Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 4, November 2026, p 480-488
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.23758185

Pengaruh Kualitas Komunikasi dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan terhadap Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai Kantor Pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah

The Influence of Communication Quality and Service Facility Availability on Public Perception of Employee Professionalism at the Post Office of PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah

Yahya[1], Hablil Ikhwana[2], Riny Viri Insy Sinaga[3], Fahri Alamsyah[4]
[1,2,3,4]Universitas Alwashliyah

ARTICLE INFO
Article history:
Received 05 October 2026
Revised 15 October 2026
Accepted 29 October 2026
Available online 05 November 2026

Keywords
Communication, Facility, Professionalism
Kata Kunci:
Komunikasi, Fasilitas, Profesionalisme

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the partial and simultaneous effects of communication quality and public service facility availability on public perception toward employee professionalism. The research approach utilized is descriptive quantitative. The study was conducted at PT. Pos Indonesia Tbk KCP Sialang Buah, with the service users or customers acting as the research subjects. The sample consisted of 100 respondents selected through specific sampling techniques from the customer population. Data were collected by distributing structured questionnaires measured on a Likert Scale. The data were processed statistically using SPSS version 19 software through validity testing, reliability testing, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, partial hypothesis testing (t-test), simultaneous hypothesis testing (F-test), and the coefficient of determination. The partial test (t-test) indicated that communication quality has a positive and significant effect on the perception of employee professionalism with a value of t count > t table (6.117 > 1.9847). The availability of service facilities also shows a partial positive and significant effect with a value t count > t table (4.012 > 1.9847). Furthermore, the simultaneous test (F-test) proved that both independent variables jointly exert a significant effect on the dependent variable F count 448.809 > F table (3.09) with a significance level of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination result of 0.902 indicates that 90.2% of the variation in employee professionalism perception is explained by communication and facilities, while the remaining 9.8% is influenced by other external factors.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Tbk KCP Sialang Buah dengan subjek penelitian merupakan masyarakat pengguna layanan pos. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik penarikan sampel tertentu dari populasi pelanggan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan menggunakan Skala Likert. Data diolah secara statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 19 melalui pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi. Pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi profesionalisme pegawai dengan nilai t hitung > t tabel (6,117 > 1,9847). Ketersediaan fasilitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai t hitung > t tabel (4,012 > 1,9847). Selanjutnya, uji simultan (uji F) membuktikan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen F hitung 448,809 > F tabel 3,09) dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,902 mengindikasikan bahwa 90,2% variasi persepsi profesionalisme pegawai dipengaruhi oleh komunikasi dan fasilitas, sedangkan 9,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat mengenai profesionalisme pegawai Kantor Pos PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah. Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam

*Corresponding Author
Email: [1]yyahyah979@gmail.com, [2]hablilikhwanabeniman@gmail.com, [3]riny30vinsi@gmail.com, [4]alamsyahfahri63@gmail.com

memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pada institusi jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Dalam hal ini, PT. Pos Indonesia memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan pengiriman surat, paket, serta berbagai layanan keuangan yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Keberhasilan pelayanan yang diberikan tidak hanya bergantung pada sistem operasional perusahaan, tetapi juga ditentukan oleh tingkat profesionalisme pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Profesionalisme pegawai tercermin melalui sikap kerja, kemampuan melayani, keterampilan berkomunikasi, serta kesanggupan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, faktor komunikasi dan fasilitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pos.

Kualitas komunikasi pegawai dipandang sebagai salah satu komponen utama dalam pelayanan publik. Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi tersampaikan dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna jasa. Selain itu, komunikasi yang baik juga mencerminkan sikap ramah, sopan, responsif, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Ketika pegawai mampu berkomunikasi secara profesional, masyarakat akan merasa dihargai sehingga menimbulkan kesan positif terhadap institusi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks kantor pos, komunikasi pegawai menjadi faktor yang sangat menentukan karena setiap proses pelayanan melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas komunikasi diperkirakan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat mengenai profesionalisme pegawai.

Selain komunikasi, ketersediaan fasilitas pelayanan juga memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang tertata, sarana teknologi yang mendukung, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan aman akan memberikan kesan positif kepada masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang baik menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat memperlambat proses pelayanan, mengurangi kenyamanan pelanggan, dan memunculkan berbagai keluhan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi juga menjadi indikator yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap profesionalisme pegawai dan kualitas institusi secara keseluruhan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya sejumlah permasalahan yang ditemukan pada pelayanan di Kantor Pos KCP Sialang Buah. Masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait sikap pegawai yang kurang ramah, kurang responsif, atau belum mampu memberikan informasi secara jelas. Selain itu, fasilitas pelayanan yang tersedia dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti ruang tunggu yang terbatas, sistem antrean yang belum optimal, serta dukungan teknologi yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dengan kenyataan pelayanan yang mereka rasakan. Jika kondisi ini terus berlanjut, persepsi negatif masyarakat dapat berkembang dan berdampak pada menurunnya citra kantor pos sebagai lembaga pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup penelitian dibatasi pada masyarakat pengguna jasa dan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah. Variabel independen yang diteliti terdiri atas kualitas komunikasi pegawai dan ketersediaan fasilitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pegawai. Responden penelitian dibatasi pada masyarakat yang pernah menggunakan layanan

kantor pos tersebut dalam periode tertentu. Penelitian juga difokuskan pada layanan utama kantor pos seperti pengiriman surat, pengiriman paket, dan layanan keuangan dasar, sehingga faktor-faktor lain di luar ruang lingkup penelitian tidak menjadi fokus utama analisis.

Melalui penelitian ini, penulis berupaya menjawab beberapa pertanyaan penting, yaitu apakah kualitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai profesionalisme pegawai, apakah ketersediaan fasilitas pelayanan juga memberikan pengaruh yang signifikan, serta apakah kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pegawai kantor pos. Jawaban atas pertanyaan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di lingkungan PT. Pos Indonesia.

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik pada perusahaan milik negara. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PT. Pos Indonesia KCP Sialang Buah dalam meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai serta memperbaiki fasilitas pelayanan yang tersedia. Bagi masyarakat, peningkatan kualitas komunikasi dan fasilitas pelayanan diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih profesional, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat kepercayaan terhadap kantor pos. Sementara bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian lapangan serta menjadi bekal untuk pengembangan karier akademik dan profesional di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai penting karena mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan profesionalisme pegawai di lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pos KCP Sialang Buah yang berlokasi di Pematang Guntung, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada keterkaitannya secara langsung dengan objek penelitian, sehingga mampu memberikan data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Subjek penelitian adalah masyarakat atau pelanggan yang menggunakan layanan kantor pos, karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas komunikasi pegawai dan ketersediaan fasilitas pelayanan serta memiliki pengalaman dalam menilai profesionalisme pegawai. Sementara itu, objek penelitian terdiri dari variabel kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan sebagai variabel independen, serta persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu yang cukup panjang, dimulai dari Oktober 2025 hingga Juli 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah yang pernah melakukan transaksi pengiriman maupun pengambilan paket. Karena jumlah pengguna layanan yang datang setiap hari berubah-ubah dan tidak dapat diketahui secara pasti, maka populasi penelitian dikategorikan sebagai populasi tidak diketahui (unknown population) atau populasi infinit. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan kantor pos minimal satu hingga dua kali,

berusia minimal 17 tahun, serta memiliki pengalaman langsung terkait komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor pos. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Cochran pada tingkat kepercayaan 95 persen, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan mendukung proses analisis statistik, khususnya analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Data kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan persepsi responden dalam bentuk angka atau skor yang dapat dianalisis secara statistik. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berisi indikator-indikator variabel penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan administrasi, arsip resmi, maupun berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan kualitas komunikasi, fasilitas pelayanan, dan profesionalisme pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap variabel yang diteliti, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari responden dan memperkuat landasan penelitian melalui berbagai sumber tertulis yang relevan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen maupun pengaruh keduanya secara simultan terhadap variabel dependen. Model regresi yang digunakan bertujuan untuk mengukur hubungan antara kualitas komunikasi (X1) dan ketersediaan fasilitas pelayanan (X2) terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai (Y). Sebelum melakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji normalitasnya menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal. Data dinyatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Setelah itu dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Item dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30 atau nilai signifikansi kurang dari 0,05. Selain validitas, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Nilai alpha sebesar 0,70 atau lebih menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, penelitian dilanjutkan dengan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji normalitas bertujuan memastikan distribusi data memenuhi syarat analisis parametrik. Uji multikolinearitas dilakukan melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF), di mana nilai VIF kurang dari 10 menunjukkan tidak adanya hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen. Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan scatter plot untuk melihat apakah terdapat pola tertentu pada residual. Sementara itu, uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson dengan kriteria nilai mendekati 2 yang menunjukkan tidak adanya autokorelasi. Setelah model memenuhi seluruh asumsi klasik, analisis dilanjutkan dengan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai. Selain itu, digunakan pula koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan dalam menjelaskan variasi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pegawai.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disusun agar setiap konsep yang diteliti dapat diukur secara empiris. Variabel kualitas komunikasi diukur melalui indikator kejelasan peran, ketepatan informasi, empati komunikator, keterbukaan, dan efektivitas umpan balik. Variabel ketersediaan fasilitas pelayanan diukur berdasarkan kelengkapan fasilitas, kenyamanan, kemudahan akses, keamanan, serta ketersediaan teknologi pendukung. Sementara itu, variabel persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai diukur melalui kompetensi kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, integritas, komitmen organisasi, dan kualitas hasil kerja. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert sehingga memungkinkan responden memberikan penilaian berdasarkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan. Dengan rancangan metodologi tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat serta memberikan gambaran yang objektif mengenai pengaruh kualitas komunikasi dan fasilitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Tbk KCP Sialang Buah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-1.722	1.576	
	Kualitas_Komunikasi	.659	.108	.582
	Ketersediaan_Fasilitas_Pelayanan	.384	.096	.382

a. Dependent Variable: Persepsi_Masyarakat_atas_Profesionalisme_Pegawai

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Berdasarkan tabel Coefficients di atas, model persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan menggunakan nilai pada kolom Unstandardized Coefficients (B) sebagai berikut:

Y = -1,722 + 0,659X1 + 0,384X2

Interpretasi Model Regresi:

1. Konstanta (beta 0 = -1,722): Nilai konstanta yang negatif menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Komunikasi dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan bernilai konstan atau nol, maka tingkat Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai diestimasikan berada pada angka -1,722.
2. Koefisien Regresi Kualitas Komunikasi (beta 1 = 0,659): Koefisien bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel Kualitas Komunikasi meningkat sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,659.
3. Koefisien Regresi Ketersediaan Fasilitas Pelayanan (beta 2 = 0,384): Koefisien bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel Ketersediaan Fasilitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,384.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-1.093	.277
	Kualitas_Komunikasi	6.117	.000
	Ketersediaan_Fasilitas_Pelayanan	4.012	.000

a. Dependent Variable: Persepsi_Masyarakat_atas_Profesionalisme_Pegawai

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Berdasarkan tabel Coefficients hasil uji hipotesis parsial (Uji t) di atas dengan jumlah responden N = 100 dan jumlah variabel k = 2 (maka derajat kebebasan df = N - k - 1 = 97), diperoleh nilai t tabel pada signifikansi 5% (0,05) sebesar 1,9847. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji t ini adalah jika nilai t hitung > t tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis Pengaruh Parsial:

1. Pengaruh Kualitas Komunikasi terhadap Persepsi Profesionalisme Pegawai: Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Komunikasi adalah sebesar 6,117, yang berarti jauh lebih besar dari t tabel (6,117 > 1,9847). Selain itu, nilai signifikansinya menunjukkan angka 0,000, yang berada jauh di bawah taraf signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, Kualitas Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai.
2. Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Pelayanan terhadap Persepsi Profesionalisme Pegawai: Nilai t hitung untuk variabel Ketersediaan Fasilitas Pelayanan adalah sebesar 4,012, yang berarti lebih besar dari t tabel (4,012 > 1,9847). Nilai signifikansinya juga menunjukkan angka 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, Ketersediaan Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5842.299	2	2921.150	448.809	.000[a]
	Residual	631.341	97	6.509		
	Total	6473.640	99			

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Fasilitas_Pelayanan, Kualitas_Komunikasi

b. Dependent Variable: Persepsi_Masyarakat_atas_Profesionalisme_Pegawai

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Berdasarkan tabel ANOVA hasil uji hipotesis simultan (Uji F) di atas dengan derajat kebebasan pembilang (df1 = k = 2) dan derajat kebebasan penyebut (df2 = N - k - 1 = 97), diperoleh nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) sebesar 3,09. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji simultan ini adalah jika nilai F hitung} > F tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka

seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis Pengaruh Simultan (Uji F):

1. Nilai F hitung: Menunjukkan angka sebesar 448,809, yang nilainya jauh lebih besar daripada F tabel (448,809 > 3,09).
2. Nilai Signifikansi Sig.: Menunjukkan angka sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah taraf signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05).

Karena nilai F hitung > F tabel (448,809 > 3,09) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Komunikasi dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai .

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902	2.551

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Fasilitas_Pelayanan, Kualitas_Komunikasi

b. Dependent Variable: Persepsi_Masyarakat_atas_Profesionalisme_Pegawai

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Berdasarkan tabel Model Summary hasil uji koefisien determinasi di atas, diperoleh Nilai *R Square* sebesar 0,902. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,902 menunjukkan bahwa 90,2% variasi atau perubahan pada variabel Persepsi Masyarakat atas Profesionalisme Pegawai dapat dijelaskan secara simultan oleh variabel Kualitas Komunikasi dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan. Sementara itu, sisanya sebesar 9,8% (100% - 90,2%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain atau faktor luar yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini (seperti kompetensi pegawai, disiplin kerja, sarana prasarana lainnya, dsb). Angka 90,2% ini mengindikasikan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat dan sangat baik dalam menjelaskan persepsi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pegawai. Secara parsial, kualitas komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 6,117 yang lebih besar daripada t tabel 1,9847 serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi, memberikan penjelasan yang jelas, bersikap ramah, serta menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat, maka semakin tinggi pula penilaian masyarakat terhadap profesionalisme pegawai.

Selain itu, ketersediaan fasilitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh nilai t hitung sebesar

4,012 yang lebih besar dari t tabel 1,9847 dan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, nyaman, aman, dan mudah diakses mampu meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya. Secara simultan, kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat atas profesionalisme pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 448,809 yang jauh lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,902, yang berarti 90,2% variasi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas komunikasi dan ketersediaan fasilitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 9,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar instansi meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai melalui pelatihan pelayanan prima, pengembangan empati, kemampuan mendengarkan keluhan masyarakat, serta penyampaian informasi yang jelas dan transparan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan baik fisik maupun digital, seperti ruang tunggu, kebersihan lingkungan, pendingin ruangan, jaringan internet, serta petunjuk pelayanan yang mudah dipahami. Dengan demikian, peningkatan profesionalisme pegawai dapat diwujudkan secara optimal melalui perpaduan antara kualitas komunikasi yang baik dan fasilitas pelayanan yang memadai sehingga kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi semakin meningkat.

REFERENSI

Abeng, Tanri. (2020). *Profesionalisme dan Etika Bisnis*. Gramedia, Jakarta.

Al Anshori, M. Zakaria dkk. (2020). *Teori Komunikasi*. CV Dunia Penerbitan, Makassar.

Apriyadi, Dedi. (2020). *Manajemen Fasilitas Pelayanan*. CV Pustaka Abadi, Jakarta.

Arens, Alvin A. (2020). *Auditing and Assurance Services*. Pearson, New Jersey.

Arikunto, Suharsimi. (2020). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara, Jakarta.

As'ad, Muslahuddin. (2020). *Komunikasi Sosial dan Budaya*. CV Dunia Penerbitan, Makassar.

Daft, Richard L. (2020). *Organization Theory and Design*. Cengage Learning, Boston.

Depari, Edward. (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Komunikasi*. Prenada Media, Jakarta.

Dian Aisyah Andhyna Pertiwi. (2020). *Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Biringkanaya*. Skripsi, Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin.

Felmi Putri Perdani. (2020). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.

Handoko, T. Hani. (2020). *Manajemen*. BPFE, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Herbert, Theodore. (2021). *Principles of Communication*. Routledge, London.

Herlinawati, Dr.; Ulumudin, Ikhya, S.Pd., M.Pd.; Fujianita, Sisca, S.Pd.; Widiputera, Ferdi, S.E., M.E. (2020). *Persepsi Masyarakat terhadap Perfilman Indonesia*. Pusat Penelitian Kebijakan, Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.

Hidayat, Ahmad Wahyu. (2022). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Eureka Media Aksara, Jakarta.

Huda, Nurul. (2021). *Komunikasi Antarpribadi*. Prenada Media, Jakarta.

Kanedi, Andi dkk. (2020). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. CV Budi Utama, Yogyakarta.

Keller, Kevin Lane. (2020). *Strategic Brand Management*. Pearson Education, New Jersey.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2020). *Marketing Management*. Pearson Education, New Jersey.

Kurniawan, Agung. (2020). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.

Lulu' Endah Khariri & Nanik Suryani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Business and Accounting Education Journal* (BAEJ), Universitas Negeri Semarang.

Mardiyani, Sri & Murwatiningsih, Endang. (2020). *Manajemen Jasa dan Fasilitas*. CV Pustaka Ilmu, Semarang.

Maryam, Effy Wardati & Paryontri, Ramon Ananda. (2020). *Psikologi Komunikasi*. UMSIDA Press, Sidoarjo.

Moeljono, Djokosantoso. (2020). *Budaya Organisasi dan Profesionalisme*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Napitupulu, Nurhaida. (2022). *Komunikasi dan Interaksi Sosial*. Eureka Media Aksara, Jakarta.

Oerip, Sutopo & Uetomo, Bambang. (2020). *Etika Profesi dan Profesionalisme*. Andi Offset, Yogyakarta.

Purba, Bonaraja; Gaspersz, Sherly; Angelia Putriana, Muhammad Bisyri; Hastuti, Puji; Sianturi, Efendi; Yuliani, Diki Retno; Widiastuti, Anita; Qayyim, Ibnul; Djalil, Nur Alim; Purba, Sukarman; Giswandhani, Mariesa. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis, Medan.

Rahman, Fairizal. (2020). *Komunikasi Efektif dalam Organisasi*. CV Dunia Penerbitan, Makassar.

Riska Umi Fadillah. (2020). *Analisis Profesionalisme Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Pos Indonesia (Persero)*. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson, Boston.

Siagian, Sondang P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptosoewarno, Immanuel Yosua dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Eureka Media Aksara, Jakarta.

Utari, Dian. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. CV Pustaka Mandiri, Bandung.

Walgito, Bimo. (2020). *Psikologi Sosial*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wibowati, Rina. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Budi Utama, Yogyakarta.

Youti, Ahmad. (2020). *Manajemen Pelayanan Jasa*. CV Pustaka Ilmu, Semarang.