

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR WALI NAGARI SIMPANG KAPUAK, KECAMATAN
MUNGKA, KABUPATEN LIMA PULUH KOTA TAHUN 2021**

***COMMUNITY SATISFACTION ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES
BASED ON THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX IN THE WALI
NAGARI OFFICE OF SIMPANG KAPUAK, MUNGKA DISTRICT, FIFTY
CITY DISTRICT, 2021***

Laura Annisa Fitri¹, Dewi Dahlan, M.IP²

¹Laura Annisa Fitri (Institut Agama Islam Negeri Batusangkar)
Email: lauraannisafitri@gmail.com

²Dewi Dahlan, M.IP (Institut Agama Islam Negeri Batusangkar)
Email: dewidahlan@iainbatusangkar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi dan observasi terjun ke lapangan dengan masyarakat dengan sampel penelitian berjumlah 95 masyarakat menggunakan metode sampel acak (simple random sampling). Pelayanan Publik di Nagari Simpang Kapuak meliputi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat diantaranya: Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Biaya atau Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; Sarana dan Prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 untuk pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak sudah berjalan dengan baik dengan nilai interval 3,095 dan setelah di koversikan menjadi 77,37. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori “B” yang artinya baik.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Tanah Datar

Abstract

This study was conducted to determine the level of community satisfaction with services at the Wali Nagari Simpang Kapuak Office, Mungka District, Lima Puluh Kota Regency, measured using the Community Satisfaction Index. This study uses descriptive quantitative analysis using the Community Satisfaction Index (IKM) analysis in accordance with KEPMENPAN Number 14 of 2017. Data collection techniques are in the form of questionnaires, documentation and observations going into the field with the community with a research sample of 95 people using the simple random sampling method.). Public services in Nagari Simpang Kapuak include 9 elements of the Community Satisfaction Index including: Requirements; Systems, Mechanisms and Procedures; Service Time; Fees or Tariffs; Product Specification Type of Service; Implementing Competence; Implementing Behavior; Handling of Complaints, Suggestions, and Feedbacks; Facilities and infrastructure. The

results showed that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) in accordance with KEPMENPAN Number 14 of 2017 for the services of the Simpang Kapuak Wali Nagari Office was running well with an interval value of 3.095 and after being converted to 77.37. So the performance of public services is in the "B" category, which means good.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index, Tanah Datar

PENDAHULUAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan dan bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kasmir (2005), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. (Kasmir 2005:15)

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan menurut Kurniawan (2005:4) Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdapat sembilan unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, diantaranya sebagai berikut: (1) Persyaratan (2) Sistem, mekanisme dan prosedur (3) Waktu penyelesaian (4) Biaya

atau tarif (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan (6) Kompetensi Pelaksana (7) Perilaku pelaksana (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (9) Sarana dan prasarana.

Di Indonesia, sistem pemerintahan terbagi menjadi dua, yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah bahkan sampai pemerintahan desa. Sistem pemerintahan khususnya di Sumatera Barat menggunakan sistem pemerintahan nagari. Istilah nagari merupakan penyebutan lain dari desa atau kelurahan di Sumatera Barat. Nagari merupakan suatu wilayah pemerintah terendah yang di dalamnya terdapat alat-alat perlengkapan nagari yang di sebut pemerintah nagari. Pemerintah Nagari menurut Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 pada dasarnya berfungsi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat di nagari.

Pemerintah nagari melakukan tugas pelayanan publik. Pelayanan ini tentu dengan berbagai variasi aktivitas. Pelayanan publik di Nagari Simpang Kapuak merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Nagari Simpang Kapuak merupakan salah satu nagari yang berada di Kecamatan Mungka Kabupaten Lima Puluh Kota.

Nagari Simpang Kapuak terdiri dari delapan jorong di antaranya: Jorong Simpang Abu, Jorong Sopan, Jorong Simpang Goduang, Jorong Balai Tampuak Pinang, Jorong Dusun Nan Duo, Jorong Lobuah Tunggang, Jorong Kubang Balambak dan Jorong Koto Tinggi. Pusat pemerintahan Nagari Simpang Kapuak berkedudukan di Jorong Simpang Abu. Yang mana di setiap jorong dikepalai oleh seorang wali jorong yang bertugas bertanggung jawab terhadap apa yang terjadi di kampungnya.

Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pegawai Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak sangat mengharapkan urusannya dapat selesai dengan cepat dan memuaskan, seperti urusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Pindah, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Meninggal Dunia, surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, surat pengantar mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kejahatan, Surat Keterangan Beda Nama, Surat

Keteranangan Domisili dan sebagainya.

Berdasarkan data pelayanan yang ada di nagari simpang kapuak, tercatat ada sebanyak 1647 masyarakat meminta layanan pada tahun 2021. Diantaranya sebagai berikut : 247 masyarakat mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), 446 masyarakat mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU), 59 masyarakat mengurus Surat Pindah, 72 masyarakat mengurus Surat Keterangan Belum Menikah, 77 masyarakat mengurus Surat Keterangan Meninggal Dunia dan 746 surat keterangan lainnya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan. Pelayanan umum di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak masih kurang memuaskan.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dengan adanya pelayanan publik yang ada di pemerintahan Kenagarian Simpang Kapuak, maka kepuasan masyarakat yang mempengaruhi pelayanan publik yang diberikan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi hal menarik untuk dikaji.

Sesuai dengan visi misi Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak yang mana salah satu misinya berbunyi

“meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat yang mengurus surat menyurat dan perizinan dengan mudah di kantor wali nagari dengan motto “ kalau bisa di permudah, mengapa di persulit”

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Diharapkan hasil dari IKM ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi unit pelaksana teknis (Kenagarian Simpang Kapuak) terhadap keberhasilan pelayanan umum untuk masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti analisis kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa angka dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pemerintahan Wali Nagari Simpang Kapuak. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut baru akan dideskripsikan sesuai dengan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 14 tahun 2017 dengan 9 indikator yang di tetapkan, diantaranya sebagai berikut (1) Persyaratan (2) Sistem, mekanisme dan prosedur (3) Waktu penyelesaian (4) Biaya atau tarif (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan (6) Kompetensi Pelaksana (7) Perilaku pelaksana (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (9) Sarana dan prasarana.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuesioner, dokumentasi dan observasi terjun ke lapangan dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota. Sampel penelitian peneliti ditargetkan berjumlah 95 responden masyarakat di lingkungan Nagari Simpang Kapuak, menggunakan metode sampel acak (simple random sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin .

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis peneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 14 tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 1 Sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Sangat tidak setuju
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Tidak setuju
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Setuju
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat setuju

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota.

4. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket

dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 95 responden masyarakat mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per indikator. Hasil penilaian dapat di lihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,178	79,45	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,094	77,35	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,996	74,9	C	Kurang Baik
4	Biaya atau Tarif	3,252	81,3	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,115	77,87	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,126	78,15	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,089	77,22	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,089	77,22	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.194	79,85	B	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,095 dan dengan nilai konversi IKM

sebesar 77,37. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya atau tarif dengan nilai IKM sebesar 3,252 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,3. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 284,6 dan nilai konversi IKM sebesar 74,9.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak berpedoman pada KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan menetapkan 9 unsur sebagai parameter untuk menilai tingkat IKM. Unsur tersebut meliputi: (1) Indikator Persyaratan, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,178 dengan nilai konversi sebesar 79,45 maka unsur Persyaratan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (2) Indikator Sistem, mekanisme dan prosedur, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,094 dengan nilai konversi sebesar 77,35 maka unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (3) Indikator waktu penyelesaian, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 2,996 dengan nilai konversi sebesar 74,9 maka unsur Waktu Penyelesaian Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”; (4) Indikator biaya atau tarif, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,252 dengan nilai konversi sebesar 81,3 maka unsur Biaya dan Tarif Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (5) Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,115 dengan nilai konversi sebesar 77,87 maka unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (6) Indikator kompetensi pelaksana, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,126 dengan nilai

konversi sebesar 78,15 maka unsur Kompetensi Pelaksana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (7) Indikator perilaku pelaksana berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,089 dengan nilai konversi sebesar 77,22 maka unsur Perilaku Pelaksana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”; (8) Indikator pengadaan pengaduan, saran dan masukan, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,089 dengan nilai konversi sebesar 77,22 maka unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik; (9) Indikator sarana dan prasarana, berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan memiliki nilai IKM 3,194 dengan nilai konversi sebesar 79,85 maka unsur Sarana dan Prasarana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka dapat simpulan sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 77,37 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang diteliti, kepastian biaya atau tarif merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,3 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur waktu pelayanan

dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74,9 dan berada pada tingkat kurang baik.

3. Persyaratan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,45 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
4. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,35 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,87 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
6. Kompetensi Pelaksana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,15 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
7. Perilaku Pelaksana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,22 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
8. Pengadaan Pengaduan, Saran dan Masukan Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,22 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.
9. Sarana dan Prasarana Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,85 dan berada pada tingkat “B” yang artinya baik.

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka ada beberapa hal yang dapat menjadi saran agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat Nagari Simpang Kapuak , antara lain:

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Kasmir. (2005). Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2018 tentang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat di nagari
- Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota nomor 1 tahun 2018 Tentang Pemerintahan Nagari
- Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.