas, serta penyampaian informasi yang kurang efektif dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus diikuti dengan komunikasi publik yang mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menurut (Muktiyo et al., 2023), komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi yang bertujuan membangun pemahaman, partisipasi, serta hubungan yang harmonis. Sementara itu, (Kotler & Keller, 2023) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan karena mampu menciptakan pemahaman, kepercayaan, serta persepsi positif terhadap organisasi penyedia layanan.

Permasalahan tersebut juga masih dijumpai pada penyelenggaraan pelayanan publik di Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang. Meskipun pemerintah nagari telah memiliki standar pelayanan administrasi melalui Sistem Informasi Manajemen Edukasi Pelayanan Lengkap (SIMPEL), dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, antara lain belum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, masih terbatasnya pemanfaatan media komunikasi digital, belum optimalnya penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan, serta belum berfungsinya saluran aspirasi dan pengaduan masyarakat secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek administratif, tetapi juga pada efektivitas komunikasi antara pemerintah nagari dan masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam (Hendrayady et al., 2023) menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa komunikasi publik memiliki peran penting dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, transparan, dan partisipatif (Muktiyo et al., 2023; Iklima et al., 2024). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengkaji kualitas pelayanan sebagai faktor utama kepuasan masyarakat tanpa mengintegrasikan komunikasi publik sebagai variabel yang turut menentukan keberhasilan pelayanan, khususnya pada pemerintahan nagari yang memiliki karakteristik sosial dan pola interaksi yang berbeda dengan organisasi pemerintahan lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat dua kesenjangan penelitian yang menjadi dasar penting dilakukannya studi ini. Pertama, secara empiris masih ditemukan ketidaksesuaian antara tersedianya sistem pelayanan administrasi dengan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem pelayanan belum sepenuhnya diimbangi oleh komunikasi publik yang efektif. Kedua, secara teoretis penelitian mengenai kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintahan nagari masih lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan, sedangkan komunikasi publik sebagai faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan belum banyak dianalisis secara bersamaan.

Penelitian ini didasarkan pada konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai landasan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel komunikasi publik mengacu pada konsep (Hutahayan, 2020) yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi, kejelasan pesan, aksesibilitas, ketepatan waktu, serta interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Integrasi ketiga konsep tersebut menjadi kebaruan penelitian ini karena memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat nagari. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan

masyarakat, mengetahui pengaruh komunikasi publik terhadap kepuasan masyarakat, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai (Hardani et al., 2020). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang melalui pengujian statistik.

Waktu penelitian dilakukan selama enam bulan yaitu Januari sampai Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Kepala Keluarga (KK) di Nagari Koto Tangah yang berjumlah 4.808 KK. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 370 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, komunikasi publik, dan kepuasan masyarakat. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,361) dengan nilai signifikansi < 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888 untuk variabel kualitas pelayanan publik, 0,948 untuk komunikasi publik, dan 0,897 untuk kepuasan masyarakat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program IBM SPSS. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan kriteria tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui Uji Glejser. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui pengaruh parsial, simultan, serta kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Riadi, 2016).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	185	50,0
		Perempuan	185	50,0
		Total	370	100,0
2	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	121	32,7
		PNS	20	5,4
		Pegawai Swasta	46	12,4
		Petani	28	7,6
		TNI/POLRI	4	1,1
		Lainnya	151	40,8
		Total	370	100,0
3	Usia	17–25 Tahun	178	48,1
		26–40 Tahun	91	24,6
		41–59 Tahun	96	25,9
		≥60 Tahun	5	1,4
		Total	370	100,0
4	Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	3	0,8
		SMP/Sederajat	23	6,2
		SMA/Sederajat	228	61,6
		Diploma (D1/D2/D3)	17	4,6

No.	Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
		D4/S1	84	22,7
		S2/S3	15	4,1
		Total	370	100,0

Sumber : Hasil Penelitian, 2026

Pada table 1 diatas, dijelaskan karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil masyarakat Nagari Koto Tangah yang pernah memperoleh atau menggunakan pelayanan di Nagari Koto Tangah dengan jumlah sebanyak 370 responden. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan jumlah yang sama, yaitu masing-masing 185 orang (50%). Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kategori lainnya sebanyak 151 orang (40,8%), diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 121 orang (32,7%). Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 17–25 tahun sebanyak 178 orang (48,1%), sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/sederajat sebanyak 228 orang (61,6%). Distribusi karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki latar belakang yang beragam sehingga mampu memberikan gambaran mengenai masyarakat pengguna pelayanan di Nagari Koto Tangah.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variables	Normality Test	Multikolinearitas Test		Heteroskedastisitas Test
	Kolmogorov-Smirnov	Tolerance	VIF	Uji Glejser
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,078	0,122	8,226	0,561
Komunikasi Publik (X2)		0,122	8,226	0,420

Sumber : Hasil Penelitian, 2026

Tabel diatas menjekaskan, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan analisis. Pengujian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,078 > 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Komunikasi Publik (X2) memiliki nilai tolerance sebesar 0,122 > 0,10 dan nilai VIF sebesar

8,226 < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas juga menunjukkan nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,561 dan X2 sebesar 0,420, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Variabel	R Square	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,740	32,380	1,966	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
Komunikasi Publik (X2)	0,719	30,697	1,966	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Hasil Penelitian, 2026

Tabel 3 menunjukkan, pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 32,380 dengan signifikansi 0,000, sedangkan Komunikasi Publik (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 30,697 dengan signifikansi 0,000. Kedua variabel memiliki nilai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,966 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan Publik dan Komunikasi Publik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memberikan kontribusi sebesar 74%, sedangkan Komunikasi Publik memberikan kontribusi sebesar 71,9% terhadap variasi Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Simultan

Variabel Independen	F hitung	F tabel	Sig.	Adjusted R Square	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Komunikasi Publik (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	563,899	3,02	0,000	0,753	Berpengaruh positif dan signifikan secara simultan

Sumber : Hasil Penelitian, 2026

Sedangkan tabel 4 diatas, bahwa pengujian hipotesis secara simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Komunikasi Publik (X2)

secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengujian menunjukkan nilai F hitung sebesar 563,899 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,02 dan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan Publik dan Komunikasi Publik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,753, yang berarti bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat sebesar 75,3%, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial dengan nilai t hitung sebesar 32,380 yang lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,966 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,740 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mampu menjelaskan 74% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah nagari. Hal ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988) bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penerapan kelima dimensi tersebut akan menciptakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Nagari Koto Tangah telah mampu memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan aparatur, serta kemampuan petugas

dalam memberikan kepastian pelayanan menjadi faktor yang mendukung meningkatnya kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara aparatur pelayanan dengan masyarakat memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil penelitian ini juga memperkuat konsep kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Apabila unsur-unsur tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Arlan & Aida, 2023; Mujahidin et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada berbagai lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Nagari Koto Tangah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan setiap aspek pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Pengaruh Komunikasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi publik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 30,697 > t tabel 1,966 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima, sehingga semakin baik komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah nagari, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,719 menunjukkan bahwa komunikasi publik mampu menjelaskan 71,9% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 28,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil ini sesuai dengan teori (Hutahayan, 2020) yang menjelaskan bahwa komunikasi publik yang efektif terdiri dari beberapa aspek, yaitu keterbukaan (*openness*), kemudahan akses (*accessibility*), ketepatan waktu (*timeliness*), kejelasan pesan (*clarity*), dan komunikasi dua arah (*interactivity*). Melalui komunikasi yang baik,

pemerintah dapat menyampaikan informasi pelayanan secara lebih mudah dipahami dan masyarakat dapat menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara efektif.

Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang jelas dan terbuka akan membantu masyarakat memahami prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan yang tersedia. Penyampaian informasi yang tepat dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi publik yang efektif menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga berkaitan dengan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terutama pada aspek prosedur pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi petugas, waktu penyelesaian, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Komunikasi publik yang berjalan dengan baik akan mendukung terpenuhinya unsur-unsur tersebut sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, jelas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Penyampaian informasi yang terbuka dan mudah dipahami memungkinkan masyarakat mengetahui alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan (Adriyan & Saputra, 2025; Wiraswati et al., 2026).

Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Satriawan et al., 2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Komunikasi yang efektif, yang ditandai dengan keterbukaan informasi, kejelasan pesan, kemudahan akses, serta adanya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Reynilda, 2025; Akhyar, 2023) yang menemukan bahwa kualitas komunikasi yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat karena dapat meminimalkan kesalahpahaman serta mempercepat penyampaian informasi pelayanan. Selain itu, penelitian (Tengkeran et al., 2023) menegaskan bahwa komunikasi yang terintegrasi dengan pelayanan yang responsif berperan penting dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal tersebut menegaskan bahwa kemampuan pemerintah dalam

membangun komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Komunikasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 563,899 yang lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,02 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima, yang berarti bahwa kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan komunikasi publik yang efektif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terlihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,753. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik secara simultan mampu menjelaskan 75,3% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 24,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki peran yang kuat dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Nagari Koto Tangah.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah menyampaikan informasi dan membangun komunikasi dengan masyarakat. Pelayanan yang baik tanpa didukung komunikasi yang jelas dapat mengurangi pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia, sementara komunikasi yang efektif akan lebih optimal apabila didukung oleh pelayanan yang berkualitas (Hardiyansyah, 2018).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Iklima et al., 2024; Tengkeran et al., 2023; Satriawan & Siswanto, 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti bahwa keberhasilan pelayanan publik pada tingkat pemerintahan nagari sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan berkualitas sekaligus membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat.

Secara keseluruhan tiga point diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 74%, sedangkan komunikasi publik memberikan kontribusi sebesar 71,9%. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 75,3% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta semakin efektif komunikasi publik yang dibangun melalui keterbukaan, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan komunikasi dua arah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Nagari Koto Tangah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik terhadap kepuasan masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang, dapat disimpulkan bahwa: (1) kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 32,380 dan signifikansi 0,000, serta mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 74%; (2) komunikasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 30,697 dan signifikansi 0,000, serta memberikan kontribusi sebesar 71,9% terhadap kepuasan masyarakat; dan (3) kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung 563,899 dan signifikansi 0,000. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 75,3% variasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik yang disertai komunikasi publik yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang.

Penelitian ini memberikan kontribusi secara teoretis dan praktis dalam kajian administrasi publik, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintahan nagari. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep SERVQUAL dan teori komunikasi publik dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi yang efektif merupakan faktor

penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Secara empiris, penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan publik dan komunikasi publik secara simultan memiliki kontribusi yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah nagari dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan serta strategi pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Rekomendasi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kepercayaan publik, partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, akuntabilitas, dan kualitas sumber daya manusia aparatur. Selain itu, penelitian mendatang dapat memperluas cakupan wilayah penelitian pada nagari atau desa lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penggunaan pendekatan penelitian campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan agar peneliti tidak hanya memperoleh data kuantitatif, tetapi juga dapat menggali secara lebih mendalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan komunikasi publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Adriyan, D. A., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Nagari. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies, 4*(3), 281–291. https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.293

Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi, 6*(2), 103–113. https://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/view/1246

Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus, 7*(2), 38–53. https://doi.org/10.56662/administraus.v7i2.184

Hadi, S., Hidayat, B. A., & Agus, A. (2024). Analysis of urban community perceptions and expectations of the quality of population administration services in Prabumulih City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 23*(1), 107–120. https://doi.org/10.35967/njip.v23i1.697

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.

Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.

Iklima, S. H., Sutikno, B., & Erwantiningsih, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. *Revenue Manuscript, 2*(4), 327–336.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Mujahidin, Syaifulloh, M., Khojin, N., & Riono, S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi, dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of Economic, Management and Enterpreneurship Research, 2*(4), 1–17. https://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/article/view/187

Muktiyo, W., Prihantoro, E., & Mukodim, D. (2023). *Komunikasi Publik: Masalah-Masalah Stratejik*. Penerbit Gunadarma.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Reynilda. (2025). Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa, dan Disiplin Kerja Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi, 8*(4), 98–107. https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1706

Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian: Analisis Manual dan IBM SPSS*. Andi.

Satriawan, S., & Siswanto, T. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Publik di Kantor Desa Dasan Geria. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 2*(6), 827–833. https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i6.121

Tengkeran, N., Suyanto, M. A., & Karundeng, D. R. (2023). Peran Komunikasi dan Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy and Currency Study, 5*(1), 80–91. https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi ke-4). Andi.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review, 1*(6). https://doi.org/10.61292/shkr.178

Wiraswati, N. R., Rangkuti, Z., & Kusumadewi, N. (2026). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Kualitas Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Bareskrim Polri. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi, 5*(1), 11–15. https://doi.org/10.64626/jmbo.v5i1.652