ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i5.7739

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT NAGARI PITALAH KECAMATAN BATIPUH

Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Nagari Pitalah, Batipuh District

Yusra Yazit & Dasman Lanin
Universitas Negeri Padang
yazityusra@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 19, 2025	Oct 10, 2025	Oct 22, 2025	Oct 27, 2025

Abstract

Public service is a crucial factor in the government's efforts to meet the needs and expectations of society. However, challenges such as slow service, convoluted procedures, and limited facilities are still commonly encountered in practice, including in Nagari Pitalah, Batipuh Subdistrict, Tanah Datar Regency, which has led to low levels of community satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality on community satisfaction in the area. A quantitative method with an associative approach was employed. The study population consisted of 698 household heads, with a sample of 254 respondents determined using Slovin's formula at a 5% margin of error. Sampling was conducted through proportional stratified random sampling, and data were collected via questionnaires and analyzed using simple linear regression with SPSS version 27. The results show that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a *t*-value of 8.377 and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) of 0.218 indicates that service quality

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

contributes 21.8% to community satisfaction. The regression equation obtained is Y = 15.368 + 0.350X. These findings confirm that the better the service quality provided by nagari officials, the higher the level of community satisfaction. The practical implications of this study emphasize the importance of improving staff competence, enhancing infrastructure, and implementing responsive and accountable public service standards to deliver high-quality and satisfactory services.

Keywords: Service Quality; Community Satisfaction; Public Service; Nagari Officials; Nagari Pitalah

Abstrak: Pelayanan publik merupakan faktor krusial dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, kendala seperti pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit, dan keterbatasan fasilitas masih sering ditemukan di lapangan, termasuk di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah tersebut. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 698 kepala keluarga, dengan sampel sebanyak 254 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *proportional stratified random sampling*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner serta dianalisis menggunakan regresi linear sederhana melalui program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai *t* hitung sebesar 8,377 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,218 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 21,8% terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 15,368 + 0,350X. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan aparatur nagari, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup pentingnya peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sarana prasarana, serta penerapan standar pelayanan publik yang responsif dan akuntabel guna menciptakan layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Aparatur Nagari; Nagari Pitalah.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 7 Tahun 2018 tentang Nagari mengatur penyelenggaraan pemerintahan nagari di Sumatera Barat, termasuk struktur pemerintahan, kewenangan, pembagian keuangan, dan hubungan dengan pemerintah daerah. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 7 Tahun 2018 ini menegaskan bahwa nagari adalah kesatuan masyarakat hukum adat yang memiliki kewenangan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan asal-usul dan adat setempat. Perda di atas menjelaskan bahwa pemerintah nagari memiliki kewenangan. Kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah

nagari dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian hingga evaluasi. Kewenangan yang telah diberikan ini mengharuskan pemerintah nagari memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya (Arsim, 2017; Dachi & Dakhi, 2024; Tamara et al., 2018). Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam (Hardiyansyah, 2018) adalah persepsi masyarakat akan pernyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga atau badan usaha, termasuk dalam konteks pemerintahan (Wahyudianto, 2015). Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila ada kesesuaian antara harapan mereka dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan tersebut (Mamminanga et al., 2025; Nuraini & Eriyanto, 2023; Mardiyanto & Ismowati, 2017).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat (Raymond et al., 2015; Sulistiyowati et al., 2022). Harbani Pasolong menyatakan bahwa semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust)* (Tinggogoy et al., 2020; Suandi, 2019). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dalam praktek pelyanan publik sehari-hari yang dilakukan oleh pemerintah di tingkat desa masih banyak mendapatkan penilaian negatif dari berbagai kalangan terutama oleh masyarakatnya sendiri sebagai penerima jasa layanan tersebut. Selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan tanggapan positif dari warga. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan birokrasi yang dianggap terlalu rumit, prosedural, berbelit-belit, memakan waktu lama, dan kurang efisien serta efektif. Dalam konteks ini, birokrasi pemerintahan masih sering dipandang negatif oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari. Hal ini penting untuk dievaluasi, mengingat pelayanan publik yang baik tidak hanya mendukung

kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah nagari.

Kantor Wali Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, sebagai salah satu penyelenggara pemerintahan nagari, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga pemerintahan yang berada di tingkat nagari, Kantor Wali Nagari Pitalah bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Namun, sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor ini dirasakan oleh masyarakat masih perlu dikaji lebih dalam. Hal ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayan merupakan upaya yang sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kantor Wali Nagari Pitalah di Kecamatan Batipuh menyediakan beberapa pelayanan publik yang berperan penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Jenis layanan yang tersedia di Kantor Wali Nagari Pitalah adalah pelayanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan penghasilan, surat keterangan belum menikah, surat pengajuan beasiswa, pengurusan kartu keluarga, pengurusan surat pindah, pengurusan akta kematian dan kelahiran, pembuatan nomor induk berushaha, dan pelayanan pembuatan surat keterangan tanda miskin yang digunakan untuk keperluan pengajuan bantuan sosial, serta pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), yaitu forum musyawarah tahunan untuk menyusun rencana pembangunan nagari yang partisipatif dan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Pelayanan-pelayanan ini menjadi bagian dari tugas Kantor Wali Nagari Pitalah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada warga nagari.

Berbagai permasalahan masih ditemukan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah nagari, antara lain adanya pegawai yang kurang kompeten dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada rendahnya kualitas layanan. Selain itu, terdapat pula ketimpangan dalam pelayanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat yang berbeda, mencerminkan kurangnya prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit juga menjadi kendala tersendiri, karena menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan yang semestinya dapat diterima masyarakat dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu masyarakat yang Bernama Ibu Desri Yanti (53), beliau menyampaikan bahwa,

"..saat saya mau mengurus pembaharuan kartu keluarga petugas tidak ada ditempat, sehingga harus menunggu lama untuk mengurus kartu keluarga tersebut, padahal saat itu dalam jam pelayanan, bukan jam istirahat. "

Selanjutnya masyarakat yang bernama Nurhaida (58), beliau menyampaikan bahwa,

"Pada saat pengurusan surat keterangan tidak mampu, petugas yang ada seperti tidak tau prosedur yang seharusnya, sehingga harus menunggu petugas lain, dan juga Wali Nagari juga sering tidak ada di kantor, sehingga harus menunggu untuk surat di tanda tangani oleh Wali Nagari."

Kemudian masyarakat yang bernama Hadi (25 tahun), mengatakan bahwa,

"Pada saat saya datang ke Kantor Wali Nagari, ruang tunggu di kantor kurang memadai karena kursi yang sedikit, saat pengunjung ramai banyak yang tidak bisa duduk menunggu antrian, sehingga kurang nyaman. Parkiran di Kantor Wali Nagari Pitalah juga kurang luas, sehingga jika ramai sulit memarkir kendaraan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyrakat dan kualitas Masyarakat sangat berhubungan, dimana pelayanan masyarakat yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa dilayani dengan baik dan sesuai harapan. Sebaliknya jika pelayanan yang di berikan tidak berkualitas maka kepuasan masyrakat akan menurun.

Kualitas pelayanan menurut (Akhyar, 2023; Apriliana & Sukaris, 2022) merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diteima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan. Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2018).

Menurut (Noorrahman & Sairin, 2023) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu jasa yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kualitas pelayanan mencakup segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam bentuk barang dan/atau jasa, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Rahmatia, 2023;Magdalena et al., 2024). Pemerintahan nagari merupakan pemerintahan yang terdekat dengan masyarakat,

oleh karena itu pemerintah nagari diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa harapan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, sebagaimana diungkapkan oleh seorang warga, Bapak Bujang (60 tahun), yang menyatakan bahwa pelayanan di kantor Nagari masih dirasa kurang maksimal.

"Menurut saya, pelayanan di kantor Nagari masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih sering ditemukannya pegawai yang tidak berada di tempat saat jam kerja, sehingga proses pelayanan menjadi tertunda dan memerlukan waktu yang lebih lama dari seharusnya. Kondisi ini tentu sangat mengganggu, terutama bagi masyarakat yang datang dari jauh atau memiliki keperluan mendesak. Saya melihat bahwa permasalahan ini muncul akibat kurangnya kedisiplinan dari petugas pelayanan yang bertugas di kantor Nagari. Ketidakhadiran mereka di tempat kerja menunjukkan lemahnya tanggung jawab terhadap tugas yang telah diamanahkan, dan hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.."

Masalah ini juga sejalan dengan keluhan dari masyarakat lainnya, seperti yang disampaikan oleh Ibu Eva (38 tahun), yang menyoroti fasilitas yang kurang memadai.

"Masalah ini saya rasakan sendiri, sebagaimana yang saya alami sebagai warga yang sering berurusan di kantor Nagari. Fasilitas yang tersedia terasa kurang memadai. Ruang tunggunya sangat sempit dan sering kali tidak cukup untuk menampung semua orang yang datang, sehingga banyak dari kami terpaksa berdiri atau menunggu di luar gedung. Selain itu, lahan parkir juga sangat terbatas, membuat saya kesulitan saat membawa kendaraan pribadi karena harus mencari tempat parkir. Menurut saya, hal-hal seperti ini seharusnya menjadi perhatian serius, karena kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik adalah bagian penting dari kualitas pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap pemerintah nagari. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu dilakukan perbaikan baik dalam aspek kualitas pelayanan maupun fasilitas yang tersedia, agar dapat memenuhi harapan dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung.

Dari uraian di atas tujuan penelitian untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Nagari Pitalah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2018; Mukhid, 2021) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel serta seberapa kuat hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebab-akibat (kausalitas) atau hubungan korelasional antara variabel yang diteliti. Penelitian dilakukan di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni hingga bulan Juli 2025. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Nagari Pitalah yang berjumlah 698 kepala keluarga, dan diperoleh sampel sebanyak 254 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 27 (Sugiyono, 2019; Nasar et al., 2024).

HASIL

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.089 (> 0.05), yang menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi.

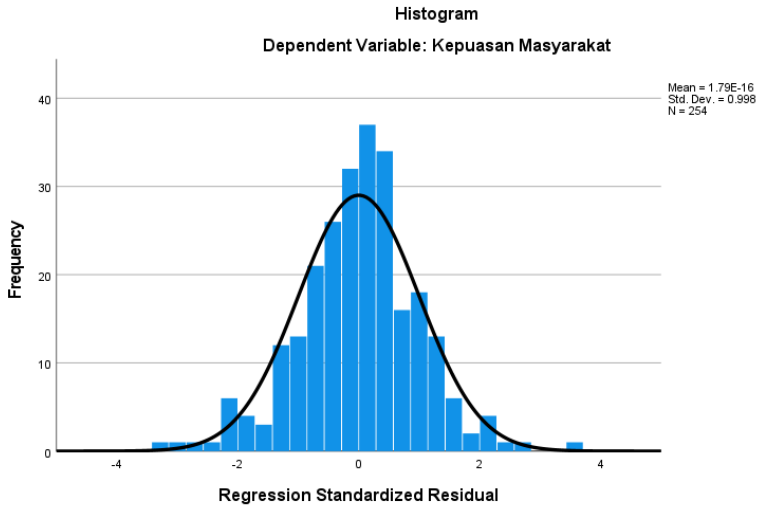
Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		254
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.34034522
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.045
	Negative	-.052
Test Statistic		.052

Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.089
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.096
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.090
		Upper Bound	.101
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 329836257.			

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,089. Nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 1. Histogram Hasil Uji Normalitas

Bila dilihat pada gambar grafik 1 maka hasil pengujian data secara normalitas telah menunjukkan analisis data secara baik dan dapat disimpulkan bahwa data atau penelitian ini adalah berdistribusi normal, karena persebaran data membentuk kurva normal untuk variabel penelitian ini.

2. Uji Linearitas

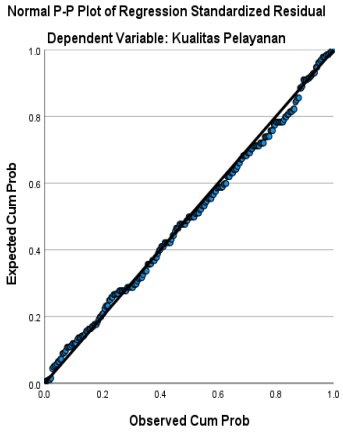
Berdasarkan hasil uji linearitas yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi deviation from linearity > 0.05, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

Variabel	signifikansi	keterangan
Kualitas Pelayanan	0.000	Linear

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Hasil uji pada tabel 2 dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil atau kurang dari 0,05 atau (Sig 0,000 < 0,05), dengan demikian bahwa semua variabel penelitian ini adalah linear.



Gambar 2. Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas

3. Uji Regresi Sederhana

Analisi regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakakn SPSS diperoleh hasil pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Regresi Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.368	1.050		14.633	<.001

	Kualitas Pelayanan	.350	.042	.467	8.377	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana antara variabel *Kualitas Pelayanan* (X) terhadap *Kepuasan Masyarakat* (Y), diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y=15.368+0.350X

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 15.368 berarti apabila Kualitas Pelayanan bernilai nol, maka *Kepuasan Masyarakat* diperkirakan tetap sebesar 15.368 satuan. Sementara itu, koefisien regresi *Kualitas Pelayanan* sebesar 0.350 menandakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan skor *Kualitas Pelayanan* akan diikuti oleh peningkatan *Kepuasan Masyarakat* sebesar 0.350 satuan, dengan asumsi faktor lain konstan. Hal ini menunjukkan hubungan yang bersifat positif, di mana semakin baik *Kualitas Pelayanan*, maka semakin tinggi pula tingkat *Kepuasan Masyarakat*.

Uji Statistik

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengukuran koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui besarnya korelasi dan hubungan variabel dari model regresi pada penelitian ini serta mengukur seberapa dekat garis regresi yang diestimasi terhadap data yang sebenarnya. Hasil pengukuran koefisien korelasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467[a]	.218	.215	3.347
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Dari hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 4, diperoleh nilai R Square sebesar 0.218 atau 21,8%. Hal ini berarti bahwa 21,8% perubahan pada Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan 78,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti sikap aparatur, fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan faktor eksternal lainnya.

Semakin tinggi nilai R^2, semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Namun dalam penelitian ini, nilai R^2 sebesar 0.218 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat tergolong sedang.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Signifikansi Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	786.014	1	786.014	70.166	<.001[b]
	Residual	2822.950	252	11.202		
	Total	3608.965	253			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 70,166, lebih besar dari F tabel sebesar 3,87 dengan nilai signifikansi sebesar < 0,001 (p < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara statistik, sehingga variabel independen Kualitas Pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y) di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh.

3. Uji parsial (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel idependen secara parsial memilki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.368	1.050		14.633	<.001
	Kualitas Pelayanan	.350	.042	.467	8.377	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Hasil olahan data SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel 6, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 8.377 dengan nilai *Sig.* sebesar < 0.001 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa faktor-faktor seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kemudahan prosedur berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan penerima layanan publik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diperoleh nilai R Square sebesar 0,218, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 21,8% terhadap kepuasan masyarakat Nagari Pitalah, sedangkan 78,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti sarana prasarana, kecepatan pelayanan, komunikasi, maupun kebijakan pemerintah nagari.

Selain itu, diperoleh nilai t hitung sebesar 8,377 dengan tingkat signifikansi (Sig.) < 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Nagari Pitalah, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan masyarakat juga cenderung menurun. Hasil ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan konsumen atau dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Selain itu, hasil penelitian ini juga relevan dengan sembilan unsur pelayanan publik yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi persyaratan,

sistem/prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Dalam konteks penelitian ini, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut terbukti memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Misalnya, kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, serta sikap ramah dan tanggap aparatur nagari menjadi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah nagari.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fauzan & Setiawan, 2023; Agustina & Suryana, 2024) yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan langkah strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan nagari, meningkatkan partisipasi warga, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pemerintah nagari dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik. Dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,350, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,350 satuan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur nagari, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Hasil ini menggambarkan bahwa masyarakat Nagari Pitalah menilai kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka terhadap kinerja pemerintahan nagari. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kemudahan dalam mendapatkan informasi menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika aspek-aspek tersebut dapat ditingkatkan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan meningkat.

Implikasi peneitian bagi pemerintah Nagari Pitalah dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat melalui perbaikan kualitas pelayanan. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi Petugas: Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan interpersonal dalam melayani masyarakat.
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana: Penyediaan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang luas, dan sistem informasi yang jelas.
3. Standarisasi Prosedur: Perlunya standardisasi prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami untuk menghindari kebingungan masyarakat.
4. Peningkatan Responsivitas: Petugas perlu lebih responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan solusi yang tepat dan cepat.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini perlu diakui:

1. Keterbatasan Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Padahal, masih banyak faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti sarana prasarana, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, maupun faktor sosial-ekonomi masyarakat yang belum diteliti.

2. Keterbatasan Lokasi dan Responden

Penelitian ini hanya dilakukan di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke nagari atau wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan administratif berbeda. Jumlah responden yang terbatas juga dapat mempengaruhi representativitas hasil penelitian.

3. Keterbatasan Instrumen dan Persepsi Responden

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini memungkinkan adanya bias persepsi atau perbedaan interpretasi terhadap pertanyaan yang diberikan, sehingga dapat memengaruhi tingkat akurasi hasil penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,377 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat diterima.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan, dengan memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL serta memperluas penerapannya dalam konteks pemerintahan nagari di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menambah literatur empiris lokal mengenai pelayanan publik di tingkat nagari, mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan menyumbang 21,8% terhadap kepuasan masyarakat, dan membuka peluang penelitian lanjutan untuk menelaah faktor lain yang memengaruhi kepuasan. Secara praktis, hasil penelitian ini juga menjadi dasar untuk inovasi dan evaluasi pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti partisipasi publik, transparansi informasi, kecepatan pelayanan, atau budaya organisasi agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Peneliti berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali persepsi dan pengalaman masyarakat secara lebih mendalam terhadap pelayanan publik yang diterima. Selain itu, penelitian dapat dilakukan secara komparatif antara beberapa nagari untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan di berbagai daerah, atau secara longitudinal guna melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, *17*(2), 112–123. https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.259

Akhyar, A. (2023). *Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, *6*(2), 103–113. https://doi.org/10.33627/pk.62.1246

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, *11*(2), 498–504. https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246

Arsim, A. (2017). Pengaruh pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *4*(2), 236–245. http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v4i2.468

Dachi, L. I., & Dakhi, S. W. (2024). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Genta Mulia*, *15*(1), 320–331.

Fauzan, H. S., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, *14*(2), 61–68. https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.142

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi.* Gava Media.

Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan dan standar pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, *2*(1), 279–285. https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883

Mamminanga, I., Yusuf, Y., & Marzuki, S. (2025). Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, *2*(1), 37–42. https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.92

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *9*(2), 184–197. https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23

Mukhid, A. (2021). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam ilmu sosial.* Pustaka Ilmu.

Nasar, A., Saputra, D. H., Arkaan, M. R., Ferlyando, M. B., Andriansyah, M. T., & Pangestu, P. D. (2024). Uji prasyarat analisis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *2*(6), 786–799.

Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). Analisis kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *2*(12), 5475–5481. https://doi.org/10.55681/sentri.v2i12.1988

Nuraini, E., & Eriyanto, I. S. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, *2*(1), 123–130. https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1395

Rahmatia, R. N. (2023). Tinjauan yuridis terhadap pelayanan aparatur sipil negara pada instansi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *LEX ADMINISTRATUM*, *12*(1).

Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat (Studi kasus: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, *1*(1), 1–8.

Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *1*(2), 13–22. https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8

Sugiono, S. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *8*(117).

Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *6*(4). https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21625

Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, *3*(2). https://dx.doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7553

Wahyudianto, H. (2015). Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, *7*(4), 331–346. https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345