JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 , e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 10866-10877
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PENGARUH FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WALI NAGARI TANJUNG BONAI AUR SELATAN

Ulfa Apriani[1], H. F. Yasmeardi[2], Mellati Mandasari[3]
[1,2,3] STIA LPPN Padang, Indonesia

Email: Ulfaaprianiulfa@gmail.com

Check for updates OPEN ACCESS
DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3623

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 28 October 2026

Keywords:
Service Facilities
Community Satisfaction
Public Service
Village Government
Administrative Services.

ABSTRACT

This study aims to describe the level of service facilities and community satisfaction and analyze the effect of service facilities on community satisfaction at the Tanjung Bonai Aur Selatan Village Head Office. A quantitative descriptive design was applied to a population of 1,540 residents aged 17 years and over who had used administrative services. A sample of 94 respondents was selected using the Slovin formula and accidental sampling. Data were collected through questionnaires, observation, and literature study. Data analysis included descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination using SPSS version 25. The results show that service facilities were rated good, with a mean score of 3.43 and TCR of 68.69%, while community satisfaction was also rated good, with a mean score of 3.54 and TCR of 70.77%. The regression equation Y = 36.934 + 1.163X indicates a positive relationship. The t-value of 8.022 with a significance value of 0.000 indicates a positive and significant effect. The R Square value of 0.412 shows that service facilities explain 41.2% of the variation in community satisfaction. This study provides empirical evidence at the nagari-government level by linking facility completeness, physical condition, and accessibility with community satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan populasi sebanyak 1.540 masyarakat berusia 17 tahun ke atas yang telah menggunakan layanan administrasi. Sampel sebanyak 94 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 3,43 dan TCR sebesar 68,69%, sedangkan kepuasan masyarakat juga berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata 3,54 dan TCR sebesar 70,77%. Persamaan regresi Y = 36,934 + 1,163X menunjukkan hubungan yang positif. Nilai t sebesar 8,022 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Nilai R Square sebesar 0,412 menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan menjelaskan 41,2% variasi kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan bukti empiris pada tingkat pemerintahan nagari dengan menghubungkan kelengkapan fasilitas, kondisi fisik, dan aksesibilitas dengan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa, Pelayanan Administrasi.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik perlu dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang memberikan kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan. Kondisi fasilitas yang tersedia menjadi salah satu bagian yang dapat mendukung kelancaran masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dalam pemerintahan nagari, hal tersebut menjadi penting karena kantor wali nagari merupakan salah satu tempat masyarakat memperoleh pelayanan administrasi secara langsung (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima. Penilaian tersebut mencakup berbagai unsur pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman masyarakat selama mengikuti proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat selama memperoleh pelayanan (PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017).

Salah satu aspek yang dapat diperhatikan dalam pelayanan adalah fasilitas pelayanan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang perlu tersedia sebelum suatu jasa dapat diberikan kepada pengguna. Fasilitas pelayanan dapat berupa perlengkapan, peralatan, tata ruang, dan unsur fisik lainnya yang mendukung proses penyampaian pelayanan. Kondisi fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan dapat membentuk persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan dalam penelitian ini dipahami melalui kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Tjiptono, 2007).

Permasalahan mengenai fasilitas pelayanan juga dapat ditemukan pada pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan memberikan pelayanan administrasi berupa surat keterangan, surat pengantar, administrasi kependudukan, dan pelayanan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tahun 2025 tercatat sekitar 4.320 pelayanan atau rata-rata 17–18 pelayanan pada setiap hari kerja. Pelayanan tersebut didukung oleh satu meja pelayanan, satu unit komputer, dan tiga orang petugas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya keterbatasan fasilitas utama dalam mendukung aktivitas pelayanan yang berlangsung setiap hari. Ketika beberapa masyarakat datang pada waktu yang sama, penggunaan meja dan komputer perlu dilakukan secara bergantian sehingga proses pelayanan dapat membutuhkan waktu lebih lama (Dokumentasi Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan, 2025; Observasi awal, 2025).

Selain keterbatasan fasilitas utama, hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa kapasitas ruang tunggu di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan masih terbatas. Beberapa fasilitas pelayanan juga masih digunakan secara bersama dalam mendukung kegiatan administrasi. Pada sisi lain, terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan administrasi secara lengkap sehingga perlu kembali melengkapi dokumen yang diperlukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan jumlah peralatan, tetapi juga berkaitan dengan kemudahan masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Ketersediaan informasi yang jelas merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan yang dapat

membantu masyarakat memahami persyaratan dan mekanisme pelayanan yang harus diikuti (Observasi awal, 2025; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Hubungan antara fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah menjadi perhatian dalam penelitian sebelumnya. Fasilitas merupakan bagian dari *physical evidence* yang dapat digunakan pengguna untuk menilai kondisi lingkungan fisik suatu pelayanan. Penelitian Rochmah dan Rosy (2022) menemukan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perekaman KTP elektronik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan memiliki keterkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Penelitian Darma et al. (2023) juga menunjukkan adanya pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di tingkat kelurahan. Hasil penelitian tersebut memberikan dasar empiris bahwa fasilitas pelayanan dapat dikaji sebagai salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada unit pemerintahan lokal (Kotler & Keller, 2016; Rochmah & Rosy, 2022; Darma et al., 2023).

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas hubungan fasilitas dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan pemerintahan, kondisi setiap unit pelayanan tidak sepenuhnya sama. Perbedaan jenis pelayanan, jumlah pengguna, kondisi fasilitas, dan lingkungan pelayanan dapat menghasilkan pengalaman pelayanan yang berbeda bagi masyarakat. Pelayanan pada tingkat nagari memiliki karakteristik berupa interaksi langsung antara pemerintah nagari dan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Karena itu, kondisi fasilitas pelayanan pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan perlu dikaji berdasarkan kondisi empiris di lokasi penelitian. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah keterbatasan fasilitas yang ditemukan pada pengamatan awal juga tercermin dalam penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Rochmah & Rosy, 2022; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan fasilitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Fasilitas pelayanan diukur melalui aspek kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses yang disesuaikan dengan konsep fasilitas pelayanan. Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan unsur pelayanan dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Penggunaan kedua variabel tersebut memungkinkan kondisi fasilitas dan kepuasan masyarakat dianalisis berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Tjiptono, 2007; PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017).

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan penelitian diarahkan pada tiga pertanyaan, yaitu bagaimana tingkat fasilitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, dan apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi fasilitas pelayanan dan menjadi bahan informasi dalam melihat aspek fasilitas yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

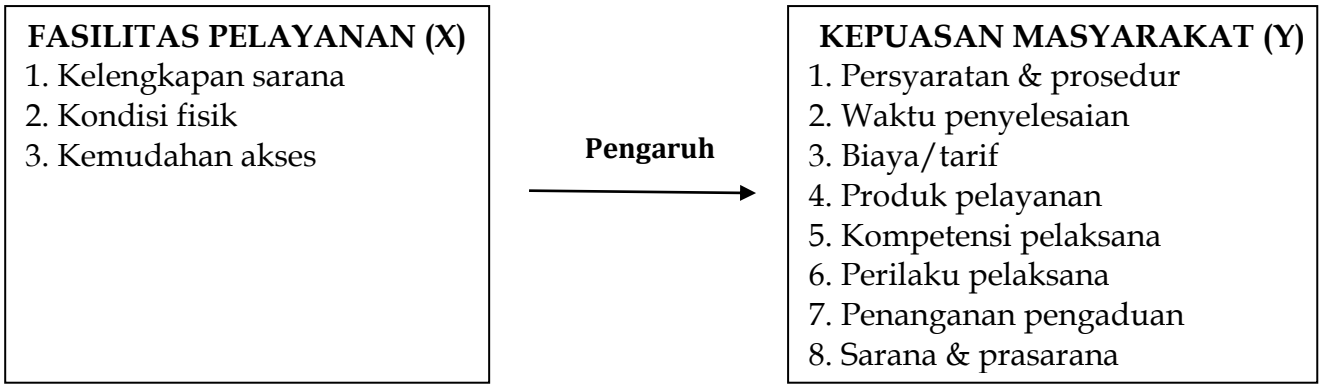
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan kondisi fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta menganalisis

pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan selama dua bulan sesuai dengan jadwal penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Data penelitian diperoleh dari masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi di kantor nagari dan selanjutnya dianalisis secara statistik untuk memperoleh gambaran masing-masing variabel serta mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kerangka pikir penelitian disusun berdasarkan pemikiran bahwa fasilitas merupakan salah satu aspek yang mendukung proses penyelenggaraan pelayanan. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan mencakup kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Kondisi fasilitas tersebut selanjutnya dikaitkan dengan kepuasan masyarakat yang tercermin melalui penilaian terhadap proses dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan fasilitas pelayanan sebagai variabel independen yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, penelitian menguji pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas pelayanan diukur melalui kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses, sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui unsur persyaratan dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hubungan kedua variabel tersebut kemudian diuji secara statistik untuk mengetahui apakah fasilitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan.

Populasi penelitian berjumlah 1.540 masyarakat berusia 17 tahun ke atas yang menggunakan pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. Sampel penelitian berjumlah 94 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu memilih masyarakat yang ditemui pada saat penelitian dan memenuhi kriteria sebagai pengguna pelayanan. Responden terdiri atas laki-laki dan perempuan dengan kelompok usia serta jenis layanan yang beragam. Karakteristik responden penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	52 orang	55,32%
Usia	26–35 tahun	28 orang	29,79%
Jenis layanan	Surat keterangan	30 orang	31,91%
Jumlah responden	Seluruh kategori	94 orang	100,00%

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan mengenai fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert sehingga setiap jawaban dapat diberikan skor dan diolah secara kuantitatif. Variabel fasilitas pelayanan diukur melalui tiga aspek, yaitu kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses. Variabel kepuasan masyarakat diukur melalui unsur persyaratan dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Data kuesioner didukung oleh observasi untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi fasilitas dan proses pelayanan secara langsung serta studi pustaka sebagai dasar penyusunan instrumen dan analisis penelitian.

Sebelum digunakan untuk analisis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,896 untuk variabel fasilitas pelayanan dan 0,935 untuk variabel kepuasan masyarakat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai karena berada di atas batas 0,60. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui pengamatan scatterplot dan menunjukkan bahwa titik-titik menyebar tanpa membentuk pola tertentu sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Data penelitian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berdasarkan skor jawaban responden. Tingkat Capaian Responden (TCR) digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian masing-masing variabel berdasarkan persepsi responden. Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi fasilitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Seluruh analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari 94 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran umum



Gambar 1 Lokasi Penelitian (Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan)

Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah tingkat nagari yang memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, surat domisili, surat pengantar, administrasi kependudukan, surat keterangan usaha, dan pelayanan administrasi lainnya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat nagari, kantor ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas kepada masyarakat

Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh melalui pengolahan data terhadap variabel Fasilitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis dilakukan melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji determinasi. Hasil analisis digunakan untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Valid	Tidak Valid	Keterangan
Fasilitas Pelayanan (X)	12	12	0	Seluruh item valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	32	24	8	24 item valid

Sumber: Data penelitian, 2026.

Uji validitas menggunakan nilai r tabel sebesar 0,202 pada taraf signifikansi 5%. Seluruh 12 item pada variabel Fasilitas Pelayanan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari 0,202 dengan p value < 0,05. Sementara itu, dari 32 item variabel Kepuasan Masyarakat, sebanyak 24 item dinyatakan valid dan 8 item tidak valid, yaitu Y4, Y10, Y13, Y20, Y22, Y28, Y31, dan Y32. Item yang tidak valid tidak digunakan dalam pengolahan data selanjutnya.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
Fasilitas Pelayanan (X)	0,896	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,935	> 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,896 untuk variabel Fasilitas Pelayanan dan 0,935 untuk variabel Kepuasan Masyarakat. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

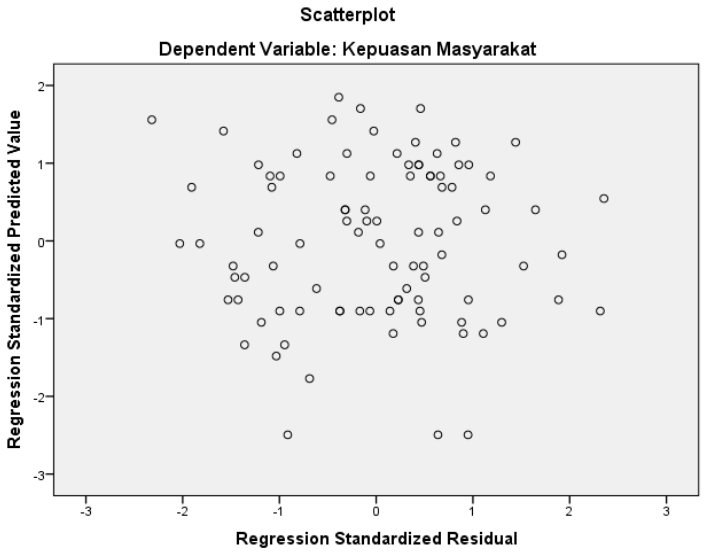
2. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

N	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
94	0,071	0,200	Berdistribusi normal

Sumber: Output SPSS, 2026.

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, residual dinyatakan berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi.



Gambar 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan scatterplot, titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik tidak menunjukkan pola bergelombang, mengerucut, maupun melebar. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

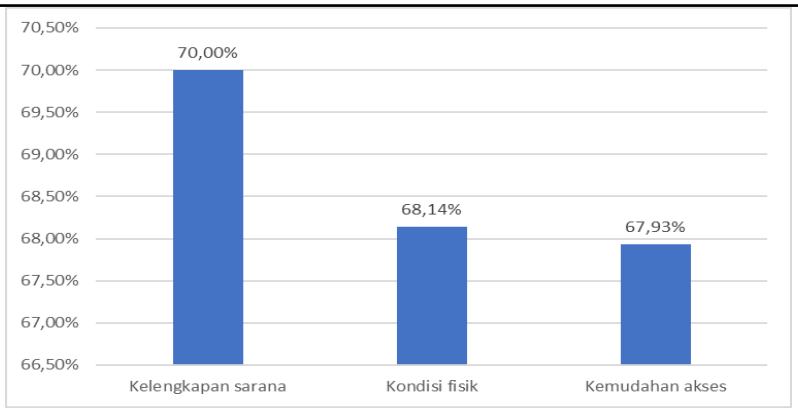
3. Tingkat Fasilitas Pelayanan

Tabel 4 Tingkat Fasilitas Pelayanan

Indikator Fasilitas Pelayanan	Rata-rata	TCR	Kategori
Kelengkapan sarana	3,50	70,00%	Baik
Kondisi fisik	3,41	68,14%	Baik
Kemudahan akses	3,40	67,93%	Baik
Keseluruhan	**3,43**	**68,69%**	**Baik**

Sumber: Olah data penelitian, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Fasilitas Pelayanan berada pada kategori baik dengan rata-rata keseluruhan sebesar 3,43 dan TCR sebesar 68,69%. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kelengkapan sarana dengan rata-rata 3,50 dan TCR 70,00%. Selanjutnya, kondisi fisik memperoleh rata-rata 3,41 dengan TCR 68,14%, sedangkan kemudahan akses memperoleh rata-rata 3,40 dengan TCR 67,93%.



Grafik 1 Rata-rata Indikator Fasilitas Pelayanan

Grafik tersebut menunjukkan bahwa ketiga indikator berada pada tingkat yang relatif berdekatan. Kelengkapan sarana memiliki rata-rata tertinggi, sedangkan kemudahan akses memiliki rata-rata terendah. Meskipun demikian, seluruh indikator masih berada dalam kategori baik.

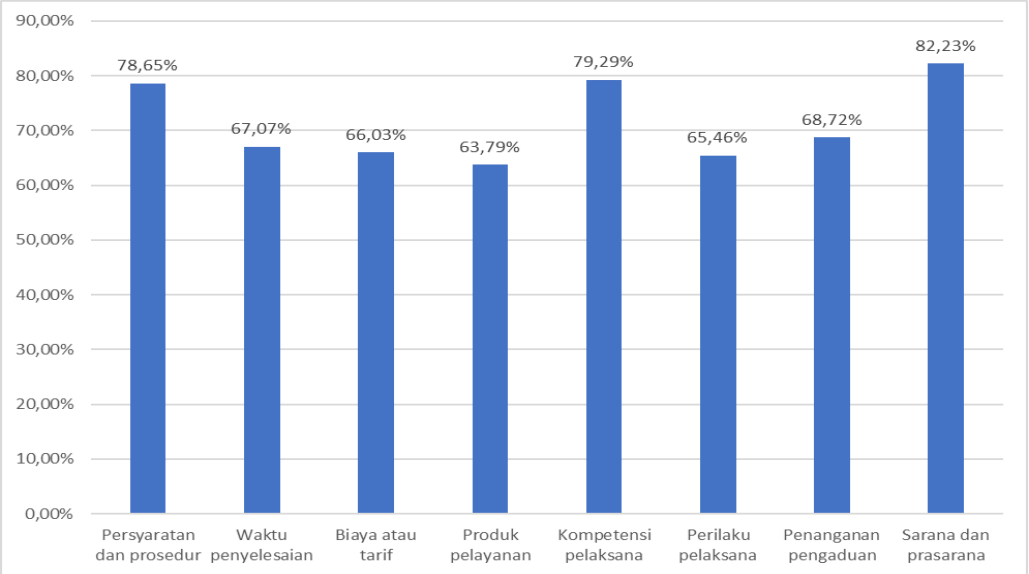
4. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 5 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat	Rata-rata	TCR	Kategori
Persyaratan dan prosedur	3,93	78,65%	Baik
Waktu penyelesaian	3,35	67,07%	Baik
Biaya atau tarif	3,30	66,03%	Baik
Produk pelayanan	3,19	63,79%	Cukup baik
Kompetensi pelaksana	3,96	79,29%	Baik
Perilaku pelaksana	3,27	65,46%	Cukup baik
Penanganan pengaduan	3,44	68,72%	Baik
Sarana dan prasarana	4,11	82,23%	Baik
Keseluruhan	**3,54**	**70,77%**	**Baik**

Sumber: Olah data penelitian, 2026.

Tingkat Kepuasan Masyarakat memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,54 dengan TCR 70,77% dan berada pada kategori baik. Indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 4,11 dan TCR 82,23%, sedangkan produk pelayanan memperoleh nilai terendah dengan rata-rata 3,19 dan TCR 63,79%. Perilaku pelaksana juga memperoleh nilai yang relatif rendah, yaitu rata-rata 3,27 dengan TCR 65,46%.



Grafik 2 Rata-rata Indikator Kepuasan Masyarakat

Grafik menunjukkan adanya perbedaan penilaian antarindikator. Sarana dan prasarana menjadi indikator dengan nilai rata-rata tertinggi, diikuti kompetensi pelaksana dan persyaratan serta prosedur. Sebaliknya, produk pelayanan dan perilaku pelaksana memperoleh rata-rata lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

5. Uji Hipotesis

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	36,934	6,922	–	5,336	0,000
Fasilitas Pelayanan (X)	1,163	0,145	0,642	8,022	0,000

Sumber: Output SPSS, 2026.

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan:

$$Y = 36{,}934 + 1{,}163X$$

Nilai koefisien regresi Fasilitas Pelayanan sebesar 1,163 dan bertanda positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan Fasilitas Pelayanan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Masyarakat sebesar 1,163 satuan. Nilai t hitung sebesar 8,022 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

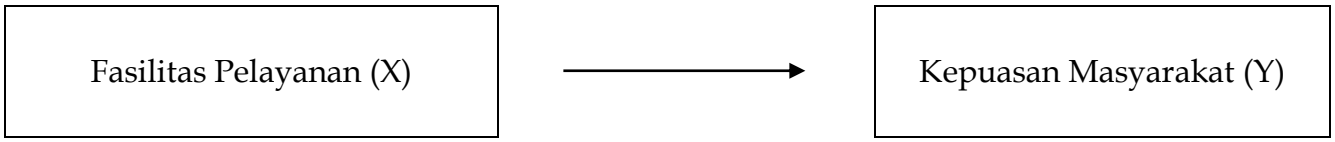
6. Uji Determinasi

Tabel 7 Hasil Uji Determinasi (R-Square)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,642	0,412	0,405	9,660

Sumber: Output SPSS, 2026.

Nilai R sebesar 0,642 dan R Square sebesar 0,412. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan mampu menjelaskan sebesar 41,2% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan 58,8% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,405 dengan standard error of the estimate sebesar 9,660.



Fasilitas Pelayanan (X) terdiri atas kelengkapan sarana, kondisi fisik, dan kemudahan akses, sedangkan Kepuasan Masyarakat (Y) diukur melalui delapan unsur pelayanan. Hasil regresi menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

Pembahasan

1. Tingkat Fasilitas Pelayanan pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Fasilitas Pelayanan pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan berada pada kategori baik dengan rata-rata keseluruhan sebesar 3,43 dan TCR sebesar 68,69%. Dari tiga indikator yang digunakan, kelengkapan sarana memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 3,50 dan TCR 70,00%. Kondisi fisik memperoleh rata-rata 3,41 dengan TCR 68,14%, sedangkan kemudahan akses memperoleh rata-rata 3,40 dengan TCR 67,93%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia secara umum telah mendukung proses pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama pemeliharaan fasilitas dan kemudahan masyarakat

memperoleh informasi pelayanan.

Kelengkapan sarana menjadi indikator dengan penilaian tertinggi. Ketersediaan ruang pelayanan, ruang tunggu, meja pelayanan, komputer, dan fasilitas pendukung memberikan dasar bagi kelancaran proses pelayanan. Namun, kondisi lapangan menunjukkan bahwa pelayanan masih didukung oleh satu unit komputer dan satu meja pelayanan. Ketika masyarakat datang secara bersamaan, penggunaan sarana harus dilakukan secara bergantian sehingga berpotensi memperpanjang waktu tunggu. Dengan demikian, kategori baik pada fasilitas pelayanan belum menunjukkan bahwa seluruh kebutuhan fasilitas telah terpenuhi secara optimal.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan

Kepuasan masyarakat memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,54 dengan TCR 70,77% dan termasuk kategori baik. Sarana dan prasarana memperoleh nilai tertinggi, yaitu rata-rata 4,11 dengan TCR 82,23%. Kompetensi pelaksana memperoleh rata-rata 3,96 dengan TCR 79,29%, sedangkan persyaratan dan prosedur memperoleh rata-rata 3,93 dengan TCR 78,65%. Sementara itu, produk pelayanan dan perilaku pelaksana menjadi aspek yang masih berada pada kategori cukup baik.

Tingginya penilaian terhadap sarana dan prasarana menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan merupakan salah satu bagian penting dalam pengalaman masyarakat. Namun, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik fasilitas. Nilai yang lebih rendah pada produk pelayanan dan perilaku pelaksana menunjukkan bahwa hasil pelayanan serta interaksi antara masyarakat dengan petugas juga menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan. Penanganan keluhan masyarakat juga masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

3. Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t hitung sebesar 8,022 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Persamaan regresi Y = 36,934 + 1,163X menunjukkan bahwa arah hubungan antara Fasilitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah positif. Artinya, peningkatan fasilitas pelayanan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Secara empiris, keberadaan fasilitas membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan lebih nyaman serta membantu pegawai dalam menyelesaikan proses administrasi. Sebaliknya, keterbatasan komputer, meja pelayanan, kapasitas ruang tunggu, dan informasi pelayanan dapat menambah waktu tunggu atau menyulitkan masyarakat ketika memperoleh pelayanan. Dengan demikian, fasilitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sarana fisik, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan fasilitas tersebut dalam mendukung akses, kenyamanan, dan kelancaran pelayanan.

Nilai R Square sebesar 0,412 menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan menjelaskan 41,2% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan 58,8% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, fasilitas pelayanan merupakan salah satu bagian yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat, tetapi masih terdapat faktor lain yang perlu diperhatikan, seperti kualitas interaksi petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Pelayanan pada Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,43 dan TCR sebesar

68,69%, sedangkan Kepuasan Masyarakat juga berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,54 dan TCR sebesar 70,77%. Kelengkapan sarana menjadi indikator tertinggi pada Fasilitas Pelayanan, sementara sarana dan prasarana menjadi indikator tertinggi pada Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan Y = 36,934 + 1,163X dengan nilai t hitung sebesar 8,022 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,412 menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan menjelaskan 41,2% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan 58,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan pentingnya mempertahankan fasilitas yang telah dinilai baik serta meningkatkan fasilitas yang masih terbatas, terutama peralatan pelayanan, kemudahan akses informasi, produk pelayanan, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Keterbatasan penelitian terletak pada penggunaan satu variabel bebas dan satu lokasi penelitian. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel kualitas pelayanan, responsivitas, kompetensi aparatur, kecepatan pelayanan, dan pelayanan berbasis digital untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

REFERENSI

Amanda, R. A. F., & Widiyanto, M. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(4), 205–211.

Arianto, N., & Muhfany, A. A. (2021). Kepuasan masyarakat ditinjau dari kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Desa Citayam. KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, 9(1), 50–59. https://doi.org/10.32493/jk.v9i1.y2021.p50-59

Citra, B. S. A., Setiono, B., Pangaribuan, C. H., & Ambarwati, M. F. L. (2021). The influence of service quality on public satisfaction and public trust: A study on Jakarta public health services during COVID-19 pandemic. Journal of Business, Management, and Social Studies, 1(1), 48–57.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Darma, B., Wulansari, K. Y., & Delima, R. H. (2023). Pengaruh fasilitas kantor dan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Bajubang Kabupaten Batang Hari. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 23(2), 2413–2418. https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.4265

Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan. (2025). Laporan rekapitulasi pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Bonai Aur Selatan tahun 2022–2025. Dokumen internal.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen pemasaran jasa (Edisi ke-3). Salemba Empat.

Moenir, H. A. S. (2016). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.

Novriansyah, Y., & Windarti, N. S. (2021). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan publik di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir Kabupaten Tebo. Jurnal Manajemen Sains, 1(3), 237–246. https://doi.org/10.36355/jms.v1i3.619

Ombudsman Republik Indonesia. (2024, 14 November). Ombudsman merilis hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024: Jumlah peraih Zona Hijau

meningkat.
Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mulyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Jurnal Administrasi Publik, 17(2), 197–210. https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67
Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 10(1), 61–72. https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278
Sandi, A., Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi, 4(2), 76–85. https://doi.org/10.33627/pk.v4i2.520
Saputro, E. Y., Dewi, M. W., & Utami, W. B. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Sawahan. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 22(1), 320–326.
Sihombing, A. A., Situmeang, D. A., Simbolon, M. T. D. E. B., & Khoirunnisa, N. (2025). Pengaruh fasilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area. Jurnal Administrasi Perkantoran, 14(1), 37–46. https://doi.org/10.24114/judika.v14i1.69710
Sinay, P., Maryen, A., & Sakalessy, B. C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Matalamagi Sorong. Innovative: Journal of Social Science Research, 5(1), 7171–7186. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.18514
Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Alfabeta.
Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi penelitian bisnis & ekonomi. Pustaka Baru Press.
Tjiptono, F. (2007). Pemasaran jasa. Bayumedia Publishing.
van der Voordt, T., & Jensen, P. A. (2023). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. Journal of Corporate Real Estate, 25(1), 29–49. https://doi.org/10.1108/JCRE-03-2021-0012

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA