

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT NAGARI PITALAH KECEMATAN BATIPUH**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Administrasi Negara



Disusun Oleh:

YUSRA YAZIT

Nim. 21042228

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

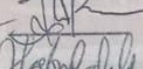
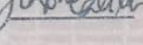
Nama : Yusra Yazit
TM/NIM : 2021/21042228
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Senin, 03 November 2025 Pukul 08.00 WIB s/d 09.00 WIB
dengan judul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari
Pitalah Kecamatan Batipuh**

Padang, 03 November 2025

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1. 
Anggota	: Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si	3. 

Mengesahkan

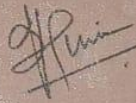
Dekan FIS UNP


Afriva Khafid, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411990031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Masyarakat Nagari Pitalah Kecamatan Batipuh
Nama : Yusra Yazit
TM/NIM : 2021/21042228
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Oktober 2025
Disetujui oleh
Pembimbing



Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D.
NIP. 195704161986021001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusra Yazit
TM/NIM : 2021/21042228
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Pitalah Kecamatan Batipuh” adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 10 Desember 2025
Saya yang menyatakan



Yusra Yazit
NIM. 21042228

ABSTRAK

Yusra Yazit (21042228) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Pitalah Kecamatan Batipuh

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, dan keterbatasan fasilitas yang mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. 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.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 8,377 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,218 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 21,8% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 78,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Persamaan regresi

yang diperoleh yaitu $Y = 15,368 + 0,350X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,350 satuan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur nagari, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sarana dan prasarana, serta penerapan standar pelayanan publik yang jelas dan responsif menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Nagari Pitalah

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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT NAGARI PITALAH KACAMATAN BATIPUH”. 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 Prof.Drs Dasman Lanin M.Pd., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan meluangkan waktu untuk membimbing

penulis dengan penuh kesabaran selama penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Dr. Nora Eka Putri S.Ip., M.Si selaku penguji I dan bapak Dr. Hasbullah Malau S.Sos. M.Si 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 Nagari Pitalah yang telah membantu mengisi kuesioner dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
9. Teristimewa, terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Zulnevi dan Ibunda Darnisah, serta saudara kandung tercinta Yanisa Nurul Azmi dan Weni Zulfa Zahara. 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 kedua orang tua tercinta.
10. Dan secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada sahabat sejak kecil, Fadila Ramadhan, Kuntum Khaira Ummah, dan Selvi Amanda atas dukungan moril, semangat, dan persahabatan yang tulus selama ini. Kehadiran dan doa darimu menjadi kekuatan tersendiri dalam menyelesaikan proses ini.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana

dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri. Yusra Yazit anak kedua yang berusia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu tertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Padang, 16 Oktober 2025

Yusra Yazit

NIM. 21042228

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Identifikasi Masalah	21
C. Rumusan Masalah.....	22
D. Tujuan Penelitian	22
E. Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Kepuasan Masyarakat.....	24
B. Kualitas Pelayanan Publik	29
C. Hubungan Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan	31
D. Penelitian Terdahulu	34
E. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	45
E. Sumber Data Penelitian	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49

G. Uji Validitas dan Reabilitas	51
H. Teknik Analisis Data.....	54
I. Teknik Pengolahan Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Temuan Umum.....	59
B. Temuan Khusus.....	72
C. Pembahasan.....	82
D. Keterbatasan Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Dan Sampel	36
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	43
Tabel 3.4 Skala Likert	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	49
Tabel 3.7 Ketentuan Reliabilitas.....	49
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	50
Tabel 4.1 Data Sekolah di Nagari Pitalah.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jorong	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.7 Deskripsi TCR Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.8 Deskripsi TCR Variabel Kepuasan Masyarakat.....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 4.11 Hasil Regresi Sederhana	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Stimulan (Uji F).....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual Penelitian	34
Gambar 4.1 Peta Nagari Pitalah.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Wali Nagari Pitalah	61
Gambar 4.3 Grafik Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin	65
Gambar 4.4 Grafik Responden Menurut Klasifikasi Usia.....	66
Gambar 4.5 Grafik Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan.....	67
Gambar 4.6 Grafik Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan.....	68
Gambar 4.7 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.8 Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 (Kotler, 2005 : 70). Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2018:50) 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. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila ada kesesuaian antara harapan mereka dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan tersebut (Rahma, dkk. 2025).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dalam praktek pelayanan 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 masyarakat 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 diberikan tidak berkualitas maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (dalam Akhyar, 2023) merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima 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:2018:54).

Menurut Noorrahman dan 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. 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 tunggu 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.

Pemilihan Kantor Wali Nagari Pitalah, Kecamatan Batipuh sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan akademis dan empiris. Secara empiris, Kantor Wali Nagari Pitalah merupakan salah satu nagari yang menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterbatasan sumber daya aparatur, fasilitas pelayanan yang belum memadai,

serta adanya variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menjadikan lokasi ini relevan untuk dikaji guna memperoleh gambaran nyata tentang hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan nagari.

Secara akademis, pemilihan lokasi ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian tata kelola pemerintahan desa/nagari di Sumatera Barat, khususnya dalam konteks implementasi Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis nilai-nilai lokal dan kearifan adat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan temuan empiris yang objektif serta rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan nagari.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti apakah benar tingkat kepuasan masyarakat Nagari Pitalah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang belum optimal seperti seperti pelayanan yang tidak konsisten dan lambat akibat pegawai yang belum menguasai prosedur dan teknologi, serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit.
2. Terdapat perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari kepada kelompok masyarakat yang berbeda.

3. Fasilitas yang kurang memadai, seperti minimnya area parkir yang menyebabkan masyarakat susah memarkir kendaraannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah, Batipuh?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pitalah, Batipuh.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya terkait dengan analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya yaitu:

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

pemikiran kajian dan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya tentang hubungan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan.

c. Bagi Pemerintah Setempat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sebagai bahan evaluasi dalam hal menentukan kebijakan atau keputusan serta diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang timbul terkait kualitas pelayanan pemerintah nagari terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 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.

Tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,467. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnagari, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Namun demikian, hubungan yang berada pada kategori sedang menunjukkan masih adanya ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih optimal.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 21,8 persen, sedangkan sisanya sebesar 78,2 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti transparansi, kecepatan pelayanan, maupun partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari. Dengan kata lain, meskipun kualitas

pelayanan merupakan aspek penting, faktor-faktor lain juga perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Persamaan regresi yang diperoleh, yaitu $Y = 15.368 + 0.350X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,350 satuan. Hasil ini memberikan gambaran konkret bahwa upaya perbaikan pelayanan publik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Berdasarkan karakteristik responden, diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan di Nagari Pitalah adalah perempuan (59,1%), berada pada usia produktif (20–50 tahun), berpendidikan SMA, dan mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga. Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan nagari banyak dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat yang aktif mengurus kebutuhan administratif keluarga dan rumah tangga.

d. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk Pemerintah Nagari Pitalah maupun peneliti selanjutnya. Bagi Pemerintah Nagari Pitalah, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama. Pemerintah nagari disarankan untuk mengadakan program pelatihan rutin bagi aparatur guna meningkatkan kemampuan teknis, etika pelayanan, serta keterampilan komunikasi dengan masyarakat. Selain itu, perlu adanya penyusunan dan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami, agar setiap petugas memiliki acuan yang sama dalam memberikan pelayanan. Pemerintah nagari juga dapat mengembangkan sistem

monitoring dan evaluasi berkala untuk menilai kinerja pelayanan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam hal sarana dan prasarana, peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik, seperti ruang tunggu, area parkir, serta penyediaan fasilitas penunjang lainnya sangat diperlukan agar masyarakat merasa nyaman saat mengurus berbagai keperluan administrasi. Pemerintah juga dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk menghadirkan sistem pelayanan digital yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Selain itu, penerapan sistem antrian yang tertib dan terorganisir akan membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Dari sisi responsivitas, Pemerintah Nagari Pitalah disarankan untuk memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat dengan menyediakan saluran yang mudah diakses, baik secara langsung maupun daring, serta memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat. Kehadiran aparatur sesuai jam pelayanan juga perlu diawasi secara ketat untuk menjamin konsistensi pelayanan. Di samping itu, pendekatan pelayanan proaktif seperti memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan layanan akan membantu menciptakan kepercayaan serta kepuasan yang lebih tinggi.

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.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Nagari Pitalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah di tingkat nagari.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., Mulyono, D., Rohmat, R., Rizqi, M. F., ... & Sumaji, M. A. (2024). CFA dan Gap Analisis: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*, 29-44.
- Byre, R. O. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ende. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 10-21. Harahap, R. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Fauzan, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Garut*. *Jurnal Pelayanan Kebijakan Publik*, 5(2), 45-56.
- Harbani Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th Ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, Philip, 2005, *Marketing Managemen : Analysis, Planning, Implementation*, Sun Contol, Nith Edition, Pentice Hall, Inc Engleword Cliffs, New Jersey.
- Mukhid, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: 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.

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.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 7 Tahun 2018 tentang Nagari.
Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Sariani, N. P., & Sumartana, I. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 3(1), 30-35.

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.

Suci Prastiwi. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sawan*.

Sugiono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

Supawanhar, S., Ditasman, D., Amrullah, A., Hartono, R., & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1539-1548.

Supriadi, M. (2021). *Pelayanan Publik: Efisiensi dan Transparansi dalam Layanan Pemerintah*. ResearchGate.

Tjiptono, Fandy. (2011). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Cv Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.I, No.1:2527-5143

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.