

PENGARUH PERANAN MANAJER NAGARITERHADAP KEPUASAN MASYARAKATDI NAGARI KOTO BERAPAK KABUPATEN PESISIR SELATAN

Alvin Kesa WF, Co-author :Dasman Lanin

Jurusan Ilmu Administrasi Negara,Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Padang

alvinkesawf28@gmail.com
Dasman@fis.unp.ac.id

ABSTRACT

Satisfaction is a positive response from customers where indicated by things such as feeling happy, fulfilling expectations for performance and service. The purpose of this study is to describe 1) Analyzing the Influence of Interpersonal Roles on Community Satisfaction in Nagari Koto Howk, 2) Analyzing the Influence of The Role of Information on Public Satisfaction In Nagari Koto Howk, 3) Analyzing the Influence of Decision-Making Roles on Community Satisfaction In Nagari Koto Howk, and 4) Analyzing the Influence of The Role of Nagari Managers (Interpersonal, Information, and Decision Ambition) On Community Satisfaction In Nagari Koto How much. This research was conducted using quantitative methods. The study population is the entire community in Kenagarian Koto Howk sampling technique selected with a total sampling of 90 respondents. The instrument used is a angket. Data is analyzed using linear regression tests. Based on the results of the study obtained results 1) The influence of interpersonal role (X1) on community satisfaction (Y) is 10.5% and has a value of 0.001 so that Ho is rejected and Ha is accepted, 2) The influence of the role of information (X2) on public satisfaction (Y) is 14.1% and has a value of 0.000 so it can be concluded that Ho was rejected and Ha received this shows significantly less than 0.05, 3) The influence of the role of decision-making (X3) on community satisfaction (Y) is 10.4% and has a value of 0.001 so that it can be concluded that Ho was rejected and Ha accepted. 4) The influence of interpersonal roles (X1), information roles (X2), and decision-making roles (X3) simultaneously on community satisfaction (Y) is 13.5% and has a value of 0.001 so it can be concluded that Ho was rejected and Ha accepted. Thus it can be concluded that simultaneously there is a positive and significant influence of variable interpersonal role (X1), information role (X2), and decision-making role (X3) simultaneously on community satisfaction (Y) in Nagari Koto Howk South Coast Regency and the truth of the results of this study can be trusted up to 100%.

Keywords: Influence, Nagari Manager, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak publik yang harus dipenuhi oleh negara (Lanin & Adnan, 2014). Artinya pelayanan publik merupakan pemberian layanan terhadap seorang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai Mekanisme dan aturan pokok yang telah ada. Pernyataan ini mengamanatkan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan wajib dilaksanakan semaksimal agar masyarakat penerima layanan merasa puas.

Peranan pemimpin pemerintahan nagari atau Manajer Nagari menjadi sangat penting dalam masa ketidakpastian kehidupan masyarakat, sebagaimana yang sedang dialami oleh masyarakat, Sehingga adanya peranan Manajer Nagari, seperti yang dijelaskan oleh Mintzberg (1973; 2009; 2015), adalah sebagai; Pemberi Informasi, Penghubung Kepentingan dan Pengambil Keputusan, menjadi sebuah kebutuhan utama dalam peningkatan peran organisasi termasuk organisasi publik.

Kepuasan masyarakat bergeser menuju birokrasi pemerintahan rangka memaksimalkan pelayanan publik. Acuanannya jelas bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berbentuk pelayanan bernilai penting sebagai hasil dari reformasi birokrasi. Berangkat dari kondisi pelayanan publik yang hingga saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Sehingga perlu dipertegas bahwa pelayanan publik oleh birokrasi bukanlah melayani *customer* melainkan melayani masyarakat (warga negara). Dalam konteks ini adalah masyarakat Nagari sebagaibagiandari unit terkecil tata pemerintahan Indonesia. Pelayanan aparatur birokrasi harus lebih proaktif

menjalankan paradigma pelayanan baru (*New Public Service*) demi pelayanan berdaya saing tinggi dalam aktivitas publik. Lebih lanjut, upaya ini menekankan organ pemerintahan sebagai instansi pemberi pelayanan publik untuk membentuk kualitas pelayanan yang baik dan tinggi dengan tujuan akhirnya mendorong dan menstimulus perwujudan meningkatnya kesejahteraan masyarakat (*citizen welfare*).

Dalam artikel ini, organ Pemerintahan Nagari diteliti dari sisi kinerja aparatur birokrasi Pemerintah Nagari Koto Berapak Kecamatan Bayang. Nagari Koto Berapak adalah instansi pemerintahan yang bersentuhan dengan bidang pemberian layanan terhadap berbagai macam layanan perizinan, baik itu izin tempat usaha, izin usaha industri, dan sebagainya yang diperuntukkan pada masyarakat.

Adapun bentuk layanan dalam pengurusan izin yang dapat dilakukan oleh Pemerintahan Nagari Koto Berapak disertai durasi waktu pengurusannya dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Jenis-jenis Pelayanan Umum pada Kantor Wali Nagari Koto Berapak Kecamatan Bayang Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Waktu Proses
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)	1 Jam
2	Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM)	1 Jam
3	Surat Keterangan Kematian (SKK) dan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	1 Jam
4	Surat Keterangan Telah/ Belum Menikah (SKSM)	1 Jam
5	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	1 Jam
6	Surat Keterangan Membawa Kayu dan Surat Keterangan Asal Usul Kayu serta Surat Izin Menebang Kayu	1 Jam
7	Surat Keterangan Usia Lanjut	1 Jam
8	Surat Keterangan Izin	1 Jam

	Keramaian	
9	Surat Keterangan Tanah	1 Jam
10	Surat Keterangan Janda/ Duda	1 Jam

Sumber: Papan Informasi Nagari Koto Berapak Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jenis layanan umum pada pengurusan izindi Nagari Koto Berapak sebagai acuan dan pedoman bagi masyarakat untuk mengurus perizinan. Kemudian jenis layanan diatas dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan melalui peranan dari Manajer Nagari. Layanan mendasar merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang dalam artikel ini dimaksudkan sebagai Kenagarian. Salah satu nagari di Kabupaten Pesisir Selatan, tepatnya pada Nagari Koto Berapak tentunya juga menyelenggarakan pelayanan publik, peranana Manajer Nagari dalam memberi pelayanan kepada masyarakat serta pelayanan administrasi.

Nagari Koto Berapak notabene nya merupakan salah satu instansi pemerintahan terendah yang bergerak dibidang pelayanan publik dengan layanan terpadu satu pintu. Skema pelayanan terpadu satu pintu memiliki keterkaitan antara proses dan dilayani melalui satu pintu. Sebagai instansi penyelenggaraan pelayanan satu pintu, Nagari Koto Berapak melakukan aktifitas pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen pada satu tempat.

Fenomena yang peneliti temukan di lapangan saat observasi awal menunjukkan adanya berbagai asumsi, keyakinan, nilai dan persepsi masyarakat terhadap aparatur birokrat Pemerintahan Nagari Koto Berapak yang mempengaruhi sikap dan perilaku aparatur selama melakukan aktivitas layanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran dan pemaparan teori serta permasalahan diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang peranan Manajer Nagari terhadap kepuasan masyarakat yang kemudian dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan oleh Manajer Nagari di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan. Selanjutnya penelitian tentang kepuasan masyarakat diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi elemen pelayanan publik. Kemudian penelitian ini peneliti rumuskan dengan judul “Pengaruh Peranan Manajer Nagari Terhadap Kepuasan masyarakat Di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif yang bersifat Asosiatif. Penelitian dilakukan di Nagari Koto Berapak, Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat dan durasi dalam rentang bulan Juni 2021 – September 2021. Populasi penelitian ini adalah Masyarakat di Kenagarian Koto Berapak dengan jumlah 795 orang dengan 90 sampel serta metodenya berbentuk sampling. Analisa informasi menggunakan uji Regresi Linier Berganda.

HASIL

A. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui model regresi dengan keterangan benar atau tidaknya sebagai petunjuk pengaruh yang representative dan signifikan.

a. Uji Normalitas

Tabel 2.

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 2

Unstandardized
Residual

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	VIF
	Unstandardized Coefficients	Std. Error					
1 (Constant)	12.763	2.506		5.093	.000		
Peranan Interpersonal (X1)	.222	.322	.101	.692	.491	.457	2.190
Peranan Informasi (X2)	.613	.376	.251	1.632	.106	.411	2.436
Peranan Pengambilan Keputusan (X3)	.131	.198	.096	.660	.511	.458	2.185

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

N		90
Uniform Parameters ^{a,b}	Minimum	-7.08097
	Maximum	6.78834
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.100
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.015
Asymp. Sig. (2-tailed)		.254

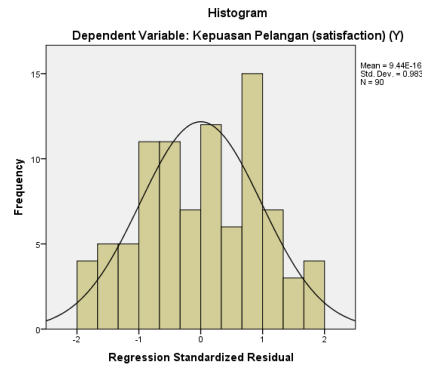
a. Test distribution is Uniform.
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa uji normalitas dengan Kolmogorov-smirnov test menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,254 lebih besar dari 0,05. Maka dapat ditarik temuan bahwa data terdistribusi secara normal.

Normality test juga bisa dilihat menggunakan grafik data untuk dianalisis. Distribusi data yang normal akan membentuk lonceng (bell shaped) seperti terlihat dalam gambar berikut ini:

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas



b. Uji Multikolinieritas

**Tabel 3.
Hasil Uji Multikolinieritas**

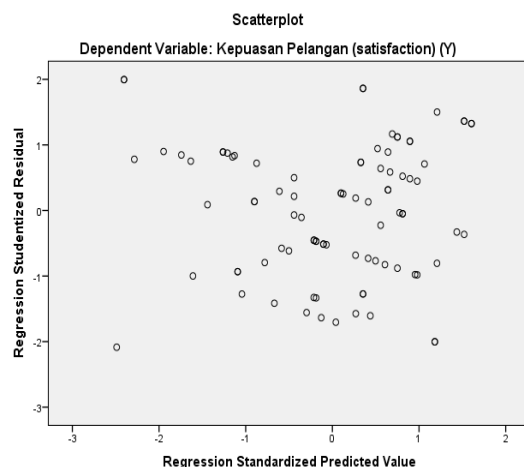
Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF dari masing-masing variable menunjukkan tingkat multikolinieritas yang rendah. Tingkat ini dilihat dari VIF masing-masing variable lebih kecil dari 10 dan tolerance > 0,1. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas

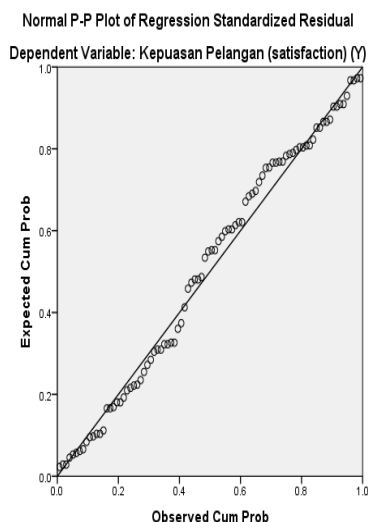


Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan gambar 2. di atas maka dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas dilihat dari scatterplot. Dari scatterplot tidak terjadi heteroskedastisitas karena data tersebar normal dan tidak membentuk pola diperoleh hasil pengujian menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka nol atau dibagian bawah angka nol dari sumbu vertikal Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan menunjukkan model regresi ini telah memenuhi syarat heteroskedastisitas.

d. Uji Linearitas

Gambar3.
Hasil Uji Linearitas



Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan gambar di atas terlihat titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal atau sepanjang garis diagonal dan tidak ada penyebaran yang ekstrim.

e. Uji Autokorelasi

Tabel4.

Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.405 ^a	.164	.135	3.541	2.380

a. Predictors: (Constant), Peranan Pengambilan Keputusan (X3), Peranan Interpersonal (X1), Peranan Informasi (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Dari hasil output di atas dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,380 sehingga terlihat dalam penelitian ini terjadi autokorelasi karena nilai Durbin-Watson >2, oleh sebab itu dilakukan metode lain untuk melakukan uji autokorelasi yaitu dengan cara uji Run-Test seperti di bawah ini.

Tabel 5.

Hasil Uji Run Test

Runs Test	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.45267
Cases < Test Value	45
Cases >= Test Value	45
Total Cases	90
Number of Runs	53
Z	1.484
Asymp. Sig. (2-tailed)	.138

a. Median

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Dari tabel hasil run test di atas menunjukkan nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,138 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi. Sehingga model regresi ini dapat dilanjutkan dalam penelitian.

Hasil Penelitian

a. Pengaruh Peranan Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 6.
Hasil Kontribusi (R)

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.339 ^a	.115	.105	3.602

a. Predictors: (Constant), Peranan Interpersonal (X1)

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan tabel 6. di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,105 artinya besarnya pengaruh variable peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 10,5%. Sisanya sebesar 89,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk memperkuat interpretasi bahwa pengaruh peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat signifikan dapat dilihat dari tabel t berikut ini :

Tabel 7
Peranan Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.682	2.172		7.219	.000
Peranan Interpersonal (X1)	.748	.221	.339	3.385	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan.

b. Pengaruh Peranan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Biladilakukan uji regresi secara parsial sub variable peranan informasi (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8.
Kontribusi (R)
Peranan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.389 ^a	.151	.141	3.528

a. Predictors: (Constant), Peranan Informasi (X2)

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,141 artinya besarnya pengaruh variable peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 14,1%. Sisanya sebesar 85,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk memperkuat interpretasi bahwa pengaruh peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat signifikan dapat dilihat dari tabel t berikut ini :

Tabel 9
Peranan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	13.772	2.342		5.881	.000
Peranan Informasi (X2)	.949	.240	.389	3.958	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan.

c. Pengaruh Peranan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 10.
Kontribusi (R)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.338 ^a	.114	.104	3.605

a. Predictors: (Constant), Peranan Pengambilan Keputusan (X3)

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan tabel 10. di atas dapat dipahami bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,104 artinya besarnya pengaruh variable peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 10,4%. Sisanya sebesar 89,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk memperkuat interpretasi bahwa pengaruh peranan pengambilan keputusan terhadap

kepuasan masyarakat signifikan dapat dilihat dari tabel t berikut ini :

Tabel 11
Peranan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	15.558	2.222		7.001	.000
Peranan Pengambilan Keputusan (X3)	.459	.136	.338	3.364	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan.

d. Pengaruh Peranan Interpersonal, Peranan Informasi, dan Peranan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Biladilakukan uji regresi secara parsial sub variable peranan interpersonal (X1), peranan informasi (X2), dan peranan pengambilan keputusan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12.
Hasil Kontribusi (R)
Variabel Peranan Interpersonal, Informasi, dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.405 ^a	.164	.135	3.541

a. Predictors: (Constant), Peranan Pengambilan Keputusan (X3), Peranan Interpersonal (X1), Peranan Informasi (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, 2021

Dari output diatas, menjelaskan besarnya nilai koefisien determinasi antara variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,135. Artinya variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 13,5%, sedangkan sisanya 86,5% berpengaruh pada penelitian lain. Selanjutnya untuk memperkuat interpretasi bahwa semua variable secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 13.

Peranan Interpersonal, Informasi, dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	212.002	3	70.667	5.635	.001 ^b
Residual	1078.454	86	12.540		
Total	1290.456	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (satisfaction) (Y)

b. Predictors: (Constant), Peranan Pengambilan Keputusan (X3), Peranan Interpersonal (X1), Peranan Informasi (X2)

Berdasarkan tabel 13. hasil output uji silmutan di atas dapat dilihat bahwa adanya pengaruh signifikan variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari

Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebesar 0,001, artinya nilai signifikan 0,001 lebih 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Untuk lebih jelasnya hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis Pengaruh Peranan Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Koto Berapak.

Berdasarkan peneltiandiperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan dan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,105 artinya besarnya pengaruh variable peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 10,5%. Sisanya sebesar 89,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan nilai TCR tertinggi pada pernyataan menilai telah terjadi hubungan yang baik antara Wali Nagari dengan para Wali Jorong sebagai pimpinan tingkat menengah dalam nagari iniberada pada kategoribaik dan rata-rata variable peranan interpersonal berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata 80,65%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zakiyah N, (2020) tentang Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan

Masyarakat diperoleh hasil komunikasi interpersonal manager berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $p < 0,05$.

Peran manager secara interpersonal yang terjalin dalam proses pelayanan Kantor mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Apabila komunikasi interpersonal yang terjalin antara pegawai dengan pengunjung baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung akan baik sehingga masyarakat merasa puas. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Agesti dan Wahyono (2014) yang menyimpulkan bahwa peran interpersonal terhadap pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian Handayani (2018) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara langsung peran interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.

Menganalisis Pengaruh Peranan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Koto Berapak.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan dan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,141 artinya besarnya pengaruh variable peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 14,1%. Sisanya sebesar 85,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Setiawan A, (2017) tentang Analisis Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasional Karyawan (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang, Kawi) diperoleh hasil terdapat pengaruh peran interpersonal terhadap kepuasan karyawan.

Pemimpin akan melakukan peran sebagai pembagi informasi kepada semua masyarakat dalam sebuah nagari. Ini semua bertujuan agar informasi yang diperlukan oleh masyarakat diketahui oleh masyarakat yang bersangkutan yang mengakibatkan kesalahan dalam menerima informasi dan terjadinya miskomunikasi antar masyarakat. Oleh karena itu, pemimpin pun akan mengetahui informasi apa yang terjadi pada masyarakat karena informasi telah tersampaikan dengan baik. Sebagai contoh adanya penyaluran bantuan, pemimpin bertugas memebrikan informasi secara detail untuk mendapatkan bantuan tersebut dan tepat sasaran.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pemimpin/manajer Nagari melakukan hubungan dengan masyarakat terkait penyampaian (sharing) informasi dengan beberapa cara. Meliputi penyampaian langsung baik masyarakat kepada pemimpin atau pemimpin kepada masyarakat. Pemimpin melakukan hal ini agar masyarakat merasa tidak ada jarak yang begitu luas diantara pemimpin dan masyarakat. Kemudian agar informasi yang diberikan dapat terserap oleh semua masyarakat di bawah wewenangnya dengan baik, sehingga meminimalkan bias yang mungkin terjadi.

Hal-hal diatas sesuai dengan pendapat dari Minsberg dalam Toha, (2009) bahwa pemimpin sebagai pembagi informasi menempatkan pemimpin sebagai penyebar informasi keseluruh jajaran organisasi yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian, pemimpin telah berhasil melaksanakan perannya sebagai pembagi informasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menganalisis Pengaruh Peranan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Koto Berapak.

Berdasarkan penelti and diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variable peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan dan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,104 artinya besarnya pengaruh variable peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 10,4%. Sisanya sebesar 89,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jayatri, (2010) tentang Hubungan antara Peranan Manajer dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan PT . Perkebunan Nusantara X (PERSERO) di PG. Toelangan Sidoarjo diperoleh hasil terdapat hubungan yang signifikan antara Peranan Manajer dan Kepuasan Kerja Karyawan. Hubungan antara Peranan Manajer dengan Kepuasan Kerja karyawan adalah hubungan yang positif dan linier dan berkorelasi sangat

kuat, yang memiliki arti bahwa semakin baik peran yang dimainkan oleh manajer maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Peranan Manajer juga dapat memprediksi besarnya kepuasan kerja karyawan. Persentase sumbangan variabel X (Peranan Manajer) terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja) tergolong besar, yakni sebesar 60.8%, sedangkan sisanya sebesar 39.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Pemimpin/manajer instansi pemerintah selayaknya memiliki jiwa kepemimpinan yang berdedikasi tinggi dalam rangka melayani masyarakat dan beradaptasi dengan fenomena perubahan masyarakat, serta berani untuk mengambil keputusan dalam rangka kesejahteraan masyarakat. Perannya sebagai pemimpin harus mampu memberikan ide dan juga menampung ide dari masyarakat.. Agar bisa menerapkannya bila baik bagi perkembangan organisasi dan berpengaruh kepada instansi yang dipimpin.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pemimpin/manajer Nagari selalu memberikan inovasi yang berguna bagi kepuasan masyarakat, dan selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan masyarakat dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang. Pemimpin/manajer melakukan dialog dan menampung ide/inovasi dari masyarakat untuk menghasilkan ide-ide baru bagi kemajuan nagari. Bahkan kantornagaritelah memberikan wadah untuk berinovasi bagi masyarakat dan pemimpin melalui inovasi.

Menganalisis Pengaruh Peranan Manajer Nagari (Interpersonal, Informasi, Dan Pengambilan Keputusan) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Koto Berapak

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil adanya pengaruh signifikan variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebesar 0,001, artinya nilai signifikan 0,001 lebih 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dan nilai koefisien determinasi antara variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,135. Artinya variable peranan interpersonal, peranan informasi, dan peranan pengambilan keputusan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 13,5%, sedangkan sisanya 86,5% berpengaruh pada penelitian lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilianto, (2019) tentang Pengaruh peran pemimpin dan komitmen afektif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai negeri sipil bagian umum dan kepegawaian sekretariat kabupaten kutai timur menunjukkan hasil bahwa Peran pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai dengan nilai $p=0,000 < 0,05$.

Kepuasan masyarakat dalam perkembangan nagari semua ini dipicu oleh gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh wali nagarinya yaitu gaya kepemimpinan partisipatif dimana wali nagari bersedia menerima ide-ide dan masukan dari masyarakatnya untuk kegiatan dalam mengembangkan kenagarian mereka. Menurut Nasution M. N. (2001), kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007)

menyatakan bahwa kepuasan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui.

KESIMPULAN

Temuan dan pembahasan diatas mengantarkan kita pada kesimpulan substantif yang terdiri dari:

1. Terdapat Pengaruh peranan interpersonal (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) secara signifikan di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan. Adapun nilai signifikansi pengaruh peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,001 dan besaran pengaruh peranan interpersonal terhadap kepuasan masyarakat pada lokasi penelitian adalah sebesar 10,5%. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini menunjukkan signifikan lebih kecil dari 0,05.
2. Terdapat Pengaruh peranan informasi (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) secara signifikan di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan. Adapun nilai signifikansi pengaruh peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat pada lokasi penelitian adalah sebesar 14,1%. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini menunjukkan signifikan lebih kecil dari 0,05.
3. Terdapat Pengaruh peranan pengambilan keputusan (X3) terhadap kepuasan masyarakat

(Y) secara signifikan di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan.

Adapun nilai signifikansi pengaruh peran pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,001 dan besaran pengaruh peranan pengambilan keputusan terhadap kepuasan masyarakat pada lokasi penelitian adalah sebesar 10,4%.

sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini menunjukkan signifikan lebih kecil dari 0,05.

4. Pengaruh peranan interpersonal (X1), peranan informasi (X2), dan peranan pengambilan keputusan (X3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai *Adjusted R square* sebesar 0,135 artinya besarnya pengaruh variable peranan informasi terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Koto Berapak Kabupaten Pesisir Selatan adalah 13,5%. Sisanya sebesar 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan memiliki nilai sebesar 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini menunjukkan signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variable peranan interpersonal (X1), peranan informasi (X2), dan peranan pengambilan keputusan (X3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Nagari Koto Berapak Kabupaten

Pesisir Selatan dan kebenaran hasil penelitian ini dapat dipercaya sampai 100%.

DAFTAR PUSTAKA

- Agesti, L. A., & Wahyono. (2014). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja. *Economics Education Analysis Journal*, 3(1), 1-16. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Drs. M.N. Nasution, M,Sc. Juni. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Cetakan Pertama*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fayol, Henry. 2016. *General and Industrial Management*. diterjemahkan oleh Constance Storrs. Ravenoi Books : London.
- Handayani, Lisa & Suryani, Nanik. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1-

15. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Keban, Yermias, T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga)*. Gava Media : Yogyakarta.
- Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kota, P., & Ng, B. (1999). *Publik di*.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lanin, D. (2018). *Implementasi Model Pelayanan Publik Berbasis Total Quality Management Untuk Kepuasan pelanggan Di Berbagai Etnik Dan Sektor Publik Yang Berbeda Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Sumatera Barat*. Laporan Penelitian. LP2M Universitas Negeri Padang.
- Lanin, D., & Adnan, M. F. (2014). *Conceptualization Of Publik Service Model on City Government*. *Icpm*, 52–57.
<https://doi.org/10.2991/icpm-14.2014.9>.
- Lanin, D., & Adnan, M. F. (2014). *Conceptualization Of Publik Service Model on City Government*. *Icpm*, 52–57.
<https://doi.org/10.2991/icpm-14.2014.9>
- Mintzberg, H. (1971). managerial work: Analysis from observation. *Management science*, 18(2), B-97.
- Mintzberg, H. (2019). Structured observation as a method to study managerial work. *Journal of*
- Mowen, J. C. (2004). *Exploring the trait of competitiveness and its consumer behavior consequences*. *Journal of Consumer Psychology*, 14(1-2), 52-63.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Nagari
- PermenpanRB Nomor 16 tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik*.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2013). *Customer Service*. Yogyakarta: Amus dan Aditya Media.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction (ed. 2)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintah Daerah*

- Vigoda-Gadot, E. (2006). *Citizens' perceptions of politics and ethics in publik administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Sewices, Trust in Governance, and Voice Orientations*. Journal of Publik Administrasion Research and Theory. Volume 17. Oxford University Press.
- Wardhani, R. S. (2013). *Analisis Pemahaman Dan Akuntabilitas Manajer Nagari Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Kota Pangkalpinang*. Jurnal Pekbis, 5(2), 83–92.
- Wulandari, S., & Suwitho. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 6(9), 1–18.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1117>