

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, FASILITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL KABUPATEN PRINGSEWU

Novalia Mariska¹, Rahyono², Euis Mufahamah³

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Malahayati

^{2,3}Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Malahayati

Email : novaliamariska01@gmail.com, rahyono@malahayati.ac.id,
euisrufahamah@malahayati.ac.id

Received: 05-10-2024

Revised: 20-10-2024

Approved: 30-10-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Alat analisis yang digunakan adalah uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 105 orang. Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun, Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini hanya difokuskan pada variabel Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Masyarakat. Peneliti juga memiliki keterbatasan atas waktu, tenaga dan biaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran bagi Dinas Sosial Pringsewu maupun bagi pembaca.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Fisik Dan Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam instansi pemerintah pegawai memiliki andil yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah diharapkan selalu siap menjalankan tugas yaitu melayani masyarakat dengan baik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yaitu membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang sosial. Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yang bertugas memberikan pelayanan senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat (Khariri dan Suryani, 2020).

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh cara berkomunikasi atau cara penyampaian prosedur layanan yang terjalin dengan baik antara petugas layanan dengan penerima layanan. Maka dengan adanya komunikasi interpersonal akan memungkinkan petugas layanan untuk memahami keinginan penerima layanan terkait pelayanan yang diberikan. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk

menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahuinya. Komunikasi interpersonal yang terdapat di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu sudah terjalin dengan baik antara pegawai dan masyarakat yang memerlukan layanan seperti memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat yang bertanya terkait persyaratan untuk pembuatan dokumen, menjawab pertanyaan dengan ramah dan sopan.

Tersedianya fasilitas yang memadai dan layak, akan menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kenyamanan untuk penerima layanan atau masyarakat. Pelayanan yang dapat diakses mudah dimengerti dan memadai serta memiliki keterbukaan pada setiap pelayanannya tanpa membedakan merupakan tujuan dari penyediaan fasilitas pelayanan (Rahmani, 2019). Fasilitas yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu sudah cukup baik dan memadai akan tetapi kurangnya lahan parkir yang luas serta kurangnya pengamanan menjadi kendala bagi pegawai maupun masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.

Selain fasilitas yang mendukung, lingkungan kerja fisik yang baik juga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Menurut Gie (2009) lingkungan kerja fisik adalah suatu keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat pekerjaan yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu pada bagian pelayanan yang ada di ruang tunggu sudah baik akan tetapi kurangnya informasi petunjuk pelayanan yang menyebabkan masyarakat yang datang kesulitan mencari tempat pelayanan yang mereka butuhkan.

Sesuai dengan fenomena tersebut peneliti merasa tertarik untuk menganalisis masalah yang dihadapi instansi terutama mengenai loyalitas dan menuangkannya dalam bentuk penelitian yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Masyarakat

Atmaja (2018) menerangkan Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Rezha et al., (2013) juga menerangkan kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan suatu pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Musqari dan Huda (2018) menerangkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh instansi. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Sedangkan menurut Kotler, P dan Kevin (2016) kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Komunikasi Interpersonal

Junaidi (2017) menerangkan komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Sedangkan Anwar dan Cangara (2016) menjelaskan bahwa Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Fasilitas Pelayanan

Kotler dan Gary Amstrong (2016) menerangkan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan Daradjat (2014) menerangkan bahwa Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Lingkungan Kerja Fisik

Sedarmayanti dan Rahadian (2018) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan Nitisemito (2015) mengemukakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik, dan lain-lain. Adapun menurut Rahmawati et al., (2021) lingkungan kerja merupakan suatu kehidupan sosial, psikologi dan fisik yang terdapat di dalam perusahaan berpengaruh kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya.

METODE PENELITIAN

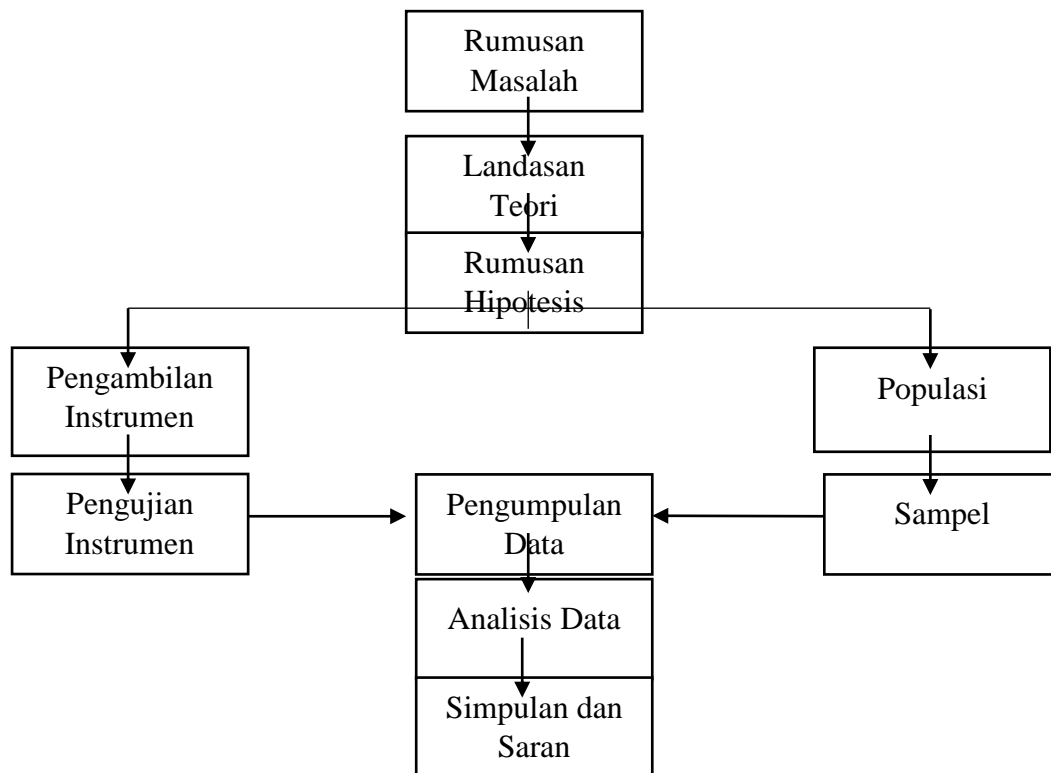
Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data-data dalam penelitian ini dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu pada 1 Juni – 30 Juni 2023 yaitu sebanyak 144 pelayanan masyarakat. Dengan demikian, dilakukan penyebaran berupa kuesioner untuk masyarakat yang datang ke Dinas Sosial pada bulan tersebut.

Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019) teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus pengambilan sampel dari slovin dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 105 responden.

Gambaran Alur Penelitian



Bagan 3.1 Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid maka r hitung $>$ r tabel. dalam penelitian ini jumlah data yang digunakan sebanyak 105 kuesioner, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), maka nilai r tabel dari 105 adalah 0,1917. Uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Ket. |
|--|-------|----------|---------|-------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | X1.1 | 0,495 | 0,1917 | Valid |
| | X1.2 | 0,598 | 0,1917 | Valid |
| | X1.3 | 0,598 | 0,1917 | Valid |
| | X1.4 | 0,419 | 0,1917 | Valid |
| | X1.5 | 0,535 | 0,1917 | Valid |
| | X1.6 | 0,488 | 0,1917 | Valid |
| | X1.7 | 0,472 | 0,1917 | Valid |
| | X1.8 | 0,535 | 0,1917 | Valid |
| | X1.9 | 0,348 | 0,1917 | Valid |
| | X1.10 | 0,342 | 0,1917 | Valid |
| Komunikasi Interpersonal (X ₂) | X2.1 | 0,419 | 0,1917 | Valid |
| | X2.2 | 0,533 | 0,1917 | Valid |
| | X2.3 | 0,568 | 0,1917 | Valid |
| | X2.4 | 0,573 | 0,1917 | Valid |

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Ket. |
|--|------|----------|---------|-------|
| | X2.5 | 0,599 | 0,1917 | Valid |
| Fasilitas Pelayanan (X ₃) | X3.1 | 0,355 | 0,1917 | Valid |
| | X3.2 | 0,548 | 0,1917 | Valid |
| | X3.3 | 0,507 | 0,1917 | Valid |
| | X3.4 | 0,554 | 0,1917 | Valid |
| | X3.5 | 0,650 | 0,1917 | Valid |
| Lingkungan Kerja Fisik (X ₄) | X4.1 | 0,396 | 0,1917 | Valid |
| | X4.2 | 0,686 | 0,1917 | Valid |
| | X4.3 | 0,518 | 0,1917 | Valid |
| | X4.4 | 0,442 | 0,1917 | Valid |
| | X4.5 | 0,506 | 0,1917 | Valid |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Y.1 | 0,315 | 0,1917 | Valid |
| | Y.2 | 0,420 | 0,1917 | Valid |
| | Y.3 | 0,418 | 0,1917 | Valid |
| | Y.4 | 0,362 | 0,1917 | Valid |
| | Y.5 | 0,655 | 0,1917 | Valid |
| | Y.6 | 0,270 | 0,1917 | Valid |
| | Y.7 | 0,655 | 0,1917 | Valid |
| | Y.8 | 0,295 | 0,1917 | Valid |
| | Y.9 | 0,354 | 0,1917 | Valid |
| | Y.10 | 0,499 | 0,1917 | Valid |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya r-hitung dari seluruh butir pernyataan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan r hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r-tabel, dimana r-tabel sebesar 0,1917 ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara simultan terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | 0,709 | Reliabel |
| Komunikasi Interpersonal (X ₂) | 0,694 | Reliabel |
| Fasilitas Pelayanan (X ₃) | 0,684 | Reliabel |
| Lingkungan Kerja Fisik (X ₄) | 0,673 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,674 | Reliabel |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinearitas digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data penelitian ini dinyatakan bebas multikolinearitas apabila $VIF < 10$ (Ghozali, 2018). Uji ini menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Pelayanan (X_1) | 0,876 | 1,141 |
| | Komunikasi Interpersonal (X_2) | 0,534 | 1,873 |
| | Fasilitas Pelayanan (X_3) | 0,583 | 1,715 |
| | Lingkungan Kerja Fisik (X_4) | 0,999 | 1,001 |

a. Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat (Y)

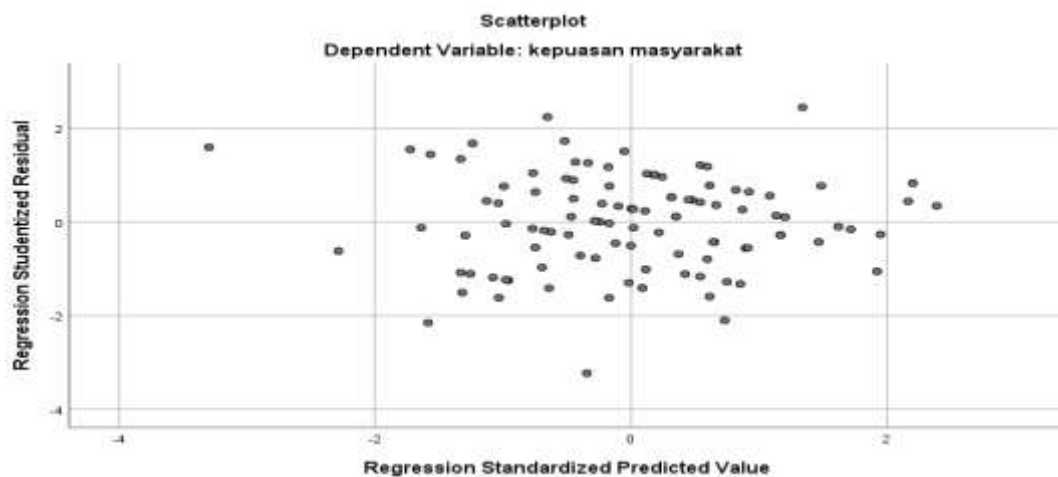
Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.7 dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan nilai *tolerance* $0,876 > 0,1$ dan nilai VIF $1,141 < 10$. Variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) dengan nilai *tolerance* $0,534 > 0,1$ dan nilai VIF $1,873 < 10$. Variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) dengan nilai *tolerance* $0,583 > 0,1$ dan nilai VIF $1,715 < 10$. Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_4) dengan nilai *tolerance* $0,999 > 0,1$ dan nilai VIF $1,001 < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heterokedastistas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik- titik pada Scatterplot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Analisis pada gambar Scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heterokedastisitas jika:

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola. Bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola



Gambar 4.1 Uji Heterokedastistas

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan gambar diatas uji heterokedastisitas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Pengujian dengan menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai *asymptotic significant* (2-tailed) lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan Kolmogorov Smirnov, menggunakan Software SPSS versi 26.

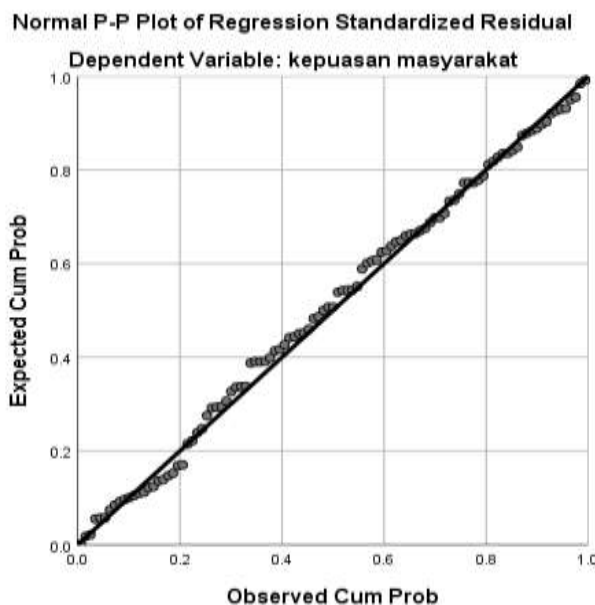
Tabel 4.4 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 105 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2.50634904 |
| | Absolute | .052 |
| | Positive | .044 |
| | Negative | -.052 |
| Test Statistic | | .052 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tabel Kolmogorov Smirnov tersebut menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diperoleh dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dengan demikian data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik Histogram dan Normal P-Plots.

Berikut ini adalah data yang berdistribusi normal, pada gambar diatas sebagai berikut:



Gambar 4.2 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plots

Sumber: Data diolah tahun 2023

Berdasarkan gambar 4.2 grafik normal P-Plots menunjukkan bahwa data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dari grafik normal P-Plots di atas dapat di disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga variabel tersebut berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

Tabel 4.5 Uji Regresi Linear Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | |
|-------|------------------------------------|-----------------------------|-----------|
| | | B | Std Error |
| 1 | (constant) | 27,919 | 2,214 |
| | Kualitas Pelayanan (X_1) | ,317 | ,034 |
| | Komunikasi interpersonal (X_2) | ,335 | ,080 |
| | Fasilitas Pelayanan (X_3) | -,358 | ,082 |
| | Lingkungan Kerja Fisik (X_4) | ,044 | ,073 |

Sumber: Data diolah tahun 2023

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

$$Y = 27,919 + 0,317 + 0,335 + -0,358 + 0,044$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. $b_0 = 27,919$ yang menyatakan bahwa apabila seluruh variabel independen menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang

- meliputi Kualitas Pelayanan (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Fasilitas Pelayanan (X_3) Dan Lingkungan Kerja Fisik (X_4) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 27,919
- $b_1 = 0,317$ yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mengalami kenaikan 1% maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,317 dengan asumsi bahwa variabel lainnya di anggap konstan.
 - $b_2 = 0,335$ yang menyatakan bahwa apabila variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini artinya jika variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) mengalami kenaikan 1% maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,335 dengan asumsi bahwa variabel lainnya di anggap konstan.
 - $b_3 = -0,358$ yang menyatakan bahwa apabila variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini artinya jika variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) mengalami kenaikan 1% maka sebaliknya variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,358. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap konstan.
 - $b_4 = 0,044$ yang menyatakan bahwa apabila variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_4) menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_4) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini artinya jika variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_4) mengalami kenaikan 1% maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,044 dengan asumsi bahwa variabel lainnya di anggap konstan.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji SPSS versi 25. Untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan signifikansi sebesar 0,05, adapun syarat uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y).
- Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh pada variabel (X) terhadap variabel (Y).

Tabel 4.6 Uji t (Uji Parsial)

| | Model | T | Sig |
|---|------------------------------------|--------|-------|
| 1 | (Constant) | 12,612 | 0,000 |
| | Kualitas Pelayanan (X_1) | 9,293 | 0,000 |
| | Komunikasi Interpersonal (X_2) | 4,175 | 0,000 |
| | Fasilitas Pelayanan (X_3) | -4,388 | 0,000 |
| | Lingkungan Kerja Fisik (X_4) | 0,602 | 0,549 |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Untuk mencari nilai t tabel maka memerlukan rumus:
t tabel = t ($\alpha/2 : n-k-1$) = t (0,025 : 100) = 1,983

keterangan:

$\alpha = 0,05$ (5%)

k = Jumlah variabel independent (bebas)

n = Jumlah sampel (responden)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa:

- a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki hasil t_{hitung} (9,293) > t_{tabel} (1,983) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga H_1 yang menyatakan Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu diterima
- b. Variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) memiliki hasil t_{hitung} (4,175) > t_{tabel} (1,983) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ artinya variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sehingga H_2 yang menyatakan Komunikasi Interpersonal (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu diterima
- c. Variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) memiliki hasil t_{hitung} (-4,388) < t_{tabel} (1,983) dengan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$ artinya variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sehingga H_3 yang menyatakan Fasilitas Pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu diterima
- d. Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_4) memiliki hasil t_{hitung} (0,602) < t_{tabel} (1,983) dengan nilai signifikansi $0,54 > 0,05$ artinya variabel Lingkungan kerja fisik (X_4) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sehingga H_4 yang menyatakan Lingkungan Kerja Fisik (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu ditolak

Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat. Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

- a. Jika nilai sig < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh pada variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh pada variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.7 Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^a

| Model | | F | Sig |
|-------|------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 34,725 | ,000 ^b |
| | Residual | | |
| | Total | | |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Untuk mencari nilai F_{tabel} dengan mencari nilai dari menentukan df1 (N1) dan df2 (N2) maka memerlukan rumus:

$$df1 = k - 1$$

$$df2 = n - k$$

Dimana k adalah jumlah variabel (bebas+ terikat) dan n adalah jumlah observasi/sampel pembentuk regresi. Dalam hal ini k merupakan jumlah variabel pada penelitian ini yaitu 5 variabel dan n merupakan jumlah sampel pada penelitian yaitu 105 responden. Jadi besarnya $df(N1) = 4$ dan untuk $df(N2) = 105 - 5 = 100$ dan besaran α sebesar 0,05 maka didapatkan F_{tabel} sebesar 2.46. Nilai F_{tabel} didapatkan dengan melihat $df(N1) : df(N2)$ pada kolom distribusi F tabel.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.10 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 34,725 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $34,725 > 2.46$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Fasilitas Pelayanan (X_3), Lingkungan Kerja Fisik (X_4) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.

Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh setelah data diolah disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|--------------|----------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | ,763a | ,581 | ,565 | 1,048 |

Sumber: Data diolah tahun 2023

Diketahui pada tabel diatas nilai Adjusted R Square sebesar 0,565 (56,5%) maka berkesimpulan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Fisik terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat secara simultan sebesar 56,5%. Kemudian nilai sebesar 43,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Maka H_1 dalam penelitian ini di nyatakan diterima.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Maka H_2 dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel Fasilitas Pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} dan bernilai negatif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan (X_3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Maka disimpulkan bahwa H_3 dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X₄) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji uji parsial (uji t) pada variabel Lingkungan Kerja Fisik diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja Fisik (X₄) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Maka disimpulkan bahwa H₄ dalam penelitian ini ditolak.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁), Komunikasi Interpersonal (X₂), Fasilitas Pelayanan (X₃) Dan Lingkungan Kerja Fisik (X₄) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji simultan yang telah dilakukan menggunakan SPSS 26, menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X₁), Komunikasi Interpersonal (X₂), Fasilitas Pelayanan (X₃) dan Lingkungan Kerja Fisik (X₄) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.

Hasil uji determinasi R² pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R² sebesar 0,565 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 56,5% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X₁) dan Komunikasi Interpersonal (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.
2. Fasilitas Pelayanan (X₃) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.
3. Lingkungan Kerja Fisik (X₄) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.
4. Kualitas Pelayanan (X₁), Komunikasi Interpersonal (X₂), Fasilitas Pelayanan (X₃) Dan Lingkungan Kerja Fisik (X₄) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang selanjutnya. Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

Saran Bagi Dinas Sosial

- a. Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik sudah cukup baik oleh karena itu Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu harus bisa mempertahankannya dan ditingkatkan lagi.
- b. Pentingnya meningkatkan suasana lingkungan kerja yang baik dan kondusif dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan dan juga kepuasan masyarakat dalam hal suhu udara di tempat kerja, keamanan dan penerangan perlu adanya pengawasan

supaya setiap pekerja maupun masyarakat merasa aman dan nyaman tanpa merasa terganggu dan khawatir.

Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada pengembangan selanjutnya, karena peneliti memiliki keterbatasan atas waktu, tenaga dan biaya maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat untuk menambahkan metode lain selain kuesioner dalam pengumpulan data agar data lebih valid seperti menggunakan pendekatan (*mixed method*), kemudian pada teknik pengumpulan data diperluas dengan menggunakan metode (*indepth interview*) wawancara mendalam dan lain lain. Serta dapat menambahkan variabel baru ataupun indikator-indikator lain yang tidak terkandung didalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan hasil pembahasan yang lebih menarik dari penelitian yang ada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R., & Cangara, H. (2016). Rintangan Komunikasi Antar Budaya Dalam Perkawinan dan Perceraian Etnis Jawa dengan Papua di Kota Jayapura. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(2), 273–285. <http://journal.unhas.ac.id>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Daradjat. (2014). *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- Junaidi. (2017). Pengaruh komunikasi interpersonal orang tua dan anak dalam meningkatkan prestasi belajar anak di SMA Negeri 4 Samarinda Seberang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Khariri, L. E., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258–264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Kotler, P dan Kevin, L. K. (2016). *Marketing Managemen 15th ed Pearson Education, Inc.*
- Kotler dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar dasar Pemasaran Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Erlangga.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada. *Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat*). *Perisai*, 2(1), 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v>
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia.
- Rahmani, H. F. (2019). Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Bisnis Dan Teknologi*.
- Rahmawati, R., Wayan, N., Mitariani, E., Cempaka, N. P., & Atmaja, D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indomaret CO Cabang Nangka. *Jurnal Emas*, 2(3), 194–195.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal*

Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(1), 63–77. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.133>
Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.