

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur

Rina Karlina¹, Sukarni Novita Sari², Juardi³

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta Indonesia

Email: karlinarina611@gmail.com¹, novitasarisukarni@gmail.com², juardi703@gmail.com³

Abstract.

This study aims to analyze the influence of interpersonal communication and service quality on public satisfaction at Palmeriam Urban Village, East Jakarta. The study employed a quantitative approach with a causal associative method. The sample consisted of 99 respondents selected through accidental sampling.

The results indicate that interpersonal communication has a positive and significant effect on public satisfaction with a contribution of 10.1%. Service quality also has a positive and significant effect with a contribution of 8.2%. Simultaneously, interpersonal communication and service quality significantly influence public satisfaction with a contribution of 14.7%.

Keywords: *Interpersonal Communication, Service Quality, Public Satisfaction, Public Service*

Cronicle of Article: Received (11,04,2026); Revised (15,04,2026); and Published (28,04,2026)

©2026 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

Profile and corresponding author : Rina Karlina adalah, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, *Corresponding Author*, novitasarisukarni@gmail.com², juardi703@gmail.com³.

How to cite this article : Karlina Rina, Novita Sari S, Juardi. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di 'Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur". *adbispreneur* 6 (2), pp. 166 - 174 . Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai pelayanan administrasi seperti surat keterangan, pelayanan kependudukan, legalisasi dokumen, dan pelayanan lainnya dilaksanakan di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik, komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung sehingga memungkinkan terjadinya umpan balik. Komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat mampu menciptakan hubungan yang harmonis, memberikan kejelasan informasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti kurangnya kejelasan informasi, lambatnya proses pelayanan, kurang responsifnya petugas, serta kurang optimalnya komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kelurahan Palmeriam dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta mampu membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan masyarakat dalam proses pelayanan sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Novianti et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Penelitian Nurillah et al. (2025) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat kelurahan masih relatif terbatas, khususnya di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Menyetor sampah, tetapi juga menjadi bukti keberhasilan komunikasi publik dalam membentuk kesadaran kolektif.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan (3) apakah komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis bagi pengembangan ilmu komunikasi dan pelayanan publik serta secara praktis menjadi bahan evaluasi bagi Kelurahan Palmeriam dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

LITERATUR REVIUW.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh dua variabel independen, yaitu komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara petugas dan masyarakat yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Komunikasi yang efektif memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang jelas sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Metode ini digunakan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen, yaitu komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kelurahan Palmeriam, Jakarta Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya pelayanan publik yang diberikan secara langsung kepada masyarakat sehingga memungkinkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria sebagai responden.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kelurahan Palmeriam, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 99 orang masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi responden yang menjadi objek penelitian.

Uji Validitas

Uji Validitas X1

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai. Sig	Keputusan
X1.1	.528	.196	.000	Valid
X1.2	.524	.196	.000	Valid
X1.3	.591	.196	.000	Valid
X1.4	.538	.196	.000	Valid
X1.5	.695	.196	.000	Valid
X1.6	.449	.196	.000	Valid
X1.7	.607	.196	.000	Valid

X1.8	.562	.196	.000	Valid
X1.9	.643	.196	.000	Valid
X1.10	.663	.196	.000	Valid

Uji Validitas X2

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai. Sig	Keputusan
X2.1	.683	.196	.000	Valid
X2.2	.630	.196	.000	Valid
X2.3	.583	.196	.000	Valid
X2.4	.659	.196	.000	Valid
X2.5	.689	.196	.000	Valid
X2.6	.643	.196	.000	Valid
X2.7	.527	.196	.000	Valid
X2.8	.590	.196	.000	Valid

Uji Validitas Y

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai. Sig	Keputusan
Y.1	.591	.196	.000	Valid
Y.2	.547	.196	.000	Valid
Y.3	.654	.196	.000	Valid
Y.4	.563	.196	.000	Valid
Y.5	.627	.196	.000	Valid
Y.6	.653	.196	.000	Valid
Y.7	.709	.196	.000	Valid
Y.8	.615	.196	.000	Valid
Y.9	.550	.196	.000	Valid
Y.10	.640	.196	.000	Valid
Y.11	.581	.196	.000	Valid
Y.12	.642	.196	.000	Valid
Y.13	.557	.196	.000	Valid
Y.14	.539	.196	.000	Valid
Y.15	.476	.196	.000	Valid
Y.16	.701	.196	.000	Valid
Y.17	.595	.196	.000	Valid
Y.18	.646	.196	.000	Valid

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini konsisten atau tidak yang akan digunakan untuk mengukur apakah ada pengaruh antara variabel X dan Y. Uji realibilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach's Alpha dengan nilai $> 0,60$ dan dapat dinyatakan reliabel. Hasil dari uji reabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.1 Uji Realibilitas Komunikasi Interpersonal (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	10

Berdasarkan tabel uji reabilitas tersebut bahwa X1 Komunikasi Interpersonal menghasilkan nilai 0,779 > 0,60 dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X1 dinyatakan reliabel.

Tabel 4.2 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.771	8

Berdasarkan tabel uji reabilitas tersebut bahwa X2 Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai 0,771 > 0,60 dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X2 dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3 Uji Realibilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	18

Berdasarkan tabel uji reabilitas tersebut bahwa Y Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai 0,898 > 0,60 dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner Y dinyatakan reliabel.

Berdasarkan tabel di atas dimana Komunikasi Interpersonal (X1) memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,779, lalu Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0.771 dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,898. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang ada pada variabel X1,X2, dan Y dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4.4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	7.60830365
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.038
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan (Asymp.Sig (2-tailed) sebesar $0,190 > 0,05$ maka data berdistribusi normal. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa data memiliki arti persebaran dari variabel Komunikasi Interpersonal (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) berdistribusi normal karena memiliki nilai Sig sebesar 0,190 dimana lebih besar dari nilai konstanta $\alpha 0,05$.

Uji Multikolineritas

Tabel 4.5 Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi Interpersonal	0.937	1.067
	Kualitas Pelayanan	0.937	1.067
a. Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat			

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai Tolerance pada Komunikasi Interpersonal yaitu 0,937 di mana $0,937 > 0,100$ dan memiliki nilai VIF sebesar 1,067 di mana $1,067 < 10,00$. Begitu juga dengan nilai Tolerance pada variabel Kualitas Pelayanan yaitu 0,937 di mana $0,937 > 0,100$ dan memiliki nilai VIF sebesar 1,067 di mana $1,067 < 10,00$. Sehingga dapat di simpulkan Tidak terjadinya gejala Multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.6 Uji Heteroskidastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.534	4.750		.112	.911
	Komunikasi Interpersonal	.141	.103	.143	1.371	.174
	Kualitas Pelayanan	.001	.113	.001	.012	.990
a. Dependent Variabel: Abs_Res						

Pada tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser mendapatkan hasil

signifikan dari variabel Komunikasi Interpersonal (X1) sebesar 0.174 dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0.990 di mana nilai tersebut lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan Tidak Terjadi Masalah Heteroskedastisitas pada data diatas.

Uji regresi Linier Berganda

Tabel 4.7 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	36.349	8.647	
	Komunikasi Interpersonal	0.507	0.188	0.263
	Kualitas Pelayanan	0.465	0.205	0.221
a. Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat				

Bedasarkan tabel diatas hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 36.349 + 0,507 X1 + 0,465 X2$ Jika dilihat dari persamaan diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai constant sebesar 36.349, sedangkan nilai koefisien regresi dari variabel Komunikasi Interpersonal (X1) sebesar 0,507 dan nilai regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,465. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dinyatakan berpengaruh positif.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Komunikasi yang baik antara aparatur dan masyarakat mampu menciptakan hubungan yang harmonis, memberikan rasa nyaman, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka.

Secara simultan, komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur Kelurahan Palmeriam perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan dalam pelayanan, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur, dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh aparatur kelurahan kepada masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur. Kedua variabel tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dengan demikian, peningkatan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal aparatur melalui pelatihan pelayanan publik, sehingga petugas mampu memberikan informasi yang jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Aparatur kelurahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.
3. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan melalui survei kepuasan masyarakat sehingga keluhan dan masukan masyarakat dapat dijadikan bahan perbaikan pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, sistem pelayanan digital, maupun sarana dan prasarana pelayanan publik.
5. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar atau objek penelitian yang berbeda agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adriyan, D. A., & Saputra, B. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal. *Publicness*, 4, 281–291.
- Cahyani, E. G., Umiyati, S., & Raharja, W. T. (2023). Analisis kualitas pelayanan dalam perspektif survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. *JISP*, 3, 16–29.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson.
- Fardiansyah, H. (2023). Pengertian dan pentingnya manajemen komunikasi. Dalam H. Fardiansyah dkk., *Manajemen komunikasi* (hlm. 1–9). Widina Media Utama.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, A., Nainggolan, N., Purba, S., & Afriansyah. (2022). *Manajemen komunikasi dan organisasi*. Widina Bhakti Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi..
- Wardhana, A. (2022). Prinsip, asas, dan unsur pelayanan publik. Dalam *Pelayanan publik* (hlm. 41–56).
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat di Kelurahan Klasuur. Jurnal EMBA, 5(4), 11909–11921.

Wijayanto, A. (2025). Pola komunikasi interpersonal pada masyarakat pedesaan. Jurnal Sosial Teknologi, 5, 664–672.

Yudhisthira, G. A., Claudia, M., & Trihastuti, W. (2023). Hambatan komunikasi interpersonal selama proses pembelajaran jarak jauh. Psikoedukasi, 21(1), 13–27.

Zulbasri, H. (2025). Peran manajemen komunikasi dalam menciptakan iklim organisasi yang produktif. Qosim, 1304–1313.