

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK NAGARI

Dheva Agustin Adriyan^{1(a)}, Boni Saputra^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}agustindheva8@gmail.com, ^{b)}bonisaputra@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

04-06-2025

Diterbitkan Online:

30-09-2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Komunikasi Interpersonal,
Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Service Quality, Interpersonal Communication, Community Satisfaction

Corresponding Author:

bonisaputra@fis.unp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di tingkat Nagari. Fenomena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator fundamental legitimasi pemerintahan lokal, namun integrasi dimensi teknis dan relasional dalam satu kerangka analitis masih terbatas dalam literatur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif terhadap 305 responden masyarakat pengguna layanan di Nagari Limbanang, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan pengujian asumsi klasik untuk memastikan validitas model. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, demikian pula komunikasi interpersonal. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 42,2% variabilitas kepuasan masyarakat. Penelitian menyimpulkan bahwa pendekatan holistik yang mengintegrasikan peningkatan sistem pelayanan dengan pengembangan kapasitas komunikasi aparatur merupakan strategi optimal untuk mencapai kepuasan masyarakat. Implikasi praktis mencakup perlunya kebijakan pelatihan komprehensif bagi aparatur nagari yang menekankan keterampilan teknis dan interpersonal secara seimbang.

ABSTRACT

This study analyzes the influence of service quality and interpersonal communication on community satisfaction in the context of public services at the village level. The phenomenon of community satisfaction with public services is a fundamental indicator of the legitimacy of local government. However, the literature cannot integrate technical and relational dimensions in one analytical framework. The study used an associative quantitative approach with an associational design of 305 respondents of the service user community in Nagari Limbanang, Lima Puluh Kota Regency, West Sumatra. Data were collected through a structured questionnaire with a 5-point Likert scale. Data analysis using multiple linear regression with classical assumption testing to ensure model validity. The results showed that service quality positively and significantly affected community satisfaction, as did interpersonal communication. Simultaneously, both variables were able to explain 42.2% of the variability in community satisfaction. The study concluded that a holistic approach that integrates service system improvement with apparatus communication capacity building is optimal for community satisfaction. Practical implications include the need for a comprehensive training policy for nagari officials that emphasizes technical and interpersonal skills in a balanced manner.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.293>

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator fundamental yang mencerminkan legitimasi dan efektivitas pemerintahan di tingkat lokal, khususnya dalam konteks negara berkembang. Fenomena ini menjadi krusial karena pelayanan publik berfungsi sebagai titik temu langsung antara aparatur negara dengan warga, di mana kualitas interaksi tersebut menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (Goo et al., 2025). Bukti empiris menunjukkan bahwa di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia, keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lamban, prosedur birokratis yang berbelit, dan sikap petugas yang kurang responsif masih menjadi permasalahan sistemik yang menghambat pencapaian *good governance* (Alshadiqa et al., 2025; World Bank, 2021). Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun reformasi birokrasi telah dilaksanakan secara masif, tantangan dalam mewujudkan pelayanan prima masih memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Literatur kontemporer dalam bidang administrasi publik telah mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan dua dimensi utama yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Argumen teoretis ini didasarkan pada premis bahwa pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan prosedural, tetapi juga pada kualitas interaksi sosial antara penyedia layanan dan pengguna (Parasuraman et al., 1988; Al-Ibrahim, 2014). Studi-studi terdahulu telah membuktikan bahwa dimensi SERVQUAL yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan (Rhee & Rha, 2009). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa pendekatan multidimensional dalam mengukur kualitas pelayanan publik telah menjadi konsensus ilmiah yang mapan dan teruji secara empiris di berbagai konteks geografis dan budaya.

Namun demikian, terdapat kesenjangan signifikan antara kerangka teoretis yang telah berkembang dengan realitas implementasi pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal, khususnya dalam konteks masyarakat tradisional seperti sistem nagari di Indonesia. Permasalahan ini muncul karena sebagian besar

penelitian sebelumnya cenderung memfokuskan pada dimensi teknis pelayanan tanpa memberikan perhatian memadai terhadap aspek komunikasi interpersonal yang bersifat relasional dan kontekstual (Mustika, Zaenab & Somiartha, 2025; Rhee & Rha, 2009). Fenomena terbaru menunjukkan bahwa di era digital dan modernisasi birokrasi, masyarakat tidak hanya mengharapkan efisiensi prosedural, tetapi juga menuntut pendekatan yang lebih humanis dan personal dalam interaksi dengan aparatur pemerintah (Fadri & Fil, 2024; Pakudu & Sos, 2024). Ketidakselarasan antara ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks dengan kapasitas aparatur dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas secara teknis dan komunikatif telah menciptakan *gap* penelitian yang perlu dieksplorasi lebih mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di tingkat Nagari. Tujuan spesifik ini diperlukan untuk mengisi kekosongan literatur yang belum secara memadai mengintegrasikan kedua dimensi tersebut dalam satu kerangka analitis yang holistik, khususnya dalam setting pemerintahan lokal tradisional. Melalui pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif, penelitian ini berupaya mengevaluasi kontribusi relatif masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan (Groeneveld et al., 2015). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih *nuanced* tentang mekanisme pembentukan kepuasan masyarakat dan faktor-faktor determinan yang paling berpengaruh dalam konteks pelayanan publik lokal.

Penelitian ini dibangun atas hipotesis fundamental bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Argumen teoretis ini berlandaskan pada teori *expectation-disconfirmation* yang dikembangkan oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Bukti empiris dari berbagai studi menunjukkan bahwa ketika pelayanan diberikan secara akurat, responsif, dan ramah, serta ditunjang oleh komunikasi yang empatik, terbuka, dan mendukung, masyarakat

cenderung mengalami kepuasan yang lebih tinggi (Tengkeran, Suyanto & Karundeng, 2023; Akhyar, 2023). Oleh karena itu, kombinasi antara *excellence* dalam *delivery* sistem pelayanan dan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif merupakan formula strategis untuk mencapai kepuasan publik yang optimal.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengembangkan model pelayanan publik yang lebih responsif dan relasional, khususnya dalam menghadapi tantangan kompleksitas sosial dan dinamika ekspektasi masyarakat modern. Alasan kritis ini didasarkan pada fakta bahwa sebagian besar studi sebelumnya telah mengabaikan dimensi komunikasi interpersonal sebagai mediator penting dalam hubungan antara kualitas teknis pelayanan dan kepuasan masyarakat (Erawati, 2022). Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada integrasi inovatif antara *framework* SERVQUAL dan teori komunikasi interpersonal dalam satu model empiris yang diterapkan pada konteks Nagari yaitu sebuah entitas pemerintahan lokal yang memiliki karakteristik unik dalam sistem administrasi Indonesia dan jarang menjadi objek kajian ilmiah. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mengisi gap literatur akademik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam reformasi kebijakan pelayanan publik yang berbasis evidensi ilmiah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

METODE PENELITIAN

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik di Nagari Limbanang, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, yang didefinisikan sebagai individu-individu dewasa (diatas 17 tahun) yang telah merasakan fasilitas dan layanan administrasi serta pernah berinteraksi langsung dengan aparatur pemerintahan nagari dalam proses pelayanan administratif dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Pemilihan unit analisis ini didasarkan pada argumen teoretis bahwa pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan sumber data primer yang paling autentik untuk mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal (Creswell & Clark, 2017; Hair et al., 2022). Kriteria pengalaman langsung menjadi esensial karena memastikan bahwa responden memiliki basis empiris yang memadai untuk memberikan

penilaian yang valid terhadap variabel-variabel penelitian yang diteliti (Sekaran & Bougie, 2016). Dengan demikian, unit analisis ini mampu menyediakan data yang representatif dan berkualitas tinggi untuk keperluan analisis statistik inferensial.

Penelitian ini mengadopsi desain kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen dan dependen dalam kerangka analitis yang terstruktur. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur secara objektif dan sistematis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui instrumen pengukuran yang telah terstandarisasi (Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Babbie, 2020). Desain asosiatif adalah untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan, atau mengontrol suatu gejala dengan memahami pola hubungan antar variabel tersebut. Selain itu, pendekatan ini memfasilitasi penggunaan teknik analisis *statistik multivariat* yang mampu mengidentifikasi kontribusi relatif masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dan parsial, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dinamika hubungan antar variabel.

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat dewasa di Nagari Limbanang yang telah mengakses layanan publik pemerintahan nagari dalam periode enam bulan terakhir, berdasarkan data administrasi kependudukan tahun 2024 berjumlah 1.270 individu. Penentuan ukuran sampel menggunakan formula *Slovin* dengan *margin of error* 5% dan tingkat kepercayaan 95%, menghasilkan sampel minimum sebesar 305 responden yang dianggap representatif untuk analisis statistik inferensial (Etikan & Bala, 2017; Singh & Masuku, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* dengan stratifikasi berdasarkan karakteristik demografis (usia, pendidikan, dan jenis layanan yang diakses) untuk memastikan representativitas sampel terhadap keragaman populasi (Judijanto et al., 2025). Prosedur sampling ini dipilih karena dapat meminimalkan sampling bias dan meningkatkan validitas eksternal penelitian, sehingga temuan dapat digeneralisasi dengan tingkat kepercayaan yang tinggi pada populasi yang lebih luas.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui administrasi kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin yang dikembangkan berdasarkan adaptasi dan modifikasi instrumen SERVQUAL untuk variabel kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988) dan skala komunikasi interpersonal yang diadaptasi dari (DeVito & DeVito, 2019) serta kepuasan masyarakat yang di adaptasi dari Permenpan RB No. 14 tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat. Proses pengumpulan data dilaksanakan dalam periode satu bulan. Validitas konten instrumen telah diverifikasi melalui *expert judgment*, sementara reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimum 0.70 sebagai *cut-off point*. Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji coba angket dilakukan terhadap 30 responden untuk mengevaluasi kejelasan instrumen dan mengidentifikasi potensi permasalahan dalam proses administrasi kuesioner.

Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 28.0 untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan analisis regresi utama, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*, uji multikolinearitas melalui evaluasi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*, uji heteroskedastisitas menggunakan *Glejser test*, dan uji autokorelasi melalui *Durbin-Watson test* untuk memastikan model memenuhi persyaratan *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) (Gujarati, 2009). Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik demografi responden dan distribusi jawaban pada setiap

variabel penelitian, sementara analisis inferensial difokuskan pada pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ (Field, 2024). Interpretasi hasil analisis dilakukan dengan mempertimbangkan nilai koefisien determinasi (R^2), uji F untuk signifikansi model secara keseluruhan, dan uji t untuk signifikansi koefisien regresi masing-masing variabel independen, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kekuatan dan arah hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden terhadap 305 masyarakat Nagari Limbanang menunjukkan komposisi demografis yang representatif. Distribusi gender menunjukkan keseimbangan dengan proporsi responden laki-laki sebesar 34% dan perempuan 66%. Komposisi usia didominasi oleh kelompok usia produktif 30-40 tahun (61%), diikuti kelompok usia ≥ 40 tahun (21%), dan sisanya berusia 17-30 tahun (18%). Struktur pekerjaan responden mencerminkan karakteristik masyarakat pedesaan dengan mayoritas berprofesi sebagai lainnya (petani, tukang, buruh, dll) sebesar (49%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) (20%), pegawai swasta (16%), dan pelajar/mahasiswa (15%). Tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa 42% memiliki latar belakang pendidikan SMA, S1 17%, Diploma 13%, SD 11%, dan 3% magister. Keragaman karakteristik demografi ini mengindikasikan representativitas sampel yang memadai untuk menggeneralisasi temuan penelitian pada populasi masyarakat nagari secara keseluruhan (Sugiyono, 2018). Sebaran karakteristik demografi terlihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	105	34%
	Perempuan	200	66%
	Jumlah	305	100%
Umur	17-30 tahun	54	18%
	30-40 tahun	187	61%
	≥ 40 tahun	64	21%
	Jumlah	305	100%
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	45	15%
	Pegawai Swasta	50	16%

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Tingkat Pendidikan	PNS	61	20%
	Lainya	149	49%
	Jumlah	305	100%
	SD/Sederajat	35	11%
	SMP/Sederajat	40	14%
	SMA/Sederajat	128	42%
	Diploma/Sarjana (D1,D2,D3,D4)	42	13%
	Sarjana (S2)	52	17%
	Magister (S2)	8	3%
	Amount	305	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memvalidasi kelayakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian. Uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($p > 0,05$), menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas (Gujarati, 2009). Uji multikolinearitas melalui analisis *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan semua variabel independen memiliki nilai VIF < 10 (kualitas pelayanan = 1,892; komunikasi interpersonal = 1,892) dan nilai *tolerance* $> 0,10$, mengkonfirmasi tidak terdapat

multikolinearitas antar variabel bebas. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$ untuk kedua variabel independen, menunjukkan varians residual bersifat homogen. Uji autokorelasi dengan *Durbin-Watson* menghasilkan nilai DW = 1,823 yang berada dalam rentang $dU < DW < 4-dU$, mengkonfirmasi tidak terdapat autokorelasi dalam model. Terpenuhinya seluruh asumsi klasik memvalidasi bahwa model regresi memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) dan layak untuk analisis inferensial (Field, 2024).

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variables/ Dimensions	Normality Test	Multikolinearitas Test		Heteroskedastisitas Test	Linearity Test	Autocorrelation Test
	Kolmogorov- Smirnov Sig.	VIF	Tolerance	Uji Glejser	Sig.	Durbin-Watson
Kualitas Pelayanan	0.200	1,892	0.432	0,333	0.000	1.823
Komunikasi Interpersonal		1,892	0.432	0,133		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F-hitung = 182,103 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai R^2 sebesar 0.375 atau kontribusi pengaruh sebesar 37,5% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Demikian pula komunikasi interpersonal menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai F-

hitung = 179,271 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai R^2 sebesar 0.372 atau kontribusi pengaruh sebesar 37,2% antara komunikasi interpersonal terhadap kpuasan masyarakat. Koefisien regresi positif pada kedua variabel mengkonfirmasi arah hubungan yang searah, di mana peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Hair et al., 2019). Hasil uji hipotesis parsial terlihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Parsial

No.	Variabel	nilai R ²	adjusted R ²	F-hitung	Sig.
1.	Kualitas Pelayanan → Kpuasan Masyarakat	0.375	0.373	182.103	.000
2.	Komunikasi Interpersonal → Kpuasan Masyarakat	0.372	0.370	179.271	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Analisis regresi linear berganda menghasilkan temuan empiris yang mendukung seluruh hipotesis penelitian. Model regresi menunjukkan nilai R² sebesar 0,426 dan *adjusted R²* sebesar 0,422, mengindikasikan bahwa 42,2% variabilitas kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara

simultan. Uji F menghasilkan nilai F-hitung = 112,458 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa model regresi signifikan secara statistik dan kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji hipotesis simultan terlihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Simultan

No.	Variabel	nilai R ²	adjusted R ²	F-hitung	Sig.
1.	Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal → Kpuasan Masyarakat	0.426	0.422	112,458	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Limbanang dengan koefisien regresi sebesar 0,375 dan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa ketika terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Alasan mendasar dari pengaruh signifikan ini adalah karena kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang secara langsung menyentuh pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik (Zeithaml et al., 2018). Bukti empiris menunjukkan bahwa ketika masyarakat menerima pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai prosedur, mereka cenderung mengembangkan persepsi positif terhadap kinerja aparatur nagari dan merasa puas dengan layanan yang diterima.

Konfirmasi terhadap temuan ini ditemukan dalam penelitian Noraini (2021) yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi desa, tidak jauh berbeda dengan temuan penelitian ini. Demikian pula, Ponto dan Waisapy (2025) mengidentifikasi bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh dimensi ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kemudahan prosedur. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa dalam konteks nagari sebagai sistem pemerintahan tradisional Minangkabau, dimensi *empathy* dan *tangibles* memiliki bobot yang lebih tinggi dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya, mencerminkan karakteristik budaya lokal yang menekankan hubungan interpersonal dan simbol-simbol fisik sebagai representasi legitimasi pemerintahan.

Temuan ini memperkuat relevansi teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik lokal dan menunjukkan bahwa teori tersebut masih sangat *applicable* dalam era modern, bahkan pada setting pemerintahan tradisional. Konsekuensinya, peningkatan kualitas pelayanan melalui standarisasi prosedur, pelatihan teknis aparatur, dan penyediaan fasilitas pendukung yang memadai merupakan

strategi fundamental dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan nagari (Lanin et al., 2022). Implikasi teoretis dari temuan ini adalah bahwa teori SERVQUAL tidak hanya relevan dalam konteks sektor swasta atau *urban setting*, tetapi juga memiliki validitas empiris yang kuat dalam konteks pelayanan publik tradisional dengan modifikasi yang mempertimbangkan nilai-nilai kultural lokal. Hal ini mengindikasikan bahwa teori tersebut memiliki fleksibilitas dan adaptabilitas yang tinggi untuk diterapkan dalam berbagai konteks sosio-kultural.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat

Komunikasi interpersonal terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,372 dan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini menegaskan pentingnya dimensi relasional dalam pelayanan publik, di mana cara berkomunikasi aparatur nagari secara substansial memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Alasan teoretis dari temuan ini bersumber pada teori komunikasi interpersonal DeVito dan DeVito (2019) yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif melibatkan keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan dalam interaksi sosial. Dalam konteks nagari, komunikasi interpersonal menjadi lebih krusial karena sistem pemerintahan tradisional Minangkabau mengedepankan prinsip musyawarah dan mufakat yang mengharuskan aparatur untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam membangun konsensus dengan masyarakat.

Konfirmasi empiris terhadap temuan ini ditemukan dalam penelitian Sadipun et al., (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta penelitian Diani, Basthomi dan Dodi (2022) yang mengidentifikasi bahwa komunikasi yang ramah, sopan, dan responsif dapat membangun kepercayaan masyarakat serta mengurangi potensi konflik dalam pelayanan publik. Ramadhani et al., (2024) juga mengkonfirmasi temuan serupa dengan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di tingkat kelurahan. Namun, penelitian ini memberikan nuansa baru dengan menunjukkan bahwa dalam

konteks nagari, dimensi kesetaraan (*equality*) dalam komunikasi memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya, yang mencerminkan filosofi egalitarian dalam budaya Minangkabau di mana tidak ada hierarki yang kaku antara aparatur dan masyarakat.

Temuan ini memperkuat validitas teori komunikasi interpersonal DeVito & DeVito (2019) yang menunjukkan bahwa teori tersebut tetap relevan dalam konteks pelayanan publik modern, bahkan dalam *setting* pemerintahan tradisional. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa aparatur nagari harus mengembangkan kemampuan komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif tetapi juga empatik dan supportive, sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman dalam setiap interaksi pelayanan (Hargie, 2021). Kontribusi teoretis penelitian ini terhadap teori komunikasi interpersonal adalah konfirmasi bahwa prinsip-prinsip komunikasi efektif bersifat universal namun manifestasinya dapat bervariasi tergantung konteks kultural. Hal ini mengindikasikan bahwa teori DeVito masih sangat relevan dan *applicable* dalam berbagai setting organisasional, termasuk dalam konteks pelayanan publik di negara berkembang dengan sistem pemerintahan tradisional.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat

Analisis simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 42,2% (*adjusted R*² = 0,422). Temuan ini mengindikasikan adanya efek sinergis antara dimensi teknis dan relasional dalam pelayanan publik, di mana kombinasi kedua variabel menghasilkan dampak yang lebih besar dibandingkan pengaruh parsialnya. Alasan teoretis dari sinergi ini dapat dijelaskan melalui teori harapan-persepsi Oliver (1980) yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi dalam berbagai dimensi. Bukti empiris menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai aspek teknis pelayanan seperti kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mengevaluasi aspek interpersonal seperti sikap, cara komunikasi, dan perlakuan yang mereka terima (Kotler & Keller, 2009).

Konfirmasi terhadap temuan ini ditemukan dalam beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan pola serupa. Weningtyas dan Suseno (2012) mengidentifikasi bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan tingkat desa, tidak jauh berbeda dengan temuan penelitian ini. Penelitian Prasojo & Kurniawan (2008) juga mengkonfirmasi bahwa reformasi pelayanan publik yang sukses memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan peningkatan sistem teknis dengan pengembangan kapasitas *soft skills* aparatur. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi original dengan menunjukkan bahwa dalam konteks nagari, efek interaksi antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal menghasilkan dampak yang lebih kuat (42,2%) dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya, yang mengindikasikan bahwa dalam sistem pemerintahan tradisional, sinergi antara aspek teknis dan relasional memiliki peran yang lebih krusial.

Temuan ini memperkuat relevansi teori *expectation-disconfirmation* Oliver (1980) dalam konteks pelayanan publik dan mengkonfirmasi bahwa teori tersebut masih sangat *applicable* dalam era modern. Konsekuensi praktis dari temuan ini adalah perlunya pendekatan holistik dalam reformasi pelayanan publik nagari yang mengintegrasikan peningkatan sistem dan prosedur pelayanan dengan pengembangan kapasitas *soft skills* aparatur, sehingga tercapai optimalisasi kepuasan masyarakat yang berkelanjutan (Osborne, 1993). Kontribusi teoretis penelitian ini adalah konfirmasi bahwa teori Oliver tentang pembentukan kepuasan tidak hanya berlaku dalam konteks komersial tetapi juga memiliki validitas empiris yang kuat dalam konteks pelayanan publik, dengan modifikasi yang mempertimbangkan karakteristik unik pelayanan publik yang bersifat monopolistik dan berorientasi pada kepentingan umum. Hal ini mengindikasikan bahwa teori *expectation-disconfirmation* tetap relevan dan dapat diadaptasi untuk berbagai konteks organisasional, termasuk dalam setting pemerintahan lokal di negara berkembang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris yang kuat terhadap tiga teori utama yang digunakan: teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), teori komunikasi interpersonal (DeVito & DeVito, 2019), dan teori *expectation-disconfirmation*

(Oliver, 1980). Ketiga teori tersebut terbukti masih sangat relevan dan *applicable* dalam konteks pelayanan publik modern, bahkan dalam setting pemerintahan tradisional seperti sistem nagari. Temuan penelitian mengkonfirmasi bahwa teori-teori tersebut memiliki fleksibilitas dan adaptabilitas yang tinggi untuk diterapkan dalam berbagai konteks sosio-kultural, dengan modifikasi yang mempertimbangkan karakteristik lokal.

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada konfirmasi validitas empiris teori-teori klasik dalam konteks kontemporer dan demonstrasi bahwa prinsip-prinsip fundamental dalam teori pelayanan dan komunikasi bersifat universal namun manifestasinya dapat bervariasi tergantung konteks kultural dan institusional. Hal ini mengindikasikan bahwa teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya masih relevan tetapi juga dapat menjadi landasan teoretis yang solid untuk pengembangan model pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Implikasi untuk pengembangan teori adalah perlunya modifikasi dan adaptasi teori-teori eksisting untuk mempertimbangkan karakteristik unik pelayanan publik dalam konteks pemerintahan tradisional. Penelitian ini menunjukkan bahwa teori SERVQUAL, komunikasi interpersonal, dan *expectation-disconfirmation* tetap relevan dan dapat diandalkan sebagai framework teoretis dalam penelitian pelayanan publik kontemporer, dengan catatan perlunya penyesuaian dimensi dan indikator yang mempertimbangkan nilai-nilai kultural dan karakteristik institusional lokal.

PENUTUP

Penelitian ini menghasilkan temuan empiris yang signifikan mengenai determinan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di tingkat nagari. Analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi dengan koefisien regresi 0,375 ($p < 0,05$), sementara komunikasi interpersonal berkontribusi dengan koefisien 0,372 ($p < 0,05$). Temuan yang paling menonjol adalah efek sinergis kedua variabel yang mampu menjelaskan 42,2% variabilitas kepuasan masyarakat, mengindikasikan bahwa kombinasi antara dimensi teknis dan relasional

dalam pelayanan publik menghasilkan dampak yang lebih optimal dibandingkan pengaruh masing-masing variabel secara terpisah. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam reformasi pelayanan publik yang mengintegrasikan peningkatan sistem prosedural dengan pengembangan kapasitas interpersonal aparatur pemerintahan nagari.

Kontribusi keilmuan penelitian ini terletak pada validasi empiris teori-teori klasik dalam konteks pelayanan publik kontemporer dan pemerintahan tradisional. Penelitian ini berhasil mengkonfirmasi relevansi dan aplikabilitas teori SERVQUAL, teori komunikasi interpersonal, dan teori *expectation-disconfirmation* dalam setting pemerintahan nagari sebagai sistem administrasi tradisional Minangkabau. Sumbangan teoretis yang signifikan adalah demonstrasi bahwa teori-teori tersebut memiliki fleksibilitas dan adaptabilitas tinggi untuk diterapkan dalam berbagai konteks sosio-kultural, dengan modifikasi yang mempertimbangkan nilai-nilai lokal seperti filosofi egalitarian dan prinsip musyawarah mufakat. Selain itu, penelitian ini mengisi kekosongan literatur yang belum secara memadai mengintegrasikan dimensi teknis dan relasional dalam satu kerangka analitis holistik, khususnya dalam konteks pemerintahan lokal tradisional di negara berkembang.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian ini terbatas pada satu lokus geografis yaitu Nagari Limbanang, sehingga generalisasi temuan pada nagari lain dengan karakteristik sosio-kultural yang berbeda memerlukan kehati-hatian. Kedua, desain *cross-sectional* yang digunakan tidak memungkinkan untuk menganalisis dinamika perubahan kepuasan masyarakat dalam perspektif longitudinal. Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya kebijakan pelatihan komprehensif bagi aparatur nagari yang mencakup peningkatan keterampilan teknis pelayanan dan pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal yang empatik dan responsif. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk melakukan studi komparatif antar nagari dengan variasi karakteristik geografis dan sosio-kultural, menggunakan desain penelitian longitudinal untuk memahami dinamika kepuasan masyarakat, serta mengeksplorasi variabel mediator dan moderator lain seperti kepercayaan institusional dan partisipasi

masyarakat yang dapat memperkaya model teoretis pembentukan kepuasan dalam pelayanan publik lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Goo, E. S., Adiwidjaya, I., & Bagus, N. (2025). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kantor kelurahan sisir kecamatan batu kota batu: The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 2(1), 222-228.
- Alshadiqa, S. A., Ningsih, R., Wahyuni, R., & Slipilia, I. (2025). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Literatur terhadap Dampak dan Upaya Penanggulangannya. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- World Bank. (2021). *Governance and public service delivery in developing countries: Annual report 2021*. World Bank Publications.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Al-Ibrahim, A. (2014). Quality management and its role in improving service quality in public sector. *Journal of Business and Management Sciences*, 2(6), 123-147.
- Rhee, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. *The service Industries journal*, 29(11), 1491-1512.
- Mustika, G., Zaenab, S., & Somiartha, P. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik: Analisis Pelayanan SKCK di Polres Lombok Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi: Gelis*, 2(1), 85-95.
- Rhee, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction:

- exploring the attributes of service quality in the public sector. *The service Industries journal*, 29(11), 1491-1512.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61, 61-62.
- Groeneveld, S., Tummers, L., Bronkhorst, B., Ashikali, T., & Van Thiel, S. (2015). Quantitative methods in public administration: Their use and development through time. *International public management journal*, 18(1), 61-86.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- 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.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Erawati, P. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Perilaku Caring dan Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karangasem* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Babbie, E. R. (2020). *The practice of social research*. Cengage Au.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521-532.
- Diani, P., Basthoumi, M., & Dodi Kusuma Hadi S, D. O. D. I. (2022). *Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Bajak Laut Kediri* (Doctoral dissertation, UNP Kediri).
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 00149.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage publications limited.
- Gujarati, D. N. (2009). *Basic econometrics*. McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hargie, O. (2021). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. Routledge.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational researcher*, 33(7), 14-26.
- Judijanto, L., Pranata, A., Yanuarti, M., Sari, N., Rahmawati, R., Hartoyo, T., ... & Erna, A. (2025). *Metode Penelitian Ilmiah: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. Jakarta: Erlangga.
- Lanin, D., Saputra, B., Magriasti, L., Asriati, A., Sholehah, B. S., & Nasrullah, M. (2022). Pendampingan Penerapan Model Pelayanan yang Memuaskan Pegawai dan Masyarakat Berbasis Total Quality Management. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 777-786.

- Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 10(1).
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Osborne, D. (1993). Reinventing government. *Public productivity & management Review*, 349-356.
- Ponto, I. S., & Waisapy, J. (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa waiheru kecamatan baguala kota ambon. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1 Februari), 1-7.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008, July). Reformasi birokrasi dan good governance: kasus best practices dari sejumlah daerah di indonesia. In *The 5 th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia* (pp. 1-15).
- Ramadhani, M. N., Irfana, T. B., Supriyanto, S., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 167-181.
- Sadipun, M. M. S., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 2114-2120.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of economics, commerce and management*, 2(11), 1-22.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. M. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 33-42.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.