

Kinerja Aparat Kantor Wali Nagari Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Deby Hazana¹, M. Fachri Adnan²

¹²Departemen Ilmu Administrasi Negara

Article Info

Article history:

Received 19 Agustus 2022

Published 9 November 2022

Keywords:

Performance,

Public Service Satisfaction

Info Artikel

Article history:

Received 19 Agustus 2022

Published 9 November 2022

Abstract

This study seeks to test hypotheses by utilizing samples taken from the community. This research was conducted in Nagari Taluak located in Lintau Buo District. In this study, the sampling method used was the accidental sampling method. A total of 98 participants in this study were sampled. At the Nagari Taluak Guardian's Office located in Lintau Buo District, the results showed that the performance variable had a positive or significant effect on the public service satisfaction variable. This is by taking into account the significance value of $0.000 < 0.05$ for the performance variable on the public service satisfaction scale. At the Nagari Taluak Guardian's Office located in Lintau Buo District, the magnitude of the influence of the performance variable on the public service satisfaction variable was 0.243 or equivalent to 24.3 percent. This amount of 24.3 percent is calculated using the *Adjusted R Square* value.

ABSTRAK

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif karena penelitian ini berusaha menguji hipotesis dengan memanfaatkan sampel yang diambil dari masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Nagari Taluak yang terletak di Kecamatan Lintau Buo. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Total ada 98 partisipan dalam penelitian ini yang dijadikan sampel. Pada Kantor Wali Nagari Taluak yang berada di Kecamatan Lintau Buo, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap variabel kepuasan pelayanan publik. Hal ini dengan memperhitungkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ untuk variabel kinerja pada skala kepuasan pelayanan publik. Pada Kantor Wali Nagari Taluak yang berada di Kecamatan Lintau Buo, besarnya pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kepuasan pelayanan publik adalah sebesar 0,243 atau setara dengan 24,3 persen. Jumlah 24,3 persen ini dihitung dengan menggunakan nilai *Adjusted R Square*.

Keywords: Kinerja, Kepuasan Pelayanan Publik

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Deby Hazana

¹Departemen Ilmu Administrasi Negara

debyhazana@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran dan tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat merupakan motor penggerak.

Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan terhadap pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Selain itu, fungsi kelurahan yang diuraikan di atas adalah sebagai jembatan antara program masyarakat dengan pemerintah dimaksudkan untuk dikomunikasikan kepada masyarakat agar program-program tersebut dapat dipahami oleh masyarakat dan mendapat dukungannya. Adapun

dampak dari permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan untuk meningkatkan kemampuan serta pemberian kewenangan dapat menentukan baik tidaknya kinerja kelurahan. Dengan kata lain, efeknya dalam hal memberikan kesempatan untuk meningkatkan suatu kemampuan. Oleh sebab itu, kinerja aparatur memerlukan baik kapasitas maupun dorongan untuk mencapai hasil pelaksanaan tugas, serta kemampuan memberikan suatu pelayanan yang memiliki kualitas terhadap masyarakat.

KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sebab pihak berwenang tidak selalu mengerti bagaimana untuk memberikan suatu pelayanan yang baik, seringkali sulit untuk mencapai kualitas dalam pelayanan yang mereka berikan. Hal ini disebabkan aparatur memiliki tingkat kompetensi profesional yang rendah, yang terlihat dari latar belakang pendidikan serta etos kerja dari sumber daya manusia.

Selama masa reformasi pemerintahan ini, perhatian publik sangat terfokus pada kinerja pemerintah. Banyak kritik terhadap kinerja pemerintah, baik langsung maupun tidak langsung seperti keluhan orang lain. Beberapa keluhan ini bersifat langsung, sementara yang lain tidak langsung seperti melalui tulisan ataupun surat pembaca di media massa. Kritik itu dilontarkan ke semua level pemerintahan, dari level tertinggi, pemerintah pusat, hingga level terendah, pemerintahan desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan hingga saat ini, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Wali Nagari Taluak menunjukkan bahwa masyarakat terus melakukan pengaduan, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas kerja serta kurangnya kedisiplinan yang diperlihatkan oleh para karyawan tersebut, di samping belum memadainya fasilitas yang tersedia untuk digunakan di tempat kerja.

Tidak hanya sampai disitu saja, masyarakat juga sangat menyayangkan sikap pegawai yang kurang adil dalam berbagai hal, misalnya dalam berbagi informasi ataupun berbagi yang lain, yang tidak sama rata dalam memberikan informasi, atau pilih-pilih orang dalam berbagi informasi. Pegawai juga ada yang sekedar hadir untuk mengambil absen, ada juga yang sering absen minta izin, sehingga mengakibatkan kerja pegawai yang lain jadi bertambah dan membuat kinerja dikantor tersebut menjadi turun akibat adanya pegawai yang tidak disiplin kerja.

Semakin kritis suatu masyarakat akan tuntutan kualitas dari pelayanan. Maka, semakin mengungkapkan sifat masyarakat modern kita, yang otonom, dan terbuka serta mampu berdemokrasi. Ini menunjukkan bahwa setiap hari pemerintah memberikan pelayanan publik yang semakin banyak, dan kualitas pelayanan tersebut harus terus ditingkatkan. Sebagai konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan tersebut, pemerintah Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo dituntut untuk menyediakan petugas yang memiliki dedikasi dan disiplin yang tinggi, serta loyalitas penuh terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk terus melayani masyarakat dengan seefektif dan seefisien mungkin dalam kapasitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pegawai yang disiplin sangatlah diutamakan dalam kinerja sebuah kantor. Namun semua itu tidaklah sama karena berada dalam kondisi yang serba terbatas akibat pembatasan social yang dilakukan saat ini. Hal ini membuat para pegawai makin terbatas dalam dalam melakukan kerja.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini, menggunakan penelitian kuantitatif. Untuk Penelitian dilakukan di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo. Populasi untuk penelitian ini yaitu penduduk Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo yang berusia 17 tahun lebih atau telah merasakan pelayanan dari Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo. Adapun untuk jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Hasil Variabel Kinerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.500 ^a	.250	.243	2.341	2.387

a. Predictors: (Constant), Kinerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan Publik

Dari data tabel di atas ditemukan nilai *Adjusted r square* variabel kinerja sebesar 0,243 atau dapat diartikan variabel kinerja memiliki besaran pengaruh sebesar 24,3% terhadap variabel Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo.

Tabel 2 Hasil Variabel Kinerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	663.888	1	663.888	344.713	.000 ^b
Residual	184.888	96	1.926		
Total	848.776	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kinerja

Selain itu tabel atas juga menunjukkan nilai signifikansi variabel kinerja dengan nilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo. Sehingga dari temuan penelitian tersebut hipotesis yang menyatakan kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Fachri Adnan, dkk (2021) bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, transparansi pelayanan serta penanganan sarana pengaduan layanan keimigrasian.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap variabel kepuasan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo. Hal ini dengan nilai signifikansi variabel kinerja terhadap kepuasan pelayanan publik sebesar $0,000 < 0,05$. Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel kinerja terhadap variabel kepuasan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Taluak Kecamatan Lintau Buo adalah sebesar 0,243 ataupun 24,3 %. Nilai 24,3% ini didapatkan berdasarkan nilai *Adjusted R Square*.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada orang tua saya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Serta tidak lupa ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah terlibat dalam proses penyelesaian artikel ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, A., & Syamsir, S. (2019). Pengaruh Pendapatan Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari Di Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 32-41
- Chairani, Dwi Yuri. (2019). *Kinerja Aparatur Nagari Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Tanah Datar*. Diploma thesis, Universitas Andalas.
- Dahmiri. (2014). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol 8 No 2

- Fachri Adnan, dkk. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19, Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)* Vol. 5 No. 4 November 2021 Terakreditasi Peringkat 5 (No. SK: 85/M/KPT/2020) e-ISSN: 2656-6753, p-ISSN: 2598-9944 DOI: 10.36312/jisip.v5i4.2328 /<http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index>
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sector Public Edisi Kedua*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn
- Mangkunegara Aa. Anwar. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung; Pt. Remaja Rosdakarya
- Maniagasi, G. (2016). *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik, Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah (BALITBANGDA)*. Jayapura
- Noberta Feri, N. F. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Social Dan Politik, Vol 8 No 2*
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada
- Rizqina Zakiul, M. Adam, Dkk. (2017). Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang (Bpks). *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah. Vol 1. No 1. Issn 2302-0199 Hal 59-69*
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Public, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Pt. Bumi Aksara
- Taufiqurohman, E. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat