

PENGARUH KOMUNIKASI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA DISKOMINFO PEMKO BANJARMASIN

Elsya Widya Sari¹, Risa Dwi Ayuni², M. Agus Humaidi³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19110101

²Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1122129001

³Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1118088901

E-mail : elsyawdysr@gmail.com

ABSTRAK

Elsya Widya Sari. 19.11.0102. "Pengaruh Komunikasi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Pada Diskominfo Pemko Banjarmasin". Bimbingan Ibu Risa Dwi Ayuni sebagai Pembimbing Utama dan Bapak M. Agus Humaidi sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah (1) Mengetahui komunikasi pegawai pada Diskominfo Pemko Banjarmasin, (2) Mengetahui kepuasan pelayanan publik pada Diskominfo Pemko Banjarmasin, dan (3) Mengetahui pengaruh komunikasi pegawai terhadap kepuasan pelayanan publik pada Diskominfo Pemko Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan bersifat asosiatif kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 30 sampel. Teknik analisa data menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh variable komunikasi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik pada Diskominfo Pemko Banjarmasin. Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 1,701. Koefisien regresi variabel Preferensi t_{hitung} sebesar 4,706 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} ($4,706 > 1,701$) dan nilai signifikan yang lebih kecil dari taraf signifikan ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik pada Diskominfo Pemko Banjarmasin.

Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Elsya Widya Sari. 19.11.0102. "The Effect of Employee Communication on Public Service Satisfaction at the Pemko Banjarmasin Diskominfo". The guidance of Ms. Risa Dwi Ayuni as Supervisor and Mr. M. Agus Humaidi as a Counselor.

The aims of the study were (1) to find out employee communication at the Banjarmasin Pemko Pemko Diskominfo, (2) to find out public service satisfaction at the Banjarmasin

Pemko Diskominfo, and (3) to find out the effect of employee communication on public service satisfaction at the Banjarmasin Pemko Diskominfo. The research method uses a research approach that is using a quantitative approach. The type of research used is causal associative. The sampling technique used is non-probability sampling using the accidental sampling method. The number of samples taken in this study were 30 samples. The data analysis technique uses a simple linear regression test. The results of the study show that The influence of employee communication variables has a positive and significant effect on public service satisfaction at the Diskominfo Pemko Banjarmasin. The ttable value in this study is 1.701. The regression coefficient of the preference variable tcount is 4.706 with a significance of 0.000. The tcount value that is greater than the ttable value ($4.706 > 1.701$) and a significant value that is smaller than the significant level ($0.000 < 0.05$) indicates that communication has a significant effect on public service satisfaction at the Banjarmasin Pemko Pemko Diskominfo

Keywords: Communication, Public Service Quality

Daftar Pustaka

- Azizah, Siti Nur .2018. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo 2017/2018. Undergraduate (S1) thesis, UIN Walisongo.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2023. *Pengertian Komunikasi*. Diakses di kbbi.web.id/komunikasi pada 1 April 2023.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2015. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lestari, Indah Puji. 2021. *Pola Komunikasi Interpersonal Keluarga Broken Home Di Kota Kediri*.
- Majid, Muhammad Iqbal Reza. 2016. *Pengaruh komunikasi kepala sekolah terhadap profesionalisme guru dan kinerja pegawai di MTs Negeri Kendal*. Undergraduate (S1) thesis, UIN Walisongo.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Mulyadi, Dedy. .2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta.

Saputra, Muhammad Irwan .2013. *Konsep Tawassul Menurut Ibnu Taimiyah*. Masters thesis, Pascasarjana UIN Sumatera Utara