

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya

Sarah Dwi Angraini*, Raisa Hillia Aini Syifa

Universitas Cipasung Tasikmalaya

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif metode explanatory research. Data dikumpulkan menggunakan metode purposive sampling dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih. Alat analisis SPSS digunakan untuk menganalisis data: Uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda. Uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 59,2% menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kompetensi komunikasi dan kualitas pelayanan, sementara sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi Aparatur; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.489>

*Correspondence: Sarah Dwi Angraini

Email: sarahdwiangraini1604@gmail.com

Received: 28-04-2026

Accepted: 19-05-2026

Published: 10-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze the effect of civil servant communication competence and service quality on public satisfaction at the Departemen of Population and Civil Registration of Tasikmalaya Regency. This study was carried out using the explanatory research method in a quantitative manner. One hundred chosen respondents were provided with questionnaires to collect information using the purposive sampling method using SPSS. The study's findings show that public satisfaction is positively and significantly impacted by civil servants communication skills and service quality. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 59,2% indicates that community satisfaction can be explained by communication competence and service quality, while the remaining 40,8% is influenced by variables outside this study. The findings indicate that improving communication competence and service quality is an important factor in enhancing community satisfaction with population administration services.*

Keywords: *Apparatus Communication Competence; Service Quality; Community Satisfaction; Public Service*

Pendahuluan

Salah satu tanggung jawab layanan publik adalah cara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan publik sangat penting untuk menilai kinerja instansi pemerintah, terutama dalam hal pelayanan yang berkaitan langsung dengan

masyarakat dalam ([Sihotang, 2023](#)). Salah satu fokus utama (PANRB), adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam menilai pelayanan publik, kecepatan pelayanan, kesesuaian waktu, kemudahan prosedur, dan kemampuan petugas adalah faktor penting, menurut penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam ([Heldigard, 2025](#)).

Salah satu layanan penting yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah administrasi kependudukan. Layanan ini mencakup penerbitan kartu identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dokumen pindah datang penduduk, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang digunakan untuk berbagai tujuan, seperti pendidikan, layanan kesehatan, bantuan sosial, pekerjaan, perbankan, dan urusan hukum dalam ([Prio Nugroho, Tri Mulyani, 2022](#)). Selain itu, laporan dari United Nations Development Programme (UNDP) menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk interaksi paling penting antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan di sektor ini sangat penting untuk menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik dalam ([Afifuddin et al., 2023](#)).

Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa lembaga pemerintah berhasil dalam memberikan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengurangi keluhan, dan meningkatkan partisipasi publik. Selain itu, ada berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat salah satunya kompetensi komunikasi petugas untuk berkomunikasi secara efektif dan responsif ([Saputri et al., 2024](#)). Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh instansi adalah komponen lain yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan layanan dan pengguna merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang cepat, tepat, jelas, dan mudah diakses mencerminkan hal ini. Pengalaman positif yang dihasilkan oleh pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang diberikan oleh layanan yang diberikan dalam ([Amanda, 2023](#)).

Dokumen administrasi kependudukan yang diterima masyarakat dinilai telah sesuai dengan kebutuhan. Namun masih terdapat beberapa masukan terkait kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, serta bagaimana petugas menyampaikan informasi kepada masyarakat. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah kemudahan mendapatkan informasi layanan. Kondisi tersebut menunjukkan betapa pentingnya kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian sebelumnya oleh [Razaq dan Susiani \(2024\)](#), menemukan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif pada kualitas pelayanan dan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat dalam ([Susiani, 2024](#)). Hasil serupa juga ditunjukkan pada layanan administrasi kependudukan di Kota Medan yang menyatakan pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi

kepuasan masyarakat ([Tharisa Amanda et al., n.d.](#)). Selain itu, komunikasi interpersonal juga berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Nurillah et al., n.d.). Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda, di mana pengaruh komunikasi dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi ([Zakiyah & Wahyono, 2020](#)). Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi faktor lain seperti sistem layanan, fasilitas, dan prosedur ([Syauqi & Tumanggor, n.d.](#)), serta beberapa aspek komunikasi aparatur yang tidak selalu berpengaruh signifikan ([Sunawar et al., 2023](#)). Hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan.

Penelitian mengenai kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah banyak dilaksanakan, namun masih terdapat kesenjangan. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan, sedangkan kompetensi komunikasi aparatur belum banyak dikaji secara terpadu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat. Akibatnya, penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Diharapkan hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk memikirkan cara meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Kompetensi Komunikasi Aparatur

Kompetensi komunikasi aparatur dapat didefinisikan sebagai kemampuan aparatur pemerintah dalam menyampaikan serta mengelola informasi kepada masyarakat secara jelas, tepat, dan efektif, baik secara langsung maupun melalui media, dalam rangka mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menurut ([Hokianto, 2023](#)). Kompetensi komunikasi aparatur diukur melalui 4 indikator, yaitu kejelasan informasi yang disampaikan petugas, kemampuan mendengarkan masyarakat, keterampilan menjelaskan prosedur pelayanan dan kesopanan dan etika aparatur dalam berkomunikasi. Menurut [Hasibuan \(2023\)](#) dalam ([Setiawan et al., 2024](#)).

Kualitas Pelayanan

Menurut Markus (2020) mengatakan bahwa pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan dengan mengutamakan masyarakat. Kepentingan birokrasi tidak lagi menjadi fokus pelayanan dalam hal ini, sebaliknya fokusnya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dalam ([Nila Rosmala Dewi et al., 2023](#)). Indikator SERVQUAL Zeithaml dkk. yang dijelaskan dalam ([Nursifa & Ekawati, 2024](#)) yaitu: Keandalan (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan

Kepuasan Masyarakat

Menurut Mulyadi (2022), kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai kepuasan masyarakat menggambarkan penilaian masyarakat setelah menerima pelayanan sesuai dengan harapan yang dimiliki. Dalam hal ini, masyarakat biasanya sudah memiliki gambaran atau ekspektasi tertentu terkait bagaimana pelayanan seharusnya diberikan, seperti cepat, jelas, dan mudah dalam (Sari, 2025). Indikatornya tercantum dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 digunakan dalam penelitian ini dalam (Hariyanto & Heru Dwi Susilo, 2021), meliputi kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima, proses dan waktu penyelesaian layanan, kualitas hasil layanan (dokumen/administrasi), kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, dan persepsi kepuasan umum.

Dalam jurnal oleh Hamdani Menurut Margono hipotesis disebut sebagai "jawaban sementara" atau dugaan atas hasil yang akan diuji melalui penelitian (Sa'diyah, 2025).

Hipotesis penelitian yang diajukan sebagai latar belakang dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

H1: Kompetensi komunikasi aparatur (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H2: Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis *explanatory research* untuk menganalisis hubungan antara kompetensi komunikasi aparatur, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Karena penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data angka dan kemudian menganalisisnya dengan metode statistik objektif, pendekatan kuantitatif dipilih dalam (Juliana et al., 2026). Penelitian ini juga bersifat deskriptif karena menjelaskan kondisi variabel berdasarkan hasil jawaban responden.

Seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya adalah subjek penelitian ini. Karena masyarakat adalah pihak yang secara langsung menerima pelayanan, mereka mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, masyarakat dipilih sebagai responden. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, rumus Lameshow digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Hasilnya menunjukkan bahwa 96 orang diantara responden, dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode pengambilan sampel purposive menggunakan non probability sampling. Metode ini digunakan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, yaitu masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya, tinggal di Kabupaten Tasikmalaya, dan berusia minimal 17 tahun.

Responden memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan melalui skala Lima tingkat yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Tujuan dari penggunaan skala likert

adalah untuk membantu responden menilai pernyataan yang berkaitan dengan kompetensi komunikasi aparatur, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian diuji untuk menjamin bahwa setiap pernyataan layak untuk digunakan dalam penelitian. Untuk menilai validitas Pearson Product Moment digunakan, dan untuk menilai reliabilitas Cronbach Alpha digunakan dengan bantuan aplikasi SPSS.

Menurut Sugiyono (2020) menyatakan bahwa teknik analisis data metode untuk mengolah dan menganalisis data informasi yang telah di kumpulkan. Penelitian ini dilakukan dengan (SPSS). Data hasil kuesioner diubah dari skala ordinal menjadi interval (MSI). Untuk memastikan model regresi tersebut, pengujian asumsi klasik juga dilakukan, sesuai untuk analisis statistik parametrik.

Regresi linear berganda digunakan untuk meneliti bagaimana kemampuan komunikasi dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan masyarakat setelah semua pengujian asumsi klasik selesai. Uji F digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel penelitian secara simultan. Uji t digunakan dalam pengujian hipotesis, digunakan untuk memeriksa faktor-faktor yang memengaruhi setiap variabel independen. Dalam studi ini, besarnya pengaruh variabel penelitian dianalisis menggunakan koefisien determinasi (Adjusted R-Square).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Jenis kelamin, usia, dan jenis layanan yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tasikmalya adalah karakteristik responden yang digunakan dalam studi ini untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai 100 responden. Karakteristik responden ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Measurement	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	36	36%
	Perempuan	64	64%
Umur	17-25	33	33%
	26-35	20	20%
	36-45	27	27%
	>45	20	20%
Jenis layanan yang digunakan	KTP	51	51%
	KK	37	37%
	Akta Kelahiran	24	24%
	Akta Kematian	17	17%
	Dokumen lainnya	21	21%

Sumber: Data Primer (Kuesioner), Diolah (2026)

Tabel 1 menunjukkan jumlah responden perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki, tepatnya 64% dari total atau 64 orang, yaitu sebanyak 64 orang atau 64%. Sementara itu, berdasarkan kategori usia, kelompok usia responden didominasi oleh rentang 17-25 tahun, yaitu sebanyak 33 responden (33%). Adapun layanan yang paling banyak digunakan responden adalah layanan KTP sebanyak 51 responden (51%), diikuti layanan KK sebanyak 37 responden (37%). Dalam kategori jenis layanan, responden diizinkan untuk memilih lebih dari satu jenis layanan sehingga total persentase berjumlah lebih 100%.

Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dilakukan guna memastikan setiap pernyataan dalam instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dalam (Subhaktiyasa, n.d.), sedangkan uji reliabilitas menurut Gzahali (2021) digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen penelitian, dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel		Instrument	r- hitung	Cronbach Alpha	r- tabel	Keterangan	
Kompetensi Aparatur (X1)	Komunikasi	X1	0.684	0.197	0.679	Valid	dan Realibel
		X2	0.334				
		X3	0.374				
		X4	0.692				
		X5	0.671				
		X6	0.634				
		X7	0.551				
		X8	0.409				
Kualitas Pelayanan (X2)		X2.1	0.643	0.197	0.664	Valid	dan Realibel
		X2.2	0.291				
		X2.3	0.301				
		X2.4	0.460				
		X2.5	0.548				
		X2.6	0.519				
		X2.7	0.328				
		X2.8	0.703				
		X2.9	0.492				
		X2.10	0.600				
Kepuasan Masyarakat (Y)		Y.1	0.751	0.197	0.765	Valid	dan Realibel
		Y.2	0.655				
		Y.3	0.702				
		Y.4	0.698				
		Y.5	0.200				
		Y.6	0.296				

Y.7	0.307
Y.8	0.573
Y.9	0.819
Y.10	0.505

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepuasan masyarakat, kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan dianggap valid karena nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,197. Maka dari itu, penelitian ini valid setiap pernyataannya.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi aparatur adalah 0,679, kualitas pelayanan adalah 0,664 dan kepuasan masyarakat 0,765. Akibatnya, hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normalitas data penelitian dianalisis melalui uji normalitas sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

N	Asymp.Sig . (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
100	0,194	$>0,05$	Normal

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS.26 (2026)

Data penelitian menurut hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov terdistribusi secara normal, nilai Asymp. Sig sebesar 0,194 melebihi tingkat signifikansi 0,05.

Uji Multikolinearitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah antar variabel penelitian saling berkaitan. Untuk melakukan ini, nilai Tolerance dan Factor Inflation of Variance (VIF) dievaluasi.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Model	Collinearity Statistic		Kriteria	Keterangan
		Tolerance	VIF		
1	Kompetensi Komunikasi Aparatur (X1)	0,441	2,267	0,10	Tidak terdapat multikolinearitas
2	Kualitas Pelayanan	0,441	2,267	0,10	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa, variabel kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan. Diperoleh nilai Tolerance sebesar 0,441serta VIF sebesar 2,267. Nilai ini mengindikasikan bahwa Tolerance > 0,10 dan VIF < 0,10, hal tersebut menandakan bahwa tidak terjadi hubungan yang mengganggu antar variabel penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan ketidaksamaan dalam varians residual, uji heteroskedastisitas dan uji Glejser digunakan. Nilai signifikansi juga dihitung.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Kriteria	Keterangan
Kompetensi Komunikasi Aparatur (X1)	0,294	>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,446	>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji Glejser menunjukkan bahwa variabel kompetensi komunikasi aparatur memiliki nilai signifikansi 0,294 dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,446. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

Uji Autokolerasi

Metode Durbin-Watson (DW) digunakan untuk melakukan uji autokolerasi guna memastikan apakah residual dalam model regresi saling berhubungan.

Tabel 6. Hasil Uji Autokolerasi

Model	Durbin Watson	dU	4 - dU	Keterangan
1	1,915	1,715	2,285	Tidak terjadi autokolerasi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji DW menghasilkan nilai sebesar 1,915 berada pada rentang dU hingga 4-dU, yaitu $1,715 < 1,915 < 2,285$. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami autokolerasi.

Uji Linearitas

Metode Test for Linearity digunakan dalam pengujian linearitas dilakukan guna mengetahui apakah hubungan antar variabel dalam penelitian memiliki pola yang linear.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Deviation From Linearity	Keterangan
Kompetensi Komunikasi Aparatur (X1)	0,440	Bersifat Linear
Kualitas Pelayanan (X2)	0,131	Bersifat Linear

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Variabel independen dan dependen memiliki hubungan linear. Uji linearitas variabel kompetensi komunikasi pegawai menghasilkan 0,440, kualitas pelayanan sebesar 0,131. Nilai kedua variabel tersebut mengindikasikan bahwa angka yang dihasilkan melebihi 0,05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hubungan antar variabel penelitian diperiksa menggunakan pendekatan regresi linear berganda.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error
Constant	2,218	2,160
Komunikasi Kompetensi Aparatur (X1)	0,489	0,123
Kualitas Pelayanan (X2)	0,500	0,109

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasilnya adalah persamaan berikut:

$$Y = 2,218 + 0,489X_1 + 0,500X_2 + e$$

Dengan nilai koefisien regresi masing-masing 0,489 dan 0,500, kedua variabel menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan kenaikan itu kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan akan mengikuti kepuasan masyarakat yang meningkat.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menggambarkan tingkat pengaruh variabel penelitian terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the estimate
1	0,775	0,600	0,592		2.976

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil penelitian menunjukkan nilai Adjusted R Square adalah 0,592. Ini adalah bukti bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan komunikasi aparatur dapat memengaruhi 59,2% kepuasan masyarakat, sementara 40,8% sementara faktor lainnya berasal dari variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Melalui uji F, dapat diketahui apakah seluruh variabel penelitian memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus mengevaluasi model regresi yang digunakan.

Tabel 10. Hasil (Uji F)

Model	F Hitung	F tabel	Sig
1	72,874	3,09	0,000

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai F hitung sebesar 72,874 lebih tinggi daripada F tabel 3,09 dengan nilai sig kurang 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi adalah pilihan yang baik untuk digunakan, karena menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi (Uji t)

Melalui pengujian parsial, pengaruh setiap variabel dapat dianalisis secara individual terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 11. Hasil (Uji t)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Kompetensi Komunikasi Aparatur (X1)	3,988	1,985	0,000	H_1 diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	4,587	1,985	0,000	H_2 diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Variabel kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,988 dan 4,587 yang berada diatas t tabel 1,985, dengan nilai sig dibawah 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh. Hipotesis (H_1) dan (H_2) dapat diterima.

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Aparatur (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya memberi dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan layanan yang diberikan oleh aparatur jika mereka bisa menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, dan merespon kebutuhan mereka. Komunikasi yang efektif memudahkan masyarakat mengerti proses pelayanan, sehingga membuatnya nyaman dan efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Theory of Expectancy Disconfirmation, kepuasan muncul ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dalam (Putraa & Muzakir, 2022). Temuan ini juga mendukung penelitian oleh (Hulasoh, 2023), (Reynilda, 2025), (Tengkeran et al., 2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi aparatur berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Komunikasi aparatur memiliki peran penting karena masyarakat memelurkan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Ketidakpuasan dapat

muncul akibat kesalahpahaman dan komunikasi yang kurang efektif. Bentuk komunikasi yang berkontribusi antara lain kejelasan informasi yang diberikan, ketepatan dalam menjelaskan prosedur pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat dalam ([Adityo et al., 2022](#)).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Temuan penelitian kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan pelayanan yang semakin baik, dengan memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif serta didukung oleh infrastruktur yang memadai.

Teori SERVQUAL, yang menyatakan bahwa aspek-aspek nyata dari kualitas layanan ditentukan oleh aspek jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan semuanya memengaruhi kualitas layanan, dalam ([Bua et al., 2025](#)). Temuan ini didukung oleh ([Kurniawan et al., 2025](#)), ([Nurhalifah & Munawaroh, 2025](#)), serta ([Apani & Suryani, n.d.](#)), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun besar pengaruhnya dapat bervariasi karena dipengaruhi faktor lain.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi aparatur berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi aparatur dan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat seperti kepercayaan publik, digitalisasi layanan, atau budaya organisasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research & Development.
- Adityo, B., Engkus, & Pikri1, F. (2022). *Komunikasi pelayanan publik melalui sistem informasi pelayanan administrasi dan kependudukan umum*. 20(2), 107–118. DOI: <https://doi.org/10.63309/dialektika.v20i2.84>
- Afifuddin, A., Supriyanto, D., Kertati, I., Wirasati, W., & Satriadi, S. (2023). Improving Public Services: Exploring Hybrid Population Administration Service Innovations in Malang Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 457–469. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v7i2.51186>

-
- Amanda, R. A. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya*. 3(4).
- Apani, T., & Suryani, L. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak*. 8, 778–793. DOI:<https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1213>
- Bua, J. A. T., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL*. 9675, 109–116. DOI: <https://doi.org/10.35968/jsi.v12i2.1475>
- Hariyanto, S., & Heru Dwi Susilo. (2021). *Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. Publiciana*, 14(02), 307–327. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Heldigard, A. I. (2025). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KOTA BATU Community Satisfaction Survey As A Basis For Improving The Quality Of Public Services In Dadaprejo Urban Village Batu City*. 2010.
- Hokianto, H. F. (2023). *Studi Literatur Kompetensi Komunikasi di Bidang Manajemen. Communications*, 5(1), 372–417. <https://doi.org/10.21009/communications.5.1.7>
- Hulasoh, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. The*. 2, 221–240. DOI: <https://doi.org/10.52447/promedia.v9i2.7296>
- Juliana, Ondeng, S., & Rahman, U. (2026). *Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif*. 10, 140–146.
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara*. 12(2), 526–541. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696>
- Nila Rosmala Dewi, Havis Aravik, & Choirunnisak. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v1i1.71>
- Nurhalifah, & Munawaroh. (2025). *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang*. DOI:10.59603/masman.v3i1.715
- Nurillah, R. A., Supeni, R. E., & (2024), A. I. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat*. 8(1). DOI :<https://doi.org/10.36085/jam-ekis>
- Nursifa, & Ekawati. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan Pendekatan SERVQUAL*. 1, 65–70.
- Prio Nugroho, Tri Mulyani, A. P. S. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota*
-

-
- Semarang. *Journal Ilmiah USM*, 3(25), 37–50. DOI: <https://doi.org/10.26623/slr.v3i2.5672>
- Putraa, Z., & Muzakir. (2022). *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa : Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*. 6(25), 186–200.
- Reynilda. (2025). *Efek Kualitas Pelayanan Publik , Komunikasi Aparatur Desa Dan Disiplin Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Abstrak Pendahuluan*. 8(4), 98–107.
- Sa'diyah, H. (2025). *Konsep Dasar Penyusunan Hipotesis dan Kajian Teori dalam Penelitian*. 2(2), 64–73.
- Saputri, A., Lukman, & Uceng, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulu. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3), 67–68. DOI: <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i1.252>
- Sari, I. M. (2025). *Kepuasan masyarakat ditinjau dari aspek kualitas pelayanan dan kualitas produk aplikasi sistem informasi berbagi aduan dan saran*. 16, 42–54. DOI: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i01.11013>
- Setiawan, B., Munip, A., Fatimah, & Dewi, E. kartika. (2024). *Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Aparatur Kelurahan Mendahara Ilir Dalam Pelayanan Administrasi*. 1–10.
- Sihotang, J. S. (2023). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. 1(2), 188–201. DOI: <https://doi.org/10.30640/trending.v1i2.880>
- Subhaktiyasa, P. G. (n.d.). *Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka*. 5(4), 5599–5609.
- Susiani, M. F. R. *; (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*. 7, 1321–1334. DOI : <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1081>
- Sunawar, S., Ikhwana, H., & Ekawati, Y. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima. *Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 11(3), 56-62.
- Syauqi, F. M., & Tumanggor, B. F. (n.d.). *Pengaruh Kinerja Petugas Layanan terhadap Kepuasan Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang Indeks Kepuasan Masyarakat %*. 117–134. DOI: <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i2.967>
- Tengkeran, N., Suyanto, M. A., & Karundeng, D. R. (2023). Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 5(1), 80–91. <https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357>
- Tharisa Amanda, Wiros, L., & Ginting, O. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di*
-

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara. 104–118. DOI: <https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.56753>

Zakiyah, N., & Wahyono. (2020). *Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>*