

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Wali Nagari terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Perekonomian pada Nagari Ujung Gading Kabupaten Pasaman Barat

Adelia

Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Marliyah

Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

Korespondensi penulis: adelianst0502@gmail.com

Abstract: *This research was conducted with the aim of knowing how the Effect of the Quality of Service of the Nagari Wali on Community Satisfaction in Improving the Economy of Nagari Ujung Gading. In this study, the incidental sampling technique was used as a sampling technique. the purpose of the incidental sampling technique is that the sample is selected by chance, in other words, everyone the researcher meets by chance can be used as a sample if those encountered are considered appropriate as a source of information or data. The sample in this study was the Ujung Gading community. In this study, the data were analyzed using a simple linear regression test, then the hypothesis was tested by testing the coefficient of determination (R^2) and partial test (t). Furthermore, the data was processed using SPSS software. The results obtained in the study show that the quality of service at Wali Nagari Ujung Gading, West Pasaman Regency, partially has a positive and significant impact on community satisfaction in improving the economy.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Improving the Economy.*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Wali Nagari Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Perekonomian Nagari Ujung Gading. Pada penelitian ini, Teknik sampling insidental digunakan sebagai teknik penentuan sampel. maksud dari teknik sampling insidental ialah bahwa sampel dipilih secara kebetulan, dengan kata lain, setiap orang yang peneliti temui secara kebetulan dapat dijadikan sebagai sampel apabila mereka yang ditemui dianggap layak sebagai sumber informasi atau data. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Ujung Gading. Pada penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, kemudian hipotesis diuji dengan uji koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (t). Selanjutnya data diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan pada Wali Nagari Ujung Gading Kabupaten Pasaman Barat, secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam meningkatkan perekonomian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Meningkatkan Perekonomian.

LATAR BELAKANG

Pelayanan dalam pemerintahan adalah salah satu bentuk dari manfaat adanya perangkat Negara sebagai tujuan dari dedikasi terhadap masyarakat serta dedikasi pada Negara. Pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam pemerintahan karena dengan Pelayanan akan dapat memastikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar pada kepuasan masyarakat (Alfionita & Gunawan, 2020). Pelayanan masuk kedalam suatu keperluan yang harus dimiliki seseorang agar bisa memperoleh semua informasi dan lindungan secara eksklusif sesuai dengan kebutuhannya, dikarenakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat selalu membutuhkan pelayanan. Kita menyadari bahwa masyarakat akan mendapatkan kepuasan jika

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 30, 2023

* Adelia Adelia, adelianst0502@gmail.com

pemerintahan memberikan pelayanan yang baik. Adapun salah satu elemen penting yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan (Putri, 2020).

Lembaga pemerintahan harus membuat pelayanan yang berkualitas tinggi (Ulumudin Aceng, 2014). guna memajukan dan menaikkan aktivitas perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, perlu bagi aparatur pelayanan pemerintahan untuk meningkatkan kewaspadaan dan proaktif dalam menghadapi kerangka berfikir baru dalam skala yang lebih luas agar pelayanan dapat memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat yang terus bergerak secara luas (Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, 2015). Belum optimalnya kinerja pelayanan publik disebabkan banyak faktor, diantaranya ialah kualitas dari pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah terhadap masyarakat belum memenuhi syarat aspek kualitas pelayanan yang baik. Sehingga masyarakat menuntut pemerintah agar kualitas pelayanan public terus ditingkatkan, sehingga ditetapkan peraturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih terarah dan maksimal (Nasihah, 2020). Pelayanan publik menjadi menarik diamati karena kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terhadap jasa ataupun barang serta pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan umum.

Pemerintahan Wali Nagari sebagai bagian dari pemerintahan tidak lepas dari konsep dasar pelayanan yang berkaitan dengan masalah kependudukan, yang mana, masyarakat pasti akan mendatangi kantor wali nagari untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan, sehingga mengharuskan pegawai wali nagari agar terus meningkatkan kapasitas, pengetahuan dan keterampilannya agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terus meningkat. Wali nagari juga mempunyai perananan penting dan juga strategis dalam pelaksanaan pembangunan yang akan berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat.

Menurut pemerintah Indonesia, Nagari merupakan pengalokasian wilayah administrasi yang berada di bawah kecamatan yang umumnya berada pada provinsi Sumatera Barat. didalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 tahun 2005, mendefinisikan istilah “Nagari” serupa dengan istilah “Desa”, yang menekankan prinsip-prinsip fundamental sebagai pembenaran dalam mengatur keberagaman daerah, yang menyatakan bahwa definisi “desa” dapat diselaraskan dengan silsilah serta keadaan sosial dan adat istiadat yang terdapat di lingkungan masyarakat sekitar, dalam kerangka otonomi daerah Nagari adalah bagian dari struktur pemerintahan yang dipimpin oleh Wali Nagari dan memiliki wilayah kerja tertentu (Mulia et al., 2021).

Memberikan pelayanan yang bermutu merupakan tugas utama seluruh penyelenggara negara termasuk wali nagari. Salah satu tanggung jawab terpenting bagi wali nagari adalah

pelayanan publik, yang mana tidak boleh diabaikan, karena apabila pelayanan yang diberikan tertunda atau mengalami kegagalan hampir dipastikan akan berimbas pada seluruh sektor terkait. dikarenakan pelayanan memiliki peran yang sangat luas, terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat kepada wali nagari. Namun masih terdapat fenomena serta masalah umum yaitu kinerja aparatur wali nagari masih belum optimal dalam menjalankan tugas serta fungsinya. hal itu dapat dilihat dengan keluhan yang ditanggung masyarakat misalnya antrian yang cukup lama dalam proses pelayanan, kurang peduli pada masyarakat dikarenakan beban kerja di kantor, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan kepengurusan pada masyarakat, dan persyaratan yang rumit. Hal inilah yang memperlihatkan bahwa kinerja perangkat wali nagari belum maksimal dan belum sanggup mengkonkretkan nilai-nilai seperti bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan.

Oleh karena itu, peningkatan pelayanan sangat diperlukan untuk memperbaiki kesan kurang baik masyarakat dalam wali nagari. peningkatan pelayanan publik sangat penting. Hal ini karena kepuasan masyarakat akan meningkat apabila dilakukan perbaikan kualitas pelayanan publik. maka dari itu kepercayaan masyarakat pada wali nagari dapat ditumbuhkan Kembali dan pelaksanaan pembangunan juga akan terlaksanakan yang mana akan berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat. Dengan demikian wali nagari harus terus berusaha agar kualitas pelayanan terus meningkat sehingga terpenuhi kebutuhan masyarakat. apabila kinerja yang diterima sesuai dengan yang diinginkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan, namun jika kinerja yang diterima dibawah ekspektasi maka masyarakat akan kecewa.

Dari konteks yang diuraikan diatas, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Wali Nagari Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Perekonomian Pada Nagari Ujung Gading Kabupaten Pasaman Barat”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kuantitatif, yang berarti menggunakan estimasi statistik untuk membantu mempermudah pengolahan data mengenai pengaruh kualitas kinerja pelayanan wali nagari terhadap kepuasan masyarakat dalam meningkatkan perekonomian di nagari ujung gading, kabupaten pasaman barat. Jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan, dan data dikumpulkan melalui dokumentasi, kuesioner, dan observasi. Kualitas pelayanan wali nagari dan kepuasan masyarakat adalah dua variabel yang terhubung dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan rumus menurut Hair, et al untuk menetapkan sampel. Rumus Hair digunakan sebab memperoleh model yang tepat akan sulit karena populasi terlalu besar. Oleh karena itu, jumlah sampel paling sedikit yang disarankan untuk digunakan dalam penelitian ini adalah 10 kali lipat dari jumlah seluruh indikator, yang mana dalam penelitian ini berjumlah 10 indikator. Dengan demikian, sampel yang dianalisis pada penelitian ini berjumlah 100 sampel (Fatma et al., 2021).

Metode pengambilan sampel yang diterapkan pada penelitian ini ialah dengan menggunakan Teknik sampling insidental, yang mengindikasikan bahwa setiap orang yang secara tak sengaja berinteraksi dengan peneliti dapat menjadi bagian dari sampel. Sedangkan untuk menganalisis data, penelitian ini mengaplikasikan uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana keakuratan instrument yang dipakai, maka di uji dengan menggunakan Uji Validitas. Suatu hubungan variabel disebutkan valid jika nilai r yang dihitung melebihi nilai r tabel dan juga memiliki nilai Signifikasi (Sig) $< 0,005$, dan jika sebaliknya pula maka hubungan variabel tersebut tidak valid. Tabel berikut menunjukkan hasil validitas instrumen variabel penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Sig	Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel		
Kualitas Pelayanan 1	0.883	0.1654	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0.828	0.1654	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan 3	0.809	0.1654	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan 4	0.857	0.1654	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan 5	0.778	0.1654	0.000	Valid

Semua instrumen pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dianggap valid secara keseluruhan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel. bahwa hasil dari uji yang dilakukan dari masing-masing instrumen menunjukkan bahwa nilai rhitung lebih besar dari 0.1654.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Sig	Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel		
Kepuasan Masyarakat 1	0.865	0.1654	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat 2	0.795	0.1654	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat 3	0.883	0.1654	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat 4	0.839	0.1654	0.000	Valid
Kepuasan Masyarakat 5	0.821	0.1654	0.000	Valid

Karena hasil pengujian dari masing-masing instrumen menunjukkan nilai r hitung lebih dari 0.1654, maka hasil pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) dianggap valid secara keseluruhan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel.

Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo (2005), reliabilitas ialah penunjuk yang memperlihatkan sejauh apa suatu alat ukur bisa diyakini atau digunakan. sebagai akibatnya uji reliabilitas bisa dipergunakan untuk melihat seberapa konsisten alat ukur tersebut, jika pengukuran tersebut diulang apakah alat ukur akan konsisten. maka alat ukur dikatakan reliabel bila membentuk hasil yg persis walaupun pengukuran dilakukan berulang-ulang. Apabila nilai cronbach alfa yang dihitung melebihi batas toleransi cronbach alfa (0.6). maka instrument yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitasnya seperti dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alfa	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.888	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.895	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menyatakan bahwa nilai Cronbach's variable X dan Y menunjukkan nilai > 0.6 dimana berarti bahwa hal ini reliabel dan bisa dijadikan sebagai alat pengukur.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana kepuasan masyarakat Ujung Gading dipengaruhi oleh kualitas pelayanan wali nagari. Hasil untuk masing-masing variabel yang diuji dengan regresi linear sederhana, yaitu:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.178	1.529		2.732	.007
Kualitas Pelayanan	.785	.077	.718	10.224	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil dari pengujian sebelumnya menunjukkan bahwa persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan seperti berikut in: $Y = 4.178 + 0.785 (X)$. Ini menunjukkan bahwa nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 4.178, dan apabila nilai variabel bebas (X) sebesar 0 dan nilai variabel terikat (Y) sebesar 4.178. maka kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi yang positif dari setiap variabel independen.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui sejauh mana keterkaitan antara "Kualitas Pelayanan" dengan "Kepuasan Masyarakat" diukur dengan menggunakan koefisien determinasi. Informasi mengenai nilai koefisien determinasi bisa ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.511	2.74186

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dengan nilai koefisien determinasi 0,516, yang setara dengan 51,6 %, hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh sebesar 51,6 % terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sementara, variabel lain yang tidak diulas dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 48,4 %.

b. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.178	1.529		2.732	.007
Kualitas Pelayanan	.785	.077	.718	10.224	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel diatas menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan (X) secara nyata dan positif memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Y). Hal ini diperkuat oleh nilai t-hitung sebesar 10.224 dengan tingkat signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih tinggi daripada nilai ttabel, yakni $10.224 > 0.1654$. Sehingga hipotesis alternatif (H1) dapat diterima sedangkan hipotesis nol (H0) dapat ditolak.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah diuji, sebagaimana terlihat di atas, tampak bahwa dalam pengujian hipotesis yang pertama, memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki kemampuan untuk menggambarkan sebanyak 51.6% dari variasi, yang mengindikasikan kontribusi variabel kualitas pelayanan sebanyak 51.6% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan sisanya, sekitar 48.4%, terpengaruh oleh variable atau faktor-faktor lain yang tidak dijabarkan didalam penelitian ini oleh peneliti (Rezha et al., 2013).

Selanjutnya, ketika menganalisis hipotesis kedua didapatkan hasil yang mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t-hitung sebesar 10,224 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000. Hasil ini menandakan bahwa nilai t-hitung melebihi nilai t tabel, yaitu $10,224 > 0,1654$, sehingga mengakibatkan penolakan hipotesis nol (H_0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H_1). Oleh sebab itu, hal ini menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X) dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) secara persial.

Selain itu pengaruh dari pelayanan Wali Nagari Ujung Gading juga terlihat dalam pengelolaan Pasar Nagari Ujung Gading, dimana setelah dikelola oleh Wali Nagari Ujung Gading, Pasar Nagari Ujung Gading mengalami beberapa perubahan terutama dalam Pembangunan pasar, pengelolaan. dan kebijakan pasar, seperti telah menyediakan tempat yang layak bagi para pedagang untuk menjalankan kegiatan jual beli, kondisi lingkungan pasar sudah dijaga kebersihannya, peremajaan bangunan pasar telah dilakukan dan lain sebagainya (Widhaswara & Hardi, 2022).

Sehingga saat ini Pembangunan pasar ujung gading terus berkembang, sehingga dengan beroperasinya pasar tersebut dapat meningkatkan perekonomian, hal ini dikarenakan pasar ujung gading merupakan sentral perekonomian. Dimana banyak pembeli yang mengunjungi pasar untuk membeli kebutuhan sehari-hari sehingga perekonomian Masyarakat ujung gading juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Dari hasil riset yang telah dilaksanakan di Wali Nagari Ujung Gading, Kabupaten Pasaman Barat, dapat ditarik kesimpulan bahwa munculnya kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang baik, selain itu kualitas pelayanan wali nagari juga memiliki efek ataupun pengaruh dalam meningkatkan perekonomian masyarakat.

Hal ini terlihat jelas dari hasil koefisien determinasi sebesar 0,516, atau setara dengan 51,6%, yang menggambarkan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mencapai 51,6%. Sementara variabel lain yang tidak diuraikan pada penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 48,4 %.

DAFTAR REFERENSI

Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>

- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Fatma, N., Irfan, N. F., & Latiep, I. F. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga dan Kualitas Produk. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 533–540.
- Mulia, B., Ritonga, S., Nasution, I., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., & Area, U. M. (2021). Dampak Pemekaran Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat The Impact of Nagari 's Expansion in Improving Public Service to the Society. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 3(1), 12–18. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.509>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21 (1), 176–185.
- Putri, A. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1–23.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.
- Ulumudin Aceng. (2014). Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(1), 1–6.
- Widhaswara, R., & Hardi, E. (2022). Pasar Nagari Ujung Gading Kabupaten Pasaman Barat Sebagai Sentral Perekonomian Masyarakat 2002-2021. *Jurnal Kronologi*, 4(3), 229–241. <https://doi.org/10.24036/jk.v4i3.531>