

**PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI
MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1) Dalam Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung



Disusun oleh :

Ilham Afdhal Rahman

31001600375

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO**

Penyusun : Ilham Afdhal Rahman

NIM : 31001600375

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata I

Semarang, 24 Agustus 2022

Penulis,



Ilham Afdhal Rahman

31001600375

Dosen Pembimbing

1. Mubarok, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 08 002

(.....)

2. Made Dwi Adnjani S.Sos., M.Si, M.LKom. (.....)
NIK. 2111 09 006



Dekan

Dr. Kurniawan Yudhi Nugroho, S.Pd., M.Pd

NIK. 210813021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO**

Penyusun : Ilham Afdhal Rahman

NIM : 31001600375

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata I

Semarang, 24 Agustus 2022

Penulis,



Ilham Afdhal Rahman
31001600375

Tim Penguji

1. **Ketua Tim Penguji:**
Trimannah, S.Sos., M.Si. (.....)
NIK. 2111 09 008
2. **Anggota Penguji 1:**
Mubarok, S.Sos., M.Si. (.....)
NIK. 2111 08 002
3. **Anggota Penguji 2 :**
Made Dwi Adnjani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom. (.....)
NIK. 2111 09 006



Dr. Kurniawan Yudhi Nugroho, S.Pd., M.Pd.
NIK. 210813021

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Afdhal Rahman
NIM : 31001600375
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

Pengaruh Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Balai Desa Jekulo

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 24 Agustus 2022

Yang menyatakan,



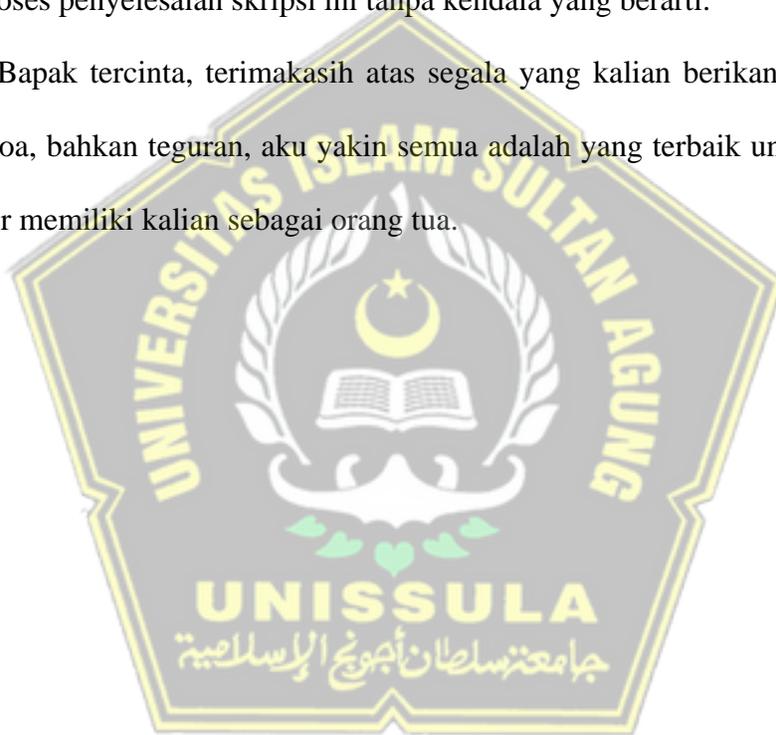
Ilham Afdhal Rahman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin

Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia dan berkahnya. Terimakasih Ya Allah, sebuah perjuangan tidaklah mudah, dan melalui ini engkau ajarkan arti kesabaran dan keikhlasan. Doa yang terucap telah engkau kabulkan sehingga memberikan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini tanpa kendala yang berarti.

Ibu dan Bapak tercinta, terimakasih atas segala yang kalian berikan. Kasih sayang, materi, doa, bahkan teguran, aku yakin semua adalah yang terbaik untukku. Dan aku bersyukur memiliki kalian sebagai orang tua.



UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, sholawat serta salam senantiasa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Kurniawan Yudhi Nugroho, S.Pd.,M.Pd selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Agung untuk Dosen yang telah senantiasa sabar dalam memberikan materi perkuliahan dan untuk karyawan yang telah memberikan pelayanan secara baik.
4. Bapak Mubarok, S.Sos.,M.Si dan Ibu Made Dwi Adjani ,S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan.
5. Orang tua saya, Bapak Nur Rokhman dan Ibu Munti'ah yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya.

6. Balai Desa Jekulo yang telah memberikan perizinan untuk melakukan penelitian ini di Balai Desa maupun di Desa Jekulo.
7. Bapak H.M. Faedhoni. SH. MH, Bapak M. Arif Fatchur Rohman dan seluruh staf Balai Desa Jekulo yang telah memberikan dukungan dan menemani penulis ketika terjun di lapangan.
8. Komting Hadyan Wisnu Hawari dan teman-teman angkatan 2016 serta kakak-kakak tingkat maupun adik-adik tingkat yang selalu memberikan semangat satu sama lain.
9. Aldi Nugroho, Aditya Tora Ismaya, Malik Hari Kisworo yang selalu memberikan semangat kepada penulis.



PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO

Ilham Afdhal Rahman

ABSTRAK

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah membentuk instansi yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat salah satunya balai Desa. Peran Balai Desa ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah urusan masyarakat sehingga timbul kepuasan dan perspsi positif dengan pelayanan yang diberikan oleh Balai Desa. Namun berbeda dengan Balai Desa Jekulo, masih terdapat kendala khususnya sosialisasi untuk masyarakat awam tentang pelayanan administrasi di Balai Desa kurang terlaksana dengan baik.

Penelitian ini menerapkan teori marketing mix bagaimana strategi komunikasi dan persepsi dibangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Balai Desa Jekulo. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan jenis penelitian lapangan yaitu metode observasi dan angket (angket). Peneliti kemudian menganalisis data menggunakan uji statistik dengan menggunakan program IBM SPSS 20 untuk menemukan bukti dari masing-masing variabel yang diteliti dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dan metode pengujian datanya adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua kuesioner dinyatakan valid. Strategi komunikasi dan persepsi masyarakat Desa Jekulo berpengaruh signifikan dan nyata terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo. Hasil uji reliabilitas semua variabel strategi komunikasi sebesar 0.904, persepsi masyarakat sebesar 0.807 dan kepuasan sebesar 0.871. Variabel Strategi komunikasi dan Persepsi masyarakat secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo dengan presentase sebesar 65,2%. Keterbatasan penelitian yaitu responden hanya satu tempat yang artinya belum bisa digeneralisasikan atau karakteristik kurang beragam dan saran untuk penelitian selanjutnya lebih aktif, teliti dan perbanyak wawasan dengan membaca buku dan jurnal.

Kata Kunci: Balai Desa; Kepuasan Pelayanan; Persepsi Masyarakat; Strategi Komunikasi.

THE EFFECT OF JEKULO VILLAGE COMMUNICATION STRATEGY AND COMMUNITY PERCEPTIONS ON SERVICE SATISFACTION AT JEKULO VILLAGE HALL

Ilham Afdhal Rahman

ABSTRACT

In meeting the needs of the community, the government forms an agency engaged in community services, one of which is the Village Hall. The role of the Village Hall is to provide services to the community and facilitate community affairs so that satisfaction and positive perceptions arise with the services provided by the Village Hall. However, unlike the Jekulo Village Hall, there are still obstacles, especially socialization for the general public about administrative services at the Village Hall is not implemented properly.

This study applies the marketing mix theory of how communication and perception strategies are built to improve service quality at the Jekulo Village Hall. The research method used is quantitative and the type of field research is the method of observation and questionnaire (questionnaire). The researcher then analyzed the data using statistical tests using the IBM SPSS 20 program to find evidence for each of the variables studied and to determine the relationship between the independent and dependent variables. In this study data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents, and the data testing methods were validity testing, reliability testing, and multiple regression analysis.

The results showed that all question items were declared valid. The communication strategy and the perception of the people of Jekulo Village have a significant and significant effect on service satisfaction at the Jekulo Village Hall. The results of the reliability test of all communication strategy variables are 0.904, public perception is 0.807 and satisfaction is 0.871. The variables of communication strategy and public perception partially affect service satisfaction at the Jekulo Village Hall with a percentage of 65.2%. The limitation of the research is that the respondent is only in one place, which means that it cannot be generalized or the characteristics are less diverse and suggestions for further research are to be more active, thorough, and broaden your knowledge by reading books and journals.

Keywords: Village Hall; Service Satisfaction; Public Perception; Communication Strategy.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Kerangka Teori	12
1.5.1 Paradigma Penelitian	12
1.5.2 S.O.T.A (State Of The Art)	14
1.5.3 Teori Penelitian	18
1.6 Hipotesis	31
1.7 Definisi Konseptual	31
1.7.1 Strategi Komunikasi (X1)	32
1.7.2 Persepsi Masyarakat (X2)	34
1.7.3 Kepuasan Masyarakat (Y)	35
1.8 Definisi Operasional	37
1.9 Metode Penelitian	38
1.9.1 Tipe Penelitian	38
1.9.2 Jenis dan Sumber Data	39
1.9.3 Teknik Pengumpulan Data	39
1.9.4 Populasi dan Sampel	40
1.9.5 Teknik Pengambilan Sampel	42

1.9.6 Skala Pengukuran	42
1.9.7 Teknik Pengolahan Data	43
1.9.8 Teknik Analisis Data.....	44
BAB II	47
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
2.1 Profil Balai Desa Jekulo	47
2.2 Visi dan Misi.....	47
2.2.1 Visi	47
2.2.2 Misi	48
2.3 Tujuan, Strategi Dan Kebijakan Desa	49
2.4 Dasar Hukum	50
2.5 Struktur Organisasi	52
2.6 Gambar Umum Desa	52
2.6.1 Batas Desa.....	52
2.6.2 Luas Wilayah.....	52
2.6.3 Pembagian wilayah kerja.....	53
2.6.4 Keadaan Penduduk Desa (sampai dengan Desember 2019)	53
BAB III.....	55
TEMUAN DATA PENELITIAN.....	55
3.1 Karakteristik Data Responden	55
3.2 Strategi Komunikasi	58
3.3 Persepsi Masyarakat.....	65
3.4 Kepuasan Masyarakat	69
3.5 Interval Kelas	76
3.5.1 Interval Kelas Strategi Komunikasi.....	77
3.5.2 Interval Kelas Persepsi	78
3.5.3 Interval Kelas Kepuasan	78
3.6 Tabulasi Silang	79
BAB IV	82
PEMBAHASAN	82

4.1 Uji Validitas	82
4.2 Uji Reliabilitas	85
4.3 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.1 Uji Normalitas	86
4.3.2 Uji Linearitas	88
4.3.3 Uji Multikolinearitas	90
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	91
4.4 Analisis Regresi	93
4.4.1 Analisis Regresi Sederhana Setelah Melalui Uji Asumsi Klasik	93
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda Setelah Melalui Uji Asumsi Klasik	101
4.5 Pembahasan Penelitian	107
BAB V	112
PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	112
5.3 Keterbatasan Penelitian	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 State of the art	18
Tabel 1. 2 Skala Likert	43
Tabel 3. 1 Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 3. 2 Persebaran Persentasi Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 3. 3 Persebaran Persentasi Responden Berdasarkan Wilayah.....	57
Tabel 3. 4 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo konsisten bersikap ramah pada saat melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat.	59
Tabel 3. 5 Persentase Responden Yang Menyatakan Bahwa Staf Balai Desa Jekulo menggunakan bahasa yang sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. .	59
Tabel 3. 6 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki kesiapan dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	60
Tabel 3. 7 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo melayani dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.....	61
Tabel 3. 8 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menjelaskan persyaratan teknis dan administrasi untuk memperoleh pelayanan.	62
Tabel 3. 9 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo dapat memberi tanggapan yang baik tentang aduan atau keluhan masyarakat.....	63
Tabel 3. 10 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan publik.	63
Tabel 3. 11 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menyediakan data dan informasi yang akurat.....	64
Tabel 3. 12 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap warga yang mampu maupun tidak mampu.	65
Tabel 3. 13 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo cepat memberi tanggapan terhadap keluhan warga saat pelayanan.	66
Tabel 3. 14 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan Balai Desa Jekulo cepat karena Staf Balai Desa Jekulo cukup berkompeten.....	67
Tabel 3. 15 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan Balai Desa Jekulo tidak ada hambatan karena fasilitasnya lengkap.....	67
Tabel 3. 16 Persentase Responden Yang Menyatakan Balai Desa Jekulo nyaman karena Staf Balai Desa ramah.	68
Tabel 3. 17 Persentase Responden Yang Menyatakan Masyarakat mendapat perlakuan yang adil pada saat menerima pelayanan (mis:tidak dibedakan atas kelas sosial, golongan, dsb).....	69
Tabel 3. 18 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.....	70
Tabel 3. 19 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo selalu berada di tempat sesuai jam kerja yang berlaku.....	71
Tabel 3. 20 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sederhana.	71

Tabel 3. 21 Persentase Responden Yang Menyatakan Kejelasan waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.	72
Tabel 3. 22 Persentase Responden Yang Menyatakan Masyarakat memperoleh hasil dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.	73
Tabel 3. 23 Persentase Responden Yang Menyatakan Biaya yang dibayarkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	74
Tabel 3. 24 Persentase Responden Yang Menyatakan Kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Balai Desa Jekulo bersih, rapi dan teratur.	75
Tabel 3. 25 Persentase Responden Yang Menyatakan Lingkungan tempat Balai Desa Jekulo pelayanan terjamin dan aman.	75
Tabel 3. 26 Skala Kelas Strategi Komunikasi.....	77
Tabel 3. 27 Skala Kelas Persepsi	78
Tabel 3. 28 Skala Kelas Kepuasan.....	79
Tabel 3. 29 Tabulasi Silang X1 Terhadap Y.....	79
Tabel 3. 30 Tabulasi Silang X2 Terhadap Y.....	80
Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Strategi Komunikasi	82
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Persepsi.....	83
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kelas Kepuasan	83
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 5 Uji Normalitas Variabel Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo	86
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Variabel Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo.....	87
Tabel 4. 7 Uji Linearitas Variabel Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo.....	89
Tabel 4. 8 Uji Linearitas Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo	89
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4. 11 Koefisien Pengaruh Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Balai Desa Jekulo	93
Tabel 4. 12 Pengaruh Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo	97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Orbitasi Desa Jekulo	6
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Balai Desa Jekulo.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak lepas dari hubungan dengan sesama. Menurut (Maghfiroh & Suwanda, 2017) bahwa secara sosial manusia tidak mampu hidup sendiri tanpa kebersamaan dan senantiasa membutuhkan kehadiran orang lain. Pada dasarnya makhluk sosial memiliki ketergantungan terhadap individu lain. Adanya ketergantungan inilah yang melabeli manusia sebagai makhluk sosial. Oleh karena itu manusia perlu berkomunikasi dengan orang lain, dalam komunikasi inilah terjadi hubungan timbal balik antar individu.

Kata komunikasi atau communication berasal dari bahasa latin communis yang berarti “sama”. Communico, communication, communicare berarti “membuat sama” (to make common)”. Menurut McCroskey (dalam Liliweri, 2011) komunikasi adalah suatu proses yang menggambarkan bagaimana seseorang menstimulus makna pesan verbal dan non-verbal dalam benak orang lain.

Liliweri mengungkapkan bahwa komunikasi adalah:

- a) pernyataan diri yang efektif,
- b) pertukaran pesan-pesan yang tertulis, pesan-pesan dalam percakapan, bahkan melalui imajinasi,
- c) pertukaran informasi atau hiburan dengan kata-kata melalui percakapan atau dengan metode yang lain,

- d) pertukaran makna antar pribadi dengan sistem simbol,
- e) proses pengalihan pesan melalui saluran tertentu kepada orang lain dengan efek tertentu (Mesiono, 2012).

Dari definisi tersebut, komunikasi adalah suatu proses interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih, baik secara verbal maupun non-verbal, untuk menyampaikan pesan dalam bentuk gagasan, informasi, opini atau perintah yang ada didalam pikiran maupun perasaan yang dapat dilakukan melalui isyarat, ungkapan emosi, tulisan, dan lain-lain dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback* dari pesan yang kita sampaikan.

Semua kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi membutuhkan strategi. Komunikasi manusia harus direncanakan, diatur dan dikembangkan untuk memastikan komunikasi yang berkualitas. Salah satu langkah terpenting adalah membuat "strategi komunikasi".

Strategi adalah sebuah konsep yang mengacu pada jaringan kompleks pemikiran, ide, wawasan, pengalaman, tujuan, keterampilan, ingatan, persepsi, dan harapan yang membimbing kita untuk mengembangkan cara berpikir umum sehingga kita dapat mengambil tindakan khusus untuk mencapainya tujuan (Liliweri, 2011). Strategi menurut Mintzerg (dalam Liliweri, 2011) mengatakan bahwa suatu keputusan yang benar, jelas, menyeluruh, tepat atau apapun namanya, sebagai landasan filosofis dan praktis dari pemikiran, perilaku, tindakan dan tindakan kita.

Persepsi ialah proses pemaknaan terhadap stimulus. Persepsi menurut Joseph A. De Vito adalah proses yang membuat orang sadar akan banyak rangsangan yang mempengaruhi indera (Mulyana, 2016).

Yang disebut strategi komunikasi yang baik dalam banyak kasus komunikasi manusia adalah strategi komunikasi yang dapat mengidentifikasi atau memposisikan secara tepat posisi seseorang dalam hubungannya dengan lawan komunikasinya guna mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan (Liliweri, 2011). Dengan demikian, strategi komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi yang dikembangkan oleh Balai Desa Jekulo untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Jekulo.

Secara etimologis, desa berasal dari bahasa Sanskerta, (deca) yang berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Menurut Peraturan Menteri no.84 tahun 2015 Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul,

Dalam Pasal 8 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia no 6 tahun 2014 tentang pembentukan desa sebagaimana dimaksud harus memenuhi syarat :

- a) batas usia desa induk paling sedikit 5 (lima) tahun terhitung sejak pembentukan;
- b) jumlah penduduk, yaitu:

- 1) wilayah Jawa paling sedikit 6.000 (enam ribu) jiwa atau 1.200 (seribu dua ratus) kepala keluarga;
- 2) wilayah Bali paling sedikit 5.000 (lima ribu) jiwa atau 1.000 (seribu) kepala keluarga;
- 3) wilayah Sumatera paling sedikit 4.000 (empat ribu) jiwa atau 800 (delapan ratus) kepala keluarga;
- 4) wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Utara paling sedikit 3.000 (tiga ribu) jiwa atau 600 (enam ratus) kepala keluarga;
- 5) wilayah Nusa Tenggara Barat paling sedikit 2.500 (dua ribu lima ratus) jiwa atau 500 (lima ratus) kepala keluarga;
- 6) wilayah Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, dan Kalimantan Selatan paling sedikit 2.000 (dua ribu) jiwa atau 400 (empat ratus) kepala keluarga;
- 7) wilayah Kalimantan Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Utara paling sedikit 1.500 (seribu lima ratus) jiwa atau 300 (tiga ratus) kepala keluarga;
- 8) wilayah Nusa Tenggara Timur, Maluku, dan Maluku Utara paling sedikit 1.000 (seribu) jiwa atau 200 (dua ratus) kepala keluarga; dan
- 9) wilayah Papua dan Papua Barat paling sedikit 500 (lima ratus) jiwa atau 100 (seratus) kepala keluarga.

c) wilayah kerja yang memiliki akses transportasi antarwilayah;

- d) sosial budaya yang dapat menciptakan kerukunan hidup bermasyarakat sesuai dengan adat istiadat Desa;
- e) memiliki potensi yang meliputi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya ekonomi pendukung;
- f) batas wilayah Desa yang dinyatakan dalam bentuk peta Desa yang telah ditetapkan dalam peraturan Bupati/Walikota;
- g) sarana dan prasarana bagi Pemerintahan Desa dan pelayanan publik; dan
- h) tersedianya dana operasional, penghasilan tetap, dan tunjangan lainnya bagi perangkat Pemerintah Desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Badan Pusat Statistik, kurang lebih ada 83.820 kabupaten/desa di Indonesia pada tahun 2019. Salah satu dari puluhan ribu Desa di Indonesia adalah Desa Jekulo. Lokasi Desa Jekulo berada di Kecamatan Jekulo, Kabupaten Kudus. Jarak ke pusat pemerintahan kecamatan Jekulo sekitar 700 m (5 menit perjalanan) sedangkan jarak ke pusat pemerintahan kabupaten kudus sekitar 9,3 km (sekitar 20 menit perjalanan).



Gambar 1. 1 Orbitasi Desa Jekulo

Desa Jekulo memiliki luas 223,7ha, terbagi menjadi 79,60ha lahan sawah dan 114,10ha lahan bukan sawah. Desa Jekulo terbagi dalam 5 dusun, 11 RW dan 46 RT, yaitu :

- 1) Dusun Karang, 2 Rukun Warga, 10 Rukun Tetangga
- 2) Dusun Pulutan, 2 Rukun Warga, 6 Rukun Tetangga
- 3) Dusun Kidul, 2 Rukun Warga, 11 Rukun Tetangga
- 4) Dusun Tambak, 2 Rukun Warga, 10 Rukun Tetangga
- 5) Dusun Kauman, 3 Rukun Warga, 9 Rukun Tetangga

Desa Jekulo di Kepala oleh Kepala desa bernama Edris dan Sekretaris Desa bernama M. Faedhoni, SH, MH. Dengan jumlah penduduk 10911 yang terbagi dalam 2438 KK menjadikan Desa Jekulo sebagai desa terpadat di kecamatan jekulo. Desa Jekulo memiliki lembaga pendidikan sebagai berikut: 3 TK 7 SD 2 SMP 2 SMK. Industri kecil 19 tenaga kerja 161. Kerajinan rumah tangga 80 tenaga kerja 197.

Batas barat : Desa Hadipolo

Batas timur : Desa klaling

Batas utara : Desa Tanjungrejo

Batas selatan : Desa Bulung Cangkring

Sistem Pemerintah Desa sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri no.84 tahun 2015 adalah Kepala Desa yang dibantu oleh Perangkat Desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah diperlukan untuk mengatur rakyat, melindungi rakyat, dan memenuhi kebutuhan rakyat, karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli. Dengan adanya pemerintah maka semua wilayah dan batas-batasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap daerah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya masing-masing, mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, setiap desa memiliki kantor pemerintahan sendiri. Kantor pemerintahan adalah bangunan milik desa/kelurahan yang khusus diperuntukkan bagi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa/kelurahan yang tidak dimiliki oleh perseorangan. Menjalankan pemerintahan desa tidak lepas dari interaksi dan komunikasi masyarakat, dalam hal itu Balai Desa menjadi sarana dalam menjalin komunikasi yang baik antar warga dengan pemerintah desa. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Balai Desa adalah bangunan milik desa tempat warga desa berkumpul pada waktu mengadakan musyawarah atau pertemuan. Balai desa adalah tempat dimana kepala desa, perangkat desa serta masyarakat melakukan administrasi pedesaan. Kantor Balai desa merupakan pusat administrasi desa yang ada di pedesaan.

Desa merupakan unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Desa memiliki hak untuk mengatur wilayah yang terbatas. Tugas dari desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, serta urusan yang dilimpahkan oleh instansi pemerintah yang lebih tinggi sesuai dengan kebutuhan desa, dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan dakam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kewenangan desa adalah memberikan pelayanan administrasi kepada warganya.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sehingga pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan apa yang tertuang dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Di era otonomi saat ini, instansi pemerintah di daerah khususnya desa yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat dituntut memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalankan salah satu fungsinya yang sangat penting yaitu urusan atau fungsi pelayanan masyarakat. Fungsi pelayanan kepada masyarakat harus mendapat perhatian dari pegawai pemerinahan memngingat jabatan mereka adalah abdi masyarakat dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu memanfaatkan sumber daya

manusia dan segala potensi yang ada dengan pendekatan demokratisasi pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah merupakan ekspresi dari fungsi aparatur publik sebagai abdi dan abdi negara. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang tertibnya kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya di kantor harus cepat dan tepat, ini adalah tugas yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektifitas dan efisiensi setiap pekerjaan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat layanan, semakin baik kualitas layanan.

Strategi komunikasi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan bagi organisasi/lembaga yang bekerja di sektor publik. Setiap pegawai balai desa harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi sangat penting dalam administrasi publik, terutama dalam pelaksanaan tugas publik di depan publik. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kemampuan komunikasi bagi setiap PNS.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan komunikasi yang efektif dan efisien serta mempengaruhi persepsi publik. Pegawai negeri harus mampu berkomunikasi baik secara verbal maupun nonverbal dengan orang-orang dari latar belakang sosial yang berbeda. Komunikasi verbal adalah

komunikasi yang menggunakan simbol dan kata-kata, baik tertulis maupun lisan. Misalnya sosialisasi tentang pembuatan KTP untuk pemula dan persyaratan apa saja untuk pembuatan KTP. Pegawai balai desa juga harus memperhatikan komunikasi non-verbal. Komunikasi nonverbal adalah segala tanda yang tidak bersifat verbal. Bentuk komunikasi nonverbal meliputi bahasa isyarat, ekspresi wajah, kata sandi, simbol, seragam, warna dan intonasi. Contohnya saat melakukan pelayanan publik, pegawai balai desa tersenyum dan ramah terhadap masyarakat.

Desa sebagai tingkatan terendah dalam struktur pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Para aparatur harus mampu menunjukkan kinerja yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut maka seluruh pegawai Desa Jekulo Kecamatan Jekulo berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan menerapkan transparansi dalam melayani masyarakat mengenai pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan, khususnya yang berkaitan terhadap hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik yang menjadi fungsi pokok dari instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat khususnya Balai Desa Jekulo, penerapan komunikasinya masih belum terlaksana dengan baik dan persepsi tentang pelayanan Balai Desa Jekulo yang kurang. Kurangnya sosialisasi terkait syarat-syarat pengurusan administrasi untuk orang awam tidak terselesaikan secara maksimal. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat,

cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh strategi komunikasi pemerintah khususnya pemerintah Desa Jekulo Kudus dan bersama masyarakat bersama-sama dalam rangka upaya mewujudkan kepuasan masyarakat akan kinerja pegawai Desa Jekulo Kudus. Berdasarkan penjabaran masalah di atas, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai strategi komunikasi terhadap kepuasan masyarakat Desa Jekulo. Maka penulis bermaksud melakukan sebuah penelitian mengenai bahasan di atas dengan mengambil judul “PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO ?”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: “apakah Pengaruh Strategi Komunikasi Dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Balai Desa Jekulo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo.
- 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi masyarakat Desa jekulo terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat akademis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan komunikasi terkait strategi. Terutama “strategi komunikasi dan persepsi masyarakat Desa Jekulo berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo”.
- 2) Manfaat teoritis, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan referensi yang dapat memberikan informasi teoritis khususnya bagi pihak yang akan mengkaji lebih lanjut penelitian ini.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Paradigma Penelitian

Model penelitian didefinisikan sebagai suatu keadaan menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang dijawab oleh penelitian, teori yang digunakan untuk membentuk model penelitian, asumsi, jenis dan besaran. asumsi dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2015).

Paradigma positivisme menjelaskan bahwa pengetahuan terdiri dari berbagai asumsi yang diverifikasi dan dapat diterima sebagai fakta atau hukum. Pengetahuan diakumulasikan melalui proses penambahan bertahap, dengan setiap fakta bertindak sebagai blok bangunan yang, ketika ditempatkan di tempat yang tepat, meningkatkan bangunan pengetahuan yang terus

berkembang. Ketika fakta-fakta dalam bentuk generalisasi atau hubungan sebab akibat, mereka dapat digunakan dengan sangat efektif untuk prediksi dan kontrol. Dengan demikian, generalisasi dapat dibuat dengan keyakinan yang dapat diprediksi. Dilihat dari tiga pilar ilmu, ciri-ciri positivisme adalah: (a) Aspek ontologis, positivisme membutuhkan praktik penelitian yang dapat dipelajari secara mandiri, mapan, dapat dikeluarkan dari objek lain dan dapat dikontrol; (b) secara epistemologis, yaitu pencarian generalisasi fenomena; (c) aksioma mengklaim bahwa proses penelitian tidak berharga. Artinya, peneliti berusaha bersikap objektif sehingga dapat membuat prediksi yang andal terlepas dari waktu dan tempat.

Studi positivisme menggunakan penelitian empiris. Generalisasi diperoleh dari nilai-nilai lapangan. Data dikumpulkan berdasarkan desain yang dipikirkan dengan matang, seperti kuesioner, inventaris, pengukuran sosial, dan banyak lagi. Positivisme mencari informasi yang terukur, dapat diamati, dan umum berdasarkan nilai-nilai ini. Aktivisme dapat memainkan peran pendekatan ilmiah terhadap fenomena lingkungan untuk diorganisasikan menjadi pengetahuan yang bermakna. Pengetahuan modern membutuhkan keyakinan akan kebenaran. Dengan demikian, peristiwa dan fenomena dapat direkam secara sistematis dan sering kali tunduk pada prinsip-prinsip pengukuran, pengamatan, dan pengendalian. Dalam cara berpikir positivis, pengetahuan menjadi bermakna dan berharga.

Positivistik itu sendiri pada dasarnya adalah sebuah ideologi penelitian. Istilah tersebut juga mengacu pada sudut pandang tertentu, sehingga dapat disebut pendekatan. Sebaliknya, positivis berusaha secara objektif mencari fakta atau alasan yang mengarah pada terjadinya fenomena, terlepas dari opini subjektif individu. Penelitian dengan pendekatan positivis bertujuan untuk menjelaskan apa yang pada akhirnya membuat kita dapat memprediksi dan mengontrol peristiwa yang terjadi di Balai Desa Jekulo.

1.5.2 S.O.T.A (State Of The Art)

No.	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Quinnery Esra Paltak Situmeang (2018), Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Dan Kepuasan Masyarakat. (Studi Korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bukit Sofa Pematangsiantar).	Kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis (Ha) diterima 0,755 artinya hubungan yang ada menunjukkan hubungan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi pelayanan perangkat kelurahan mempengaruhi

			kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian dengan responden masyarakat kelurahan Bukit Sofa Pematangsiantar.
2	Aziz Jazuli Ilham Hanafi (2021), Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung Dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 Di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.	Kualitatif deskriptif dan jenis penelitian lapangan (field research).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang menggunakan teori Harold D. Lasswell yang dilakukan oleh Satgas Covid-19 di kelurahan Tanjung menggunakan (To secure understanding), yakni mampu memahami pesan yang akan disampaikan agar dapat diterima dengan mudah

		<p>oleh komunikasikan, (To establish acceptance), menetapkan penerima pesan, kemudian memotivasi (To motivate action) untuk melakukan action dalam pelaksanaan penanganan wabah Covid-19 di kelurahan Tanjung. Pemilihan strategi komunikasi yang tepat sasaran berdasarkan situasi dan keadaan yang sedang berlangsung sehingga Satgas Covid-19 di kelurahan Tanjung dapat meminimalisir penyebaran Covid-19 secara maksimal.</p>
--	---	--

3.	<p>Imah Masitoh (2021), Strategi Komunikasi Rri Purwokerto Sebagai Radio Tanggap Bencana Dalam Mendukung Covid-19 Di Kabupaten Banyumas.</p>	<p>Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini dapat diketahui strategi komunikasi yang digunakan RRI Purwokerto yakni dengan teori Harold Laswell dengan menjawab pertanyaan “Who Says What Which Channel To Whom With What Effect?” sehingga dapat diketahui strategi komunikasi yang dilakukan yakni to secure understanding yakni mampu memahami pesan yang akan disampaikan kepada pendengar, to</p>

			<p>establish acceptance</p> <p>yakni dengan</p> <p>penyampaian pesan</p> <p>berulang-ulang dan</p> <p>menyisipkan hiburan</p> <p>yang menarik, to</p> <p>motivate action yakni</p> <p>pendengar dapat</p> <p>melakukan tindakan</p> <p>dari pesan yang di</p> <p>terimanya.</p>
--	--	--	---

Tabel 1. 1 State of the art

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya berdasarkan variabel yang digunakan dan objek penelitian, yaitu Pengaruh Strategi Komunikasi Dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Balai Desa Jekulo.

1.5.3 Teori Penelitian

1.5.3.1 Marketing Mix (Bauran Pemasaran)

Bauran pemasaran terdiri dari himpunan variabel yang dapat dikendalikan dan digunakan perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen pasar sasaran. Variabel atau kegiatan tersebut perlu

dikombinasikan dan dikoordinasikan oleh perusahaan se-efektif mungkin dalam melakukan tugas/kegiatan pemasarannya (Assauri, 2014).

Unsur - Unsur dalam Strategi Marketing Mix 4C

1. Customer Need (Kebutuhan Konsumen)

Elemen pertama dari strategi bauran pemasaran 4C adalah kebutuhan konsumen. Kebutuhan (*need*) itu sendiri adalah segala sesuatu yang berasal dari dalam diri seseorang dan ingin dipuaskan. Misalnya: lapar, haus, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan dihargai, kebutuhan untuk dipuaskan. Kebutuhan juga dapat dipahami sebagai keinginan manusia akan barang atau jasa yang seharusnya memberikan kepuasan fisik atau mental yang bisa kita dapatkan. Bagi perusahaan, menarik pelanggan baru lebih sulit daripada mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, perusahaan harus memuaskan *needs* pelanggan tersebut (Susanto & Umam, 2013).

2. Cost (Biaya)

Elemen kedua dari bauran pemasaran 4C adalah biaya. Biaya yang dimaksud adalah biaya yang dikeluarkan oleh konsumen ketika membeli suatu produk. jika dalam bauran pemasaran 4P, harga ditentukan dari sudut pandang pengusaha, dalam 4C konsumen harus menjadi acuan. Dapat didefinisikan bahwa cost sebagai jumlah dari semua pengeluaran yang teridentifikasi dan biaya yang dikeluarkan secara langsung atau tidak langsung untuk mempersiapkan suatu barang atau bahan dalam kondisi dan lokasi sebagaimana adanya. Mulyadi menyatakan bahwa biaya dalam arti luas

adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur satuan uang, yang telah terjadi atau kemungkinan terjadi untuk tujuan tertentu. (Mulyadi, 2017)

3. Convenience (Kenyamanan)

Kenyamanan adalah elemen ketiga dari strategi bauran pemasaran 4C. Kenyamanan pelanggan adalah salah satu prioritas dari setiap produsen ketika banyak orang mencari produk mereka. Ketika seorang pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang mereka berikan, mereka mengalami kepuasan, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas mereka. Sama seperti kepuasan pelanggan, ada definisi perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dari produk yang dipikirkan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

4. Communication (Komunikasi)

Bauran pemasaran 4C terakhir dari adalah komunikasi. Komunikasi adalah tentang membangun kepercayaan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan. Komunikasi pemasaran memegang peranan sangat penting bagi pemasar. Tanpa komunikasi, konsumen maupun masyarakat secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk di pasar. Penentuan siapa saja yang menjadi sasaran komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan komunikasi (Dharmmesta & Handoko, 2012)

1.5.3.2 Strategi Komunikasi

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan pengelolaan (managing) untuk mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berperan sebagai peta jalan yang hanya memberikan arahan, tetapi dapat menunjukkan bagaimana taktik bekerja. Dalam kegiatan komunikasi, diperlukan strategi yang matang untuk hasil yang baik dan efektif. Singkatnya, strategi adalah konsep yang mengacu pada jaringan kompleks pemikiran, ide, wawasan, pengalaman, tujuan, keterampilan, ingatan, persepsi, dan harapan yang membimbing untuk mengembangkan keadaan pikiran umum sehingga kita dapat memutuskan tindakan tertentu untuk mencapai tujuan (Liliweri, 2011). Strategi menurut Mintzberg (dalam Liliweri, 2011) adalah suatu keputusan yang benar, jelas, menyeluruh, sah, atau apapun yang dikenal sebagai landasan filosofis dan praktis untuk berpikir, bersikap, bertindak dan bertindak.

Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam banyak kasus komunikasi manusia, yang disebut dengan strategi komunikasi yang baik adalah strategi komunikasi yang mengidentifikasi atau memposisikan seseorang dalam berkomunikasi dengan komunikatornya guna mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan (Liliweri, 2011).

Strategi komunikasi menurut Liliweri (Liliweri, 2011) adalah :

- a) Strategi yang secara jelas menyajikan, menjelaskan, dan menggerakkan visi komunikasi dan seperangkat tujuan komunikasi dalam rumusan yang baik.
- b) Strategi untuk menciptakan komunikasi yang konsisten, komunikasi berdasarkan pilihan (decision) antara beberapa pilihan komunikasi.
- c) Strategi berbeda dengan taktik, strategi komunikasi menggambarkan langkah-langkah tertentu dalam urutan kegiatan komunikasi berdasarkan unit teknis untuk mencapai tujuan komunikasi. Taktik adalah pemilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan strategi yang telah ditentukan.
- d) Adapun tujuan akhir komunikasi, peran strategi adalah memfasilitasi perubahan perilaku untuk mencapai tujuan komunikasi manajemen.

Strategi komunikasi memiliki tujuan, tujuan strategi komunikasi tersebut dijelaskan Alo Liliweri (Liliweri, 2011) dalam bukunya “Komunikasi Serba Ada Serba Makna” sebagai berikut :

- a) Memberitahu (announcing), tujuan utama dari strategi komunikasi adalah untuk menginformasikan, khususnya untuk menginformasikan kapasitas dan kualitas informasi (salah satu tujuan pertama dari strategi komunikasi adalah untuk menginformasikan ketersediaan informasi). Oleh karena itu, informasi yang diiklankan sejauh mungkin terkait dengan informasi utama dari semua informasi penting tersebut.

- b) Memotivasi (motivating), informasi yang disebarluaskan harus mampu memajukan masyarakat.
- c) Mendidik (educating), setiap informasi yang disebarluaskan harus disampaikan bersifat mendidik.
- d) Menyebarkan informasi (informing), Tujuan dari strategi komunikasi adalah untuk menyebarkan informasi kepada khalayak atau khalayak sasaran. Segala upaya dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disebarluaskan adalah akurat dan terkini. Apalagi jika informasi tersebut bukan hanya sekedar pengumuman, atau motivasi belaka, tetapi juga mengandung unsur pendidikan. Ini disebut strategi informasi.
- e) Mendukung pembuatan keputusan (supporting decision making) dalam pengambilan keputusan, informasi dikumpulkan, diklasifikasikan, dan dianalisis sehingga dapat digunakan sebagai informasi kunci untuk pengambilan keputusan.

Setiap strategi dalam bidang apapun seperti halnya strategi komunikasi harus didukung dengan teori. Teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Dalam hal ini teori yang akan mendukung strategi komunikasi adalah teori komunikasi yang dikemukakan Harold D. Lasswell. Paradigm Lasswell atau yang sering dikenal dengan formula Lasswell tertuang dalam karyanya, *The structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa proses komunikasi

dapat dijelaskan dengan sangat baik oleh pernyataan sederhana, “Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect (Siapa mengatakan apa kepada siapa di dalam saluran apa dengan dampak apa)”.

Untuk mendukung strategi komunikasi, maka segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan dalam rumus Lasswell tersebut.

a) Komunikator (sender)

Komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan kepada individu atau kelompok lain.

b) Komunikan (receiver)

Komunikan merupakan pihak yang menjadi sasaran komunikasi oleh komunikator untuk menerima pesan. Komunikan bisa berupa individu, kelompok, organisasi atau yang lain.

c) Media (channel)

Media merupakan saluran atau alat komunikasi yang digunakan komunikator, untuk mengirim pesan dari komunikator kepada komunikan. Media komunikasi dapat berupa koran, majalah, radio maupun alat komunikasi elektronik lainnya.

d) Pesan (message)

Pesan merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator. Pesan dapat berbentuk kata-kata, simbol, gambar dan

lainnya yang mudah dimengerti agar pesan yang disampaikan komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan.

e) Efek (effect)

Merupakan dampak yang dihasilkan dalam proses komunikasi.

1.5.3.2 Konsep Persepsi

Persepsi ialah proses pemaknaan terhadap stimulus. Joseph A De Vito menyebutkan bahwa persepsi merupakan proses yang menjadikan individu sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera (Mulyana, 2016).

Faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor bawaan, masa kritis, psikologis dan budaya. Faktor bawaan disebabkan oleh kemampuan kognitif dan persepsi yang dibawa sejak lahir, yang berkembang dari waktu ke waktu. Faktor periode kritis berasal dari pengalaman. Orang dapat mempersepsikan sesuatu ketika mereka sebelumnya telah mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan hal yang dipersepsikan. Sedangkan faktor psikologis berasal dari kebutuhan, keyakinan, perasaan dan harapan. Orang mempersepsikan sesuatu berdasarkan apa yang dibutuhkan dan apa yang menarik perhatian. Selain itu, apa yang benar dari sudut pandang keyakinan juga mempengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu. Hal lain yang melibatkan faktor psikologis adalah perasaan dan harapan individu tentang suatu isu atau pesan yang mempengaruhi persepsinya. Faktor yang mempengaruhi persepsi yang terakhir adalah budaya.

Budaya di mana seorang individu hidup memiliki pengaruh besar pada persepsi masing-masing individu.

Selain itu, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi persepsi, antara lain faktor atensi, fungsional dan struktural. Berikut penjelasannya :

a) Perhatian (Attention)

Perhatian adalah proses mental di mana stimulus atau serangkaian rangsangan menjadi kesadaran sementara stimulus lain memudar. Distraksi terjadi ketika seorang individu berfokus pada satu indera dan mengabaikan tugas dan masukan dari indera lainnya. Perhatian dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- Faktor Internal

Indra manusia seringkali tidak bisa dipercaya, tentu karena keterbatasan manusia, kepentingan seseorang seringkali mengesampingkan kepentingan orang lain atau sebaliknya. Kecenderungan setiap orang adalah untuk fokus pada diri mereka sendiri. Inilah yang disebut faktor internal yang mempengaruhi perhatian (Rakhmat, 2011) Faktor internal ini meliputi, faktor biologis, sosio-psikologis, sosiogenis, sikap, kebiasaan, dan kemauan. Seseorang yang melihat kerumunan orang dalam sebuah foto akan memiliki respon yang berbeda dengan orang lain yang melihat foto yang sama.

- Faktor Eksternal

Faktor-faktor ini termasuk gerakan, intensitas stimulus, kebaruan, dan pengulangan. Orang tertarik pada benda bergerak. Individu lebih tertarik pada sesuatu yang bergerak daripada sesuatu yang mati atau diam. Selain itu, orang juga tertarik pada intensitas stimulus. Dengan intensitas rangsangan, sangat sulit bagi orang untuk melarikan diri tanpa memperhatikan sesuatu yang berbeda dan mengesankan. Individu lebih memperhatikan seseorang yang tinggi di antara orang kecil, yang berbicara keras di antara keheningan, dll, menunjukkan perbedaan yang signifikan.

- b) Faktor Fungsional

Faktor fungsional muncul dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang disebut faktor pribadi. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu (Rakhmat, 2011).

- c) Faktor Struktural

Kohler menegaskan bahwa memahami suatu peristiwa harus melihatnya secara keseluruhan dari perspektif relasional. Maka, tidak perlu meneliti bagian atau fakta tertentu. Untuk memahami seseorang, individu harus

melihat konteksnya, lingkungannya, dan masalah yang dihadapinya (Rakhmat, 2011).

Proses terjadinya persepsi telah dijelaskan oleh (Mulyana, 2016) bahwa ada tiga tahap, yaitu proses sensasi, atensi, dan interpretasi ;

a) Sensasi.

Pada tahap ini, orang menerima rangsangan melalui panca indera (mata, telinga, hidung, otot kulit dan lidah). Semua indera berperan dalam proses komunikasi manusia. Manusia dapat melihat dunia melalui panca inderanya. Manusia hanya dapat memahami hal-hal yang dapat dilihat, didengar, dicium, dicicipi, dan disentuh. Namun, kapasitas emosional setiap orang berbeda. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, mulai dari usia, genetik, maupun kecelakaan. Inilah yang mengakibatkan persepsi orang juga berbeda-beda (Mulyana, 2016).

b) Atensi

Tahap ini menjelaskan bahwa seseorang memperhatikan sesuatu yang menarik perhatiannya. Rangsangan yang menarik perhatian cenderung ditafsirkan sebagai penting, sedangkan segala sesuatu yang tidak menarik perhatian tidak relevan. Rangsangan semacam ini dianggap sebagai penyebab kejadian-kejadian berikutnya (Mulyana, 2016).

c) Interpretasi (penafsiran)

Tahap ini merupakan tahap yang paling penting dalam pembentukan persepsi. Interpretasi hanya terjadi ketika seseorang menerima informasi dari indra. Pengetahuan yang diperoleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan bagaimana tampaknya objek tersebut (Mulyana, 2016:182)

1.5.3.3 Konsep Kepuasan

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan telah mencapai apa yang diinginkan atau lebih dari yang diharapkan. Kelegaan, terpenuhi hasratnya dalam mencapai tujuan tertentu. Herzog (dalam Morissan, 2013). Seperti halnya kepuasan pelanggan mempunyai definisi perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi terhadap pelayanan dan pengalaman terhadap produk atau jasa tersebut. Jika hasil yang dirasakan jauh dari harapan, maka publik akan kecewa, tidak puas, atau bahkan tidak puas, tetapi sebaliknya jika memenuhi harapan, publik akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, publik akan sangat puas. Lebih jelasnya mengenai formulir permintaan kepuasan dapat dijelaskan dengan menggunakan "RATER" sebagai berikut:

- a) Ketanggapan (Responsiveness):

Kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

b) Jaminan dan kepastian (Assurance)

Mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

c) Bukti fisik (Tangible)

Berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

d) Perhatian (Emphaty)

Kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

e) Keandalan (Realibility)

Kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan (Tjiptono, 2014).

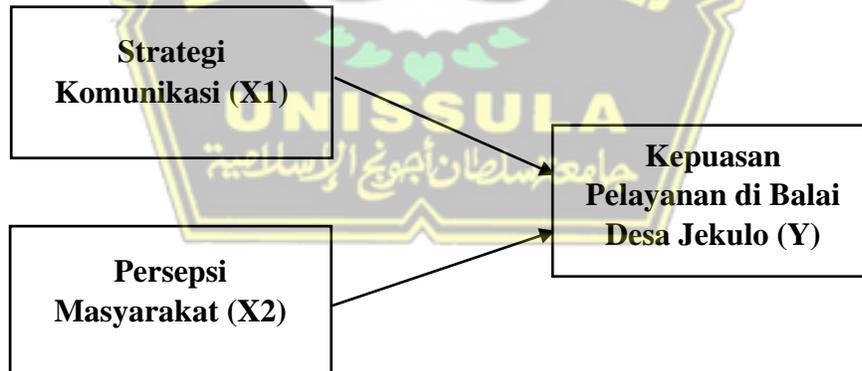
Pengukuran kepuasan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Pengukuran aspek kualitas berguna bagi instansi pemerintah untuk lebih memahami alur pelayanan instansi, untuk mengetahui di mana perubahan perlu dilakukan, terus ditingkatkan untuk membuat publik senang, dan untuk mengidentifikasi perubahan yang mengarah ke perbaikan.

1.6 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah suatu pernyataan yang kebenarannya tidak diketahui pada saat pernyataan itu diucapkan, tetapi kebenarannya dapat dibuktikan dalam kenyataan empiris. Hipotesis memungkinkan kita untuk menghubungkan teori observasional atau observasi dengan teori. Sebuah hipotesis memberikan pernyataan tentang harapan peneliti tentang hubungan antara variabel dalam masalah. Sebagaimana dijelaskan di atas, hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Strategi Komunikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y).

H2 : Persepsi masyarakat Desa Jekulo (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan di Balai Desa Jekulo (Y).



1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah batasan variabel masalah yang dijadikan acuan dalam penelitian sehingga tujuan dan arah tidak terpisah. Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah :

1.7.1 Strategi Komunikasi (X1)

Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam banyak kasus komunikasi manusia, yang disebut strategi komunikasi yang baik adalah strategi komunikasi yang dapat menetapkan atau menempatkan posisi seseorang secara tepat dalam komunikasi dengan lawan komunikasinya, sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan (Liliweri, 2011).

Strategi komunikasi menurut Liliweri (Liliweri, 2011) adalah :

- Strategi yang mengartikulasikan, menjelaskan dan mempromosikan suatu visi komunikasi dan satuan tujuan komunikasi dalam suatu rumusan yang baik.
- Strategi untuk menciptakan komunikasi yang konsisten, komunikasi yang dilakukan berdasarkan suatu pilihan (keputusan) dari beberapa opsi komunikasi.
- Strategi berbeda dengan taktik, strategi komunikasi menjelaskan tahapan konkret dalam rangkaian aktivitas komunikasi yang berbasis pada satuan teknik bagi pengimplementasian tujuan komunikasi. Adapun taktik adalah satu pilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya

- Adapun tujuan akhir komunikasi, strategi berperan memfasilitasi perubahan perilaku untuk mencapai tujuan komunikasi manajemen.

Strategi komunikasi memiliki tujuan, tujuan strategi komunikasi tersebut dijelaskan Alo Liliweri (Liliweri, 2011) dalam bukunya “Komunikasi Serba Ada Serba Makna” sebagai berikut :

a) **Memberitahu (announcing)**

Tujuan utama dari strategi komunikasi adalah announcing, yaitu pemberitahuan tentang kapasitas dan kualitas informasi (one of the first goals of your communications strategy is to announce the availability of information on quality). Oleh karena itu informasi yang dipromosikan sedapat mungkin berkaitan dengan informasi utama dari seluruh informasi yang demikian penting.

b) **Memotivasi (motivating)**

Informasi yang disebarkan harus dapat memberikan motivasi bagi masyarakat.

c) **Mendidik (educating)**

tiap informasi yang disebarkan harus disampaikan dalam kemasan educating atau bersifat mendidik.

d) **Menyebarkan informasi (informing)**

Tujuan strategi komunikasi adalah menyebarluaskan informasi kepada masyarakat atau audiens yang menjadi sasaran. Diusahakan agar informasi yang disebarluaskan ini merupakan informasi yang spesifik dan aktual. Apalagi jika informasi ini tidak saja sekedar pemberitahuan, atau motivasi semata-mata tetapi mengandung unsur pendidikan. Ini yang disebut dengan strategy of informing.

e) Mendukung pembuatan keputusan (supporting decision making)

Dalam rangka pembuatan keputusan, maka informasi yang dikumpulkan, dikategorisasi, dianalisis sedemikian rupa, sehingga dapat dijadikan informasi utama bagi pembuatan keputusan.

1.7.2 Persepsi Masyarakat (X2)

Persepsi ialah proses pemaknaan terhadap stimulus. Joseph A De Vito menyebutkan bahwa persepsi merupakan proses yang menjadikan individu sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera (Mulyana, 2016). Beberapa faktor-faktor lain yang mempengaruhi persepsi, yakni perhatian (attention), faktor fungsional, serta faktor struktural, penjelasannya sebagai berikut:

a) Perhatian (Attention)

Perhatian sebagai proses mental di mana suatu stimulus atau serangkaian stimulus menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus lain melemah. Perhatian terjadi ketika individu berfokus pada satu indera dan mengabaikan fungsi dan masukan dari indra lainnya.

Perhatian dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor internal dan eksternal.

b) Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu (Rakhmat, 2011).

c) Faktor Struktural

Kohler mengungkapkan bahwa jika ingin memahami suatu peristiwa maka harus memandangnya dalam hubungan secara keseluruhan. Dengan begitu, tidak harus meneliti bagian-bagian atau fakta-fakta yang terpisah. Untuk memahami seseorang, individu harus melihat konteksnya, lingkungannya, dan masalah yang dihadapinya (Rakhmat, 2011).

1.7.3 Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa tercapainya keinginan yang diharapkan atau lebih dari yang diharapkan. Kelegaan, terpenuhi hasratnya dalam mencapai tujuan tertentu. Herzog (dalam Morissan, 2013). Seperti halnya kepuasan pelanggan mempunyai definisi perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan masyarakat akan sangat puas. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kepuasan dengan menerapkan “RATER” sebagai berikut:

a) **Ketanggapan (Responsiveness)**

Kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

b) **Jaminan dan kepastian (Assurance)**

Mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

c) **Bukti fisik (Tangible)**

Berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

d) Perhatian (Emphaty)

Kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

e) Keandalan (Realibility)

Kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan (Tjiptono, 2014).

1.8 Definisi Operasional

Definisi Operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat maupun nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Strategi Komunikasi (X1)

- a) Memberitahu (announcing)
- b) Memotivasi (motivating)
- c) Mendidik (educating)
- d) Menyebarkan infomasi (informing)
- e) Mendukung perbuatan keputusan (suppoting decision making)

Persepsi Masyarakat (X2)

- a) Perhatian (attention)
- b) Faktor fungsional
- c) Faktor structural

Kepuasan Masyarakat (Y)

- a) Keandalan (Reability)
- b) Ketanggapan (Responsive)
- c) Keyakinan (Assurance)
- d) Empati (Emphaty)
- e) Berwujud (Tangible)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Sedangkan penelitian survei yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Pengertian penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2015).

Dalam survei ini, peneliti melakukan survei langsung ke masyarakat desa Jekulo untuk mendapatkan informasi terkait survei ini. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji statistik untuk menemukan bukti dari masing-masing variabel yang diteliti dan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

1.9.2 Jenis dan Sumber Data

1.9.2.1 Data Primer

Sugiyono menyatakan bahwa “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data” (Sugiyono, 2015). Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuesioner oleh masyarakat Desa Jekulo.

1.9.2.2 Data Sekunder

Sugiyono menyatakan bahwa “sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data” (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari buku, jurnal, skripsi maupun media online.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada responden masyarakat Desa Jekulo. Sugiyono menyatakan bahwa “angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab atau ditanggapi” (Sugiyono, 2015).

1.9.4 Populasi dan Sampel

1.9.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah sebanyak 1270 orang mengambil populasi dari buku agenda harian Balai Desa Jekulo terhitung dari 5 Januari 2021 sampai 12 November 2021.

1.9.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Penelitian ini mengambil populasi dari buku agenda harian Balai Desa Jekulo terhitung dari 5 Januari 2021 sampai 12 November 2021 sebanyak 1270 orang dengan menghitung ukuran sampel menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin, karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan tanpa memerlukan table jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan

perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/ jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bias ditolelir;

e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi jumlah kecil

1 = Bilangan konstan

Langkah kerja dalam menentukan sampel adalah sebagai berikut:

N = 1270

e = 10%

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{1270}{1+1270 (0,10)^2} = \frac{1270}{13,7} = 92,7 \text{ atau } 93; \text{ disesuaikan oleh}$$

peneliti menjadi 100 responden.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang atau sekitar 7,87% dari seluruh total warga Desa Jekulo yang mengisi buku agenda harian, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

1.9.5 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe non-probabilitas sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan maksud dan tujuan tertentu (purposive sampling). Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah 1270 orang mengambil populasi dari buku agenda harian Balai Desa Jekulo terhitung dari 5 Januari 2021 sampai 12 November 2021.

1.9.6 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Sugiyono mengemukakan bahwa skala Likert

merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015).

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 1. 2 Skala Likert

1.9.7 Teknik Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara diproses dalam beberapa tahap :

a) Editing

Data yang diterima melalui kuesioner harus terlebih dahulu diperiksa keakuratannya agar data yang diinput sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan..

b) Coding

Tahap pengkodean setiap jawaban atau variabel dengan simbol angka.

c) Tabulasi

Berbentuk tabel multi-baris berupa kolom, yang berfungsi untuk menjelaskan beberapa variabel dari pengamatan, survei atau penelitian sekaligus dengan cara yang mudah dibaca dan dipahami.

1.9.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2015).

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, kuantitatif dan regresi linear berganda.

- a) Analisis deskriptif bertujuan untuk menganalisis data dengan menjelaskan hasil data untuk memahami data hasil tabel.
- b) Analisis kuantitatif, yaitu analisis yang berupa data atau angka dengan metode statistik yang diklasifikasikan

dalam tabel-tabel tertentu, data yang diperoleh sebagai hasil pengolahan data SPSS..

- c) Analisis regresi linear berganda, yaitu model probabilistik yang menyatakan hubungan antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel lain. Menurut Sugiyono analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikaturunkan nilainya) (Sugiyono, 2015).

1.9.8.1 Uji Validitas

Uji dalam menggunakan olah data SPSS, juga harus diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono, “valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, untuk menguji validitasnya menggunakan data kuesioner. Apabila semua taraf signifikansi 5% maka:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{table}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

1.9.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono "reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan" (Sugiyono, 2015). Sugiyono menjelaskan jika suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama pula atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda juga akan menghasilkan data yang sama pula. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar daripada 0,60, maka kuesioner disebut reliabel atau terpercaya.

Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil daripada 0,60, maka kuesioner disebut tidak reliabel atau tidak terpercaya.

BAB II

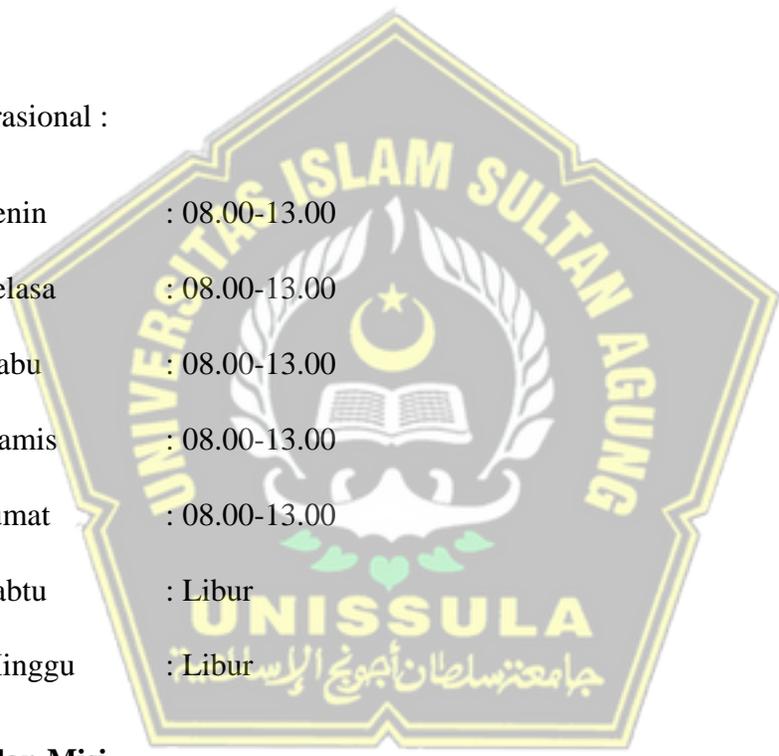
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Balai Desa Jekulo

Alamat: JL. Raya Kudus-Pati No.157, Tambak, Jekulo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.

Jam Operasional :

- Senin : 08.00-13.00
- Selasa : 08.00-13.00
- Rabu : 08.00-13.00
- Kamis : 08.00-13.00
- Jumat : 08.00-13.00
- Sabtu : Libur
- Minggu : Libur



2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

Visi adalah suatu pandangan kedepan kearah mana suatu organisasi akan dibawa, agar tetap eksis inovatif dan antisipatif. Dikatakan juga bahwa Visi adalah suatu abstrak atau gambaran keadaan dimasa yang akan datang, yang akan di wujudkan oleh seluruh potensi organisasi.

Sehingga Visi Desa Jekulo adalah sebagai berikut :

“Terwujudnya Masyarakat Desa Jekulo yang dinamis, Agamis, Demokratis, Aman Tentram, Menuju BALDATUN THOYTIBATUN WAROBBUN GHOFUR”.

2.2.2 Misi

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, setiap instansi pemerintah harus mempunyai misi yang jelas. Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang akan dilakukannya, dan bagaimana melakukannya.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, Misi Desa Jekulo adalah sebagai berikut:

1. .Mengembangkan Kemampuan Masyarakat dalam Berkarya Selaras dengan Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan Landasan Agama
2. Menciptakan Suasana Pemerintah Desa yang Kondusif, Mengayomi Masyarakat Dibidang Pertanian, Hom Industri, Perdagangan dan Wong Cilik.
3. .Menciptakan Kondisi Desa yang Konstitusional, Bersih, Jujur, Transparan, Berwibawa, dan Dapat Dipercaya.
4. Meningkatkan Potensi Desa yang Bersumber Daya Masyarakat Desa di Bidang Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan dan Pendidikan.

2.3 Tujuan, Strategi Dan Kebijakan Desa

Dalam tahun 2019 Pemerintah Desa JEKULO telah dapat menyusun Rencana Pembangunan Desa (RKP). Hal ini dikarenakan mengingat penyusunan RKP Desa adalah hal yang penting dalam pemerintah desa. Oleh karena itu, dalam menetapkan tujuan, strategi dan kebijakan desa didasarkan pada program kerja tahunan yang telah ada sebelumnya, yaitu :

1. .Melaksanakan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangga desa;
2. Melakukan tugas-tugas di bidang Kesekretariatan, Pemerintah, Keuangan, Pembangunan dan Pembinaan Masyarakat;
3. Menciptakan, membina kehidupan dan ketentraman, ketertiban serta keamanan masyarakat;
4. Meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat;
5. .Melaksanakan tugas-tugas lain yang dilimpahkan oleh Pemerintah, Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten;
6. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di Desa.

Dalam melaksanakan tugas-tugas Kesekretariatan, Pemerintah, Keuangan, Pembangunan dan Pembinaan Masyarakat. Selain berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang telah ada juga diperlukan langkah-langkah pengambilan kebijakan dengan tidak mengesampingkan peraturan yang ada. Pengambilan kebijakan tersebut ditempuh dengan memperhatikan kondisi dan potensi yang ada termasuk

partisipasi masyarakat dalam rangka memperkuat kemandirian desa, menuju keadaan yang lebih baik. Langkah-langkah yang ditempuh Pemerintah Desa JEKULO dalam menentukan kebijakan-kebijakan diantaranya ditentukan melalui :

1. Musyawarah bersama Badan Pemusyawaratan desa (BPD);
2. Musyawarah bersama Perangkat Desa;
3. Musyawarah bersama Pengurus RT/RW;
4. .Musyawarah bersama Tokoh Masyarakat / Pemuka Agama ;
5. .Musyawarah bersama BPD, Perangkat Desa, RT/RW, dan Tokoh Masyarakat / Pemuka Agama serta organisasi sosial keagamaan

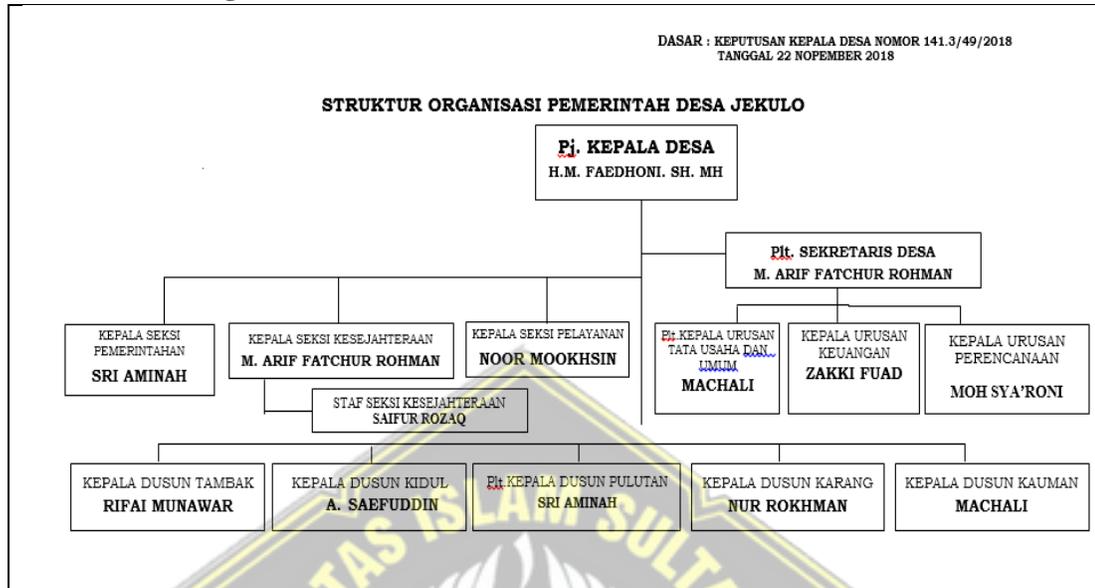
2.4 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);

4. .Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara sebagaimana diubah Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5694);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Keuangan Desa;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2019 tentang Laporan Kepada Desa;
7. Peraturan Bupati Kudus Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Keuangan Desa (Berita Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2015 Nomor 15);
8. Peraturan Desa Jekulo Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Pemerintah Desa Jekulo (Lembaran Desa Jekulo Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus Tahun 2019 Nomor 04);

2.5 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Balai Desa Jekulo

2.6 Gambar Umum Desa

2.6.1 Batas Desa

Desa Jekulo terletak dalam wilayah Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut :

- Utara : Desa Tanjungrejo;
- Timur : Desa Klaling;
- Selatan : Desa Bulung Cangkring ; Bulungkulon
- Barat : Desa Hadipolo;Hadiwarno

2.6.2 Luas Wilayah

Luas wilayah Desa Jekulo adalah : 233,704 Ha yang terdiri dari kurang lebih :

- Tanah pekarangan dan pemukiman : 124.996 hektar;

- Tanah sawah : 98.705 hektar;
- Tanah tadah hujan : 7.003 hektar;
- Tanah lain-lain : 3 hektar;

2.6.3 Pembagian wilayah kerja

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Desa Jekulo terbagi dalam 5 Dusun terdiri dari RW dan RT dengan perincian sebagai berikut :

- Dusun Tambak : 2 RW terdiri dari 8 RT
- Dusun Kidul : 2 RW terdiri dari 11 RT
- Dusun Pulutan : 2 RW terdiri dari 7 RT
- Dusun Karang : 2 RW terdiri dari 10 RT
- Dusun Kauman : 3 RW terdiri dari 10 RT

2.6.4 Keadaan Penduduk Desa (sampai dengan Desember 2019)

- a. Jumlah Kepala Keluarga : 3386 KK
- b. Jumlah Penduduk : 10.810 jiwa
 - Laki-laki : 5343 jiwa
 - Perempuan : 5467 jiwa
 - Jumlah : 10.810 jiwa
- c. Jumlah Penduduk menurut agama :
 - Islam : 10.675 jiwa
 - Kristen / Protestan : 114 jiwa

- Katholik : 19 jiwa
- Hindhu : - jiwa
- Budha : - jiwa

d. . Jumlah Penduduk berdasarkan mata pencaharian :

- Petani : 67 orang
- Buruh Harian lepas : 2.153 orang
- Wiraswsta : 463 orang
- Guru : 987 orang
- Kary. Swasta : 1.009 orang
- Pedagang : 752 orang
- Sopir : 52 orang
- Pegawai Negeri (Sipil / TNI / Polri) : 180 orang
- Pensiunan : 95 orang
- Lain-lain : 2.204 orang

e. Jumlah Penduduk berdasarkan tingkat pendidikan :

- Perguruan Tinggi / Akademi : 1.307 orang
- SLTA / Sederajat : 2.533 orang
- SLTP / Sederajat : 1.830 orang
- SD / Sederajat : 3.454 orang
- Tidak Sekolah : 786 orang

BAB III

TEMUAN DATA PENELITIAN

Fungsi pokok dari instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat khususnya Balai Desa Jekulo ialah penerapan strategi komunikasi dan pembentukan persepsi masyarakat yang harus dilaksanakan dengan baik. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Dengan demikian penting untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh strategi komunikasi dan persepsi dari instansi pemerintah bidang pelayanan khususnya pemerintah Desa Jekulo Kudus dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat akan kinerja pegawai Balai Desa Jekulo Kudus. Pada bab ini merupakan uraian mengenai hasil-hasil penelitian yang didapatkan dari lapangan mengenai **“PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO”**.

3.1 Karakteristik Data Responden

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah warga Desa Jekulo yang pernah mengurus administrasi di Balai Desa Jekulo. Pada penelitian ini, penulis mengambil sampel dengan metode purposive sampling dimana penulis bertujuan untuk menemukan data seakurat mungkin sehingga penelitian ini akan menghasilkan

kesimpulan yang lebih akurat. Penulis mengambil sampel random dengan 100 warga Desa Jekulo. Dimana identitas responden meliputi jenis kelamin, umur dan wilayah.

Tabel 3. 1 Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Laki-Laki	42	42%	Perempuan
Perempuan	58	58%	
Total	100	100%	

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 42 orang dengan presentasi 42%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 58 orang dengan presentase 58%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dari penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. 2 Persebaran Persentasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
18-20	6	6%	
21-30	27	27%	

31-40	24	24%	Usia 21-30 Tahun
41-50	24	24%	
51-60	17	17%	
61-85	2	2%	
Total	100	100%	

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia 18-20 tahun sebanyak 6 orang dengan presentasi 6%. Kemudian responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 27 orang dengan nilai presentase sebanyak 27%. Lalu untuk responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 24 orang dengan presentase 24%. Responden dengan usia 41-50 sebanyak 24 orang dengan nilai 24%.. Responden usia 51-60 tahun sebanyak 17 orang dengan responden 17%. Sedangkan responden berusia 61-85 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mendominasi menggunakan pelayanan Balai Desa Jekulo adalah responden rentang usia 21-30 tahun.

Tabel 3. 3 Persebaran Persentasi Responden Berdasarkan Wilayah

Wilayah	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas

Dusun Karang	66	66%	Dusun Karang
Dusun Tambak	11	11%	
Dusun Kidul	4	4%	
Dusun Pulutan	2	2%	
Dusun Kauman	17	17%	
Total	100	100%	

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa responden dari wilayah Dusun Karang berjumlah 66 orang dengan presentase 66%. Lalu untuk responden wilayah Dusun Tambak berjumlah 11 orang dengan presentase 11%. Kemudian responden wilayah Dusun Kidul berjumlah 4 orang dengan presentase 4%. Dilanjutkan responden wilayah Pulutan berjumlah 2 orang dengan presentase 2%. Sedangkan untuk wilayah Dusun Kauman berjumlah 17 orang dengan presentase 17 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari wilayah Dusun Karang.

3.2 Strategi Komunikasi

Tabel 3. 4 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo konsisten bersikap ramah pada saat melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	3	3%	
Setuju	42	42%	
Sangat Setuju	55	55%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyatakan ragu-ragu sebanyak 3% Sedangkan 42% menyatakan setuju dan 55% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo konsisten bersikap ramah pada saat melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat.

Tabel 3. 5 Persentase Responden Yang Menyatakan Bahwa Staf Balai Desa Jekulo menggunakan bahasa yang sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	

Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Ragu-Ragu	4	4%	
Setuju	45	45%	
Sangat Setuju	51	51%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini ragu-ragu sebanyak 4%. Sedangkan 45% menyatakan setuju dan 51% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menggunakan bahasa yang sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 3. 6 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki kesiapan dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	1	1%	
Ragu-Ragu	7	7%	

Setuju	52	52%	
Sangat Setuju	40	40%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 7%. Sedangkan 52% menyatakan setuju dan 40% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki kesiapan dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 3. 7 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo melayani dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	8	8%	
Setuju	54	54%	
Sangat Setuju	38	38%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 8%. Sedangkan 54% menyatakan setuju dan 38% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo melayani dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Tabel 3. 8 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menjelaskan persyaratan teknis dan administrasi untuk memperoleh pelayanan.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Tidak Setuju	1	1%	
Ragu-Ragu	10	10%	
Setuju	43	43%	
Sangat Setuju	46	46%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 43% menyatakan setuju dan 46% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menjelaskan persyaratan teknis dan administrasi untuk memperoleh pelayanan.

Tabel 3. 9 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo dapat memberi tanggapan yang baik tentang aduan atau keluhan masyarakat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	11	10%	
Setuju	42	42%	
Sangat Setuju	48	48%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas ,responden meyakini ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 42% menyatakan setuju dan 48% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo dapat memberi tanggapan yang baik tentang aduan atau keluhan masyarakat.

Tabel 3. 10 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan publik.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	

Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Ragu-Ragu	8	8%	
Setuju	58	58%	
Sangat Setuju	34	34%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 8%. Sedangkan 58% menyatakan setuju dan 34% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan publik.

Tabel 3. 11 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menyediakan data dan informasi yang akurat.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Tidak Setuju	1	1%	
Ragu-Ragu	10	10%	
Setuju	37	37%	

Sangat Setuju	52	52%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 37% menyatakan setuju dan 52% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo menyediakan data dan informasi yang akurat.

3.3 Persepsi Masyarakat

Tabel 3. 12 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap warga yang mampu maupun tidak mampu.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	10	10%	
Setuju	47	47%	
Sangat Setuju	43	43%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 47% menyatakan setuju dan 43% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap warga yang mampu maupun tidak mampu.

Tabel 3. 13 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo cepat memberi tanggapan terhadap keluhan warga saat pelayanan.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	10	10%	
Setuju	55	55%	
Sangat Setuju	35	35%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas ,responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 55% menyatakan setuju dan 35% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo cepat memberi tanggapan terhadap keluhan warga saat pelayanan.

Tabel 3. 14 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan Balai Desa Jekulo cepat karena Staf Balai Desa Jekulo cukup berkompeten.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	12	12%	
Setuju	56	56%	
Sangat Setuju	32	32%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas ,responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 12%. Sedangkan 56% menyatakan setuju dan 32% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan pelayanan Balai Desa Jekulo cepat karena Staf Balai Desa Jekulo cukup berkompeten.

Tabel 3. 15 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan Balai Desa Jekulo tidak ada hambatan karena fasilitasnya lengkap.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	

Tidak Setuju	2	2%	Setuju
Ragu-Ragu	13	13%	
Setuju	51	51%	
Sangat Setuju	34	34%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini tidak setuju sebanyak 2%, ragu-ragu sebanyak 13%. Sedangkan 51% menyatakan setuju dan 34% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan pelayanan Balai Desa Jekulo tidak ada hambatan karena fasilitasnya lengkap.

Tabel 3. 16 Persentase Responden Yang Menyatakan Balai Desa Jekulo nyaman karena Staf Balai Desa ramah.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	1	1%	
Ragu-Ragu	11	11%	
Setuju	47	47%	

Sangat Setuju	41	41%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas ,responden meyakini tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 11%. Sedangkan 47% menyatakan setuju dan 41% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Balai Desa Jekulo nyaman karena Staf Balai Desa ramah.

3.4 Kepuasan Masyarakat

Tabel 3. 17 Persentase Responden Yang Menyatakan Masyarakat mendapat perlakuan yang adil pada saat menerima pelayanan (mis:tidak dibedakan atas kelas sosial, golongan, dsb).

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	9	9%	
Setuju	47	47%	
Sangat Setuju	44	44%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 9%. Sedangkan 47% menyatakan setuju dan 44% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan masyarakat mendapat perlakuan yang adil pada saat menerima pelayanan (mis:tidak dibedakan atas kelas sosial, golongan, dsb).

Tabel 3. 18 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	8	8%	
Setuju	59	59%	
Sangat Setuju	33	33%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 8%. Sedangkan 59% menyatakan setuju dan 33% sangat setuju. Hal ini menunjukkan

bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 19 Persentase Responden Yang Menyatakan Staf Balai Desa Jekulo selalu berada di tempat sesuai jam kerja yang berlaku.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	10	10%	
Setuju	56	56%	
Sangat Setuju	34	34%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan ragu-ragu sebanyak 10%. Sedangkan 56% menyatakan setuju dan 34% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Staf Balai Desa Jekulo selalu berada di tempat sesuai jam kerja yang berlaku.

Tabel 3. 20 Persentase Responden Yang Menyatakan Pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sederhana.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
-------	--------	------------	-----------------

Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	1	1%	
Ragu-Ragu	9	9%	
Setuju	54	54%	
Sangat Setuju	36	36%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel di atas, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 9%. Sedangkan 54% menyatakan setuju dan 36% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sederhana.

Tabel 3. 21 Persentase Responden Yang Menyatakan Kejelasan waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	3	3%	
Ragu-Ragu	9	9%	

Setuju	47	47%	
Sangat Setuju	41	41%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini tidak setuju sebanyak 3%, ragu-ragu sebanyak 9%. Sedangkan 47% menyatakan setuju dan 41% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan Kejelasan waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

Tabel 3. 22 Persentase Responden Yang Menyatakan Masyarakat memperoleh hasil dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	1	1%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	6	6%	
Setuju	56	56%	
Sangat Setuju	37	37%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1%, ragu-ragu sebanyak 6%. Sedangkan 56% menyatakan setuju dan 37% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan masyarakat memperoleh hasil dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 3. 23 Persentase Responden Yang Menyatakan Biaya yang dibayarkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	1	1%	Setuju
Tidak Setuju	2	2%	
Ragu-Ragu	9	9%	
Setuju	49	49%	
Sangat Setuju	39	39%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1%, tidak setuju 2%, ragu-ragu sebanyak 9%. Sedangkan 49% menyatakan setuju dan 39% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan biaya yang dibayarkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 3. 24 Persentase Responden Yang Menyatakan Kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Balai Desa Jekulo bersih, rapi dan teratur.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	Setuju
Tidak Setuju	0	0%	
Ragu-Ragu	8	8%	
Setuju	47	47%	
Sangat Setuju	45	45%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini ragu-ragu sebanyak 8%. Sedangkan 47% menyatakan setuju dan 45% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “setuju” menyatakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Balai Desa Jekulo bersih, rapi dan teratur.

Tabel 3. 25 Persentase Responden Yang Menyatakan Lingkungan tempat Balai Desa Jekulo pelayanan terjamin dan aman.

Nilai	Jumlah	Presentase	Hasil Mayoritas
Sangat Tidak Setuju	0	0%	

Tidak Setuju	0	0%	Sangat Setuju
Ragu-Ragu	6	6%	
Setuju	44	44%	
Sangat Setuju	50	50%	
Jumlah	100	100%	

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas, responden meyakini ragu-ragu sebanyak 6%. Sedangkan 44% menyatakan setuju dan 50% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden “sangat setuju” menyatakan lingkungan tempat Balai Desa Jekulo pelayanan terjamin dan aman.

3.5 Interval Kelas

Berdasar pada hasil penyebaran kuesioner/angket pada warga Desa Jekulo, maka didapatkan kesimpulan tentang Pengaruh Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo. Berdasarkan responden penelitian dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I : Interval Kelas

R : Selisih Skor tertinggi dan skor terendah (nx5) dan (nx1)

K : Jumlah Kelas

3.5.1 Interval Kelas Strategi Komunikasi

Pada variabel Strategi Komunikasi, secara keseluruhan terdiri dari 8 pernyataan, dengan skor maksimal 5, skor minimal 1 dan Jumlah Kelas dengan 3 perhitungan interval kelas. Maka dijabarkan sebagai berikut :

$$I = \frac{8.5-8.1}{3} = \frac{40-8}{3} = \frac{32}{3} = 10,6 = 11$$

Tabel 3. 26 Skala Kelas Strategi Komunikasi

Nilai	Jumlah	Presentase	
Tinggi	29-40	96	96%
Sedang	17-28	4	4%
Rendah	5-16	0	0%

Sumber Data : Diolah dari tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas, diketahui responden pada penelitian ini memiliki nilai tinggi dengan presentase sebesar 96%, nilai sedang dengan presentase 4%, dan tidak memiliki nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Strategi komunikasi terbilang tinggi.

3.5.2 Interval Kelas Persepsi

Pada variabel Persepsi, secara keseluruhan terdiri dari 5 pernyataan, dengan skor maksimal 5, skor minimal 1 dan Jumlah Kelas dengan 3 perhitungan interval kelas. Maka dijabarkan sebagai berikut :

$$I = \frac{5.5-5.1}{3} = \frac{25-5}{3} = \frac{20}{3} = 6,6 = 7$$

Tabel 3. 27 Skala Kelas Persepsi

Nilai		Jumlah	Presentase
Tinggi	18-25	94	94%
Sedang	10-17	6	6%
Rendah	2-9	0	0%

Sumber Data : Diolah dari tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas, diketahui responden pada penelitian ini memiliki nilai tinggi dengan presentase sebesar 94%, nilai sedang dengan presentase 6%, dan tidak memiliki nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat Desa Jekulo terbilang tinggi.

3.5.3 Interval Kelas Kepuasan

Pada variabel Kepuasan, secara keseluruhan terdiri dari 9 pernyataan, dengan skor maksimal 5, skor minimal 1 dan Jumlah Kelas dengan 3 perhitungan interval kelas. Maka dijabarkan sebagai berikut :

$$I = \frac{9.5-9.1}{3} = \frac{45-9}{3} = \frac{36}{3} = 12$$

Tabel 3. 28 Skala Kelas Kepuasan

Nilai		Jumlah	Presentase
Tinggi	33-45	96	96%
Sedang	20-32	4	4%
Rendah	7-19	0	0%

Sumber Data : Diolah dari tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas, diketahui responden pada penelitian ini memiliki nilai tinggi dengan presentase sebesar 96%, nilai sedang dengan presentase 4%, dan tidak memiliki nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo terbilang tinggi.

3.6 Tabulasi Silang

Tabel 3. 29 Tabulasi Silang X1 Terhadap Y

Variabel	Kepuasan Pelayanan (Y)							Total
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumah	%		
Tinggi	94	94%	2	2%	0	0%	96	

Strategi Komunikasi (X1)	Sedang	2	2%	2	2%	0	0%	4
	Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Total	96		4		0		100

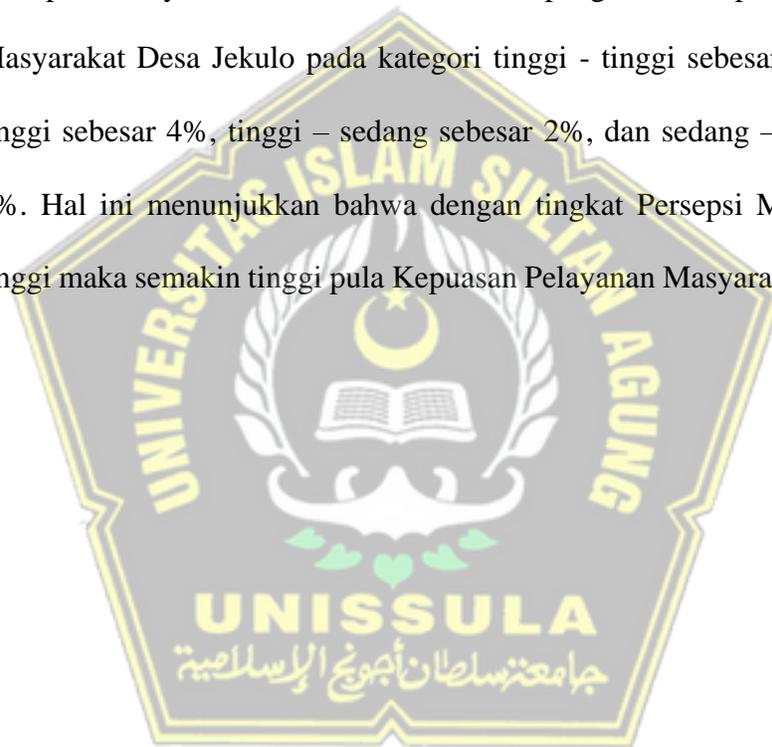
Berdasarkan tabel silang XI terhadap Y diatas, menunjukkan bahwa Strategi komunikasi mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Masyarakat Desa Jekulo pada kategori tinggi - tinggi sebesar 94%, sedang - tinggi sebesar 2%, tinggi – sedang sebesar 2%, dan sedang – sedang sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingkat Strategi Komunikasi yang tinggi maka semakin tinggi pula Kepuasan Pelayanan Masyarakat Desa Jekulo.

Tabel 3. 30 Tabulasi Silang X2 Terhadap Y

Variabel	Kepuasan Pelayanan (Y)							Total
		Tinggi		Sedang		Rendah		
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumah	%	
Persepsi Masyarakat (X2)	Tinggi	92	94%	2	2%	0	0%	94
	Sedang	4	4%	2	2%	0	0%	6

	Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Total	96		4		0		100

Berdasarkan tabel silang X2 terhadap Y diatas, menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat Desa Jekulo mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Masyarakat Desa Jekulo pada kategori tinggi - tinggi sebesar 92%, sedang - tinggi sebesar 4%, tinggi – sedang sebesar 2%, dan sedang – sedang sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingkat Persepsi Masyarakat yang tinggi maka semakin tinggi pula Kepuasan Pelayanan Masyarakat Desa Jekulo.



BAB IV

PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil pengujian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti. Pengujian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta dianalisis menggunakan analisis regresi berganda.

4.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk menguji validitas data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono, “valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (Sugiyono, 2015). Jika semua pada taraf signifikansi 5% maka apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid dan apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid. Dibawah ini adalah hasil pengujian validitas antar variabel dengan r tabel 0,195 menggunakan spss versi 20 :

Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi			
Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket
X1.1	.749**	0.195	Valid
X1.2	.727**	0.195	Valid

X1.3	.799**	0.195	Valid
X1.4	.765**	0.195	Valid
X1.5	.781**	0.195	Valid
X1.6	.790**	0.195	Valid
X1.7	.768**	0.195	Valid
X1.8	.815**	0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Persepsi

Persepsi			
Butir Pertanyaan	r Hitung	R Tabel	Ket
X2.1	.657**	0.195	Valid
X2.2	.754**	0.195	Valid
X2.3	.788**	0.195	Valid
X2.4	.799**	0.195	Valid
X2.5	.759**	0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kelas Kepuasan

Kepuasan			
Butir Pertanyaan	r Hitung	R Tabel	Ket
Y1.1	.701**	0.195	Valid
Y1.2	.673**	0.195	Valid
Y1.3	.667**	0.195	Valid
Y1.4	.720**	0.195	Valid
Y1.5	.806**	0.195	Valid
Y1.6	.691**	0.195	Valid
Y1.7	.676**	0.195	Valid
Y1.8	.671**	0.195	Valid
Y1.9	.724**	0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.1, 4.2, dan 4.3, peneliti dapat menyimpulkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap skor konstruk pada masing-masing variabel menunjukkan hasil yang signifikan, sehingga hasilnya menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel. Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono "reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan" (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, cara yang digunakan oleh peneliti untuk menguji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan Rumus Koefisien Alpha Cronbach. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila Cronbach's Alpha > 60 , maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
- 2) Sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha < 60 , maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	Ket
1	Strategi Komunikasi	0.904	0.6	Reliabel
2	Persepsi	0.807	0.6	Reliabel
3	Kepuasan	0.871	0.6	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam menganalisis regresi linier berganda dalam statistik. Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk diuji atau tidak, maka diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik. Model regresi yang diperoleh berdistribusi normal dan tidak memiliki gejala autokorelasi, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Langkah-langkah pengujiannya adalah:

4.3.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiyono, “uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak” (Sugiyono, 2015). Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat normal probability plot dan one sampel kolmogrof smirnov test yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data yang terdistribusi normal ditunjukkan dengan nilai signifikansi Asymp.Sig 2 (tailed) nilai keakuratan 95% berarti nilai signifikan/Sig 0,05, nilai pada uji ini harus diatas 0,05 yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normal. Perhitungan menggunakan software SPSS 20 for windows. Ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 5 Uji Normalitas Variabel Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2,63299411
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,067
	Negative	-,106
Kolmogorov-Smirnov Z		1,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,212

Sumber : Data yang Primer yang diolah 2022

Tabel 4. 6 Uji Normalitas Variabel Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2,78735780
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099

	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,986
Asymp. Sig. (2-tailed)		,285

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dan 4.6 diatas, menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* mempunyai nilai lebih besar dari nilai signifikansi. Dimana hasil nilai signifikansi pada penelitian pada penelitian ini diatas $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Hal ini berarti data yang ada pada semua variabel yang digunakan terdistribusi secara normal.

4.3.2 Uji Linearitas

Syarat kedua yang harus dipenuhi untuk melakukan metode regresi linier berganda adalah uji linearitas. Menurut Sugiyono, uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel independen dengan variabel dependen apakah linier atau tidak” (Sugiyono, 2015). Jika terdapat hubungan yang linier maka digunakan analisis regresi linier. Sedangkan jika tidak terdapat hubungan linier antara dua variabel tersebut maka digunakan analisis regresi non-linier”.

1. “Jika nilai sig > 0,05, maka hubungan antara variabel independent Dengan variable dependent adalah linier”.
2. “Jika nilai sig < 0,05, maka hubungan antara variabel independent Dengan variable dependent adalah tidak linier”.

Berikut hasil uji linearitas menggunakan spss versi 20 :

Tabel 4. 7 Uji Linearitas Variabel Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

Model Summary and Parameter Estimates							
Dependent Variable: Kepuasan							
Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,605	149,895	1	98	,000	9,681	,832
The independent variable is Strategi_Komunikasi.							

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Tabel 4. 8 Uji Linearitas Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

Model Summary and Parameter Estimates							
Dependent Variable: Kepuasan							
Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,557	123,199	1	98	,000	12,236	1,245
The independent variable is Persepsi_Masyarakat.							

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dan 4.8, diperoleh nilai *Linearity significant* variabel X1 terhadap Y yaitu .000 sedangkan nilai *Linearity significant* variabel X2 terhadap Y yaitu .000 yang artinya kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dari hasil output data SPSS tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel

independent (X1) dan (X2) mempunyai hubungan yang linearitas secara statistik dengan variabel dependent (Y).

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah ada atau tidaknya korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam suatu model regresi. Uji multikolinearitas yang baik untuk multikolinearitas adalah tidak adanya gejala multikolinearitas. Untuk mendeteksi korelasi yang tinggi antar variabel independen dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya dengan menggunakan tolerance dan variance inflation factor (VIF). Menurut Ghazali tolerance mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya (Ghozali, 2016). Jadi, tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Asumsi dari Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Jika $VIF > 10$ dan nilai Tolerance < 0.10 maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika $VIF < 10$ dan nilai Tolerance > 0.10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas menggunakan software SPSS versi 20 for windows :

Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	7,525	2,323		3,240	,002	2,916	12,135					
1 Strategi_Komunikasi	,535	,104	,500	5,157	,000	,329	,740	,778	,464	,309	,382	2,621
Persepsi_Masyarakat	,589	,162	,353	3,644	,000	,268	,910	,746	,347	,218	,382	2,621

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, diketahui variabel dalam penelitian ini nilai variabel Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat memiliki nilai VIF 2,621 yang artinya nilai VIF kurang dari 10, sedangkan nilai tolerance ,382 yang berarti nilai tolerance lebih dari 0,10. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini.

4.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance (variasi) dari nilai residual satu ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika variance dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, namun jika variance dari nilai residual satu pengamatan berbeda

dengan pengamatan yang lain, maka dikatakan heteroskedastis. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Salah satunya yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji glejser. Menurut Gujarati (dalam Ghozali, 2016) uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Persamaan regresinya adalah :

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variable dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedesitas. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedesitas namun apabila kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedesitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan software SPSS versi 20 for windows :

Tabel 4. 10 Tabel Uji Heteroskedasitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,289	1,496		-,193	,847
	Strategi_Komunikasi	,154	,067	,368	2,300	,024
	Persepsi	-,152	,104	-,233	-1,458	,148

a. Dependent Variable: RES

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel tabel 4.10, diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk kedua variabel yaitu untuk variabel Strategi Komunikasi bernilai 0,024 dan untuk variabel Persepsi Masyarakat bernilai 0,148 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.4 Analisis Regresi

Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antar satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Fokus dalam penelitian ini adalah PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN PERSEPSI MASYARAKAT DESA JEKULO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI BALAI DESA JEKULO dianalisa menggunakan analisis regresi sederhana dan selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

4.4.1 Analisis Regresi Sederhana Setelah Melalui Uji Asumsi Klasik

1. Pengaruh Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Balai Desa Jekulo

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana menggunakan bantuan software SPSS versi 20, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Koefisien Pengaruh Strategi komunikasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Balai Desa Jekulo

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,681	2,383		4,063	,000
	Strategi_Komunikasi	,832	,068	,778	12,243	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Persamaan regresi linier sederhana

Dari tabel diatas, diketahui bahwa :

A adalah angka constant unstandardized coefficients : dalam tabel ini nilainya sebesar 9,681. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada strategi komunikasi (X1) maka nilai konsisten Kepuasan Pelayanan (Y) adalah sebesar 9,681

B adalah angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,832. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% strategi komunikasi (X1), maka Kepuasan Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,832.

Karena nilai koefisien bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Strategi Komunikasi (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Sehingga persamaan regresinya $Y = 9,681 + 0,832X$.

Uji Hipotesis dalam analisis regresi linier sederhana

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Hipotesis yang penulis ajukan dalam analisis regresi linier sederhana ini adalah :

H_0 = Tidak ada pengaruh Strategi komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan.

H_a = Ada pengaruh Strategi komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Uji Hipotesis Membandingkan nilai sig dengan 0,05

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linier dengan melihat nilai signifikansi (sig.) hasil output SPSS adalah :

- 1) Jika nilai (sig.) lebih kecil < dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh strategi komunikasi (X1) terhadap kepuasan pelayanan (Y).
- 2) Sebaliknya, jika nilai (sig.) lebih besar dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh strategi komunikasi (X1) terhadap kepuasan pelayanan (Y).

Berdasarkan output tabel 4.11 diketahui nilai (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti “ada pengaruh strategi komunikasi (X) terhadap kepuasan pelayanan (Y)”.

Uji hipotesis membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Pengujian hipotesis ini sering disebut juga dengan uji t, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- 1) Jika nilai t hitung lebih besar $>$ dari t tabel maka ada pengaruh Strategi Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).
- 2) Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil $<$ dari t tabel maka tidak ada pengaruh Strategi Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Berdasarkan output tabel 4.11 di atas diketahui nilai t hitung sebesar 12,243 Karena nilai t hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya kita akan mencari nilai t tabel. Adapun rumus dalam mencari t tabel adalah:

$$t \text{ tabel} = (a/2; n-k-1 \text{ atau } df \text{ residual})$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2; 100-1-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025; 98)$$

Dimana :

a = tingkat kepercayaan penelitian, dalam hal ini a=0,05

n = jumlah sampel yang digunakan, dalam hal ini adalah 100 responden

k = jumlah variabel independen, dalam uji ini ada 1 variabel saja, yakni Strategi komunikasi saja.

df residual = derajat kebebasan nilai residual.

Nilai 0,025;98 kemudian kita lihat pada distribusi nilai t tabel, maka di dapat nilai t tabel sebesar 1.987.

Karena nilai t hitung sebesar 12,243 lebih besar dari $> 1,987$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh Strategi Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)”.

2. Pengaruh Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana menggunakan bantuan software SPSS versi 20, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Pengaruh Persepsi Masyarakat Desa Jekulo Terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,236	2,398		5,103	,000
	Persepsi_Masyarakat	1,245	,112	,746	11,099	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Persamaan regresi linier sederhana

Dari tabel diatas, diketahui bahwa :

A adalah angka constant unstandardized coefficients : dalam tabel ini nilainya sebesar 12,236. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Persepsi Masyarakat (X2) maka nilai konsisten Kepuasan Pelayanan (Y) adalah sebesar 12,236

B adalah angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 1,245. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% Persepsi Masyarakat (X2), maka Kepuasan Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 1,245.

Karena nilai koefisien bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Persepsi Masyarakat (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Sehingga persamaan regresinya $Y = 12,236 + 1,245X_2$.

Uji Hipotesis dalam analisis regresi linier sederhana

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Hipotesis yang penulis ajukan dalam analisis regresi linier sederhana ini adalah :

H_0 = Tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan.

H_a = Ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Uji Hipotesis Membandingkan nilai sig dengan 0,05

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linier dengan melihat nilai signifikansi (sig.) hasil output SPSS adalah :

- 1) Jika nilai (sig.) lebih kecil $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap kepuasan pelayanan (Y).
- 2) Sebaliknya, jika nilai (sig.) lebih besar dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap kepuasan pelayanan (Y).

Berdasarkan output tabel 4.11 diketahui nilai (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari $<$ probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti “ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap kepuasan pelayanan (Y)”.

Uji hipotesis memabndingkan nilai t hitung dengan t tabel

Pengujian hipotesis ini sering disebut juga dengan uji t, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- 1) Jika nilai t hitung lebih besar $>$ dari t tabel maka ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).
- 2) Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil $<$ dari t tabel maka tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Berdasarkan output tabel 4.11 di atas diketahui nilai t hitung sebesar 11,099. Karena nilai t hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya kita akan mencari nilai t tabel. Adapun rumus dalam mencari t tabel adalah:

$$t \text{ tabel} = (a/2; n-k-1 \text{ atau df residual})$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2; 100-1-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025; 98)$$

Dimana :

a = tingkat kepercayaan penelitian, dalam hal ini a=0,05

n = jumlah sampel yang digunakan, dalam hal ini adalah 100 responden

k = jumlah variabel independen, dalam uji ini ada 1 variabel saja, yakni Strategi komunikasi saja.

df residual = derajat kebebasan nilai residual.

Nilai 0,025;98 kemudian kita lihat pada distribusi nilai t tabel, maka di dapat nilai t tabel sebesar 1.987.

Karena nilai t hitung sebesar 11,099 lebih besar dari $> 1,987$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)”.

4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda Setelah Melalui Uji Asumsi Klasik

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan dengan alasan pada penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independen diantaranya adalah Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelayanan (Y) Pada Balai Desa Jekulo. Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 20. Adapun Persamaan analisis ini adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Hasil regresi berganda dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,525	2,323		3,240 ,002
	Strategi_Komunikasi	,535	,104	,500	5,157 ,000
	Persepsi_Masyarakat	,589	,162	,353	3,644 ,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan data dari tabel 4.13, diketahui bahwa nilai konstanta regresi linear berganda 7,525 dengan nilai koefisien regresi variable Strategi Komunikasi 0,535 dan nilai koefisien regresi Persepsi Masyarakat 0,589. Maka mengacu pada rumus persamaan regresi linear berganda $Y = a+b_1X_1+b_2X_2$, dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,525+0,535X_1+0,589X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelayanan

X1 = Strategi Komunikasi

X2 = Persepsi Masyarakat

Implikasi dari persamaan regresi linear berganda diatas adalah:

- 1) Konstanta 7,525 mengandung arti bahwa, apabila variabel Strategi dan Persepsi Masyarakat tidak ada (X1 dan X2= 0), maka Kepuasan Pelayanan di Balai Desa berada pada angka 7,525.
- 2) Koefisien regresi X1 (Strategi Komunikasi) 0,535 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel Strategi Komunikasi akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan di Balai Desa sebesar 0,535 kali.
- 3) Koefisien regresi X2 (Persepsi Masyarakat) 0,589 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel Persepsi Masyarakat akan meningkatkan Kepuasan Pelayanan di Balai Desa sebesar 0,589 kali.

- 4) Jika terjadi peningkatan satu poin atas Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat secara bersama-sama, maka Kepuasan Pelayanan di Balai Desa mengalami peningkatan sebesar 1,124 kali (0,535+0,589).
- 5) Sedangkan nilai Sig. dari variabel Kepuasan 0,000 dan variabel Persepsi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Maka kedua variabel memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan dari model analisis yang dibuat. Nilai koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Berikut peneliti paparkan hasil dari koefisien determinasi masing-masing variabel:

Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 ^a	,652	,645	2,495
a. Predictors: (Constant), Persepsi_Masyarakat, Strategi_Komunikasi				

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,652 atau sama dengan 65,2%. Angka tersebut mengandung

makna bahwa Variabel Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y) sebesar 65,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 65,2\% = 34,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat secara nyata dari variabel independen secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa, dilakukan uji F.

- Uji F Simultan dalam Analisis Regresi

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y. Dimana pada penelitian ini, yang merupakan variabel X yaitu Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2). Sedangkan yang merupakan Variabel Y pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan di Balai Desa .

Terdapat dua cara yang bisa digunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F. Pertama adalah membandingkan nilai signifikansi (Sig.) atau nilai probabilitas hasil output Anova. Kedua adalah membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) dari output Anova

- a. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Maka artinya Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Balai Desa (Y).

- b. Jika nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak. Maka Maka artinya Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Balai Desa (Y).

2. Berdasarkan Perbandingan Nilai F Hitung dengan F Tabel

- a. Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Balai Desa (Y).
- b. Sebaliknya jika nilai F hitung < F Tabel, maka hipotesis ditolak. Maka artinya Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Balai Desa (Y).

Adapun hasil uji F ini dilakukan menggunakan bantuan software SPSS versi 20 dijabarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 15 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1132,426	2	566,213	90,979	,000 ^b
	Residual	603,684	97	6,224		
	Total	1736,110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Persepsi_Masyarakat, Strategi_Komunikasi						

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) dari output Anova

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, diketahui nilai Signifikansi 0,000. Dikarenakan nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y).

2. Berdasarkan Perbandingan Nilai F Hitung dengan F Tabel

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui F hitung adalah sebesar 90,979. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, maka digunakan rumus F Tabel = (k ; n-k) untuk menghitung F Tabel.

Dimana “k” adalah jumlah variabel independen (variabel bebas atau X), sementara “n” adalah jumlah responden atau sampel penelitian. Maka persamaan rumusnya sebagai berikut :

$F \text{ Tabel} = (2; 100-2) = (2; 98)$. Sesuai dengan rumus yang telah dihitung, maka dapat ditemukan bahwa F Tabel pada penelitian ini adalah 3,09. Dikarenakan nilai F hitung $90,979 > F \text{ tabel } 3,09$, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima atau dengan kata lain Strategi Komunikasi (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y).

4.5 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dan SPSS 20 sebagai alat analisis data, peneliti juga akan menghubungkan antara hasil penelitian yang sudah diolah dengan teori yang digunakan sehingga dapat menjawab tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

a. Pada penelitian pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo

Penelitian menggunakan konsep Strategi Komunikasi yang dikemukakan oleh Liliwari, konsep Strategi Komunikasi sebagai berikut :

1. Memberitahu (announcing)

Balai Desa Jekulo mendapatkan penilaian yang baik dari mayoritas warga Desa Jekulo dengan memberikan dukungan melalui kuesioner yang menyatakan 46% sangat setuju bahwa Staf Balai Desa Jekulo menjelaskan persyaratan teknis dan administrasi untuk memperoleh pelayanan.

2. Memotivasi (motivating)

Strategi komunikasi dalam memotivasi masyarakat ialah konsisten bersikap ramah pada saat melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat. Dilihat dari hasil perhitungan 55% sangat setuju bahwa Staf Balai Desa konsisten bersikap ramah pada saat melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat.

3. Mendidik (educating)

Strategi komunikasi Balai Desa selanjutnya memberikan edukasi kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terbukti sebesar 51% sangat setuju staf Balai Desa menggunakan bahasa yang sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Menyebarkan informasi (informing)

Selain penjelasan persyaratan teknis dan pelayanan yang ramah dari setiap pelayanan. Strategi komunikasi Desa Jekulo menyediakan data dan informasi yang akurat. Masyarakat Desa Jekulo memberikan penilaian 52% sangat setuju bahwa staf Balai Desa Jekulo menyediakan data dan informasi yang akurat.

5. Mendukung pembuatan keputusan (supporting decision making)

Tidak hanya memberikan pelayanan yang baik dan penyediaan informasi yang akurat, Masyarakat Desa Jekulo memberikan penilaian 48% sangat setuju karena Balai Desa Jekulo dapat memberi tanggapan yang baik tentang aduan atau keluhan masyarakat.

Adapun hal tersebut dapat diketahui manfaat dan kaitannya dari masing-masing uji statistik bahwa uji validitas dan realibilitas dapat dipertanggungjawabkan dengan nilai r hitung $>$ r table (0,195) dan nilai koefisien alpha (0,9) $>$ cronbach's alpha (0,6) sehingga bisa disimpulkan kuesioner bisa digunakan untuk melakukan penelitian perhitungan kepuasan dan persepsi .

Dalam uji asumsi klasik menjelaskan masing-masing hasil uji normalitas nilai sig (0,212) >0,05, linearitas nilai sig (0,000) <0,05, heteroskedastisitas (0,24) >0,05 sedangkan multikolinearitas nilai tolerance (0,382) >0,10, yang artinya hasil kuesioner bisa digunakan untuk melanjutkan penelitian dan perhitungan analisis regresi dan mengetahui pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo.

Selanjutnya melalui uji analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini strategi komunikasi mendapatkan hasil t tabel sebesar 12,243. Variabel strategi komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo (nilai t hitung sebesar 12,243 lebih besar dari t tabel > 1,987. Mayoritas masyarakat Desa Jekulo merasa bahwa Balai Desa Jekulo mampu menerapkan pelayanan bagus yang sesuai aturan prosedur ketentuan yang berlaku, serta mampu mengikuti perkembangan teknologi dan informasi dalam segi sistem pelayanan dan fasilitas untuk perkembangan pelayanan di Balai Desa Jekulo.

Balai Desa Jekulo saat ini sudah menerapkan prosedur untuk mengukur strategi komunikasi salah satunya mendapat kepercayaan oleh masyarakat Kudus khususnya di wilayah Desa Jekulo yaitu melaksanakan tugasnya dibidang jasa pelayanan publik untuk membantu masyarakat dalam mengurus administrasi dan surat-surat di kota Kudus. Balai Desa Jekulo terus meningkatkan pelayanan dengan strategi komunikasi lebih baik, dengan komunikasi yang baik terjalin hubungan yang baik kepada

masyarakat dan termasuk manfaat penelitian ini untuk mendapatkan feedback khususnya kepuasan pelayanan di jasa Balai Desa Jekulo.

b. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo

Variabel kedua menggunakan konsep persepsi yang dikemukakan oleh Rakhmat menyatakan dalam 3 indikator :

1. Perhatian (Attention)

Masyarakat Desa Jekulo merupakan indikator pengaruh yang digunakan untuk penilaian, artinya untuk melakukan tahap fungsional harus mengetahui atau pernah menggunakan layanan di Balai Desa Jekulo. Seperti yang diketahui Balai Desa Jekulo mendapat penilaian sebesar 55% setuju bahwa staf Balai Desa Jekulo cepat memberi tanggapan terhadap keluhan warga saat pelayanan di Balai Desa Jekulo.

2. Fungsional

Dalam indikator ini menyatakan bahwa pengalaman masa lalu menjadi kebutuhan yang penting yang artinya untuk mengetahui suatu peristiwa atau penelitian harus dilakukan dengan survei dengan kuesioner dan dalam contoh pendapat responden yang menyatakan 47% setuju bahwa memberikan staf Balai Desa Jekulo memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap warga yang mampu maupun tidak mampu.

3. Struktural

Kriteria struktural pada penjelasan ini untuk memahami subjek harus melihat konteks lingkungan dan masalah yang dihadapi. Kemudian hubungan dengan penelitian ini mengarahkan bahwa 51% setuju bahwa pelayanan di Balai Desa Jekulo tidak ada hambatan karena fasilitasnya lengkap.

Dalam uji asumsi klasik menjelaskan masing-masing hasil uji normalitas nilai sig (0,285) >0,05 linearitas nilai sig (0,000) <0,05, heteroskedastisitas (0,148) >0,05 sedangkan multikolinearitas nilai tolerance (0,382) >0,10, yang artinya hasil kuesioner bisa digunakan untuk melanjutkan penelitian dan perhitungan analisis regresi dan mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo.

Selanjutnya melalui uji analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini strategi komunikasi mendapatkan hasil t tabel sebesar 11,099. Variabel persepsi masyarakat secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo (nilai t hitung sebesar 11,099 lebih besar dari t tabel > 1,987).

Melalui nilai koefisien determinasi analisis regresi linier berganda, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai sebesar 0,652. Strategi Komunikasi dan Persepsi Masyarakat memberikan pengaruh sebesar 65,2% terhadap Kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo. Sedangkan sisanya 34,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel Strategi komunikasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y), berdasarkan hasil uji regresi sederhana, variabel Kepuasan Pasien mendapatkan nilai t-hitung sebesar 12,243 > t-tabel (12,243>1,987) dan nilai Sig. <0,05 (0.000<0,05). Hal ini mengandung arti bahwa strategi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo.
2. Variabel Persepsi Masyarakat (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo (Y), berdasarkan hasil uji regresi sederhana, variabel Kepuasan Pasien mendapatkan nilai t-hitung sebesar 11,099 > t-tabel (11,099>1,987) dan nilai Sig. <0,05 (0.000<0,05). Hal ini mengandung arti bahwa persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Balai Desa Jekulo

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dari peneliti untuk Balai Desa Jekulo adalah sebagai berikut :

- 1) Diharapkan Balai Desa Jekulo lebih professional dan mempertahankan kualitas dalam melayani masyarakat, baik pensosialisasian maupun urusan administrasi masyarakat sehingga timbul persepsi yang baik dari masyarakat dan tercipta pelayanan di Balai Desa Jekulo berfungsi dengan baik selayaknya instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat.
- 2) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat lebih teliti dan perbanyak wawasan dengan membaca buku dan jurnal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak keterbatasan, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 100 responden, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek dengan jumlah besar.
- 2) Subjek penelitian yang terbatas yaitu hanya staf Balai Desa Jekulo dan masyarakat Desa Jekulo.

Dengan demikian, sebaiknya untuk penelitian selanjutnya sampel bisa lebih diperbanyak lagi supaya hasil penelitian bisa digeneralisasikan lebih luas, maksudnya adalah subjek diperluas agar karakteristik subjek lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2014). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, T. (2012). Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku . Yogyakarta: BPF.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariete: dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2014). Manajemen Pemasaran (13 ed.). Jakarta: Prenhalindo.
- Liliweri, A. (2011). Komunikasi serba ada serba makna / Alo Liliweri. Jakarta: Kencana.
- Mesiono. (2012). Manajemen Organisasi. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Morissan. (2013). Teori Komunikasi Individu Hingga Massa. Jakarta: Kencana.
- Mulyadi. (2017). Akuntansi Manajemen Konsep Manfaat dan Rekayasa. Yogyakarta: STIE.
- Mulyana, D. (2016). Ilmu Komunikasi : suatu pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2011). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Susanto, H., & Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV.

Pustaka Setia.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta:

Andi.

Aziz Jazuli Ilham Hanafi (2021), "Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung Dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 Di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas".

Imah Masitoh (2021), *Strategi Komunikasi Rri Purwokerto Sebagai Radio Tanggap Bencana Dalam Mendukung Covid-19 Di Kabupaten Banyumas*.

Magfiroh, R. L., & Suwanda, I. M. (2017). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Prosocial Siswa di SMP Negeri 2 Sidoarjo. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, Volume 05 Nomor 01, 05, 196-210.

Quinnery Esra Paltak Situmeang (2018), "Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Dan Kepuasan Masyarakat". (Studi Korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Pelayanan Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bukit Sofa Pematangsiantar).

INTERNET

<https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>. Diakses pada 30 Agustus 2021; 20:30 WIB.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>. Diakses pada 30 Agustus 2021; 20:35 WIB.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 30 Agustus 2021; 20:40 WIB.

https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2014_6.pdf Diakses pada 31 Agustus 2021; 20:00 WIB.

