

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI APARATUR DESA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI DESA SUKAHENING

Gina Khoirunnisa¹, Putut Raka Santoso², Sri Zul Chairiyah³, Aulia Asmarani⁴

¹²³ Program Studi Tidak Disingkat, Fakultas Tidak Disingkat, Universitas Tidak Disingkat

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available September 2026

ginagiant3@gmail.com¹

pututrakas@iwu.ac.id²

srizul_chairiyah@yahoo.co.id³

aulia@iwu.ac.id⁴

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Desa Sukahening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 30 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi aparatur desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dengan nilai koefisien determinasi

(R^2) sebesar 46,8%, sedangkan 53,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi aparatur desa menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat, sehingga perlu didukung dengan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa, Fasilitas, Kepuasan Pelayanan, Pelayanan Publik, Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

Public satisfaction with public services is influenced by various factors, including the communication skills of village officials and service facilities. This study aims to identify and analyze the influence of village officials' communication skills and facilities on service satisfaction at the Sukahening Village Office. The study employs a quantitative approach using descriptive and verifiable methods. The study sample consisted of 100 respondents selected using the Slovin formula with simple random sampling. Data were collected via a questionnaire and analyzed using IBM SPSS Statistics version 30 through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that the communication competencies of village officials have a positive and significant effect on service satisfaction, whereas facilities do not have a significant partial effect. However, when considered simultaneously, both variables have a significant effect on service satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 46.8%, while 53.2% is influenced by other factors outside the scope of this study. This study concludes that improving the communication competencies of village officials is a key factor in enhancing public satisfaction with services; therefore, this effort must be supported by the maintenance and improvement of service facilities.

Keywords: *Communication Competence of Village Officials, Facilities, Service Satisfaction, Public Services, Multiple Linear Regression.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan bentuk interaksi langsung antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil administrasi, tetapi juga oleh kompetensi komunikasi aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, responsif, dan empatik serta didukung fasilitas pelayanan yang memadai. Di Desa Sukahening, hasil observasi awal terhadap 50 pengguna layanan menunjukkan adanya keluhan mengenai ketidakjelasan informasi, lambatnya respons pelayanan, kurangnya empati aparatur, dan fasilitas yang belum memadai. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan.

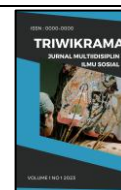
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan di Desa Sukahening, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi serta menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Sukahening dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan bentuk interaksi langsung antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil administrasi, tetapi juga oleh kompetensi komunikasi aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, responsif, dan empatik serta didukung fasilitas pelayanan yang memadai. Di Desa Sukahening, hasil observasi awal terhadap 50 pengguna layanan menunjukkan adanya keluhan mengenai ketidakjelasan informasi, lambatnya respons pelayanan, kurangnya empati aparatur, dan fasilitas yang belum memadai. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut menjadi dasar penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan di Desa Sukahening, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach (1984), yang menjelaskan kemampuan berkomunikasi secara efektif (*effectiveness*) dan sesuai (*appropriateness*) dengan situasi. Dalam pelayanan publik, kompetensi komunikasi tercermin melalui kejelasan informasi, kemampuan mendengarkan, responsivitas, empati, dan komunikasi interpersonal. Selanjutnya, teori fasilitas pelayanan Kotler dan Keller (2016) memandang fasilitas sebagai sarana fisik yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna layanan, meliputi kelengkapan sarana, kenyamanan, media informasi, kebersihan, kerapian, dan kemudahan akses. Hal ini berkaitan dengan dimensi *tangible* dalam konsep SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

TINJAUAN PUSTAKA

Kerangka Teoritis dan Konseptual

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach (1984), yang memandang kompetensi komunikasi sebagai kemampuan berkomunikasi secara efektif (*effectiveness*) dan sesuai (*appropriateness*) dengan situasi. Dalam pelayanan publik, kompetensi tersebut tercermin melalui kejelasan informasi, kemampuan mendengarkan, responsivitas, empati, dan komunikasi interpersonal. Teori fasilitas pelayanan Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan sarana fisik yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna layanan. Fasilitas dalam penelitian ini meliputi kelengkapan sarana, kenyamanan, media informasi, kebersihan dan kerapian, serta kemudahan akses. Konsep ini juga berkaitan dengan dimensi *tangible* dalam SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).



Selanjutnya, teori kepuasan Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Kepuasan pelayanan dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap proses pelayanan, sikap aparatur, informasi, dan pelayanan secara keseluruhan. Secara konseptual, kompetensi komunikasi aparatur desa yang efektif, jelas, responsif, dan empatik dapat meningkatkan pemahaman serta kenyamanan masyarakat, sedangkan fasilitas yang lengkap dan nyaman mendukung kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Desa Sukahening, baik secara parsial maupun simultan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme yang memandang realitas sebagai sesuatu yang konkret, terukur, dan memiliki hubungan sebab-akibat antarvariabel. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel penelitian, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh bersifat terukur, objektif, dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antarvariabel.

Populasi penelitian adalah seluruh warga Desa Sukahening yang terdiri dari 7 wilayah, dengan jumlah 6.503 jiwa atau 2.427 KK. Kriteria populasi meliputi warga yang berdomisili di Desa Sukahening, pernah menggunakan pelayanan di kantor desa, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia menjadi responden. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi telah diketahui.

Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena populasi tersebar di 7 wilayah, 9 RW, dan 33 RT sehingga sampel dibagi secara proporsional agar setiap wilayah terwakili. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Kuesioner digunakan untuk memperoleh tanggapan responden dengan skala Likert lima tingkat, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan dan kondisi fasilitas di Desa Sukahening. Wawancara kepada Kepala Desa dan aparatur desa digunakan sebagai data pendukung penelitian.

Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan terhadap masyarakat Desa Sukahening yang telah menerima pelayanan publik dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :



Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan membandingkan Rhitung dan Rtabel pada $\alpha = 5\%$ dengan $df = n - k$. Instrumen dinyatakan valid jika $Rhitung > Rtabel$ dan tidak valid jika $Rhitung < Rtabel$.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan keandalan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas $\alpha \geq 0,70$.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Uji reliabilitas dilakukan pada item pernyataan yang telah dinyatakan valid menggunakan metode Alpha Cronbach. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha hitung lebih besar dari Rtabel dan bernilai positif. Tingkat reliabilitas dikategorikan menjadi sangat rendah (0,00-0,199), rendah (0,20-0,399), sedang (0,400-0,599), kuat (0,600-0,799), dan tinggi (0,800-1,00).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahap editing, coding, dan tabulating. Editing digunakan untuk memeriksa kelengkapan kuesioner, coding untuk memberikan skor pada jawaban berdasarkan skala Likert lima tingkat, dan tabulating untuk menyajikan data dalam bentuk tabel agar mudah dianalisis.

Selanjutnya, digunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data berdasarkan jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk persentase untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

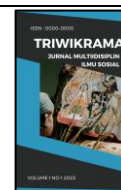
Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi variabel berdasarkan data kuesioner melalui persentase. Hasil persentase dikategorikan menjadi sangat tidak baik (0-20%), tidak baik (21-40%), cukup (41-60%), baik (61-80%), dan sangat baik (81-100%).

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel melalui perhitungan statistik.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.



Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov dan analisis grafik, dengan data dinyatakan normal apabila Sig. > 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat antarvariabel independen. Tidak terjadi multikolinearitas apabila VIF < 10 dan tolerance > 0,10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ketidaksamaan varians residual. Pengujian dilakukan melalui Uji Glejser dan scatterplot. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila Sig. > 0,05 dan titik-titik scatterplot tidak membentuk pola tertentu.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya korelasi dalam model regresi. Pengujian menggunakan Durbin-Watson (DW), dengan nilai DW antara -2 sampai +2 menunjukkan tidak terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X1) dan kompetensi komunikasi aparatur desa (X2) terhadap kepuasan pelayanan (Y). Persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

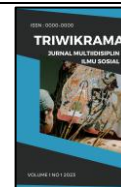
Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen semakin mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat.

$$r^2 = \frac{(b_1x \sum X_1Y) + (b_2x \sum X_2Y)}{\sum Y^2}$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji dugaan mengenai hubungan atau pengaruh antarvariabel penelitian. Hipotesis terdiri dari hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan penelitian.



Uji T

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Hasil uji t digunakan sebagai dasar untuk menentukan diterima atau ditolak hipotesis penelitian.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Jika t hitung > t tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika t hitung < t tabel atau nilai Sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hipotesis yang diuji adalah:

1. H_{01} : Kompetensi komunikasi aparatur desa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.
 H_{a1} : Kompetensi komunikasi aparatur desa berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.
2. H_{02} : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.
 H_{a2} : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Uji F

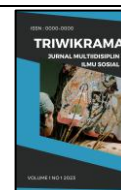
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini juga digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi dalam menjelaskan hubungan antara kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan.

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan *degree of freedom* (df) = $n - k - 1$. Jika F hitung > F tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika F hitung < F tabel atau nilai Sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hipotesis yang diuji adalah:

- H_{03} : Tidak terdapat pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Desa Sukahening.



- **H_{a3}:** Terdapat pengaruh kompetensi komunikasi aparatur desa dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Desa Sukahening.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Sukahening, Kecamatan Sukahening, Kabupaten Tasikmalaya pada Januari sampai Juni 2026.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Sukahening merupakan salah satu desa di Kecamatan Sukahening, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat, yang berjarak sekitar 400 meter dari pusat kecamatan dan memiliki luas wilayah 280,59 hektar dengan kondisi geografis yang didominasi wilayah pertanian. Desa ini berdiri sejak 1835, awalnya bernama Desa Seuseupan, kemudian berganti nama menjadi Desa Sukahening pada 1946. Desa Sukahening terbagi menjadi tujuh wilayah, yaitu Sukahening, Anggekleung, Mangunjaya, Pasirgede, Nagaraherang, Kelengsari, dan Cibanaragung. Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, struktur organisasi Desa Sukahening terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi, Kepala Dusun, serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang menjalankan tugas sesuai fungsinya. Berdasarkan data LAMPID Mei 2026, jumlah penduduk Desa Sukahening mencapai 6.503 jiwa, terdiri atas 3.252 laki-laki dan 3.251 perempuan, dengan 2.427 Kepala Keluarga (KK). Jumlah penduduk tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor desa.

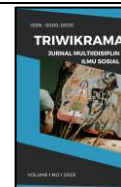
Deskriptif Data

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan masyarakat Desa Sukahening yang pernah menggunakan pelayanan administrasi di Kantor Desa Sukahening. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 56% laki-laki dan 44% perempuan. Berdasarkan usia, responden berusia 17-25 tahun sebanyak 30%, 26-35 tahun 16%, 36-45 tahun 22%, 46-55 tahun 19%, dan lebih dari 55 tahun 13%. Responden juga berasal dari seluruh tujuh wilayah Desa Sukahening, yaitu Sukahening 18%, Anggeklung 16%, Mangunjaya 14%, Pasirgede 12%, Nagaraherang 19%, Kelengsari 12%, dan Cibanaragung 9%. Penyebaran tersebut menunjukkan bahwa responden mencakup seluruh wilayah penelitian dan berasal dari berbagai kelompok usia, sehingga dapat memberikan gambaran penilaian masyarakat terhadap kompetensi komunikasi aparatur desa, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pelayanan.

Deskripsi Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa

Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa memperoleh rata-rata 3,97 dan termasuk kategori baik. Penilaian tertinggi terdapat pada penggunaan bahasa yang sopan dan mudah dipahami (mean 4,13) serta sikap aparatur yang sesuai dengan norma pelayanan publik (mean 4,11). Sementara itu, penilaian terendah terdapat pada kecepatan aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat (mean 3,76) dan kemampuan memahami kondisi masyarakat (mean 3,77). Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas dan empati masih perlu ditingkatkan.



Deskripsi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan memperoleh rata-rata 3,76 dan berada pada kategori baik. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah kenyamanan ruang tunggu (mean 4,13) dan ketersediaan papan informasi pelayanan (mean 4,07). Adapun penilaian terendah terdapat pada kondisi gedung pelayanan (mean 3,40) dan kelengkapan sarana prasarana (mean 3,51). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik gedung dan kelengkapan fasilitas masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan pelayanan.

Deskripsi Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan memperoleh rata-rata 4,00 dan termasuk kategori baik. Penilaian tertinggi terdapat pada sikap aparaturnya dalam menghargai masyarakat (mean 4,09), kemudahan proses pelayanan (mean 4,06), dan kejelasan informasi (mean 4,05). Sementara itu, penilaian terendah terdapat pada kesesuaian waktu pelayanan dengan harapan masyarakat (mean 3,89) dan kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (mean 3,94). Hal ini menunjukkan bahwa kepastian waktu dan konsistensi pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki.

Ringkasan Statistik Deskriptif Antarvariabel

Tabel 1. Ringkasan Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Jumlah Item	Minimum Total	Maksimum Total	Mean Total	Mean per Item	Std. Deviasi	Kategori
Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa	100	12	31	60	47.69	3.97	3.773	Baik
Fasilitas Pelayanan	100	7	20	35	26.33	3.76	3.303	Baik
Kepuasan Pelayanan	100	12	31	60	48.05	4.00	3.608	Baik

Sumber: Output IBM SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil penelitian, Kepuasan Pelayanan memiliki rata-rata tertinggi sebesar 4,00, diikuti Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa sebesar 3,97, dan Fasilitas Pelayanan sebesar 3,76. Ketiga variabel berada dalam kategori baik. Namun, Fasilitas Pelayanan memiliki rata-rata terendah sehingga perbaikan sarana dan prasarana masih diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan 100 responden, $df = 98$, dan taraf signifikansi 5%, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,197. Seluruh item dinyatakan valid karena memiliki r hitung $> 0,197$ dan nilai $Sig. < 0,05$. Variabel Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa terdiri dari 12 item dengan r hitung 0,513-0,806, Fasilitas Pelayanan terdiri dari 7 item dengan r hitung 0,233-0,892, dan Kepuasan Pelayanan terdiri dari 12 item dengan r hitung 0,452-0,843. Dengan demikian, seluruh 31 item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan standar 0,70. Hasil pengujian menunjukkan nilai Alpha sebesar 0,854 untuk Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa, 0,834 untuk Fasilitas Pelayanan, dan 0,886 untuk Kepuasan Pelayanan. Seluruh nilai berada di atas 0,70, sehingga ketiga instrumen dinyatakan reliabel dengan konsistensi internal yang tinggi.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap *unstandardized residual* dan diperkuat dengan Normal P-P Plot serta histogram residual. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

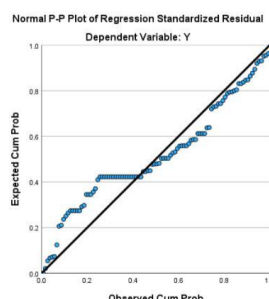
Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Komponen	Nilai
N	100
Mean residual	0.0000000
Std. Deviation	2.63208437
Most Extreme Difference – Absolute	0.171
Most Extreme Difference – Positive	0.107
Most Extreme Difference – Negative	-0.171
Test Statistic	0.171
Asymp. Sig. (2-tailed)	<0.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	<0.001

Sumber: Output IBM SPSS, 2026.

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. dan Monte Carlo Sig. < 0,001, sehingga residual secara statistik belum berdistribusi normal. Namun, hasil Histogram dan Normal P-P Plot menunjukkan pola yang masih mendekati normal, sehingga analisis regresi tetap dilakukan dengan hati-hati.

Gambar 1. Normal P-P Plot Regression Standardized Residual



Penyimpangan normalitas disebabkan oleh adanya residual ekstrem, dengan nilai *standardized residual* minimum -6,655, yang berada di luar kisaran umum ± 3 . Oleh karena itu, hasil uji t dan F tetap disajikan, tetapi diinterpretasikan secara hati-hati.

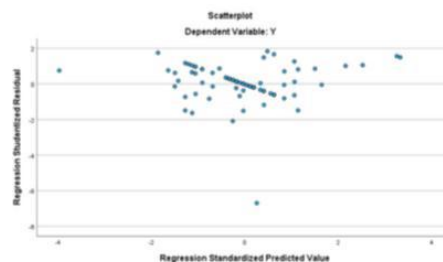
Uji Multikolinearitas

Hasil uji menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,582 dan VIF sebesar 1,717 pada kedua variabel independen. Nilai tersebut memenuhi kriteria Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi 0,915 untuk Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan 0,505 untuk Fasilitas Pelayanan. Keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil ini diperkuat oleh scatterplot yang menunjukkan titik-titik menyebar tanpa membentuk pola tertentu.

Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output IBM SPSS, 2026.

Meskipun terdapat satu titik residual ekstrem, secara umum sebaran titik tidak menunjukkan pola tertentu. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas terpenuhi, dan titik ekstrem lebih berkaitan dengan ketidaknormalan residual daripada heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Hasil uji Durbin-Watson menunjukkan nilai DW = 2,488, dengan dL = 1,6337 dan dU = 1,7152. Karena DW > 4 - dL (2,3663), maka asumsi autokorelasi tidak terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 17,527 + 0,539X_1 + 0,183X_2 + e$. Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan dengan koefisien 0,539 dan nilai Sig. < 0,001, sedangkan Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dengan koefisien 0,183, tetapi tidak signifikan karena nilai Sig. 0,088 > 0,05. Nilai beta terstandarisasi menunjukkan Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa ($\beta = 0,564$) lebih dominan dibandingkan Fasilitas Pelayanan ($\beta = 0,168$).

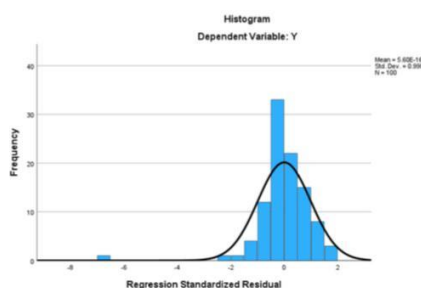
Grafik Dan Statistik Residual

Tabel 3. Statistik Residual Model Regresi

Statistik	Minimu m	Maksimu m	Mean	Std. Deviasi	N
Predicted Value	38.26	56.27	48.05	2.468	100
Residual	-17.696	4.745	0.000	2.632	100
Standardized Predicted Value	-3.967	3.332	0.000	1.000	100
Standardized Residual	-6.655	1.785	0.000	0.990	100

Sumber: Output IBM SPSS, 2026.

Gambar 3. Histogram Regression Standardized Residual



Sumber: Output IBM SPSS, 2026.

Histogram menunjukkan sebagian besar residual berada di sekitar nol, tetapi terdapat satu residual ekstrem di sisi kiri sehingga distribusi tidak sepenuhnya simetris. Kondisi ini sejalan dengan hasil uji Kolmogorov–Smirnov yang menunjukkan residual belum berdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan ($t = 5,808$; Sig. $< 0,001$), sehingga H_{a1} diterima. Sementara itu, Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan ($t = 1,726$; Sig. = $0,088$), sehingga H_{a2} ditolak.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F menunjukkan nilai $F = 42,633$ dengan Sig. $< 0,001$. Karena F hitung $> F$ tabel ($3,090$), Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan Fasilitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan, sehingga H_{a3} diterima.

Koefisien Determinasi

Nilai $R^2 = 0,468$ menunjukkan bahwa Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan Fasilitas Pelayanan mampu menjelaskan 46,8% variasi Kepuasan Pelayanan, sedangkan 53,2% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,457 menunjukkan kemampuan model setelah penyesuaian sebesar 45,7%.

Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Ringkasan Keputusan Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil Statistik	Keputusan
Ha1	Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan	$B = 0.539; t = 5.808; \text{Sig.} < 0.001$	Diterima
Ha2	Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan	$B = 0.183; t = 1.726; \text{Sig.} = 0.088$	Ditolak
Ha3	Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan Fasilitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan	$F = 42.633; \text{Sig.} < 0.001$	Diterima

Sumber: Hasil pengolahan peneliti berdasarkan output IBM SPSS, 2026.

Pembahasan

Gambaran Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa, Fasilitas, dan Kepuasan Pelayanan

Ketiga variabel berada pada kategori baik. Kompetensi komunikasi memperoleh mean 3,97, fasilitas 3,76, dan kepuasan pelayanan 4,00. Namun, responsivitas, empati, kondisi gedung, serta kepastian waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Pelayanan

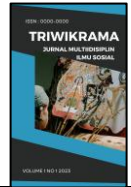
Kompetensi komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan ($t = 5,808; \text{Sig.} < 0,001$) serta menjadi variabel yang paling dominan dalam model.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan

Fasilitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan ($t = 1,726; \text{Sig.} = 0,088$). Meskipun demikian, fasilitas tetap diperlukan untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan.

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan Fasilitas secara Simultan terhadap Kepuasan Pelayanan

Kompetensi komunikasi dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan ($F = 42,633; \text{Sig.} < 0,001$). Kedua variabel menjelaskan 46,8% variasi kepuasan pelayanan.



Keterbatasan dan Implikasi Hasil Penelitian

Model memenuhi asumsi multikolinearitas dan heteroskedastisitas, tetapi normalitas residual belum terpenuhi karena adanya residual ekstrem. Oleh karena itu, hasil perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan generalisasi dibatasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa, Fasilitas, dan Kepuasan Pelayanan berada pada kategori tinggi. Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan, sehingga semakin baik kemampuan komunikasi aparatur, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Sementara itu, Fasilitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Secara simultan, Kompetensi Komunikasi Aparatur Desa dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,468 atau 46,8% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 46,8% variasi Kepuasan Pelayanan, sedangkan 53,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian komunikasi pelayanan publik, sedangkan secara praktis dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Sukahening dalam meningkatkan kompetensi komunikasi aparatur dan kualitas fasilitas pelayanan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada normalitas residual, penggunaan dua variabel independen, serta data kuesioner yang bergantung pada persepsi responden.

Saran

Pemerintah Desa Sukahening disarankan meningkatkan kompetensi komunikasi aparatur melalui pelatihan komunikasi, pembinaan sikap responsif dan empatik, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Fasilitas pelayanan juga perlu dipelihara dan ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan masyarakat. Aparatur desa diharapkan mampu menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional.

Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian komunikasi pelayanan publik. Sementara itu, peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, memperluas jumlah dan wilayah responden, serta menggunakan pendekatan seperti mixed methods atau kualitatif agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

5. DAFTAR PUSTAKA

Adha, N., & Rifqi, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Universitas Mataram.

Adriyan, D. A., & Saputra, B. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik nagari. *Publicness: Journal of Public Administration Studies*, 4(3).

*Corresponding author

E-mail addresses: emailpenulis@gmail.com



Biryanto, A., Hubeis, A. V. S., Matinda, K., & Sarmad, M. (2025). *Communication competence on apparatus state civil in the Province Government of Riau*. IPB University.

Brown, E. M., Dwyer, D., Tomkins, S., & Xu, T. (2025). PublicSpeak: Hearing the public with a probabilistic framework. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*.

Dewi, A. S., & Muhsin. (2025). Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *EEAJ*, 8(3), 349-354. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>

Jamalani, J., Rustan, D. M., & Gusti, D. H. (2025). Pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. ITB Nobel Indonesia.

Khariri, L. E., & Suryani, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *BAEJ*, 1(3), 464-434. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>

Reynilda. (2025). Efek kualitas pelayanan publik, komunikasi aparatur desa dan disiplin kerja aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat. Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia.

Rochmah, E., & Rosy, B. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Universitas Negeri Surabaya.

Utami, E., Rifa'i, A., & Hidayanti, S. (2025). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas layanan aparatur desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang. Universitas Islam Indragiri.

Yazid. (2025). Pengaruh komunikasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Krasak Selomerto Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 3(2), 159-178.

Zhang, R., & Nie, L. (2025). *Enhancing citizen-government communication with AI: Evaluating the impact of AI-assisted interactions on communication quality and satisfaction*. The Hong Kong Polytechnic University.