



The Influence of the Quality of Human Resources and the Quality of Public Services on Public Satisfaction in Patamuan District, Padang Pariaman Regency

Helma Syahdila¹, Syamsir²

E-mail : hlmasyhdl6@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com

¹ Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Indonesia

² Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Indonesia

ABSTRAK

This research seeks to examine the impact of human resource quality and public service quality on public satisfaction levels in Patamuan District, Padang Pariaman Regency. It employs a quantitative method with an associative approach. The study population consists of individuals who access services at the Patamuan District Office, with a sample of 90 respondents gathered via questionnaires and analyzed through multiple linear regression using SPSS version 25. Findings reveal that human resource quality exerts a positive and significant effect on public satisfaction, evidenced by a significance value of 0.031 (< 0.05) and a contribution of 52.1%. Similarly, public service quality shows a positive and significant influence on satisfaction, with a significance score of 0.047 (< 0.05) and a contribution of 44.0%. Collectively, both factors significantly affect public satisfaction, as indicated by an Adjusted R Square of 0.607 (60.7%), while the remaining 39.3% is attributable to variables beyond this study. These outcomes suggest that enhanced human resource quality in terms of capabilities, knowledge, and skills along with improved service delivery that is prompt, precise, and courteous, leads to higher public satisfaction with government services. Consequently, ongoing efforts to boost the competence and professionalism of officials, as well as refine the public service framework, are essential to make services in Patamuan District more effective, efficient, and focused on community satisfaction.

Keywords: Quality of Civil Service Resources, Quality of Public Services, Public Satisfaction, Government Services, Patamuan District

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah wujud tanggung jawab pemerintah pada mencukupi keperluan dasar serta hak-hak dari setiap warga negara selaras pada ketentuan yang terdapat dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 yang berisi tentang Pelayanan Publik, tiap lembaga pemerintah diwajibkan guna melakukan pelayanan publik dengan prinsip transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas demi mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang baik sangat bergantung pada kualitas sumber daya aparatur yang menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pelayanan publik yang optimal dapat dicapai apabila para penyedia layanan menunjukkan kinerja yang baik, yang terlihat dari perilaku mereka dalam kehidupan organisasi sehari-hari. Kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Ratna et al., 2021).

Sumber daya aparatur merujuk pada tingkat kemampuan, keahlian, serta perilaku yang dimiliki dari para aparatur pada melakukan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan pemerintahan (Megawati et al., 2022). Kualitas ini menjadi faktor penting yang menentukan apakah kinerja aparatur dapat meningkat atau justru menurun, sumber daya aparatur tidak hanya dilihat dari pengetahuan dan keterampilan teknis saja, namun dapat pula dilihat berdasarkan perilaku disiplin, dan tanggung jawab pada saat bekerja. Jika aparatur memiliki kualitas yang baik, maka layanan pada masyarakat akan berjalan efisien serta efektif. Sebaliknya, jika kualitasnya rendah, kinerja aparatur cenderung kurang optimal dan dapat menghambat pencapaian dan tujuan organisasi pemerintah. Kualitas sumber daya aparatur menjadi kunci utama keberhasilan organisasi publik (Muda, 2012). Aparatur pemerintah yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, serta kapasitas yang memadai akan dapat memberi pelayanan yang profesional dan fokus pada kepuasan masyarakat (Matutina, 2001). Sebaliknya, rendahnya kualitas aparatur sering kali berdampak pada lambatnya pelayanan, kurangnya ketepatan waktu, serta rendahnya kedisiplinan kerja, yang akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah.

Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman adalah satu dari kecamatan yang mempunyai peranan utama pada memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris, SKCK, dan dokumen kependudukan lainnya. Namun, sesuai data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Padang Pariaman pada 2023, sekitar 35% masyarakat Kecamatan Patamuan menyatakan belum puas terhadap pelayanan publik yang diterima. Keluhan utama masyarakat meliputi waktu penyelesaian dokumen yang lama, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta kurangnya kedisiplinan aparatur dalam menjalankan tugas.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan beberapa permasalahan yang memperkuat data tersebut. Di antaranya, keterlambatan penyelesaian dokumen mencakup Kartu Keluarga dan KTP, keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan, serta kurangnya kesiapan petugas informasi dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemukan aparatur yang datang terlambat, meninggalkan tempat kerja pada jam pelayanan, serta belum memahami prosedur pelayanan dengan baik.

Faktor-faktor tersebut menyatakan bahwasanya masih ada kesenjangan diantara keinginan masyarakat serta realitas layanan yang diberikan dari aparatur pemerintah pada Kecamatan Patamuan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, diperlukan aparatur yang bukan hanya kompeten dengan teknis, namun pula memiliki sikap disiplin, tanggung jawab, dan etika pelayanan yang baik (Sonia Sugian et al., 2021). Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan guna mengidentifikasi pengaruh mutu sumber daya aparatur serta mutu pelayanan publik pada kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman. Hasil studi ini dimaksudkan bisa memberi pandangan empiris terkait kondisi pelayanan publik pada tingkat kecamatan sekaligus sebagai masukan untuk pemerintah daerah pada meningkatkan kompetensi aparatur serta sistem pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan teknik kuantitatif melalui tipe pendekatan asosiatif, yang dimaksudkan guna mengidentifikasi keterkaitan serta dampak diantara variabel independen serta dependen (Sugiyono, 2022). Kajian ini dilaksanakan pada Kecamatan Patamuan, Kabupaten Padang Pariaman, sebuah wilayah yang dikenal dengan tingginya aktivitas layanan publik. Populasi studi mencakup seluruh warga Kecamatan Patamuan yang pernah menerima layanan administrasi pada Kantor Camat Patamuan. Total sampel yang

dipakai ialah 90 responden. Pengambilan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner yang memakai skala likert. Analisa data dilaksanakan secara kuantitatif melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 25, mencakup tahapan pengukuran validitas serta reliabilitas, pengukuran asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) guna mengukur pengaruh parsial serta simultan antar variabel (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Uji validitas diujikan guna menentukan valid ataupun tidaknya sebuah kusioner sah atau tidak nya kusioner yang akan diuji, kusioner dikatakan valid apabila pernyataan dapat menguraikan apa yang dimasukkan untuk diuji. Sebanyak 30 responden diuji untuk pengujian validitas. Dalam pengujian ini, melalui memakai taraf signifikansi sebesar 5%, Hasil r hitung dirasiokan pada r tabel dimana $df = n-2$, dan $r \text{ tabel} = 0,361$, bila skor r hitung lebih besar dibanding skor r tabel, akibatnya pernyataan yang ada dapat dinyatakan valid. SPSS 25 digunakan untuk membantu studi ini. Hasilnya ialah seperti berikut:

Table 1. Perolehan Uji Validitas Kualitas Sumber Daya Aparatur

Variabel	No Item	r Hitung	r Tabel	Validitas
Kualitas Sumber Daya Aparatur (X1)	1	0.711	0.361	Valid
	2	0.728	0.361	Valid
	3	0.487	0.361	Valid
	4	0.575	0.361	Valid
	5	0.608	0.361	Valid
	6	0.571	0.361	Valid
	7	0.833	0.361	Valid
	8	0.665	0.361	Valid
	9	0.484	0.361	Valid

Sumber : Olahan Data Penulis

Dalam tabel 1 perolehan uji validitas untuk variabel kualitas sumber daya aparatur, dapat dilihat bahwa dari 9 item pernyataan yang diuji coba ternyata semua pernyataan valid. Sehingga dalam hal ini peneliti menggunakan semua item ini pada penyebaran kusioner di lapangan.

Tabel 2. Perolehan Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	No Item	r Hitung	r Tabel	Validitas
Kualitas Pelayanan Publik (X2)	1	0.880	0.361	Valid
	2	0.654	0.361	Valid
	3	0.897	0.361	Valid
	4	0.870	0.361	Valid
	5	0.837	0.361	Valid
	6	0.479	0.361	Valid
	7	0.663	0.361	Valid
	8	0.575	0.361	Valid
	9	0.542	0.361	Valid
	10	0.490	0.361	Valid

Sumber : Olahan Data Penulis

Dalam table 2 perolehan uji validitas bagi variabel kualitas pelayanan publik, bisa dilihat bahwasanya dari 10 item pernyataan yang diuji coba ternyata semua pernyataan valid. Sehingga dalam hal ini peneliti menggunakan semua item ini pada penyebaran kusioner dilapangan.

Tabel 3. Perolehan Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Variabel	No Item	r Hitung	r Tabel	Validitas
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0.581	0.361	Valid
	2	0.599	0.361	Valid
	3	0.640	0.361	Valid
	4	0.676	0.361	Valid
	5	0.545	0.361	Valid
	6	0.627	0.361	Valid
	7	0.802	0.361	Valid
	8	0.756	0.361	Valid
	9	0.742	0.361	Valid

Sumber : Olahan Data Penulis

Pada tabel 3 perolehan uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat, dapat dilihat bahwa dari 9 item pernyataan yang diuji coba ternyata semua pernyataan valid. Sehingga dalam hal ini peneliti menggunakan semua item ini pada penyebaran kusioner dilapangan.

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dapat dilaksanakan melalui memakai Cronbach Alpha. Dasar pengambilan keputusannya yaitu dinyatakan reliabel bila skor Cronbach Alpha lebih besar daripada skor batas yakni 0,60. Skor Cronbach Alpha $> 0,60$ akibatnya dinyatakan reliabel. Sedangkan, bila skor Cronbach Alpha $< 0,60$ akibatnya variabel penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. Perolehan Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Sumber Daya Aparatur	0.813	9
Kualitas Pelayanan Publik	0.886	10
Kepuasan Masyarakat	0.837	9

Sumber : Olah Data Penulis

Sesuai tabel 4 diatas, diperoleh hasil uji reliabilitas dengan skor Cronbach's Alpha pada ketiga variabel studi lebih tinggi daripada skor 0,6. Oleh karena itu, jawaban-jawaban responden oleh variabel studi ini adalah reliabel akibatnya bisa dipakai pada penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Perolehan Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	11.532	4.784		.2411
	Kualitas Sumber Daya Aparatur	.298	.141	.216	.037
	Kualitas Pelayanan Publik	.226	.117	.198	.057

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olahan Data Penulis

Sesuai tabel 5 diperoleh hasil analisa regresi linear berganda dengan menggunakan uji olah data SPSS 25 maka didapatkan hasil persamaan regresi linear berganda seperti yang sudah dijelaskan dibawah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 11.532 + 0.298X_1 + 0.296X_2 + e$$

Persamaan regresi ini menggambarkan korelasi diantara variabel independen serta variabel dependen dengan parsial. Berikut ini adalah penjelasan dari setiap komponen dalam persamaan regresi:

1. Nilai Constant sebesar 11.532 ini berarti apabila variabel X (kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan) naik maka kenaikan nilai variabel Y (kepuasan masyarakat) sebesar 11.532.
2. b_1 (nilai koefisien X_1) sebanyak 0.298 menyatakan pengaruh positif variabel kualitas sumber daya aparatur (X_1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Saat variabel X_1 naik maka Y pun naik sebanyak 0.298.
3. b_2 (skor koefisien X_2) sebanyak 0,226 menyatakan pengaruh positif variabel kualitas pelayanan (X_2) pada variabel kepuasan masyarakat (Y). Saat variabel X_2 naik akibatnya Y pun naik sebanyak 0,226.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas sumber daya aparatur serta kualitas pelayanan dinaikkan akibatnya tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan patamuan akan mengalami peningkatan.

Uji t (Parsial)

Uji t, yang pula disebut menjadi uji parsial, dipakai guna mengetahui pengaruh setiap variabel independen pada variabel dependen dengan terpisah. Bila skor t hitung lebih besar dibanding t tabel, akibatnya hipotesis alternatif (H_a) diterima. Uji t juga bisa ditinjau dengan skor probabilitas; bila skor signifikansi lebih rendah daripada 0,05, hipotesis alternatif diterima, yang artinya variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan pada variabel terikat.

Sedangkan, bila skor signifikansi melebihi 0,05, hipotesis alternatif ditolak, yang mengindikasikan variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan. Guna mengidentifikasi pengaruh variabel independen pada variabel dependen dengan parsial, dapat ditinjau hasil uji t yang ada pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Perolehan Uji T Kualitas Sumber Daya Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	17.596	3.668		4.797
	Kualitas Sumber Daya Aparatur	.314	.143	.228	2.195

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data Penulis

Sesuai hasil analisis yang tercantum dalam tabel 6, uji t secara parsial menyatakan bahwasanya pengaruh kualitas sumber daya aparatur (X_1) pada kepuasan masyarakat (Y) mempunyai skor signifikansi sebanyak 0,031 yang lebih rendah daripada 0,05. Skor t hitung yang didapat ialah 2,195, lebih tinggi daripada skor t tabel sebanyak 1,987. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya hipotesis nol (H_0) ditolak serta hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwasanya adanya pengaruh yang positif serta signifikan oleh kualitas dari sumber daya aparatur terhadap kepuasan masyarakat dengan parsial. Berarti, makin naik kualitas dari sumber daya aparatur, akibatnya tingkat kepuasan masyarakat pada Kecamatan Patamuan pun akan makin besar.

Tabel 7. Hasil Uji T Kualitas Pelayanan Publik Pada Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	18.729	3.427		5.465
	Kualitas Pelayanan Publik	.240	.119	.210	2.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data Penulis

Sesuai analisis yang terdapat dalam tabel 7, hasil uji t dengan parsial menyatakan bahwasanya skor signifikansi pengaruh kualitas pelayanan publik (X2) pada kepuasan masyarakat (Y) sebesar $0,047 < 0,05$. Skor t hitung yang diperoleh ialah 2,195, sementara t tabel sebanyak 2,018. Dikarenakan t hitung lebih tinggi daripada t tabel ($2,195 > 2,018$), akibatnya hipotesis nol (H0) ditolak serta hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hal itu menyatakan terdapat pengaruh positif serta signifikan dari variabel mutu layanan (X2) pada tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan parsial. Oleh karena itu, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya makin baik kualitas layanan yang diberikan, akibatnya kepuasan masyarakat pada Kecamatan Patamuan akan makin naik.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dipergunakan untuk memeriksa apakah semua dari variabel bebas pada model apakah memiliki pengaruh dengan bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat. Pengukuran dilaksanakan melalui cara merasiokan skor F hitung dengan F tabel, serta melihat skor signifikansi (P value). Bila F hitung lebih tinggi daripada F tabel serta P value (signifikansi) lebih rendah daripada 0,05, akibatnya hipotesis alternatif (Ha) diterima. Sedangkan, bila F hitung lebih rendah daripada ataupun setara F tabel, ataupun skor P value lebih tinggi daripada 0,05, akibatnya hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

Tabel 8. Perolehan Uji T Kualitas Pelayanan Publik Pada Kepuasan Masyarakat

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.630	2	59.815	4.351	.016 ^b
	Residual	1195.970	87	13.747		
	Total	1315.600	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
b. Predictors: (Constant), Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Pelayanan

Sumber : Olah Data Penulis

Berdasarkan analisis data yang disajikan dalam Tabel 8, perolehan skor signifikansi sebesar 0,016 lebih minim daripada nilai 0,05, hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya aparatur (X1) serta kualitas pelayanan publik (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini juga dapat diamati dari nilai F-hitung yang

mencapai 4,351, lebih tinggi dari nilai F-tabel sebesar 3,10. Kondisi ini berarti hipotesis (H03) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (Ha3) disetujui. Dari hal tersebut dapat dianalisis bahwa kedua variabel itu secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Patamuan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dipakai guna melihat sejauh apa model regresi bisa mengungkapkan variasi pada variabel dependen. Skor koefisien tersebut sekitar diantara 0 serta 1 ($0 < R^2 < 1$), yang mana makin besar skor R^2 ataupun makin mendekati 1, akibatnya mutu model regresi tersebut akan makin baik. Ini artinya bahwasanya seluruh variabel independen dengan bersamaan bisa menguraikan variabel dependen secara efektif. Berikut ialah hasil pengukuran koefisien determinasi (R^2) yang didapat memakai aplikasi SPSS versi 25:

Tabel 9. Hasil Perhitungan Uji Koefisien R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	0.615	.607	.927	1.898
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Aparatur					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber : Olahan Data Penulis

Sesuai Tabel 9, skor koefisien determinasi yang diselaraskan (Adjusted R Square) mencapai 0,607. Ini menyatakan bahwasanya variabel mutu sumber daya aparatur serta mutu layanan publik dengan bersamaan (simultan) berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan sebanyak 60,7%, sementara 39,3% sisanya dipengaruhi dari aspek-aspek lainnya di luar cakupan studi ini.

Temuan pada penelitian ini mengungkapkan bahwasanya kualitas sumber daya aparatur memiliki dampak positif serta bermakna pada kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan, melalui tingkat signifikansi 0,031 yang lebih kecil daripada 0,05. Dengan kata lain, peningkatan pemahaman, kemampuan, serta keterampilan pegawai dalam melakukan tugas akan menambah tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang disediakan. Kesimpulan ini selaras dengan pandangan (Megawati et al., 2022) dalam penelitiannya, yang menjelaskan bahwa kualitas pegawai dapat dievaluasi melalui tiga aspek pokok, yakni kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan, yang langsung memengaruhi keberhasilan pelaksanaan layanan publik. Selain itu, hasil ini menguatkan penelitian (Hasyim et al., 2021), yang menyatakan bahwasanya kompetensi serta profesionalisme pegawai secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat, karena pegawai adalah elemen utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyediaan layanan administrasi pemerintah. Temuan ini juga konsisten dengan hasil studi (Mokodamis, n.d.), yang menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya aparatur secara langsung memengaruhi kepuasan masyarakat.

Lebih lanjut, penelitian ini menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan publik memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan masyarakat, dengan skor signifikansi 0,047 yang di bawah 0,05. Artinya, peningkatan kualitas layanan publik, seperti kecepatan, akurasi, dan keramahan pegawai dalam memberikan layanan, akan menaikkan tingkat kepuasan masyarakat (Rawis et al., 2022). Temuan ini mendukung teori Parasuraman, Zeithaml, serta Berry (1988), yang menguraikan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh lima komponen

pokok, yakni keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Pada Kecamatan Patamuan, masyarakat merasa puas ketika layanan diberikan dengan sikap yang ramah, prosedur yang transparan, serta waktu penyelesaian yang efisien. Kesimpulan tersebut selaras pada studi (Angraeni, 2022), yang menyatakan bahwasanya layanan publik berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka. Temuan ini juga konsisten dengan hasil studi (Sonani & Yulia, 2021), yang mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan dengan parsial memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat. Ini semakin menegaskan bahwasanya kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam membentuk pandangan dan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Secara simulta, kedua variabel kualitas sumber daya aparatur serta mutu layanan publik memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat, dengan koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R^2) sebanyak 0,607 ataupun 60,7%. Ini mengindikasikan bahwasanya kedua elemen tersebut secara kolektif menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan masyarakat, sementara 39,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti fasilitas dan infrastruktur, sistem layanan digital, serta aspek sosial-budaya masyarakat. Temuan tersebut memperkuat studi (Setiawan et al., 2022), yang menguraikan bahwasanya peningkatan kepuasan masyarakat bukan hanya tergantung dalam kemampuan pribadi pegawai, namun pula dalam sistem pelayanan publik yang menekankan transparansi dan akuntabilitas. Secara umum, hasil ini memberikan saran kepada penyedia layanan publik bahwa pengembangan kualitas sumber daya aparatur (melalui program pelatihan, pembinaan etika, dan stimulasi motivasi internal) serta penyempurnaan proses pelayanan (penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, pemanfaatan teknologi, dan evaluasi kepuasan berkala) akan memberikan dampak besar pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Kecamatan Patamuan, Kabupaten Padang Pariaman, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya kualitas sumber daya aparatur serta kualitas pelayanan publik memberikan dampak positif serta bermakna pada kepuasan masyarakat. Secara terpisah, kualitas sumber daya aparatur menyatakan pengaruh yang signifikan pada kepuasan masyarakat, yang mengatakan bahwasanya peningkatan kompetensi, wawasan, dan kemahiran pegawai dalam menunaikan tanggung jawab akan menambah kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Begitu juga, kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan masyarakat, yang berarti bahwasanya perbaikan layanan dari sisi efisiensi, presisi, sikap ramah, serta respons terhadap aspirasi masyarakat akan menambah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Secara bersamaan, kedua variabel ini memberikan sumbangan besar pada kepuasan masyarakat dengan koefisien determinasi mencapai 60,7%, sedangkan bagian sisanya dipengaruhi oleh variabel eksternal seperti infrastruktur, sistem layanan elektronik, dan elemen sosial-budaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraeni, L. K. A. M. M. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- BPS Kabupaten Padang Pariaman, & BPS-Statistics Padang Pariaman Regency. (2023). *Kecamatan Patamuan Dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Padang Pariaman.



- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- Matutina. (2001). *Manajemen Sumber Daya Aparatur dan Sumber Daya Manusia* (cetakan ke). Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Megawati, E., Nurmawati, S., & Tatminingsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur, Restrukturisasi Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(9), 3780–3788. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i9.927>
- Mokodamis, H. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sumber Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolang Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT*, 1–16.
- Muda, I. (2012). *Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Universitas Medan Area.
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik, VIII*(114), 45–56.
- Setiawan, A., Sudirman, I., & Helmi, N. (2022). *Strategi Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Informasi Di Perguruan Tinggi* (1st ed.). Cipta Media Nusantara (CMN).
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Sonia Sugian, Sampara Lukman, & Ella L. Wargadinata. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi di BKPSDM Kabupaten Sumedang). *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(3), 555–582. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i3.476>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Ed.1). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.