



## Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Nurbiya Tengkeran<sup>1</sup>, Moh. Afan Suyanto<sup>2</sup>, Deby R. Karundeng<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Gorontalo, Indonesia

Corresponding Author : ✉ [deby.rk21@gmail.com](mailto:deby.rk21@gmail.com)

### ABSTRACT

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received

15 April 2023

Revised

01 May 2023

Accepted

01 Juny 2023

##### Key Word

##### How to cite

##### Doi

The purpose of this research is to analyze the influence of communication and services on community satisfaction (study at the Office of Population Control, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection in Boalemo Regency). The data used in this study is primary data sourced from filling out questionnaires. The research population is 75 respondents using the incidental method. The analytical technique used to answer research problems and test hypotheses is multiple linear regression analysis. The results showed that communication had a positive and significant effect on community satisfaction, service had a positive and significant effect on community satisfaction and simultaneously the variables of communication and service had a positive and significant effect on community satisfaction.

*Communication, Service, Community Satisfaction*

<https://pusdikra-publishing.com/index.php/jecs>

[10.51178/jecs.v5i1.1357](https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357)



This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik tersebut dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghindari maladministrasi di sektor pelayanan publik. Jika diterapkan pada masa sekarang ini pelayanan public diharapkan dapat memiliki akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi. Pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, bersikap akomodatif, ramah, simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong yang dikutip oleh Damayanti, dkk (2019), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinas PPKB P3A) Kabupaten Boalemo sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Boalemo yang mempunyai tugas pemenuhan hak perempuan dan anak berupaya menangani kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak yaitu salah satunya dengan pembentukan Satgas PPA (Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak) untuk memberikan perlindungan terhadap perempuan dan anak dan jaminan pengamanan pada diri korban.

Kabupaten Boalemo telah memiliki Satgas PPA dengan tugas pokok memberikan perlindungan kepada korban, namun pada kenyataannya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Boalemo masih sering terjadi. Upaya secara sistematis dan berkelanjutan perlu dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Boalemo, mengenai peningkatan kinerja pegawai yang diharapkan memiliki komitmen kerja yang baik sehingga terciptanya suatu sikap, tindakan, dan perilaku kearah budaya kerja yang efisien, disiplin tinggi, dan dapat mencapai tujuan yang dikehendaki oleh organisasi. Oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan berbagai aspek di bidang sumber daya manusia yang memungkinkan tercapainya kinerja aparatur pemerintah yang memiliki komitmen dan dedikasi yang tinggi serta bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaannya.

Pada saat ini pelayanan yang disediakan oleh lembaga instansi yang ada di Indonesia masih banyak yang belum memberikan pelayanan yang maksimal. Dikutip dari [mediaindonesia.com](https://mediaindonesia.com) OMBUDSMAN Republik Indonesia (ORI)

mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah semakin rendah. Selain itu, di Indonesia masih banyak ditemukan masalah-masalah dan hambatan yang terjadi di dalam pelayanan (Suryadi, dalam Karim, dkk, 2020). Oleh karena itu, sistem pelayanan publik pada pemerintahan harus ditingkatkan lagi.

Bentuk kekerasannya juga beragam mulai dari kekerasan fisik, kekerasan psikis, kekerasan seksual, penelantaran dan lain-lain. Apalagi dewasa ini, posisi perempuan dianggap tidak setara dengan laki-laki. Sementara posisi anak tidak setara dengan orang dewasa. Hal itu menunjukkan adanya diskriminasi yang dialami oleh perempuan dan anak. Kekerasan yang dialami perempuan dan anak disebabkan dari diskriminasi yang dialaminya. Ironisnya, mayoritas pelaku kekerasan terhadap perempuan dan anak ternyata merupakan orang dekat. Pelaku kebanyakan adalah orang-orang yang bahkan tinggal serumah dengan korban atau minimal berada dalam satu lingkungan.

Berdasarkan hasil observasi, ada beberapa permasalahan terkait pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang ada di Kabupaten Boalemo yaitu masih adanya berbagai bentuk kekerasan dan bagaimana menghindari diri dari kekerasan, tetapi sangat dirasa perlu dilakukan penanganan secara serius. Dalam berbagai kasus-kasus terdapat beberapa permasalahan yang tidak diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Masih rendah. Beberapa penyebab rendahnya kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh para korban. Komunikasi antara pegawai pada instansi terkait dengan masyarakat atau korban, terkadang tidak sesuai antara apa yang dijanjikan dalam penyelesaiannya dengan kenyataannya berbeda jauh, yaitu para pelaku kadang tidak tersentuh oleh hukum, sehingga menimbulkan kekecewaan masyarakat karena penanganannya tidak tuntas.

Selain masalah komunikasi, rendahnya kepuasan masyarakat juga disebabkan oleh faktor pelayanan yang kurang cepat dalam penanganannya. Pelayanan masyarakat sesuai UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap

organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yakni menganalisis peran komunikasi dan pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Boalemo.

## METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian serta untuk menganalisis variabel yang diteliti, yaitu Metode Kuantitatif. Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis linier berganda. Analisis ini merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen. Dengan demikian analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun model persamaan analisis jalurnya adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Masyarakat

X<sub>1</sub> : Komunikasi

X<sub>2</sub> : Pelayanan

b<sub>0</sub> : Bilangan Konstan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien Regresi

e ; Nilai residu

Analisis data hasil penelitian digunakan program aplikasi SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) ver. 26.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Model Regresi

Tabel 1.  
 Model Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.936	4.453		5.376	0.000
Komunikasi	.258	.073	0.334	3.544	0.001
Pelayanan	.373	.075	0.466	4.944	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 1 di peroleh persamaan regresinya adalah :

$$Y = 23,936 + 0,334X_1 + 0,466X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 23,936, memberikan arti jika komunikasi ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) bernilai 0, maka skor kepuasan masyarakat akan kontan pada angka 23,936.
2. Koefisien regresi komunikasi ( $b_1$ ) = 0,334. Memberikan makna setiap peningkatan skor komunikasi sebesar satu satuan akan diikuti peningkatan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,334, dengan asumsi variabel independen lainnya dalam keadaan tetap.
3. Koefisien regresi pelayanan ( $b_2$ ) = 0,466. Memberikan makna bahwa setiap peningkatan skor pelayanan sebesar satu satuan akan diikuti peningkatan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,466, dengan asumsi variabel independen lainnya dalam keadaan tetap.
4. Dari persamaan regresi diatas, dapat diketahui bahwa variable yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah variable pelayanan ( $X_2$ )

### Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi diujikan untuk memastikan kecocokan model regresi atas variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara menghitung skor korelasi (R). Hasil perhitungan dengan diperoleh nilai korelasi (R) sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Uji Korelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.656 <sup>a</sup>	0.430	.414	1.303	2.036

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Komunikasi  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 2 diperoleh nilai korelasi (R) = 0,656, nilai mendekati 1 yang artinya terdapat hubungan cukup kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan skor tersebut, memberikan makna jika komunikasi ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) mengalami peningkatan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Hasil analisis diperoleh nilai korelasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 3.**

#### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.656 <sup>a</sup>	0.430	.414	1.303	2.036
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Komunikasi					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Pada tabel 3 di atas nilai koefisien determinasi atau R-Square ( $R^2$ ) = 0,430 atau 43%. Hasil ini dapat menjelaskan kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variasi perubahan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 43%. Sedangkan sisanya sebesar 57% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### Uji t

Uji t atau pengujian secara parsial, yaitu pengujian variabel independen pengaruhnya terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian dengan tingkat signifikansi yang disyaratkan.

**Tabel 4.**

#### Uji Signifikansi Parsial

Model	t-hitung	Sig.	
1	Komunikasi	3.544	0.001
	Pelayanan	4.944	0.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			

Dari tabel 4 dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Nilai t-hitung pada komunikasi= 3,544 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan secara parsial variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis pertama dinyatakan diterima.
2. Nilai t-hitung pada pelayanan = 4,944 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan secara parsial variabel pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis kedua dinyatakan diterima.

### Uji F (Fisher)

Uji F pengujian untuk memastikan apakah variabel independen (X) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan melalui perbandingan terhadap nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Jika ternyata nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa variabel independen (X) secara simultan dapat mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan menggunakan degree of freedom 95% atau tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Hasil pengujian dapat di lihat dalam tabel berikut:

**Tabel 5.**  
**Uji Signifikansi Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.349	2	46.175	27.180	.000 <sup>b</sup>
	Residual	122.317	72	1.699		
	Total	214.667	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
 b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Komunikasi

Pengujian pengaruh simultan (F test) pada tabel 5, didapatkan nilai F hitung sebesar 27,180 dengan nilai signifikansi = 0,000 karena  $p < 0,05$ . Dari hasil ini, maka secara bersama - sama komunikasi ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ )berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

**Tabel 6.**  
**Rangkuman Hasil Analisis Regresi**

Pengaruh Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Nilai (Sig)	Hasil Pengujian	Koefisien Determinasi
$X_1 \rightarrow Y$	0,334	0,001	$H_1$ diterima	
$X_2 \rightarrow Y$	0,466	0,000	$H_2$ diterima	0,430
Simultan	27,180	0,000	$H_4$ diterima	

### Pembahasan

#### Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi komunikasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar  $0,334X_1$  dengan tingkat signifikansi 0,001. Hasil ini menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Boalemo. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terdiri dari: (1) keterbukaan, (2) empati, (3) dukungan, (4) rasa positif, dan (5) kesetaraan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat sebagai makhluk sosial yang selalu ingin berhubungan dengan masyarakat lainnya. Keinginan untuk berhubungan dengan orang lain memaksa setiap orang untuk berkomunikasi. Oleh karena itu, komunikasi sangat penting dalam kehidupan masyarakat, bahkan semua aspek kehidupan manusia berproses melalui komunikasi. Pada dasarnya, komunikasi adalah suatu proses penyampaian pikiran, pendapat dan perasaan seseorang kepada orang lain.

Komunikasi yang efektif dalam komunikasi bisnis dapat berfungsi sebagai alat yang hebat untuk mengelola perusahaan secara sistematis di berbagai tingkatan. Komunikasi yang tidak lengkap dapat menghasilkan persepsi yang salah dan makna yang tersampaikan bisa saja berbeda. Pertukaran informasi akan lebih mudah jika komunikasi yang digunakan efektif, informasi tersebut berhubungan dengan pekerjaan. Komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi akan meningkatkan kinerja kerja organisasi. Kebutuhan komunikasi yang efektif tidak hanya perlu tahu proses juga bisa berlaku tentang pengetahuan secara kreatif.

Komunikasi merupakan 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 kelancarannya kesuksesan sebuah alur kegiatan organisasi. Kemampuan berkomunikasi harus dimiliki oleh seorang pegawai guna menjalankan perannya.

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKBP3A) Kabupaten Boalemo, sebagai instansi pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar terhadap keberhasilan dalam mengendalikan jumlah pertumbuhan penduduk, pelaksanaan program keluarga berencana, pemberdayaan perempuan serta perlindungan anak. Untuk keberhasilan tersebut, maka setiap pegawai memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi atau komunikasi kepada masyarakat berbagai program yang tujuannya untuk kepentingan masyarakat. Dengan komunikasi yang baik dan tepat, akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga

dalam berkomunikasi, pegawai harus memahami dan mengetahui metode komunikasi yang harus dipergunakan Ketika berinteraksi dengan masyarakat.

Hubungan organisasi pemerintahan dengan komunikasi adalah komunikasi menjadi modal untuk mendapatkan dukungan karena reputasi seorang pegawai atau instansi pemerintahan sangat berperan penting bagi keberhasilan atas proses yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang yang memuaskan kepada masyarakatnya. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan metode komunikasi dari pegawai yang tepat dan dipahami oleh masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil temuan penelitian oleh Karim, dkk (2020), Riyanto dan Qomaryati (2021), dan Muafatun, dkk (2022) bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus diwujudkan dalam bentuk komunikasi yang jelas dan dipahami oleh masyarakat serta kecepatan dari pegawai memberikan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Jika metode komunikasi yang dibangun organisasi dan dilaksanakan pegawai sudah tepat dan dapat dipahami masyarakat, maka tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat akan semakin meningkat.

### **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi variable pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar  $0,466X_2$  dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menemukan bahwa variable pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Boalemo. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri dari: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) tidak diskriminatif, (6) keseimbangan hak dan kewajiban, memberikan hasil yang baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan pelayanan ini yang dilakukan oleh pegawai secara merata kepada masyarakat akan memberikan kepuasan sesuai tingkat kebutuhannya. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus transparansi agar masyarakat mengetahui hak - hak yang seharusnya diperoleh dari pemerintah, pelaksanaan pelayanan juga harus partisipatif dan tidak diskriminatif.

Pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat diakses semua pihak. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pemberian jasa pelayanan kepada masyarakat yang disediakan atau dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DPPPA) di tingkat daerah kabupaten/kota. UPTDPPA dibentuk pemerintah daerah dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.

Pemerintah melalui Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara langsung, agar keberhasilan program pelayanan dapat dirasakan masyarakat. Misalnya korban kekerasan terhadap anak, pemerintah harus membuka layanan pengaduan bagi korban, agar dapat terlindungi hak-haknya. Pelayanan pengaduan merupakan pintu awal bagi perempuan dan anak korban kekerasan untuk melaporkan kasus yang dialaminya, maka untuk memberikan kemudahan akses bagi korban atau pelapor dalam melakukan pengaduan, diperlukan fasilitas untuk mengakomodasi pengaduan masyarakat terkait kasus perempuan dan anak sebagai kelompok yang rentan. Kekerasan dapat terjadi pada siapa saja, namun pada umumnya kekerasan dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan atau kekuatan yang lebih besar. Kekuasaan dan kekuatan yang tidak seimbang menyebabkan adanya kesenjangan dan ketidakadilan yang mana hal ini sering kali menimpa perempuan dan anak sebagai kelompok rentan dan tak terlindungi.

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKBP3A) Kabupaten Boalemo hadir sebagai instansi yang diharapkan mampu menaungi para korban kekerasan terhadap perempuan dan anak memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang komprehensif baik dari segi perawatan, pendampingan, hingga konseling hukum untuk mengembalikan kepercayaan diri korban dalam berinteraksi di tengah masyarakat.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Poha, dkk (2022) yang menemukan bahwa kualitas layanan tidak begitu mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun terdapat beberapa temuan penelitian yang sejalan dengan hasil temuan penelitian ini misalnya oleh Ramdan, dkk (2022), Hadiwijaya (2018), Nurjannah, dkk (2022) bahwa pelayanan yang baik dan tepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani, jika pelayanan kurang optimal, maka kekecewaan masyarakat dipastikan akan terjadi. Temuan dalam penelitian memperkuat temuan sebelumnya, bahwa dengan memberikan pelayanan yang adil, tepat waktu dan sasaran serta tidak diskriminatif, maka masyarakat akan mendapat kepuasan, karena harapan-harapannya telah terpenuhi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh komunikasi dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, disimpulkan yakni (1) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Komunikasi merupakan kebutuhan utama dalam berkehidupan sosial, sehingga komunikasi harus dilakukan dengan menggunakan Bahasa atau media yang mudah dipahami dan dimengerti antara pemberi informasi dan yang menerima informasi. Komunikasi yang baik dan tepat akan memberikan kepuasan yang tinggi. (2) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan unsur penting dalam pemerintahan karena dengan pelayanan yang baik, tepat sasaran dan tidak diskriminatif akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan transparan, agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya dari pemerintah. Pelayanan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan, dan perlindungan anak, pemerintah berkewajiban untuk melakukannya, agar masyarakat merasakan kehadiran pemerintah. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (DPPKBP3A) telah melakukannya dengan baik, sehingga kekeluasan masyarakat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. 11 (1).  
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Hadiwijaya, H. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. *International Journal of Social Science and Business*. 2(3).  
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v2i3.14142>
- Karim, N., Hendriyadi, & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi. *Publika : JIAP* 6(2). [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Muafatun., Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat 1(3).  
<https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- Nurjannah., Maghfirah., Yunus, M. H., Ardiansyah, M., & Syukri, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Service Handphone Makassar Ponsel Kota Palopo. *JEMMA*, 5(1)

- Poha, F. R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 86-104. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.336>
- Ramdan, I., Maulida, S. N., & Sudrartono, T. (2022). Analysis Of The Level Of Community Satisfaction With Complaint Acceptance Services At The West Java Regional Police Itwasda Working Unit. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 3(6) 2022. <https://www.yrpiiku.com/journal/index.php/msej/article/download/1236/844>
- Riyanto, S., Qomaryati, T (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakatdi Kantor X. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*. 16(1). <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i1.18329>