



DINAMIKA GOVERNANCE

JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota

Adinda Thalia Salsabila^{*1}, Dasman Lanin²

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Indonesia

*Email Corresponding: adindathaliasalsabila232@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history:

Received date: 7 November 2025

Revised date: 11 Januari 2026

Accepted date: 15 Januari 2026

DOI:



This article is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International Licence](#).

This research originated from the awareness that some members of the community in Nagari Simalanggang felt less satisfied with the performance of local government employees. Therefore, the purpose of this study is to analyze the influence of employee performance on the level of community satisfaction in Nagari Simalanggang. This Study employed a quantitative approach. The data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale, which had previously undergone validity and reliability testing. The data analysis technique applied was descriptive analysis. The research was conducted in Nagari Simalanggang, Payakumbuh District, Lima Puluh Kota Regency, involving 317 respondents. The result of the study indicate that the employee performance influences community satisfaction by 65.2%, while the remaining 34.8% is affected by other factors outside the studied variables. The significance value obtained was 0.000, which is smaller than the significance threshold of 0.05. Thus, it can be concluded that employee performance has a significant influence on community satisfaction. In general, the employee performance variable obtained a Respondent Achievement Rate (TCR) of 70.88%, which is categorized as good.

Keyword: Employee Performance, Community Satisfaction

ABSTRAKSI

Penelitian ini berawal dari adanya kesadaran bahwa sebagian masyarakat di Nagari Simalanggang yang merasa kurang puas terhadap kinerja para pegawai. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan di Nagari Simalanggang. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, dengan melibatkan 317 orang responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 65,2% sedangkan sisanya yakni 34,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel. Kemudian, tingkat signifikannya berada pada nilai 0,000, yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari batas signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara umum, variabel kinerja pegawai memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 70,88 yang juga termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

INTRODUCTION

Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk konkret dari pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik yang baik sangat ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelaksana demokrasi di tingkat pemerintahan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya di tingkat nagari, pegawai memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang efektif, efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai tidak hanya mencerminkan profesionalisme aparatur, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan prinsip – prinsip tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, fenomena terkait kualitas pelayanan publik masih menjadi isu penting. Berdasarkan data observasi, Kantor Walinagari Simalanggang menerima rata – rata 40 – 50 permohonan pelayanan administrasi perminggu, mencakup layanan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, hingga surat pengantar nikah. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan seringkali mengalami keterlambatan akibat ketidakhadiran pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana, serta gangguan teknis seperti pemadaman listrik. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan cepat dan efisien dengan kenyataan di lapangan yang sering tidak sesuai harapan. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan pemerintahan nagari.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja demokrasi. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Kasmir dalam (Damayanti et al., 2019), pelayanan publik merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak langsung terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik mencerminkan profesionalisme dan kinerja pegawai yang optimal.

Dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya pada tingkat nagari di Sumatera Barat, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem administrasi yang belum sepenuhnya efisien. di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, permasalahan pelayanan publik masih menjadi perhatian utama. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat, ditemukan berbagai keluhan terkait lamanya proses pengurusan dokumen, kurangnya informasi yang jelas, serta sikap pegawai yang kurang responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Astari, (2018) menemukan adanya pengaruh positif antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Linggang Bigung, Kutai Barat. Penelitian oleh Karim et al., (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan *e-service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Habsari et al., (2022) juga menemukan bahwa kinerja pegawai secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Tambaksari, Surabaya. Selanjutnya, penelitian oleh Taufiq et al., (2024) di Kabupaten Gorontalo memperlihatkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 77,7%, menunjukkan bahwa faktor kinerja merupakan determinan utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Meskipun hasil penelitian terdahulu memperlihatkan adanya hubungan yang konsisten antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, sebagian besar studi tersebut dilakukan pada konteks

perkotaan atau instansi berskala besar seperti dinas dan kecamatan. Penelitian yang berfokus pada pemerintahan nagari sebagai unit administratif terkecil di Sumatera Barat masih sangat terbatas. Padahal, struktur sosial dan budaya nagari yang khas dapat memengaruhi pola interaksi antara pegawai dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kontribusi ilmiah baru dengan mengeksplorasi hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dalam konteks nagari

Kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada konteks analisisnya yang berfokus pada pemerintahan nagari di Sumatera Barat, yang memiliki karakteristik sosial-budaya berbeda dari wilayah perkotaan. Penelitian ini tidak hanya mengukur pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif, tetapi juga mengkaji bagaimana kondisi lokal, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan etos kerja aparatur nagari, membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan literatur dalam studi administrasi publik mengenai kinerja pegawai di tingkat pemerintahan berbasis adat dan lokalitas.

Berdasarkan latar belakang dan hasil studi terdahulu, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah *bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota.*

RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara dua variabel, yaitu kinerja pegawai (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab-akibat antarvariabel secara objektif dan terukur melalui analisis statistik.

Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan analisis statistik sebagai alat utama dalam mengolah data. Oleh karena itu, data yang diperoleh serta hasil penelitian disajikan dalam bentuk angka. Pendekatan ini menekankan objektivitas dalam hasil yang dicapai, di mana pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian diuji menggunakan validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan serta konsistensinya. Dalam upaya menilai suatu permasalahan penelitian, metode ini membagi komponen masalah ke dalam beberapa variabel, di mana setiap variabel diberi simbol yang berbeda sesuai dengan kebutuhan atau fokus penelitian yang sedang dilakukan (Sahir, 2021).

Penelitian ini dilaksanakan di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Wali Nagari Simalanggang masih belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, yang menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan guna memenuhi harapan warga secara lebih maksimal.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik sampling secara *probabilitas*. Teknik *probabilitas sampling* atau random sampling merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dari pegawai dan lembaga nagari yang ada di Nagari Simalanggang. Teknik *probabilitas sampling* atau random sampling adalah teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono dalam Amruddin et al., 2022). Dengan teknik *probabilitas sampling* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Stratified Proportionate Random Sampling*.

Stratified Proportionate Random Sampling digunakan apabila populasi memiliki anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposisional (Sugiyono dalam Amruddin et

al., 2022). Berdasarkan jumlah KK di Nagari Simalanggang setelah dihitung menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil 317, maka dihitung persentase menggunakan rumus persentase dengan perbandingan jumlah keseluruhan KK nagari Simalanggang yang berjumlah 1.519 KK. Dengan demikian, didapatlah besaran sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 317 sampel yang berada di wilayah populasi yang dipilih, yaitu jorong Api-Api dengan 10 KK, jorong Koto dengan 98 KK, jorong Balai Rupih dengan 161 KK, jorong Tabing Ranah dengan 48 KK.

Riset ini mengumpulkan informasi dari dua sumber, antaranya adalah data primer serta sekunder. Pertama yaitu data primer diperoleh lewat observasi secara langsung ke lokasi penelitian dan menggunakan penyebaran angket, penulis memperoleh data primer menggunakan kuisioner yang diberikan langsung kepada masyarakat nagari simalanggang. Sedangkan kedua yaitu data sekunder didapatkan penulis dari studi dokumentasi, buku serta artikel yang berkesinambungan dengan studi ini. Dalam penelitian ini menggunakan rancangan skala *likert* 4. Teknik analisis data yang menjadi acuan yaitu *IBM SPSS* versi 25.0.

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada riset ini membuktikan bahwa adanya korelasi antara indikator variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai yang menghasilkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,01$. Hal ini membuktikan bahwa semua item dalam variabel tersebut memenuhi kriteria validitas.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada instrumen yang sudah ditetapkan mempunyai nilai *cronbach's alpha* yaitu di atas 0,60. Hal ini menunjukan bahwa item instrumen angket telah memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana perubahan pada variabel independen dapat memberikan pengaruh atau menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen secara signifikan.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.822	.866	5.567	.000	
	X	.733	.030		.808	24.330

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber:Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta positif sebesar 4,822 menunjukkan bahwa meskipun tidak terjadi perubahan pada kinerja pegawai, kepuasan masyarakat tetap berada pada tingkat yang cukup baik. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,733 mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua variabel, di mana setiap peningkatan satu satuan pada kinerja pegawai

akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,733 satuan. Dengan demikian, kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilainya berada pada rentang 0 hingga 1, dan semakin mendekati angka 1, maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.652	2.367

a. Predictors: Kinerja Pegawai (X)

Sumber:Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Nagari Simalanggang tergolong baik dengan nilai TCR sebesar 70,88%, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik dengan TCR sebesar 71,19%. Hasil uji regresi menghasilkan persamaan $Y = 4,822 + 0,733X$ dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,652. Artinya, 65,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sedangkan 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 70,88%. Setiap indikator kinerja—meliputi kualitas kerja (71,88%), kuantitas kerja (65,60%), ketepatan waktu (71,25%), efektivitas (73,62%), dan komitmen kerja (72,19%)—juga menunjukkan kriteria yang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja pegawai di Nagari Simalanggang telah berjalan dengan efektif dan menunjukkan mutu kerja yang positif dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya.

Secara lebih rinci, aspek kinerja pegawai yang diteliti meliputi kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen kerja. Seluruh indikator tersebut menunjukkan hasil yang berada pada kategori “baik” dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) sebesar 70,88%. Nilai tertinggi terdapat pada indikator efektivitas (73,62%) dan komitmen kerja (72,19%), yang menunjukkan bahwa pegawai mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara, (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas dan komitmen kerja menjadi dua elemen penting dalam pencapaian kinerja organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat yang diukur melalui sembilan indikator juga menunjukkan kategori “baik” dengan nilai rata-rata TCR sebesar 71,19%. Indikator dengan capaian tertinggi adalah perilaku pelaksana (80,12%), yang menandakan bahwa aspek kesopanan dan keramahan pegawai menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung pandangan Pasolong, (2019) bahwa kualitas interaksi sosial antara aparatur dan masyarakat merupakan cerminan utama keberhasilan pelayanan publik. Dengan demikian, dimensi

sikap dan perilaku pegawai berperan signifikan dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan nagari.

Secara konseptual, hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Robbins (dalam Silaen et al., 2021) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen. Dimensi-dimensi tersebut terbukti berpengaruh terhadap persepsi pengguna layanan, khususnya dalam konteks pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Di sisi lain, penelitian ini juga selaras dengan hasil kajian (Taufiq et al., 2024) yang menemukan bahwa kinerja pegawai berhubungan positif dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, di mana peningkatan produktivitas dan profesionalisme aparatur menjadi faktor utama dalam memperkuat legitimasi pemerintahan.

Lebih lanjut, temuan empiris mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal efisiensi waktu pelayanan dan ketersediaan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan adanya tantangan bagi pemerintah nagari untuk mengoptimalkan kinerja aparatur, baik melalui peningkatan kompetensi, pelatihan teknis, maupun penataan sistem kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, inovasi pelayanan berbasis digital dan peningkatan transparansi dalam prosedur administrasi juga dapat menjadi strategi untuk memperkuat kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dari perspektif teoritis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan studi administrasi publik, khususnya dalam memahami keterkaitan antara kinerja birokrasi dan tingkat kepuasan warga. Kinerja yang baik tidak hanya diukur dari pencapaian target administratif, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam menghadirkan pelayanan yang efektif, efisien, dan humanis. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menegaskan relevansi teori kinerja pegawai, tetapi juga memperkaya diskursus tentang bagaimana kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal.

CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Nagari Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,652. Artinya, sebesar 65,2% variasi tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh faktor kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta kebijakan manajerial pemerintahan nagari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai di Nagari Simalanggang berada pada kategori baik dengan nilai TCR 70,88%. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek efektivitas dan komitmen kerja, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah menjalankan tugasnya secara optimal dan bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran aparatur untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, aspek dengan nilai terendah adalah kuantitas kerja, yang mengindikasikan perlunya optimalisasi dalam pembagian beban kerja serta peningkatan produktivitas pegawai dalam menangani volume layanan yang cukup tinggi.

Di sisi lain, tingkat kepuasan masyarakat juga menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata TCR sebesar 71,19%. Masyarakat umumnya menilai bahwa pelayanan publik di Nagari Simalanggang telah berjalan cukup efektif, terutama dalam hal perilaku dan keramahan pegawai yang memperoleh nilai tertinggi sebesar 80,12%. Hal ini membuktikan bahwa sikap sopan, komunikasi

yang baik, dan pelayanan yang ramah menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap pemerintah nagari. Namun demikian, indikator biaya atau tarif pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian lebih agar masyarakat memiliki persepsi yang lebih positif terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat ditegaskan bahwa kinerja pegawai berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan lokal. Pegawai dengan kinerja yang baik tidak hanya ditandai oleh kemampuan teknis dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga oleh komitmen moral dan etika pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur harus menjadi prioritas utama dalam upaya reformasi birokrasi di tingkat nagari. Pemerintah perlu mendorong program peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan profesional, pembinaan kedisiplinan kerja, serta penerapan sistem reward and punishment yang objektif agar motivasi kerja aparatur semakin meningkat.

Selain itu, optimalisasi pelayanan publik di Nagari Simalanggang juga memerlukan dukungan dari sistem kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Digitalisasi proses administrasi, penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik, serta transparansi prosedur pelayanan dapat menjadi solusi strategis untuk mempercepat proses layanan dan meminimalkan kesalahan administratif. Penguatan sarana prasarana, tata kelola internal yang akuntabel, serta komunikasi yang efektif antara pemerintah nagari dan masyarakat juga diperlukan agar pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memperkuat pemahaman tentang hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat pada level pemerintahan lokal berbasis budaya nagari. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan kinerja tidak hanya sekadar pengukuran terhadap hasil kerja pegawai, tetapi juga mencakup dimensi perilaku dan nilai-nilai sosial yang melekat dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai bukan hanya menjadi tanggung jawab individu aparatur, tetapi juga merupakan cerminan dari keberhasilan sistem pemerintahan dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

REFERENCES

Book:

- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yunianti, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pradina Pustaka.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (9th ed.). Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). KBM Indonesia.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan* (1st ed.). Widina Bhakti Persada.

Journal article:

Astari, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 1721–1726.

Habsari, I., Widodo, D., & Soesiantoro, A. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(4).

Journal article with DOI:

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>

Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)

Taufiq, R., Aneta, A., & Sulila, I. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9), 60–66. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11032896>