

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF DAN RESPONSIVITAS
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD
KABUPATEN SOLOK SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Ilmu Administrasi Negara (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



OLEH :

LIVIA CLAUDYA LINANTO

NIM 21042290

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas Terhadap
Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan

Nama : Livia Claudya Linanto

NIM/TM : 21042290/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 10 Februari 2026
Disetujui Oleh Pembimbing



Boni Saputra, S.AP., MPA
NIDN. 0023019101

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Terakreditasi SINTA 4

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, 10 Februari 2026 Pukul 09.50 WIB

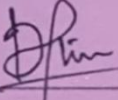
Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas Terhadap Kepuasan

Masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan

Nama : Livia Claudya Linanto
TM/NIM : 2021/21042290
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Februari 2026

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Boni Saputra, S.AP., MPA	1. 
Anggota	: Prof. Dasman Lanin, MPd., Ph.D	2. 
Anggota	: Artha Dini Akmal, S.AP., MPA	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,


Afriya Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Livia Claudya Linanto

NIM/TM : 21042290/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan**” adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 10 Februari 2026

Saya yang menyatakan,



Livia Claudya Linanto

2021/21042290

ABSTRAK

Ketidakpuasan masyarakat kerap muncul ketika pelayanan publik yang diberikan tidak sejalan dengan harapan mereka, baik dari segi mutu, ketepatan waktu, maupun daya tanggap petugas. Banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan publik mencerminkan masih rendahnya tingkat kepuasan terhadap kinerja aparatur pemerintah, termasuk dalam sektor kesehatan. Di RSUD Kabupaten Solok Selatan, masyarakat masih sering menyampaikan keluhan terkait kurang jelasnya informasi, lambatnya penanganan keluhan, serta kurangnya komunikasi yang baik dari petugas pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas komunikasi yang efektif dan responsivitas petugas menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, dengan populasi masyarakat pengguna layanan RSUD Kabupaten Solok Selatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket (kuesioner) kepada masyarakat sebagai responden. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruh parsial maupun simultan antar variabel. Hasil uji regresi menunjukkan nilai adjusted R square 0,249 atau kekuatan kontribusi pengaruhnya sebesar 24,9% dengan taraf signifikan 0,000 ($p < 0,05$). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan (secara simultan) komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Secara parsial, komunikasi efektif memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 24,5%. Begitu juga dengan variabel responsivitas terhadap kepuasan masyarakat, yang memberikan sumbangan sebesar 23,7%. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan komunikasi efektif dan responsivitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Komunika s Efektif, Responsivitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF DAN RESPONSIVITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD KABUPATEN SOLOK SELATAN**”. Shalawat serta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia menuju kebaikan.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rasa syukur dan terima kasih yang tak henti-hentinya kepada Allah Swt yang telah memberikan kelancaran dan kesehatan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T, M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Afriva Khaidir, S.H, M.Hum, MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Boni Saputra, S.AP., MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku penguji I dan Ibu Artha Dini Akmal, S.AP., MPA selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

8. Kepada seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan di RSUD Kabupaten Solok Selatan yang telah membantu mengisi kuesioner dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
9. Seluruh teman-teman Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang angkatan 2021.
10. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan, Diva Rizalia, Tamara Angelina, dan Hanifah Ainora, di kehidupan yang sekali ini terima kasih telah menjadi bagian perjalanan kecil hidup penulis, terima kasih untuk semua cerita yang selalu didengarkan, untuk tangan yang selalu kalian ulurkan, dan menjadi orang yang mengisi kebahagiaan di perantauan, penulis berharap kita terus menjadi sahabat kapanpun sampai nanti walaupun terhalang jarak. Semoga sukses dimana pun kalian berada, ya!
11. Teristimewa, terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Mustarinanto dan Ibunda Eka Linda Yosefa, serta saudara kandung tercinta Bripda Muhammad Jhodi Linanto, S.Si. Terima kasih atas dukungan dan doa yang tiada henti dan telah menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih juga karena selalu memberikan dukungan, nasehat, dan pengorbanan yang telah dilakukan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, penulis persembahkan gelar sarjana ini untuk keluarga tercinta.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, Livia Claudya Linanto atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, terima kasih karena telah berjuang sejauh ini, terima kasih telah berusaha untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, meski harus menghadapi kegagalan,

kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah, terima kasih karena telah jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, melainkan tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting terima kasih karena sudah berani memilih, memilih mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih kuat untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Padang 4 November 2025

Livia Claudya Linanto
Nim. 21042290

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	13
A. Kajian Teoriti	13
1. Kepuasan Masyarakat	13
a. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	13
b. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	14
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	15
d. Indikator Kepuasan Masyarakat	16
2. Komunikasi Efektif.....	20
a. Konsep Komunikasi Efektif	20
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Efektif	21
c. Unsur-unsur Komunikasi Efektif	23
d. Indikator Komunikasi Efektif.....	26
e. Keterkaitan antara Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Masyarakat	30

3. Responsivitas	31
a. Konsep Responsivitas.....	31
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas	33
c. Prinsip Responsivitas dalam Pelayanan Publik	35
d. Indikator Responsivitas	36
e. Keterkaitan antara Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat	39
B. Kajian Penelitian Relevan	41
C. Kerangka Konseptual	47
D. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Definisi Operasional Variabel	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Pengumpulan Data	58
E. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Temuan Umum.....	73
B. Temuan Khusus.....	81
1. Deskripsi Variabel.....	81
2. Uji Asumsi Klasik.....	86
a. Uji Normalitas	86
b. Uji Linearitas.....	88
c. Uji Multikolinearitas.....	90
d. Uji Heteroskedastisitas	90
e. Uji Autokorelasi	92
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	93
4. Uji Hipotesis.....	94
a. Uji Parsial (t).....	94
b. Uji Simultan (f)	97

c. Koefisien Determinasi (R^2)	98
C. Pembahasan.....	99
D. Keterbatasan Penelitian	104
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Komunikasi Efektif	49
Tabel 3.2 Indikator Responsivitas	50
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat	51
Tabel 3.4 Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Kab Solse	55
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	59
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Efektif (X1)	61
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas (X2)	62
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	62
Tabel 3.9 Tabel Ketentuan Reliabilitas	63
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	79
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
Tabel 4.5 Deskripsi TCR Variabel Komunikasi Efektif	82
Tabel 4.6 Deskripsi TCR Variabel Responsivitas	83
Tabel 4.7 Deskripsi TCR Variabel Kepuasan asyarakat	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	89
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	91
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda.....	92
Tabel 4.14 Hasil Kontribusi Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Masyarakat	93
Tabel 4.15 Signifikasi Uji F	94
Tabel 4.16 Signifikasi Uji t	94
Tabel 4.17 Hasil Kontribusi Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat	95

Tabel 4.18 Signifikasi Uji F	95
Tabel 4.19 Signifikasi Uji t	96
Tabel 4.20 Hasil Uji Simulttan (Uji F)	97
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Uji Koefisien R^2	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	47
Gambar 4.1 Logo RSUD Kabupaten Solok Selatan	73
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Solok Selatan	75
Gambar 4.3 Histogram Hasil Uji Normalitas	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seharusnya mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat, tepat, dan efisien (Sulistiyani & Kurniawan, 2019). Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan serta dasar evaluasi kinerja birokrasi.

Kepuasan sendiri diartikan sebagai perbandingan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan realitas yang mereka terima. Jika pelayanan sesuai atau melampaui harapan, maka masyarakat akan merasa puas (Rasyid, 2020). Untuk itu, pelayanan yang responsif, komunikatif, dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan publik.

Sariana dan Sumartana (2019) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa setelah membandingkan antara hasil nyata dari suatu layanan dengan ekspektasi awal. Ketika hasil layanan melampaui harapan, tingkat kepuasan akan meningkat bahkan menciptakan kesan positif yang kuat (Kotler, 2009).

Ketidakpuasan masyarakat biasanya timbul ketika mutu layanan, ketepatan waktu, dan respons petugas tidak sesuai harapan. Hal ini dapat memicu persepsi negatif terhadap pemerintah dan menurunkan kepercayaan publik terhadap

lembaga penyelenggara layanan (Abdussanad, 2015). Jika masyarakat merasa kebutuhan dasar atau hak-haknya tidak terpenuhi, maka kekecewaan akan tumbuh dan memengaruhi relasi antara publik dan penyedia layanan.

Kepuasan masyarakat juga merupakan respons terhadap mutu layanan yang diperoleh, baik dari segi proses maupun hasil pelayanan (Ma'wa & Musa, 2022). Tingkat kepuasan ini dinilai melalui perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan. Jika layanan sesuai atau melebihi ekspektasi, kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika tidak sesuai, maka rasa puas akan berkurang (Sholeha et al., 2018).

Tjiptono (dalam Ummah, 2019) menyebutkan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah munculnya keluhan serta ekspektasi terhadap layanan. Artinya, kepuasan tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan itu sendiri, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh harapan awal dan persepsi selama proses pelayanan berlangsung.

Tingginya kritik masyarakat mencerminkan rendahnya kepuasan terhadap pelayanan pemerintah, baik pusat maupun daerah. Keluhan umumnya muncul karena proses pelayanan yang rumit, kurang transparan, dan sering tertunda tanpa kejelasan (Adisasmita, 2011). Di samping itu, perilaku petugas yang kurang ramah dan terkesan menghambat turut memperburuk pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan (Kementan, 2022). Ketiadaan sarana pengaduan serta tidak pastinya prosedur pelayanan juga memperkuat persepsi negatif terhadap birokrasi publik (Handayani & Supriyanto, 2021). Situasi tersebut terjadi akibat rendahnya kesiapan sumber daya manusia dalam pemerintahan sebagai

penyelenggara layanan publik yang profesional, bertanggung jawab, dan disiplin. Kurangnya kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas juga menjadi faktor, padahal pelayanan yang baik dapat membentuk citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Fenomena semacam ini seharusnya tidak terjadi dalam proses pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, karena dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, hal ini juga berpotensi menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal serupa juga terjadi di RSUD Kabupaten Solok Selatan, di mana masih sering terdengar berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang dirasa belum memuaskan, terutama dalam aspek komunikasi efektif dan responsivitas petugas. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan pasien serta responsivitas dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat agar dapat memenuhi harapan publik terhadap layanan kesehatan. RSUD Kabupaten Solok Selatan merupakan salah satu institusi pelayanan publik di bidang kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Rumah sakit ini melayani berbagai keperluan mulai dari pemeriksaan kesehatan, penanganan medis darurat, rawat inap, hingga administrasi seperti pembuatan surat keterangan sakit dan rujukan. Untuk mencapai pelayanan yang optimal dan memuaskan, diperlukan penyelenggaraan layanan yang didukung oleh komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta responsivitas yang tinggi dalam

menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Solok Selatan pada tahun 2024, diketahui bahwa sekitar 37% masyarakat menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan RSUD, dengan keluhan utama menyangkut kurang jelasnya penjelasan medis yang diterima serta lambatnya respon dari tenaga kesehatan terhadap keluhan yang disampaikan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek komunikasi dalam layanan kesehatan masih menjadi titik lemah yang perlu diperbaiki secara sistemik dan berkelanjutan.

Disamping itu hasil survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan salah satu masyarakat yang berinisial N (38), seorang ibu rumah tangga, ia menceritakan pengalamannya ketika membawa anaknya yang sedang mengalami demam tinggi ke Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan mengatakan bahwa:

“...waktu saya bawa anak saya ke IGD karena demamnya tinggi, petugas cuma nyuruh saya tunggu tanpa kasih tahu apa-apa soal prosedurnya. Padahal saya panik banget dan butuh penjelasan atau kepastian. Rasanya kayak petugasnya cuek aja, enggak peduli sama kondisi anak saya atau perasaan saya sebagai orang tua.”

Keluhan serupa juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yang berinisial S (50), seorang petani, yang mengungkapkan pengalamannya saat berkunjung ke rumah sakit dan mengatakan bahwa:

“...sebagai orang kampung, saya butuh petunjuk yang jelas dan pegawai yang ramah. Tapi waktu saya datang ke rumah sakit, pegawainya kayak malas ngomong, mukanya juga enggak enak dilihat. Saya jadi bingung, enggak tahu harus mulai dari mana, enggak ada yang ngajarin atau kasih tahu prosesnya gimana.”

Sementara itu, salah satu responden yang berinisial M (22), seorang mahasiswi yang menggunakan layanan rawat jalan, menyampaikan pengalamannya dan mengatakan bahwa:

“...waktu saya berobat rawat jalan, petugas administrasi sama perawatnya kurang komunikatif. Mereka enggak jelasin alur pelayanan dengan jelas, dan waktu saya tanya malah dijawab dengan nada ketus. Saya jadi enggak nyaman dan makin ragu sama sistem pelayanan rumah sakitnya.”

Kesaksian-kesaksian ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah besar dalam hal komunikasi efektif dan responsivitas tenaga medis di RSUD Solok Selatan. Kesan tidak peduli, minim empati, serta kurangnya penjelasan yang diberikan kepada pasien tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pernyataan-pernyataan dari narasumber ini menjadi bukti nyata bahwa komunikasi interpersonal dan respons cepat dari tenaga medis masih menjadi aspek yang perlu dibenahi secara serius dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit daerah.

Komunikasi efektif menurut Effendy (dalam Rahmawati, 2022) adalah proses penyampaian pesan yang dapat dipahami dengan jelas oleh penerima pesan, sehingga menimbulkan efek yang sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan kepuasan layanan. Komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup sikap, bahasa tubuh, serta empati terhadap kondisi pengguna layanan.

Sementara itu, menurut Kadir (2017), komunikasi efektif dalam pelayanan merupakan kemampuan petugas untuk menjalin interaksi yang terbuka, jelas, dan dua arah, sehingga informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban pengguna jasa dapat dipahami dengan benar. Ketidakjelasan informasi atau sikap komunikator yang tidak ramah sering kali menjadi penyebab utama munculnya kesalahpahaman dan ketidakpuasan dari masyarakat.

Komunikasi yang efektif menciptakan rasa dihargai bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Ketika petugas menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, bersikap ramah, serta bersedia menjawab pertanyaan dengan sabar, hal tersebut akan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan (Sari & Rachmawati, 2020). Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan perlu memperhatikan konteks sosial dan emosional dari pengguna layanan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2023), ditemukan bahwa efektivitas komunikasi petugas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa dipahami dan dijelaskan secara baik mengenai proses pelayanan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini diperkuat oleh penelitian dari Rahayu dan Maulana (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu mempererat hubungan antara petugas dan pengguna layanan, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif.

Komunikasi yang efektif menyatukan berbagai keterampilan pada diri seseorang seperti kemampuan komunikasi non verbal, keterampilan

mendengarkan, mengatasi stress sesaat, kemampuan berkomunikasi dengan percaya diri dan kemampuan untuk mengenali juga memahami perasaan seseorang yang menjadi lawan bicaranya saat berkomunikasi. Komunikasi yang efektif juga dapat menjadi perekat yang bisa membantu dalam mengembangkan hubungan dengan orang lain dan meningkatkan kerja tim, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah (Firdausi, M.K.H, 2022).

Seiring dengan perkembangan organisasi, perusahaan serta institusi pemerintahan, komunikasi yang efektif juga berkembang baik. Dalam interaksi sehari-hari, komunikasi efektif merupakan sesuatu yang harus dilakukan karena tanpa adanya komunikasi efektif dapat dikatakan bahwa tidak mungkin terjadi komunikasi antar manusia. Seperti komunikasi yang terjadi antar karyawan sangat penting karena menciptakan kolaborasi yang baik, meningkatkan kinerja dan mereka yang melakukan komunikasi akan saling mengenal dan dapat mencegah terjadinya miskomunikasi atau kesalahpahaman (Aziz, S.R.R, 2016).

Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien mencakup lebih dari sekadar penyampaian informasi medis. Ia melibatkan kemampuan menjelaskan secara jelas, sikap empati dalam berinteraksi, serta keterampilan mendengarkan aktif sebagai bentuk penghormatan terhadap hak dan kekhawatiran pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Nuraini (2021), ditemukan bahwa rumah sakit yang menerapkan komunikasi dua arah dengan pendekatan terapeutik mengalami peningkatan kepuasan pasien hingga 23% dibandingkan dengan rumah sakit yang mengandalkan komunikasi satu arah atau pasif. Hal ini menunjukkan betapa vitalnya peran komunikasi dalam konteks

pelayanan medis. Selain komunikasi, responsivitas juga menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan kesehatan. Responsivitas merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk merespon keluhan, kebutuhan, dan pertanyaan pasien dengan cepat dan tepat, baik secara medis maupun emosional. Studi Widodo et al. (2020) yang dilakukan di RSUD Banyumas menunjukkan bahwa tingginya responsivitas perawat dan dokter berkorelasi signifikan dengan loyalitas pasien dan peningkatan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit. Respons yang cepat, empatik, dan tepat dapat memperkuat rasa aman dan percaya pasien selama masa perawatan.

Namun demikian, berbagai tantangan masih dihadapi oleh RSUD yang berada di wilayah pinggiran seperti Solok Selatan. Keterbatasan jumlah tenaga medis yang kompeten, kurangnya pelatihan komunikasi profesional, serta budaya organisasi yang masih kaku menjadi hambatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Wilayah dengan akses terbatas dan keragaman budaya yang tinggi seperti Solok Selatan memerlukan pendekatan pelayanan yang lebih adaptif dan berbasis pada kebutuhan lokal. Dalam kondisi ini, baik komunikasi efektif maupun responsivitas menjadi kebutuhan mendesak yang belum sepenuhnya terakomodasi.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan bukan sekadar cerminan dari pengalaman individu, melainkan merupakan indikator kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), terdapat lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan, yaitu aspek nyata (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap

(responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Responsiveness dan empathy sangat berkaitan erat dengan komunikasi dan kemampuan merespons yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi dan responsivitas dengan kepuasan pasien di rumah sakit besar di kota-kota besar. Namun, belum banyak riset yang secara spesifik mengkaji fenomena tersebut pada konteks rumah sakit tipe C di daerah dengan karakteristik sosial yang kompleks seperti RSUD Solok Selatan (Fitriyani & Hasanah, 2020). Padahal, konteks lokal sangat memengaruhi dinamika pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Belum adanya penelitian sebelumnya yang secara spesifik meneliti RSUD Solok Selatan juga menjadi alasan penting mengapa studi ini perlu dilakukan. RSUD ini melayani masyarakat dengan latar belakang budaya Minangkabau yang menjunjung tinggi nilai komunikasi sopan dan respons cepat, serta tantangan geografis perbukitan yang membuat akses pelayanan tidak selalu mudah. Variabel-variabel ini dapat memengaruhi ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan, yang ditandai dengan kurang jelasnya penjelasan medis dan sikap petugas yang kurang komunikatif sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pasien.
2. Responsivitas tenaga kesehatan terhadap keluhan dan kebutuhan pasien masih belum optimal.
3. Masih terdapat pegawai yang kurang ramah, seperti pegawai yang tidak sopan dan cetus saat memberikan pelayanan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi bahasan penelitian bertujuan agar pembahasan dapat dibahas secara jelas dan tepat agar terhindar dari cakupan pembahasan yang terlalu luas. Atas dasar tersebut maka batasan masalah yang akan dikaji adalah selingkup Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Solok Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah komunikasi efektif berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan?

2. Apakah responsivitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan?
3. Apakah komunikasi efektif dan responsivitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan.
2. Menganalisis pengaruh responsivitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan.
3. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan responsivitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan ilmu administrasi publik. Serta

dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada komunikasi efektif dan responsivitas dalam konteks pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD Kabupaten Solok Selatan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi khususnya dalam upaya peningkatan mutu layanan publik mengenai pengaruh komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat yang diharapkan lebih adaptif dan berfokus pada pasien.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, seperti proses pelayanan yang lebih cepat transparan, dan responsif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif secara simultan antara komunikasi efektif dan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Secara simultan, komunikasi efektif dan responsivitas berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 24,9%. Selanjutnya juga ditemukan pengaruh positif variabel komunikasi efektif (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Komunikasi efektif memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 24,5%. begitu juga dengan variabel responsivitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Responsivitas memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 23,7%.

Hasil pengolahan data menemukan masing-masing variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Artinya jika variabel komunikasi efektif dan responsivitas ini ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika variabel idenpenden menurun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Kabupaten Solok Selatan. Pihak manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat, khususnya dalam hal kejelasan penyampaian informasi, empati dalam berinteraksi, serta kemampuan mendengarkan aktif. Komunikasi yang terbuka dan ramah akan memperkuat hubungan antara petugas dan pasien serta menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan humanis. Aspek responsivitas petugas juga perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kesiapan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Pemberian pelatihan pelayanan prima dan penguatan etika profesi perlu dilakukan secara berkala agar petugas memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Selain itu, peningkatan profesionalisme dan kedisiplinan pegawai perlu menjadi perhatian serius agar pelayanan dapat berjalan konsisten, adil, dan sesuai standar mutu yang diharapkan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa komunikasi efektif dan responsivitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga upaya peningkatan pelayanan publik harus diarahkan pada kedua aspek tersebut secara bersamaan. Dengan komunikasi yang baik dan sikap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, RSUD Kabupaten Solok Selatan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat

kepercayaan publik terhadap institusi kesehatan daerah.

Di sisi lain, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, seperti keandalan pelayanan, kompetensi pegawai, atau sistem manajemen rumah sakit secara keseluruhan.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih mengandung kelemahan dan kekurangan. Sehingga harapannya untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini dengan melihat faktor pengaruh kepuasan masyarakat atau variabel yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussanad. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. *Jurnal Manajemen Publik*, 3(2), 45-57.
- Adisasmita, R. (2011). *Pembangunan pelayanan publik*. Graha Ilmu.
- Ali, M. (2022). *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Amalia, R. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 134–142.
- Ariani, D. W. (2018). *Komunikasi organisasi: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aziz, S. R. R. (2016). Pentingnya komunikasi efektif dalam organisasi. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 4(1), 12-20.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of customer relationship management: It's all about how you make them feel*. McGraw-Hill.
- Cronin, J. J., & Smith, A. K. (2001). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Devito, J. A. (2011). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Boston: Pearson Education
- Dewi, P. (2022). Pengaruh Responsivitas Petugas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lowokwaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145–153.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (dalam Rahmawati, D. A.). (2022). Komunikasi efektif dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(3), 78-85.
- Firdausi, M. K. H. (2022). Komunikasi efektif sebagai kunci keberhasilan interaksi sosial. *Jurnal Psikologi Komunikasi*, 6(2), 55-63.

- Fitriyani, R., & Hasanah, N. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tipe C. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(1), 30-39.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, S., & Supriyanto, A. (2021). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 134–145.
- Harahap, R. A., & Putra, A. (2019). Komunikasi efektif dalam meningkatkan pemahaman informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 112–120.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryadi, D., & Julianita, W. (2011). *SPSS untuk penelitian*. Jakarta: PT. Lentera Ilmu Cendekia.
- Hendrawan. (2013). *Statistik untuk penelitian ekonomi dan bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Januar, R. (2023). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Studi kasus di pelayanan kesehatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 7(1), 20-31.
- Jogiyanto, H. M. (2010). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kadir, A. (2017). Komunikasi efektif dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 44-52.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja pelayanan publik 2022*.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2007). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Lestari, S. (2023). Efektivitas komunikasi tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(4), 60-70.
- Ma'wa, A., & Musa, D. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik: Perspektif mutu layanan. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 85-94.
- Mardiasmo. (2006). *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi.
- Mudie, P., & Cottom, A. (1999). *The management and marketing of services (2nded.)*. Butterworth-Heinemann.
- Mukti, A. (2016). *Komunikasi interpersonal dan efektivitas komunikasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Natsir, M. (2004). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, H., & Nuraini, S. (2021). Komunikasi terapeutik dalam pelayanan rumah sakit: Pengaruh terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 14(2), 42-50.
- Nurmandi, A. (2010). *Pelayanan Publik: Reformasi dalam Perspektif Tata Kelola yang Baik (Good Governance)*. Graha Ilmu.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purba, B. (2020). *Dasar-dasar komunikasi: Konsep dan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Putri, A. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 102–111.
- Rahayu, S., & Maulana, A. (2021). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 90-98.
- Rahmadani, N., & Syafruddin. (2021). Peran Komunikasi Efektif dalam

- Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Negara*, 3(3), 210–219.
- Rahmawati, D. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif dan Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 67–75.
- Ramadhani, R. (2023). Pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 12(1), 77–86.
- Rasyid, H. (2020). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik: Teori dan aplikasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1), 10-19.
- Ratminto, & Winarsih, A. T. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Regita, N. P. (2021). Peran komunikator dalam proses komunikasi efektif di lingkungan pendidikan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 77–85.
- Santoso, B., & Lestari, R. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif dan Responsivitas dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 14(3), 189–198.
- Sari, D., & Nugraha, A. (2023). Peran Responsivitas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 15(3), 201–210.
- Sari, R., & Rachmawati, D. (2020). Peran komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Komunikasi*, 12(3), 100-110.
- Sariana, T., & Sumartana, D. (2019). Kepuasan pelanggan: Teori dan konsep. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 15-25.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi penelitian untuk bisnis (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sholeha, N., et al. (2018). Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 66-75.
- Siagian, S. P. (2000). *Teori dan praktik administrasi*. Rineka Cipta..
- Siregar, S. (2017). *Statistika deskriptif untuk data kuantitatif dilengkapi perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiandi, Y. S. (2011). *Administrasi publik: Teori dan praktik dalam pelayanan*

publik. Graha Ilmu

- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, E. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistiyani, N., & Kurniawan, D. (2019). Pelayanan publik berkualitas sebagai kunci kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 23-31.
- Sulistiyowati, D. (2015). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(2), 40-48.
- Sutardji. (2016). *Komunikasi efektif: Teori dan aplikasi dalam organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tangkilisan, H. R. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (dalam Ummah, N. N.). (2019). *Manajemen pemasaran (edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2000). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ummah, F. (2019). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wijaya, A. W. (2000). *Pokok-Pokok Komunikasi*. Bumi Aksara.
- Widodo, A., et al. (2020). Pengaruh responsivitas tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien di RSUD Banyumas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(1), 45-53.
- Widodo, W. (2017). *Statistik untuk penelitian*. Malang: UMM Press.
- Widyastuti, S. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 23-31.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.