

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR DESA DRIYOREJO

Erlinda Sumitasari Yolanda¹, Brillian Rosy²

^{1,2}Universitas Negeri Surabaya

erlindsy@gmail.com¹, brillianrosy@unesa.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel komunikasi dan variabel kepribadian terhadap variabel kepuasan masyarakat melalui variabel kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner serta teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Berdasarkan hasil pengujian analisis data yang telah dilakukan didapat kesimpulan dalam penelitian ini yakni variabel Komunikasi (X1) dan Kepribadian (X2) berpengaruh secara langsung terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), hanya terdapat pengaruh secara langsung pada variabel Komunikasi (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z), tidak terdapat pengaruh tidak langsung variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y), dan terdapat pengaruh tidak langsung variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pegawai kantor Desa Driyorejo dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki komunikasi dan kepribadian yang dimiliki guna menciptakan kepuasan masyarakat Desa Driyorejo yang lebih baik serta peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain guna menjadikan penelitian lebih akurat.

Kata Kunci: **Komunikasi, Kepribadian, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of communication variables and personality variables on community satisfaction variables through service quality variables. The type of research used is descriptive research through a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires and the data analysis technique used is path analysis with the help of the SPSS version 26 application. X1) and Personality (X2) have a direct effect on the Service Quality variable (Y), there is only a direct influence on the Communication variable (X1) and the Service Quality variable (Y) on the Community Satisfaction variable (Z), there is no indirect effect on the variable Communication (X1) on the Community Satisfaction variable (Z) through the Service Quality variable (Y), and there is an indirect influence on the Personality variable (X2) on the Community Satisfaction variable (Z) through the Service Quality variable (Y). Based on the results of the study, it is hoped that the Driyorejo Village office employees can improve service quality, improve communication and personality in order to create better Driyorejo Village community satisfaction and researchers hope that further research can add other variables to make research more accurate.

Keywords: Communication, Personality, Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Sebuah sistem pemerintahan yang mempunyai peran serta tata cara yang terbalut

oleh peraturan, adanya kemampuan sumber daya manusia yang sesuai dengan jabatan, semangat pelayanan publik dan tidak lepas dari pemeriksaan pihak luar merupakan makna dari birokrasi (Abdussamad, 2020). Banyaknya aspek yang membudaya dalam birokrasi pemerintahan membuat pengoptimalisasi pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan tidak mudah (Abdussamad, 2020). *The manifestation of the existence of a state apparatus, namely being a provider of public services which is intended to improve the welfare of citizens or the community and accountability are the characteristics of a professional public provider* (Saifudin et al., 2021). Terbentuknya organisasi pemerintahan bertujuan untuk menciptakan keteraturan dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, namun faktanya tidak semua unit pemerintahan dapat menciptakan hal yang sama. Kemampuan seorang pemerintah mengatasi berbagai permasalahan yang ada merupakan bentuk mempertahankan kredibilitasnya (Abdussamad, 2020).

Pelayanan adalah suatu kegiatan seperti membantu, mempersiapkan, dan merawat apapun yang berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (Romdhoni & Ratnasari, 2018). *Service is an activity that is intended to meet customer satisfaction, so that it can foster satisfaction from customers or service recipients* (Saifudin et al., 2021). Penentuan standar kualitas pelayanan dapat diartikan dengan indikator dalam kualitas pelayanan. Santoso (2019) menyatakan, “Indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*”. Mulyadi (2020) menyimpulkan bahwa, “Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)”. Dimensi yang serupa diungkapkan oleh Arkhan (2016) bahwa, “Terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berupa Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Attention*) dan Bukti langsung (*Tangible*)”. Berbagai macam indikator di atas, peneliti meringkas 5 indikator kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Segala sesuatu kegiatan manusia tidak lepas dari komunikasi, termasuk dalam kegiatan pelayanan publik (Zayani et al., 2020). Komunikasi ialah kebutuhan yang paling mendasar. Pada setiap harinya, manusia terlibat dalam komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun non verbal. Kekuatan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari yaitu komunikasi mampu memperbaiki konflik ataupun permasalahan yang terjadi dalam kehidupan, karena suatu permasalahan yang terjadi tidak akan menjadi lebih rumit apabila masih dapat dikomunikasikan dengan baik. Selain menjadi kebutuhan yang mendasar, komunikasi berperan penting serta merupakan kunci dalam kelancaran dan kesuksesan sebuah alur kegiatan organisasi. Kemampuan berkomunikasi harus dimiliki oleh seseorang pemimpin guna menjalankan perannya (Mahmudah, 2015).

Hubungan organisasi pemerintahan dengan komunikasi adalah komunikasi menjadi modal untuk mendapatkan dukungan karena reputasi seorang pimpinan organisasi atau instansi pemerintahan sangat berperan penting bagi keberhasilan atas proses memimpin dan/atau memberikan pelayanan yang diukur dengan kepuasan masyarakatnya. Hal tersebut didukung pernyataan yang menyatakan bahwa komunikasi publik berguna membentuk hubungan yang baik antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi (Zubair et al., 2020). Seorang pemimpin beserta jajarannya dalam suatu organisasi pemerintahan yang bertugas untuk memberikan suatu pelayanan diharapkan mampu menjadi perantara bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagai perantara bagi masyarakat, diharapkan mampu memberikan perhatian yang di dalamnya mengandung dukungan dan pengarahan melalui pengalaman-pengalamannya kepada rakyatnya.

Komunikasi dapat memainkan peran dalam segala aktivitas yang terdapat dalam organisasi serta dapat menuntun seseorang mampu menggapai visi dan misinya (Zakiah & Wahyono, 2020). Lewis (2017) menyatakan, “*On one side of the communication spectrum is listening and at the other end is talking*”. Teguh (dalam Sari & Mangoting, 2014) menjelaskan, “Komunikasi adalah suatu kegiatan untuk menyampaikan informasi melalui pertukaran pikiran, pesan, atau informasi seperti pidato, tulisan, maupun perilaku”. T. Hani Handoko (dalam Rialmi & Morsen, 2020) menyebutkan, “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. *Interpersonal communication is feedback or delivery and receipt of messages by individuals* (Wahyuni et al., 2016). Sehingga komunikasi dapat diartikan sebagai kegiatan menyampaikan dan/atau memindahkan informasi dari seseorang ke orang lain. Suranto (dalam Nisa et al., 2019) menjelaskan bahwa, “Indikator komunikasi efektif yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan”. Purwanto (dalam Ginting, 2018) menyatakan, “terdapat 5 indikator dalam komunikasi efektif yaitu persepsi, ketepatan, kredibilitas, pengendalian dan keharmonisan”. Beberapa pendapat tentang indikator di atas, peneliti menyimpulkan 5 indikator komunikasi yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan.

Manusia diciptakan dengan kepribadian yang berbeda-beda, dengan ini menjadikan sebuah organisasi terdiri dari berbagai macam kepribadian dari beberapa sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Perbedaan kepribadian seharusnya dapat dikendalikan dengan baik supaya visi dan misi organisasi dapat diwujudkan. Perilaku, tindakan dan cara berpikir tiap orang dalam berbagai macam situasi dapat ditunjukkan melalui kepribadiannya. Widyahastuti & Anwar (2018) menyatakan bahwa, “*human personality a picture of a psychological quality that shows one of the*

distinctive and consistent patterns, feelings and behaviors in him". Humaira & Sagoro (2018) menjelaskan bahwa, "Kepribadian adalah karakter yang dimiliki oleh seseorang yang terbentuk dari lingkungan". Sedangkan Wanty (2018) menyatakan bahwa, "Kepribadian adalah kombinasi unik dari emosi, pikiran dan pola perilaku individu yang mempengaruhi bagaimana individu tersebut bereaksi terhadap situasi dan berinteraksi dengan orang lain". Sehingga dapat ditarik kesimpulan kepribadian merupakan bentuk sifat dan tingkah laku yang melekat pada diri setiap individu sehingga dapat memberikan kesan sebagai individu yang memiliki ciri khas. Kepribadian bersifat dinamis dan abstrak, yang berarti bahwa kepribadian dapat berubah seiring berjalannya waktu dan kepribadian tidak bisa diketahui apabila hanya dilihat saja. Berkomunikasi serta berinteraksi secara langsung merupakan salah satu upaya untuk mengetahui kepribadian seseorang. Solomon & Jackson (dalam Saifullah et al., 2020) menyatakan bahwa *several dimensions in personality are the beginning of the formation of satisfaction and the two are positively related*. Indikator kepribadian meliputi *Conscientiousness, Extraversion Neuroticism, Agreeableness* dan *Oppeness* (Gani et al., 2018). Lima faktor kepribadian atau *Big five personality factors* yaitu *Extraversion* (Keterbukaan), *Agreeableness* (Keramahtamahan), *Conscientiousness* (Kehati-hatian), *Emotional Stability* (Kestabilan emosi), *Oppeness to experience* (Keterbukaan pada pengalaman) (Kasiyadi & Soliha, 2018). Beberapa pendapat tentang indikator di atas, peneliti menyimpulkan 5 indikator kepribadian yaitu keterbukaan, keramahtamahan, kehati-hatian, kestabilan emosi dan keterbukaan pada pengalaman.

Aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dapat melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanannya dengan cara mengukur tingkat kepuasan masyarakat setempat. Kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi pelayanan publik yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika bentuk pemberian pelayanan kepada penerima layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat (Abdussamad, 2020). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tergantung pemberian kualitas pelayanan pemerintah. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan metode serta teknik survey yang sesuai karena jenis pelayanan publik yang ada sangat beragam sehingga perlu disesuaikan terlebih dahulu (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2018). Indeks kepuasan masyarakat ialah cara yang digunakan peneliti guna melihat tingkatan kualitas pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 menyatakan, "14 unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan

petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan”. Sedangkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengatur bahwa, “terdapat 9 unsur yaitu persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana”. Pengukuran variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini, peneliti menetapkan 12 indikator yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal, kenyamanan, dan keamanan lingkungan pelayanan.

Pelayanan publik banyak dilakukan oleh instansi pemerintahan maupun non pemerintahan, salah satunya yaitu Kantor Desa Driyorejo. Desa Driyorejo mempunyai 4 dusun, di antaranya yaitu Dusun Driyorejo, Dusun Karanglo, Dusun Lopang dan Dusun Semambung. Pada bulan Agustus hingga November 2021 peneliti melakukan observasi ke kantor Desa Driyorejo. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara tidak terstruktur kepada sejumlah masyarakat Desa Driyorejo. Didapatkan beberapa permasalahan di antaranya yakni pemberitahuan untuk pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) kurang terstruktur dan adanya kesalahan penulisan identitas pada saat pengurusan suatu dokumen, kedua permasalahan tersebut termasuk permasalahan pada indikator pemahaman. Selanjutnya pada pengurusan akte kematian terbilang cukup susah yang termasuk permasalahan pada indikator ketanggapan. Penemuan permasalahan yang terakhir yakni pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan yaitu beberapa perangkat Desa Driyorejo kurang disiplin karena ketidaktepatan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja serta tidak adanya presensi yang menyebabkan pegawai tidak tepat waktu saat datang dan pulang bertugas.

Penelitian sebelumnya menjadi pendukung pelaksanaan penelitian ini, seperti penelitian Zakiyah & Wahyono (2020) menjelaskan, “komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan dan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat”. Penelitian lain mengenai pengaruh kepribadian terhadap kepuasan masyarakat dilakukan oleh Arianto & Choliq (2019) membuktikan bahwa, “kepribadian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja”. Penelitian yang serupa menunjukkan bahwa komunikasi dan kepribadian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Pusung et al., 2018). Selanjutnya penelitian oleh Nasihah (2020) mengemukakan, “Adanya pengaruh seluruh indikator dalam kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati”. Selanjutnya penelitian Lisa & Nanik (2019) membuktikan bahwa, “Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara

langsung dan terdapat pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan”. Sehingga hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu menjadi variabel intervening atau memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pegawai kantor Desa Driyorejo, pengaruh kepribadian terhadap kualitas pelayanan pegawai kantor Desa Driyorejo, pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo, pengaruh kepribadian terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo, pengaruh komunikasi melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo dan pengaruh kepribadian melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo. Dari data dan penjelasan di atas peneliti ingin melakukan penelitian yang berfokus kepada pengaruh komunikasi dan kepribadian terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai kantor Desa Driyorejo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif merupakan penelitian guna memaparkan gambaran serta uraian masalah atau keadaan sesuai dengan fakta serta pengolahan data menggunakan prosedur statistik.

Populasi penelitian didapatkan dari jumlah pelayanan di Kantor Desa Driyorejo mulai dari bulan Januari hingga Desember tahun 2021 yakni sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* jenis *purposive sampling* dengan ketentuan responden yaitu masyarakat yang berusia minimal 18 tahun, tinggal di Desa Driyorejo, dan pernah mendapat pelayanan dari pegawai di kantor Desa Driyorejo. Peneliti menetapkan 33 orang guna menjadi sampel pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan bentuk jawaban menggunakan skala likert.

Beberapa teknik analisis data digunakan pada penelitian ini yakni yang pertama uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji kedua yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas serta uji heteroskedastisitas. Uji ketiga yaitu uji analisis jalur yang digunakan guna menguji pengaruh langsung dan tidak langsung yang diberikan oleh variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji analisis jalur merupakan ketiga tahapan uji pada penelitian ini. Pengujian data penelitian menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Pengujian yang dilakukan menghasilkan dua bentuk persamaan, yakni bentuk

persamaan dari pengaruh variabel Komunikasi (X1) dan Kepribadian (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) dan bentuk persamaan dari pengaruh variabel Komunikasi (X1), Kepribadian (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z).

Tabel 1 Uji T Persamaan 1

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Nilai Sig.
Komunikasi	2,254	2,045	0,032
Kepribadian	4,916	2,045	0,000

Sumber diolah peneliti, 2022

Nilai Sig. variabel Komunikasi (X1) adalah 0,032, seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 sebagai akibat nilai Sig. < 0,05 serta didapatkan nilai T_{hitung}> T_{tabel} (2,254 > 2,045) maka H1 diterima yaitu variabel Komunikasi (X1) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai Sig. variabel Kepribadian (X2) adalah 0,000, seperti terlihat pada tabel 7 sebagai akibat nilai Sig < 0,05 serta didapatkan nilai T_{hitung}> T_{tabel} (4,916 > 2,045) maka H2 diterima yaitu variabel Kepribadian (X2) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 2 Uji T Persamaan 2

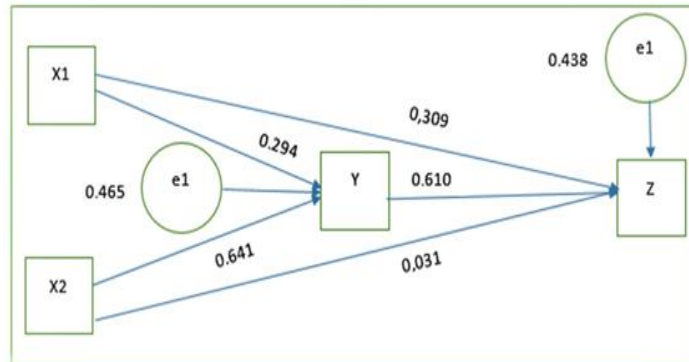
Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Nilai Sig.
Komunikasi	2,294	2,045	0,029
Kepribadian	0,182		0,856
Kualitas Pelayanan	3,494		0,002

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Nilai Sig. variabel Komunikasi (X1) adalah 0,029, seperti yang ditunjukkan pada tabel 8 H3 diterima sebagai akibat nilai Sig. < 0,05 serta didapatkan nilai T_{hitung}> T_{tabel} (2,294 > 2,045) yang menunjukkan variabel Komunikasi (X1) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z). Tabel 8 selanjutnya menunjukkan nilai Sig. dari variabel Kepribadian (X2) adalah 0,856. H4 ditolak sebagai akibat nilai Sig. < 0,05 serta didapatkan nilai T_{hitung}< T_{tabel} (0,182 < 2,045) yang menunjukkan variabel Kepribadian (X2) tidak berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z). Tabel 8 juga menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Sig. 0,002. H5 diterima sebagai akibat nilai Sig. > 0,05 serta didapatkan nilai T_{hitung}> T_{tabel} (3,494 > 2,045) sehingga variabel

Kualitas Pelayanan (Y) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel

Gambar 1 Diagram Jalur



Kepuasan Masyarakat (Z).

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Gambar 3 mengenai diagram jalur dapat menunjukkan dua persamaan yakni 1) $Y = 0,294.X1 + 0,641.X2 + 0,465$ 2) $Y2 = 0,309.X1 + 0,031.X2 + 0,610.Y + 0,438$. Pada diagram jalur juga dapat menunjukkan hasil hipotesis dalam penelitian diterima atau ditolak. Analisis yang pertama menjelaskan mengenai pengaruh variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y). Besarnya pengaruh langsung Variabel Komunikasi (X1) terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Z) sebesar 0,309. Besarnya pengaruh variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) secara tidak langsung melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) = $0,294 \times 0,610 = 0,17934$. Besarnya pengaruh total yang diberikan variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) merupakan hasil penjumlahan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung, yaitu $0,309 + 0,17934 = 0,48834$. Dari uraian tersebut dapat diambil keputusan H6 ditolak dikarenakan hasil pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) yaitu $0,17934 < 0,309$. Sehingga pernyataan dari H6 terdapat pengaruh komunikasi melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo Kabupaten Gresik ditolak. Analisis yang kedua dari gambar 3 menjelaskan mengenai pengaruh variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y). Besarnya pengaruh langsung Variabel Kepribadian (X2) terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Z) sebesar sebesar 0,031. Besarnya pengaruh variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) secara tidak langsung melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) = $0,641 \times 0,610 = 0,39101$. Besarnya pengaruh total yang diberikan variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) merupakan hasil penjumlahan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung, yaitu $0,031 + 0,39101 = 0,42201$. Dari uraian tersebut

dapat diambil keputusan H7 diterima dikarenakan hasil pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) yaitu $0,39101 > 0,031$. Sehingga pernyataan H7 terdapat pengaruh kepribadian melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Driyorejo Kabupaten Gresik diterima.

H1: Pengaruh variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Komunikasi (X1) memperoleh nilai Sig. $0,032 < 0,05$ dan didapat hasil nilai $T_{hitung} 2,254 > T_{tabel} 1,69$ sehingga didapat kesimpulan H1 diterima yaitu terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Beberapa penelitian sebelumnya yang serupa digunakan sebagai penguat pada penelitian ini. Penelitian pertama menyatakan bahwa komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan menunjukkan $T_{hitung} 3,557$ dan Sig. $0,001 < 0,05$ hal tersebut berarti H1 diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan (Zakiyah & Wahyono, 2020). Penelitian kedua menyatakan bahwa sesuai dengan hasil perhitungan yang dilakukan menghasilkan nilai T_{hitung} sebesar 2,885 dengan Sig. $0,005 < 0,05$ sehingga H2 diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi (Ruffiah & Muhsin, 2019). Penelitian ketiga menyatakan bahwa komunikasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan perolehan $T_{hitung} 1,258$ serta tingkat signifikansi 0,002 (Wahyudi et al., 2020).

Sesuai dengan hasil pengelolaan data, Komunikasi pegawai kantor Desa Driyorejo termasuk kategori baik dengan perolehan nilai 80%. Diantara kelima indikator komunikasi, indikator yang paling rendah adalah pemahaman dan indikator yang paling tinggi adalah hubungan yang makin baik. Kurangnya pemahaman mengenai pesan yang disampaikan oleh pegawai kantor Desa Driyorejo dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai kantor Desa Driyorejo, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kekeliruan dalam penulisan pengurusan surat, dan kurang lengkapnya persyaratan dokumen yang harus dibawa oleh penerima layanan saat mengurus surat-surat tertentu sehingga menyebabkan kurang lancarnya proses pelayanan.

H2: Pengaruh variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Sesuai hasil penelitian diketahui variabel Kepribadian (X2) memperoleh nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan didapat hasil nilai $T_{hitung} 4,916 > T_{tabel} 1,69$ sehingga didapatkan kesimpulan H2 diterima yaitu terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Beberapa penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian pertama menyatakan hasil pengujian koefisien jalur memiliki jalur positif dan

probabilitas sebesar 0,025 yang berarti tipe kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Wahyudi et al., 2020). Penelitian kedua menyatakan adanya pengaruh positif serta signifikan antara kepribadian pegawai terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan dengan uji T yang memperoleh nilai T_{hitung} 5,953 dengan Sig. $0,000 < 0,05$ (Martha & Pramusinto, 2015). *Personality in the world of work significantly affects a person can work in multitasking* (Widyahastuti & Anwar, 2018). Pendapat tersebut menjelaskan bahwa kepribadian mampu mempengaruhi kecakapan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga hal ini menyatakan bahwa variabel kepribadian mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan hasil pengelolaan data, Kepribadian pegawai kantor Desa Driyorejo termasuk kategori baik dengan perolehan nilai 65%. Pada indikator pertama yaitu Keterbukaan (*Extraversion*) terdapat 4 (empat) pertanyaan dan diantara keempat item pertanyaan tersebut yang memiliki perolehan nilai terendah yaitu mengenai kemampuan pegawai dalam bersosialisasi. Perolehan nilai terendah pada kemampuan pegawai dalam bersosialisasi bukan berarti pegawai kantor Desa Driyorejo tidak dapat bersosialisasi dengan baik, akan tetapi perolehan tersebut hasil daripada perhitungan dari perbandingan keempat pertanyaan pada indikator pertama yaitu keterbukaan. Kemampuan pegawai dalam bersosialisasi sudah cukup baik akan tetapi apabila dibandingkan dengan beberapa pertanyaan yang ada pada indikator keterbukaan yang diantaranya yaitu pegawai memiliki kecenderungan mudah bergaul dengan pegawai lain dan penerima layanan, pegawai aktif berbicara dengan pegawai lain dan penerima layanan, serta pegawai mampu berperilaku tegas, kemampuan bersosialisasi pegawai dianggap lebih rendah nilainya dibanding ketiga pertanyaan tersebut.

Pada indikator kedua yaitu Keramahtamahan (*Agreeableness*) terdapat 5 (lima) pertanyaan dan di antara kelima item pertanyaan tersebut yang memiliki perolehan nilai terendah yaitu mengenai kepedulian pegawai kantor Desa terhadap penerima layanan. Kepedulian pegawai kantor Desa Driyorejo terhadap penerima layanan pada kenyatannya sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari sikap kepedulian setiap pegawai dalam membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat desa Driyorejo. Berdasarkan hasil perhitungan, kepedulian pegawai kantor Desa Driyorejo memiliki nilai terendah dikarenakan beberapa pertanyaan yang ada pada indikator keramahtamahan memiliki nilai yang lebih tinggi. Beberapa pertanyaan yang memiliki nilai lebih tinggi yaitu diantaranya pegawai bersikap ramah, pegawai dapat membangkitkan semangat orang lain, pegawai selalu berkata apa adanya serta pegawai selalu berkeinginan untuk membantu penerima pelayanan.

Pada indikator ketiga yaitu Kehati-hatian (*Conscientiousness*) terdapat 3 (tiga) pertanyaan dan yang paling tertinggi yaitu mengenai tanggung jawab pegawai kantor

desa Driyorejo dalam melaksanakan pelayanan. Sesuai dengan nilai yang diperoleh, tanggung jawab pegawai kantor Desa Driyorejo dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan dua pertanyaan yang ada pada indikator yang sama yaitu pegawai lebih berhati-hati dalam mengerjakan sesuatu dan pegawai mempunyai sikap disiplin. Hal ini menyatakan pegawai kantor Desa Driyorejo sudah melaksanakan perannya dengan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanannya.

Pada indikator keempat yaitu Kestabilan Emosi (*Emotional Stability*) terdapat 2 (dua) pertanyaan dan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu mengenai kemampuan pegawai kantor desa Driyorejo dalam mengatasi permasalahan. Perolehan nilai pada pertanyaan kemampuan pegawai dalam mengatasi permasalahan dinilai lebih tinggi daripada pertanyaan mengenai ketenangan pegawai di dalam situasi-situasi yang menegangkan, hal ini menunjukkan bahwasanya pegawai kantor Desa Driyorejo memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masyarakat desa Driyorejo

Pada indikator kelima yaitu Keterbukaan pada pengalaman (*Oppenness to Experience*) terdapat 3 (tiga) pertanyaan dan yang mendapatkan perolehan nilai tertinggi yaitu mengenai imajinasi yang aktif dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Driyorejo. Pertanyaan mengenai imajinasi pegawai kantor Desa Driyorejo dinilai lebih baik apabila dibandingkan dengan dua pertanyaan yang ada pada indikator yang sama yaitu pegawai berpikiran luas serta pegawai suka menemukan ide-ide baru. Hal ini dapat dilihat dari adanya pembaruan ataupun penambahan kegiatan, inovasi, dan lain sebagainya yang ditujukan guna mencapai visi misi desa Driyorejo.

H3: Pengaruh variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z)

Sesuai hasil penelitiann, variabel Komunikasi (X1) memperoleh nilai Sig. 0,029 < 0,05 serta hasil nilai $T_{hitung} 2,294 > T_{tabel} 1,69$ sehingga didapat kesimpulan H3 diterima yakni adanya pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z). Penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian oleh Martha & Pramusinto (2015) menyatakan nilai uji T variabel komunikasi interpersonal yaitu 0,026, maka H3 yaitu terdapat pengaruh langsung antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan masyarakat diterima.

Sesuai dengan hasil pembahasan yang telah dijabarkan oleh peneliti, diketahui indikator yang paling rendah adalah pemahaman yang berisikan mengenai pesan yang disampaikan oleh pegawai kantor Desa Driyorejo. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan oleh pegawai kantor Desa Driyorejo kurang dapat dipahami oleh penerima pelayanan dan hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat desa Driyorejo yang dapat dibuktikan dengan adanya rasa tidak puas yang

dirasakan oleh penerima layanan. Sesuai hasil yang telah dijabarkan oleh peneliti di atas, indikator yang tertinggi yaitu hubungan yang makin baik dengan pertanyaan mengenai timbulnya suasana positif dalam berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Driyorejo mampu menciptakan suasana yang positif dan baik sehingga juga dapat menimbulkan kepuasan bagi para pengguna layanan atau penerima layanan.

H4: Pengaruh variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z)

Sesuai hasil penelitian diketahui variabel Kepribadian (X2) memperoleh nilai Sig. $0,856 < 0,05$ dan didapat hasil nilai $T_{hitung} 0,182 < T_{tabel} 1,69$ sehingga dapat diambil kesimpulan H4 ditolak yakni tidak adanya pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z). Penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian oleh Martha & Pramusinto (2015) diperoleh nilai Sig. sebesar $0,942 > 0,05$ sehingga variabel kepribadian proaktif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karir yang dirasakan oleh pegawai sekretariat Kabupaten Pasaman. Pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil variabel Kepribadian tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, peneliti menyatakan adanya perbedaan subjek penelitian dapat menyebabkan variabel Kepribadian tidak berpengaruh langsung terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

Sesuai dengan hasil pembahasan yang telah dijabarkan oleh peneliti, pada indikator keterbukaan (*Extraversion*) mengenai kemampuan pegawai dalam bersosialisasi memiliki skor terendah, sehingga dapat dinyatakan masyarakat kurang puas atas kemampuan bersosialisasi yang dimiliki oleh pegawai kantor desa Driyorejo. Pada indikator kedua yaitu keramahan (*Agreeableness*) mengenai kepedulian pegawai kantor Desa terhadap penerima layanan memiliki skor yang paling rendah, sehingga dapat dinyatakan masyarakat merasakan kurang puas terhadap kepedulian pegawai kantor desa Driyorejo dalam memberikan pelayanan. Pada indikator yang ketiga yaitu kehati-hatian (*Conscientiousness*) mengenai tanggung jawab pegawai kantor desa Driyorejo dalam melaksanakan pelayanan memiliki skor yang tertinggi, sehingga dapat dinyatakan masyarakat merasa puas atas tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai kantor desa Driyorejo dalam melaksanakan pelayanan. Pada indikator keempat yaitu kestabilan Emosi (*Emotional Stability*) mengenai kemampuan pegawai kantor desa Driyorejo dalam mengatasi permasalahan memiliki skor tertinggi, sehingga hal ini menyatakan masyarakat puas terhadap kemampuan para pegawai dalam mengatasi permasalahan serta keluhan dari penerima layanan atau masyarakat desa Driyorejo. Pada indikator kelima yaitu keterbukaan pada pengalaman (*Openness to Experience*) mengenai imajinasi yang aktif dimiliki oleh pegawai Kantor Desa

Driyorejo mendapatkan nilai tertinggi, sehingga hal ini menyatakan bahwa imajinasi yang aktif membuat masyarakat puas atas kemampuan pegawai berimajinasi untuk menciptakan kebaikan bagi seluruh warga desa Driyorejo.

H5: Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (Y) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z)

Sesuai hasil penelitian diketahui variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Sig. $0,002 < 0,05$ dan didapat hasil nilai $T_{hitung} 3,493 > T_{tabel} 1,69$ sehingga didapat kesimpulan H5 diterima yaitu terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z). Kualitas Pelayanan pegawai kantor Desa Driyorejo termasuk kategori baik dengan perolehan nilai 67%. Pada indikator pertama yaitu bukti fisik terdapat 3 (tiga) item pertanyaan dan yang mendapatkan hasil perolehan nilai terendah yaitu mengenai tata ruang kantor. Pada indikator kedua yaitu kehandalan terdapat 2 (dua) item pertanyaan dan yang mendapatkan perolehan nilai tertinggi yaitu mengenai penampilan pegawai kantor desa Driyorejo dalam melayani penerima layanan. Pada indikator ketiga yaitu ketanggapan terdapat dua pertanyaan dan yang mendapatkan hasil perolehan nilai tertinggi yaitu mengenai kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pegawai kantor desa Driyorejo dalam melakukan pelayanan. Pada indikator keempat yaitu jaminan terdapat dua pertanyaan dan yang mendapatkan hasil perolehan nilai tertinggi yaitu mengenai kemampuan pegawai kantor desa Driyorejo dalam memberikan solusi dari semua keluhan penerima layanan. Pada indikator kelima yaitu empati terdapat tiga pertanyaan dan yang mendapatkan perolehan nilai tertinggi yaitu mengenai keadilan pegawai kantor desa Driyorejo dalam melayani penerima layanan dengan tidak diskriminatif atau membedakan.

Beberapa penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian pertama menyatakan bahwa berdasarkan hasil perhitungan diperoleh T_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 35,423 dengan T_{tabel} sebesar 1,98 dan didapat nilai Sig. $0,000 < 0,05$ sehingga dinyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro (Hidayah et al., 2020). Penelitian kedua menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 53,8% (Sugeng et al., 2018). Penelitian ketiga oleh Putera et al., (2020) menyatakan bahwa, *“Effect of service quality on customer satisfaction. Based on table 5, the value is $1,181 > 1,96$ and the p-value is $0,000 < 0,05$, in this case we agree with H_0 null and take the alternative $H_1 (H_a)$, this service quality has a significant and positive effect on Perusda customer satisfaction (PDAM)”*. Penelitian keempat menyatakan *Service quality is a comparison between the perceived service quality and the service quality expected by customers. If the perceived service quality is in line with what is expected or even exceeds customer expectations, then the service quality is considered*

ideal (Karlina et al., 2019).

H6: Pengaruh variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) yaitu $0,17934 < 0,309$. Sehingga didapat kesimpulan bahwa H6 ditolak yaitu tidak terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel Komunikasi (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y). Penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian pertama diketahui nilai Sig. dari variabel komunikasi yaitu $0,418 > 0,05$ maka disimpulkan regresi model II yaitu variabel komunikasi (X1) terhadap kepuasan pasien (Y2) melalui kualitas pelayanan (Y1) tidak berpengaruh signifikan (Ismail et al., 2019). Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini, namun Komunikasi tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan, sehingga hal ini dapat dinyatakan bahwa Komunikasi dari pegawai kantor Desa Driyorejo mampu menciptakan rasa kepuasan pada masyarakat desa Driyorejo meski tanpa melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Driyorejo. Hal ini dapat digunakan guna menunjukkan pentingnya komunikasi dalam kehidupan, seperti yang diungkapkan oleh Zayani & Muhsin (2020) yaitu manusia terlibat dalam berbagai kegiatan termasuk kegiatan pelayanan publik, yang tidak dapat dipisahkan dari komunikasi. Komunikasi dengan beberapa orang yang memiliki kepribadian yang berbeda-beda merupakan hal yang tidak mudah, ada beberapa hambatan untuk berkomunikasi di dalamnya. Beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi menurut Robbins dan Judge dalam buku *Perilaku dalam Organisasi* yaitu diantaranya *filtering, selective perception, information overload, emotions, language and others* (Prof. Dr. Wibowo, S.E., 2013).

H7: Pengaruh variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung variabel Kepribadian (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y) yaitu $0,39101 > 0,031$. Sehingga didapat kesimpulan H7 diterima yakni adanya pengaruh tidak langsung antara variabel kepribadian terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Z) melalui variabel Kualitas Pelayanan (Y). Penelitian sebelumnya digunakan oleh peneliti sebagai penguat penelitian ini. Penelitian oleh Ismono (2019) menyatakan bahwa berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,744 > 1,99$) sehingga variabel kepribadian berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat, yang menyiratkan bahwa

peningkatan kepribadian akan menyebabkan peningkatan kualitas kepuasan kerja. Pada penelitian ini, kepribadian mampu mempengaruhi secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, hal ini berarti kepribadian yang dimiliki oleh pegawai kantor Desa Driyorejo mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat Driyorejo melalui kualitas pelayanannya dalam membantu menyelesaikan permasalahan atau keluhan.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas didapatkan kesimpulan bahwa: Komunikasi dan Kepribadian berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat serta terdapat pengaruh tidak langsung antara Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan pegawai kantor Desa Driyorejo.

Sesuai dengan hasil dan pembahasan maka dari itu dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Desa Driyorejo untuk bisa memperbaiki maupun meningkatkan kekurangan yang ada sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat Desa Driyorejo.

Penelitian yang dilakukan ini hanya terbatas pada variabel Komunikasi, Kepribadian, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat saja. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, kepemimpinan dan lain sebagainya guna menjadikan penelitian lebih akurat serta bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, D. H. Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga*.
- Arianto, D. A., & Choliq, A. (2019). Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Starwood Furniture Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 13(1), 25–34.
- Arkhan, H. M. (2016). Bidang manajemen. *Jurnal Ilmiah Magister Management*, 1–21.
- Bina, D. P. U. (2018). *Laporan Akhir Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jalan*. <https://binamarga.jatimprov.go.id/>
- Gani, M. R., Tewal, B., & Trang, I. (2018). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinar Karya Cahaya (Skc) Gorontalo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3228–3237.
- Ginting, N. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130–139.
- Handoko, T. H. (2013). *Manajemen Sumber Daya dan Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit PBF.

- Hidayah, S. H. N., Zainudin, M., & Mujahidin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 1, 1–10.
- Humaira, I., & Sagoro, E. M. (2018). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Kepribadian Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Pelaku Umkm Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1).
<https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19363>
- Ismail, Munir, A. R., & Kadir, I. (2019). Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Labuang Baji Makassar. *YUME : Journal of Management*, 2(2), 1–18.
- Ismono, K. (2019). *Kepribadian Diri Mampu Meningkatkan Kepuasan Kerja*. 7(1), 1–10.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Kasiyadi, A., & Soliha, E. (2018). *Pengaruh Leader Member Exchange (LMX) dan Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variabel Mediasi. Lmx*, 56–72.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004*. (2004).
- Lewis, B. (2017). Communication: The key to patient satisfaction. *Health and Primary Care*, 1(2), 1000111. <https://doi.org/10.15761/hpc.1000111>
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Mahmudah, D. (2015). Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Dalam Organisasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 19(2), 285.
<https://doi.org/10.31445/jskm.2015.190210>
- Martha, S. D., & Pramusinto, H. (2015). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kepribadian Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (Pln) Pekalongan. *Economic Education Analysis Journal*, 4(2), 509–523.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/6781>
- Mulyadi. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PLN ULP Bireuen*. 2(4), 20–31.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di

- Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01).
- Nisa, I. C., Rooswidjajani, R., & Fristin, Y. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 198–203. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i2.2663>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Prof. Dr. Wibowo, S.E., M. P. (2013). *Perilaku dalam organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga.
- Pusung, O. C., Nelwan, O. S., & Lengkong, V. P. K. (2018). Analysis of Factors Affecting Communication and Personality on Employee Performance At Pt . Pln (Persero) Suluttenggo Region. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3398–3407. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/21437>
- Putera, W., Sahabuddin, R., Rakib, M., & Girikallo, A. S. (2020). *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Through Customer Value in PDAM Kota Makassar (Customer Approach in Developing Clean Water Product Services to Customers)*. 5(10), 1129–1137. <http://eprints.unm.ac.id/20147/>
- Rialmi, Z., & Morsen, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i2.3940>
- Romdhoni, A. H., & Ratnasari, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Saifudin, Widagdo, S., & P., A. H. (2021). *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at The Department of Population and Civil Registration (DISPENDUKCAPIL) Banyuwangi City*. 3, 14–29.
- Saifullah, S., Anandya, D., & Indarini, I. (2020). The Effect of Personality Traits and Congruity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty on Janji Jiwa Coffee in Surabaya. *Journal of Entrepreneurship & Business*, 1(2), 114–123. <https://doi.org/10.24123/jeb.v1i2.2974>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga

- terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sari, E., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax and Accounting Review*, 4(1), 1–14.
- Solomon, B., & Jackson, J. (2014). Why do personality traits predict divorce? Multiple pathways through satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 978–996.
- Sugeng, I. S., Suardhita, N., & Rafik, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. 1.*
- Suranto. (2010). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Teguh. (2004). *Management Information Systems*.
- Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamriyah. (2020). Pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama samsat kabupaten pamekasan. *Manajemen & Administrasi Publik*, 3(2), 262–275.
- Wahyuni, S., Widodo, S. E., & Retnowati, R. (2016). The Relationship of Interpersonal Communication, Working Motivation and Transformational Leadership to Teachers' Job Satisfaction. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 4(8), 89–93. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0408007>
- Wanty, S. H. (2018). Pengaruh Kepribadian Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Instruktur Rumah Sakit Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 121–130.
- Widyahastuti, R., & Anwar, Z. (2018). *Effect Of Personality (Big Five Personality) To Multitasking*. 133, 230–236. <https://doi.org/10.2991/acpch-17.2018.48>
- Zakiah, N., & Wahyono. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>
- Zayani, N. ainun, Rozi, F., & Muhsin. (2020). *Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan*. 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.42110>
- Zubair, F., Kadarisman, A., & Dewi, R. (2020). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Publik Aparatur Desa dalam Membangun dan Mengokohkan Reputasi Pemerintahan Desa. *Abdi MOESTOPO*, 3(6), 62–68.