

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang**

**Inong Khanadya Fitri<sup>1</sup>, Rasidah Nasrah<sup>2</sup>, Hendri Irawan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

e-mail: inongkhanadya7@gmail.com

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wali Nagari Bukik Tandang, Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat Nagari Bukik Tandang di Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS 22. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Masyarakat Nagari Bukik Tandang yang berjumlah 50 orang. Dengan menggunakan accidental sampling, maka didapatkan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linear berganda dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat didapat,  $Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$ . Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel  $X_1$  kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel  $2,237 > 2,013$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Variabel  $X_2$  fasilitas kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel  $(5.211 > 2.013)$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dilihat dari uji f yang dilakukan didapat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $52.636 > 3.20$ ), dengan probabilitas signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat dilihat dari nilai R Square sebesar 0,696 atau 69,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 30,4 %.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor, Kepuasan Masyarakat.*

## **Abstract**

This research was conducted at the Wali Nagari Bukik Tandang Office, Bukit Sundi District, Solok Regency, the purpose of this research was to determine the effect of service quality and office facilities on community satisfaction in Nagari Bukik Tandang in Bukit Sundi District, Solok Regency. The method used in this research is a quantitative method using SPSS 22. In this research, the population is the Nagari Bukik Tandang community, totaling 50 people. By using accidental sampling, a sample is obtained. The data collection technique used is by using a questionnaire. Based on multiple linear regression analysis of the variable quality of service and office facilities on community satisfaction,  $Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$ . From the t test carried out, it was found that variable  $x_1$  service quality had a significant effect on community satisfaction with a variable value of  $(5,211 > 2,013)$  and a significance level value of  $0.030 < 0.05$ . variable  $x_2$  office facilities have a significant influence on community satisfaction with a variable value of  $(5,211 > 2,013)$  and a significance level value of  $0.000 < 0.05$ . Judging from the f test carried out, it was found that the quality of service and office facilities simultaneously influenced community satisfaction. that  $f_{count} > f_{table}$  ( $52,636 > 3.20$ ), with a significance probability of  $0.000 < 0.05$ . This can be seen from the R

Square value of 0.696 or 69.6% and the remainder is influenced by other variables not included in this research amounting to 30.4%.

**Keywords :** *Service Quality, Office Facilities, Community Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan kualitas hidup masyarakat di Indonesia merupakan tujuan utama dari pembangunan. Salah satu aspek penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah peningkatan pelayanan publik, karena pelayanan publik selalu berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan beragam masyarakat. Dalam era pelayanan modern, tuntutan akan pelayanan yang maksimal dan memuaskan semakin meningkat, di mana kualitas pelayanan dipandang dari berbagai aspek, termasuk hasil, proses, lingkungan, dan aspek manusia. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, yaitu masyarakat yang secara berkala menggunakan layanan tersebut. Kepuasan penerima pelayanan tercapai ketika mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus memberikan perhatian serius pada kepuasan masyarakat karena hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri mencakup rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan bagi warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti dalam Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penting bagi sistem pelayanan yang ada untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat. Birokrasi yang efektif dan efisien juga menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang pro terhadap kepentingan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beragam kendala, seperti kinerja pelayanan publik yang rendah, minimnya kualitas sumber daya aparatur, dan praktek-praktek negatif seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme. Fasilitas kantor juga memainkan peran penting dalam pelayanan publik. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan bentuk manfaat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas kantor yang lengkap akan berdampak positif baik untuk perangkat pemerintah maupun masyarakat, karena dapat mempengaruhi kecepatan dan kemudahan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik menjadi isu krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tuntutan akan good governance dan pelayanan publik yang berkualitas semakin besar. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur. Dalam konteks Nagari Bukik Tandang di Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, perangkat pemerintah desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat kantor Wali Nagari Bukik Tandang. Hal ini mencakup keterlambatan dalam pengurusan dokumen atau surat menyurat dan masih kurangnya fasilitas yang memadai, seperti kotak saran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam konteks inilah penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Bukik Tandang" menjadi relevan dan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

## **METODE**

### **Objek Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Nagari Bukik Tandang yang berlokasi di Jalan Pemuda No 1 Nagari Bukik Tandang Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok yang melaksanakan kegiatan Pelayanan untuk Kepuasan Masyarakat. Peneliti tertarik melakukan penelitian

mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Bukik Tandang di Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok.

### **Jenis Penelitian**

Menurut (Nasution, 2020), Jenis Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kausal, desain kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, sehingga dapat diartikan bahwa dalam hal ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi). Dalam penelitian ini variabel independennya ialah kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) dalam penelitian ini ialah Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang.

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Bukik Tandang, *Explanatory research* yaitu menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Islam et al., 2022) alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian *explanatory* ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

1. Variabel Bebas (*independent variable*) adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor.
2. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kepuasan Masyarakat.

### **Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut (Eri Barlian, 2016), Data kuantitatif adalah menjadi instrument atau alat ukur data penelitian yang akan dilakukannya, data yang disajikan dalam bentuk angka/bilangan dari hasil perhitungan dan pengukuran sehingga data yang diperoleh perlu dilakukan perhitungan matematika dan selanjutnya dapat diolah dengan analisa data secara statistik. Adapun jenis data yang digunakan disini adalah data kuantitatif, karena data yang digunakan berbentuk angka-angka yang dapat dihitung.

### **Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini terbagi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil, dengan cara menggunakan kuesioner, angket, pedoman wawancara terstruktur, notulen focus group discussion (FGD) dan kegiatan survei langsung pada objek penelitian dengan cara melakukan pengukuran atau pengamatan.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah bahan-bahan kepustakaan berupa literatur, artikel, buku, jurnal, Undang-Undang, Aturan Kementrian, Surat Peraturan Bupati serta situs di internet dan data mengenai lokasi, visi dan misi serta struktur beserta tugas-tugas Perangkat Kantor Wali Nagari Bukik Tandang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner dan wawancara untuk memperoleh data primer, dimana peneliti menemui responden secara langsung.

### **Populasi**

Menurut Arikunto, dalam (Hernaeny & Ul'fah, 2021), populasi adalah sekumpulan individu atau objek yang berada pada suatu wilayah dengan karakteristik yang khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, populasi ini berada di Nagari Bukik Tandang.

**Tabel 1. Data Populasi**

No	Nama Jorong	KK	Laki Laki	Perempuan	Jumlah
1	Jorong Kp. Tengah	206	301	299	600
2	Jorong Swh. Kandih	236	376	375	751
3	Jorong Parik	210	314	343	657
	Jumlah	652	991	1017	2008

### Sampel

Menurut (Hernaeny & Ul'fah, 2021) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul betul representative atau mewakili populasi yang diteliti, pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Dalam teknik *Accidental Sampling*, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu, peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit *sampling* yang ditemui. Sampel yang akan diambil sebagai responden dalam penelitian ini yaitu yang ditemui langsung di lokasi penelitian di Nagari Bukik Tandang, yang mana dalam penelitian ini, jumlah responden yang didapat sebanyak ±5 Orang perhari dilakukan dalam 10 hari Penelitian yang berjumlah sebanyak 50 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam perhitungan analisis regresi linear berganda bantuan program menggunakan SPSS versi 22 dengan hasil analisis sebagai berikut:

$$Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$$

Bedasarkan modal persamaan regresi linear berganda di atas, maka dapat di analisis sebagai berikut :

1. Nilai sebesar 5.173 merupakan konstanta, artinya apabila variable independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan fasilitas kantor ( $X_2$ ) adalah konstan atau sama dengan nol maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sudah ada sebesar 5.173 satuan. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Nilai koefisien regresi pertama ( $b_1$ ) kualitas pelayanan sebesar 0.239 adalah positif. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) bila terjadi peningkatan 1 satuan, dengan asumsi fasilitas kantor ( $X_2$ ) bernilai tetap atau nol, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.239 satuan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Nilai koefisien regresi kedua ( $b_2$ ) fasilitas kantor sebesar 1.050 adalah positif, artinya jika fasilitas kantor ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) bernilai tetap nol, maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 1.050 satuan, hasil yang didapatkan bernilai positif. Artinya fasilitas kantor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### Koefisien Determinasi $R^2$

Hasil pengolahan data untuk melihat hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,696 atau 69,6%. Hasil ini berarti variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan fasilitas kantor ( $X_2$ ), memiliki sumbangan pengaruh terhadap dependen kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 53% sedangkan sisanya sebesar 30,4%. selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Untuk variabel bebas kualitas pelayanan menunjukkan thitung sebesar 2,237 dengan ttabel sebesar 2,013 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,030 yang berada dibawah 5% tingkat signifikansi. Ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,237 > 2,013$ ). Hal ini dikarenakan hasil pelayanan secara kuantitas dan kualitas sudah tercapai oleh perangkat dan staf kantor Wali Nagari Bukik Tandang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Nagari Bukik Tandang.

### **Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS 22, menunjukkan bahwa ada pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat secara parsial. Diperoleh dengan koefisien 0,620 dan hasil uji t yaitu untuk variabel bebas fasilitas kantor menunjukkan t hitung sebesar 5,211 dengan t tabel 2,013 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,000 yang berada di atas 5% tingkat signifikansi. Ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5,211 > 2,013$ ).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui nilai fhitung sebesar 52,636 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan diperoleh nilai ftabel 3,20. Hasil pengelolaan ANOVA bahwa nilai f hitung  $52,636 > 3,20$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), dan fasilitas kantor (X2) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan

dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Berganda  
Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh perumusan regresi linear berganda adalah  $Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$
2. Koefisien Determinasi  $R^2$   
Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,696 atau 69,6% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat sedangkan sisanya sebesar 30,4%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Dilihat dari uji secara persial (Uji t) nilai thitung lebih besar dari ttabel  $2,237 > 2,013$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Dilihat dari uji secara persial (Uji t) nilai t hitung  $> t$  tabel ( $5,211 < 2,013$ ) dan nilai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya secara parsial fasilitas kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Dalam Kepuasan Masyarakat  
Dilihat dari hasil pengujian uji simultan (uji f), menunjukkan bahwa f hitung  $> f$  tabel ( $52.636 > 3.20$ ), probabilitas signifikansinya  $0.000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Amin, M. F. (2020). Mutu Dalam Perspektif Fegeinbaum Dan Implementasinya Dalam

- Lembaga Pendidikan. *MANAGERE : Indonesian Journal of Educational Management*, 1(1), 86–98. <https://doi.org/10.52627/ijeam.v1i1.10>
- Eri Barlian. (2016). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Febriani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(Mi), 5–24.
- Lutfi, Z. (2023). DOI : <https://doi.org/10.37504/map.v6i2.529>. *Jurnal, M A P Publik, Administrasi*, 6(2).
- Lutvia, S., & Rosita. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelangga Pada Cafe Gayeng Ponorogo*.
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus Pt. Nusantara Berlian Motor Medan). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(3), 5–24.
- Pratama, R. A., & Wihara, D. S. (2015). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri*. 167–175.
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok*. 3(1).
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43. <https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Solka, P. U. N., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok*. 3(1).
- Thomas, yeltsin aprioke, Rorong, arie junus, & Tampongangoy, D. (2017). SIPIL DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN MINAHASA TENGGARA. *Administrasi Publik*, 1–10. Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mitra Sumber Utama Bekasi Tuti. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 no 6(3), 412–423.
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887–898. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.658>
- Islam, U., Agung, S., & Manajemen, P. S. (2022). *Pengaruh Flexibility Time Dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Di Mediasi*.