



## **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WALI NAGARI TANJUNG BARULAK**

**Helen Darma Gusnita<sup>1</sup>, Sri Arita<sup>2</sup>**

[helendarmagustina@gmail.com](mailto:helendarmagustina@gmail.com)<sup>1</sup>, [sriarita69@gmail.com](mailto:sriarita69@gmail.com)<sup>2</sup>

**Universitas Negeri Padang**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Masalah utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya keluhan warga terkait keterlambatan pengurusan berkas dan belum adanya pengukuran kepuasan pelayanan secara berkala. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak secara keseluruhan berada pada kategori "Baik" (Mutu Pelayanan B) dengan nilai konversi IKM sebesar 63,75. Unsur tanggung jawab petugas menjadi indikator dengan nilai tertinggi (74,5). Namun, terdapat empat unsur pelayanan yang masih berkategori "Kurang Baik" (Mutu C) dan memerlukan perbaikan prioritas, yaitu kecepatan pelayanan (nilai terendah: 46,75), kedisiplinan petugas (55,25), kesopanan dan keramahan (57), serta kepastian jadwal pelayanan (57).

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### **PENDAHULUAN**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Rahmadana, M. F, 2020). Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pelayanan publik juga menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik mejadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan (Damayanti, L. D 2019).

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik (Suandi,S. 2019). Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Ende et al., (2025). Pelayanan publik juga merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pemerintahan, terutama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat (Suhartini, T. 2023). Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Pelayanan yang baik dan benar serta efisien diperoleh apabila si penyedia produk layanan memiliki kemampuan profesional dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan amanah undang-undang (Nainggolan, P. 2025). Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat ( Mohi,W.K 2018).

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Nagari. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat keterangan tidak mampu (SKTM), Surat keterangan usaha, Surat keterangan belum menikah, Surat pengantar ke kecamatan atau instansi lain.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Pelayanan pegawai merupakan aspek penting yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik

serta tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, sikap, respon, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah respon pegawai terhadap lamanya waktu pemrosesan berkas. Dalam beberapa kasus, pegawai dinilai kurang tanggap dalam memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan dan estimasi waktu penyelesaian. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa kebingungan serta harus menunggu tanpa kepastian yang jelas.

Selain itu, dalam proses pelayanan masih ditemukan kurangnya komunikasi yang efektif antara pegawai dengan masyarakat. Pegawai belum sepenuhnya menunjukkan sikap responsif dan proaktif dalam membantu kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan belum berjalan secara optimal. Kondisi ini tentunya dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat., Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Amba,N. 2023). Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak belum dilakukan secara berkala.

Berdasarkan data kependudukan yang diperoleh dari website resmi Nagari Tanjung Barulak tahun 2023, jumlah penduduk Nagari Tanjung Barulak tercatat sebanyak 4.602 jiwa, yang terdiri dari 2.265 jiwa penduduk laki-laki dan 2.337 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk yang relatif besar tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak cukup tinggi. Kondisi ini menuntut aparaturnagari untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar seluruh kebutuhan administrasi dan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Sebagai langkah awal dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi pendahuluan terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Observasi awal tersebut dilaksanakan pada tanggal 8 Januari 2026 dengan melibatkan 30 orang masyarakat penerima layanan, sehingga diperoleh gambaran awal kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Awal Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Petugas memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan masyarakat	6	20%	24	80%
2.	Petugas menjelaskan tahapan pelayanan yang harus saya lalui	10	33,3%	20	67,7%
3.	Petugas memberikan penjelasan prosedur pelayanan dengan jelas	14	46,7%	16	53,3%
4.	Petugas memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan	7	23,3%	23	76,7%
5.	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan	4	13,3%	26	86,7%

*Sumber: Data primer 2026*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase terbesar dengan pernyataan “Tidak” terletak pada poin nomor 6 yaitu sebesar 86,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa penerima layanan merasa belum sepenuhnya puas dengan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Kemudian diikuti dengan poin nomor 1 pada jawaban “Tidak” dengan persentase sebesar 80% ini menunjukkan bahwa penerima layanan belum mendapatkan respon yang cepat terhadap pertanyaan mereka.

Kepuasan penerima layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam setiap aktivitas yang berorientasi pada jasa. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan penerima layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum berjalan secara optimal dan efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus selalu dikelola dengan baik dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Menurut Tjiptono (2018:153), pelayanan yang berkualitas dan dikelola secara tepat akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan.

Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh penerima layanan maupun penyedia layanan itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi. Menurut (Fitrah et al., 2025) Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari. Hal ini juga berlaku pada layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Sedangkan menurut Pratiwi, A (2021) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan.

Dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor: 14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan 5 unsur utama, yaitu: 1. Persyaratan Pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai

dengan jenis pelayanannya. 2. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, serta tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. 3. Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4. Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Besarnya tarif ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, termasuk keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan ketentuan yang berlaku. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis pelayanan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang memandang bahwa suatu fenomena sosial dapat diukur secara objektif dan dinyatakan dalam bentuk angka. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, melalui pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat statistik.

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.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat dengan mempunyai luas wilayah kurang lebih 19,79 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 4.602 jiwa dengan proporsi penduduk laki-laki 2.265 jiwa penduduk laki-laki dan 2.337 jiwa penduduk perempuan yang tersebar di 4 jorong. Batas-batas wilayah Nagari Tanjung Barulak adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Lintau Buo
- Sebelah Barat : Koto Tnagah, Saruaso
- Sebelah Selatan : Padang Ganting
- Sebelah Timur : Nagari Atar

Nagari Tanjung Barulak merupakan salah satu nagari yang berada di kecamatan Tanjung Emas Kabupaten Tanah Datar. Tanjung Barulak membujur dari utara ke selatan. Nagari ini terdiri dari 4 jorong. Diantaranya yaitu : Jorong Pintu Rayo, Jorong Lingkung Kawat, Jorong Balai Baru, Jorong Padang Datar.

a. Visi dan Misi Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Visi

Terwujudnya masyarakat Tanjung Barulak yang Sejahtera Berlandaskan “Adat Basandi Syara’, Syara’ Basandi Kitabullah”

Misi

1. Meningkatkan pengamalan agama serta akhlak dan budi pekerti di tengah-tengah masyarakat.
2. Meningkatkan fungsi dan koordinasi dari lembaga-lembaga yang ada di Nagari dan Perantau.
3. Meningkatkan keharmonisan hubungan sosial kemasyarakatan di Nagari.
4. Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat serta berkurangnya keluarga pra-sejahtera di Nagari.
5. Meningkatkan pembangunan dan fungsi infrastruktur, sarana dan prasarana yang mengarah kepada peningkatan ekonomi.
6. Meningkatkan kesehatan masyarakat.
7. Meningkatkan pendidikan anak usia sekolah.
8. Meningkatkan penerapan pengutamaan jender dan perlindungan anak.
9. Meningkatkan penyuluhan dan pengawasan terhadap penyakit masyarakat.

**b. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa serta peraturan daerah yang mengatur mengenai pemerintahan nagari di Sumatera Barat, nagari merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan Nagari dipimpin oleh Wali Nagari yang berkedudukan sebagai kepala pemerintahan nagari dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat nagari. Dalam melaksanakan tugasnya, Wali Nagari dibantu oleh perangkat nagari sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun struktur organisasi Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak terdiri dari:

**a. Wali Nagari**

Wali Nagari merupakan pimpinan tertinggi dalam pemerintahan nagari yang memiliki tugas pokok memimpin penyelenggaraan pemerintahan nagari, melaksanakan pembangunan nagari, melakukan pembinaan kemasyarakatan, serta memberdayakan masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat nagari. Wali Nagari bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pemerintahan yang berlangsung di wilayah nagari serta menjadi penanggung jawab utama dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Wali Nagari memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan nagari sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Menetapkan kebijakan pemerintahan nagari dalam rangka pembangunan dan pelayanan masyarakat.
- 3) Mengangkat, membina, serta memberhentikan perangkat nagari sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Mengelola keuangan, aset, dan kekayaan nagari secara transparan dan akuntabel.
- 5) Menetapkan peraturan nagari bersama Badan Permusyawaratan Nagari (BPN).
- 6) Membina kehidupan sosial masyarakat agar tercipta ketertiban dan keamanan

lingkungan.

- 7) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program pembangunan nagari.
- 8) Memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

**b. Sekretaris Nagari**

Sekretaris Nagari mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam bidang administrasi pemerintahan serta mengoordinasikan pelaksanaan tugas seluruh perangkat nagari. Sekretaris Nagari bertanggung jawab terhadap kelancaran administrasi kantor dan pengelolaan kegiatan operasional pemerintahan nagari. Fungsi Sekretaris Nagari meliputi:

- 1) Menyelenggarakan administrasi surat menyurat dan kearsipan kantor nagari.
- 2) Menyusun laporan kegiatan pemerintahan nagari secara berkala.
- 3) Mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat nagari.
- 4) Mengelola data, informasi, dan dokumentasi nagari.
- 5) Menyusun agenda kegiatan pemerintahan nagari.
- 6) Membantu penyusunan program kerja tahunan nagari.
- 7) Melakukan pengawasan terhadap administrasi pelayanan di kantor nagari.

**c. Kasih Kesejahteraan**

Kasi Kesejahteraan mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam melaksanakan urusan pembangunan masyarakat, kegiatan sosial, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat nagari. Fungsi Kasi Kesejahteraan meliputi:

- 1) Menyusun program peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Membantu pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana nagari.
- 3) Mengoordinasikan kegiatan sosial kemasyarakatan.
- 4) Melaksanakan pembinaan terhadap kegiatan pendidikan dan kesehatan masyarakat.
- 5) Menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan.
- 6) Mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat nagari.

**d. Kasih Pelayanan**

Kasi Pelayanan mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat serta memastikan pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien. Fungsi Kasi Pelayanan meliputi:

- 1) Melayani administrasi kependudukan masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan surat pengantar dan dokumen administrasi lainnya.
- 3) Membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi.
- 4) Menyampaikan informasi prosedur pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi.
- 6) Meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor nagari.

**e. Kaur Keuangan**

Kaur Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam pengelolaan administrasi keuangan nagari agar berjalan secara tertib, transparan, dan akuntabel. Fungsi Kaur Keuangan meliputi:

- 1) Menyusun laporan keuangan nagari.
- 2) Mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Nagari (APB Nagari).
- 3) Melakukan pencatatan transaksi keuangan.
- 4) Mengelola dana pembangunan nagari.
- 5) Menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan.
- 6) Mengawasi penggunaan anggaran nagari.

**f. Kasi Pemerintahan**

Kasi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, ketertiban masyarakat, serta pembinaan kelembagaan nagari. Fungsi Kasi Pemerintahan meliputi:

- 1) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan nagari.
- 2) Membantu penyusunan peraturan nagari.
- 3) Melaksanakan pendataan penduduk.
- 4) Menjaga ketertiban administrasi pemerintahan.
- 5) Membina hubungan dengan lembaga kemasyarakatan nagari.
- 6) Membantu penyelesaian permasalahan pemerintahan di masyarakat.

**g. Kaur Perencanaan**

Kaur Perencanaan mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam menyusun perencanaan pembangunan nagari secara terarah dan berkelanjutan. Fungsi Kaur Perencanaan meliputi:

- 1) Menyusun Rencana Kerja Pemerintah Nagari (RKP Nagari).
- 2) Menyiapkan program pembangunan nagari.
- 3) Mengumpulkan data kebutuhan pembangunan masyarakat.
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan pembangunan.
- 5) Menyusun laporan hasil perencanaan pembangunan.
- 6) Membantu penyusunan visi dan misi pembangunan nagari.

**h. Kaur Umum dan Tata Usaha**

Kaur Umum dan Tata Usaha mempunyai tugas pokok membantu Wali Nagari dalam pengelolaan administrasi umum dan kebutuhan operasional kantor nagari. Fungsi Kaur Umum dan Tata Usaha meliputi:

- 1) Mengelola administrasi umum perkantoran.
- 2) Mengatur perlengkapan kantor nagari.
- 3) Mengelola arsip dan dokumen penting.
- 4) Menjaga kebersihan dan ketertiban kantor.
- 5) Mengatur kegiatan rumah tangga kantor.
- 6) Membantu kebutuhan operasional perangkat nagari.

**i. Kepala Jorong**

Kepala Jorong merupakan perangkat nagari yang bertugas membantu Wali Nagari dalam penyelenggaraan pemerintahan pada wilayah jorong masing-masing. Di Nagari Tanjung Barulak terdapat empat Kepala Jorong, yaitu Kepala Jorong Padang Datar, Kepala Jorong Balai Baru, Kepala Jorong Pintu Rayo, dan Kepala Jorong Lingkung Kawat. Fungsi Kepala Jorong meliputi:

- 1) Menyampaikan informasi pemerintahan kepada masyarakat.
- 2) Membantu pelaksanaan pembangunan di wilayah jorong.
- 3) Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.
- 4) Menampung aspirasi masyarakat.
- 5) Membantu pelayanan administrasi masyarakat di tingkat jorong.
- 6) Melaporkan kondisi wilayah kepada Wali Nagari.

**j. Staff Nagari**

Staff Nagari merupakan tenaga pendukung yang membantu perangkat nagari dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat agar kegiatan pemerintahan berjalan lancar. Fungsi Staff Nagari meliputi:

- 1) Membantu pekerjaan administrasi kantor.
- 2) Membantu pelayanan masyarakat sehari-hari.
- 3) Mengelola dokumen pendukung kegiatan pemerintahan.
- 4) Membantu pelaksanaan kegiatan kantor nagari.
- 5) Menyiapkan kebutuhan administrasi pelayanan.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Berikut ini gambar yang menunjukkan struktur Organisasi Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak:



## Deskripsi Data Penelitian

### a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Wali Nagari Tanjung Barulak yang beralamat jalan Pintu Rayo Saruaso, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar Pada bulan Mei-April 2026. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sebanyak 100 orang yang terdiri dari 54 orang laki-laki dan 46 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

#### 1) Karakteristik responden berdasarkan umur

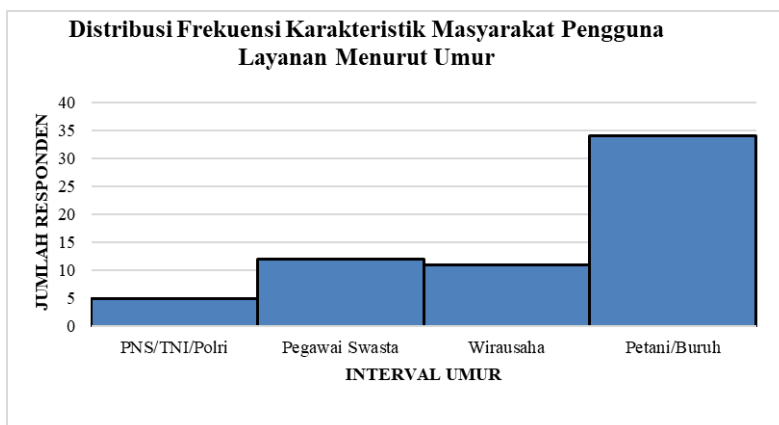
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 8. di bawah ini:

Tabel 8. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Presentase (%)
17-20 tahun	14	14%
21-30 tahun	25	25%
31-40 tahun	22	22%
41-60 tahun	39	39%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 tahun sebanyak 14 orang dengan proporsi 14%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 41 tahun sebanyak 39 orang dengan proporsi 39%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3. berikut:



2) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.

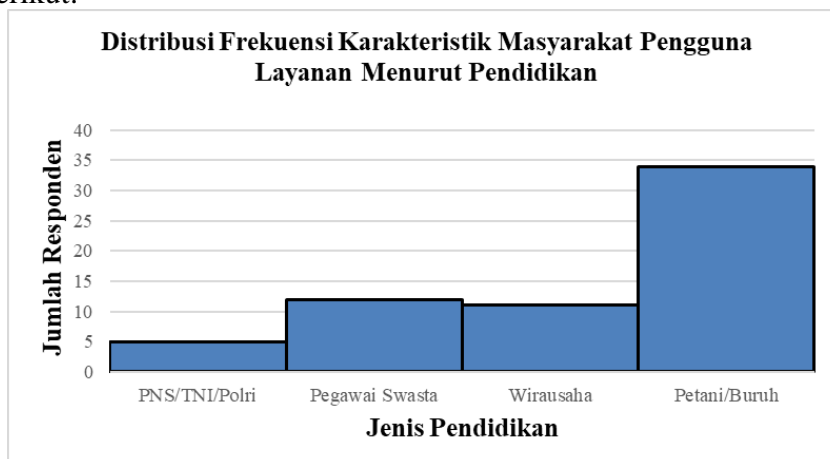
Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 9. di bawah ini:

Tabel 9. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase
SD	22	22%
SMP	20	20%
SMA/SMK	42	42%
Diploma	5	5%
S1	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan Diploma sebanyak 5 orang dengan proporsi 5%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 42 orang dengan proporsi 42%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4. berikut:



3) Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 10. di bawah ini:

Tabel 10. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan

JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	5	5%
Pegawai Swasta	12	12%

Wirausaha	11	11%
Petani / Buruh	34	34%
Pelajar Mahasiswa	12	12%
Lainnya	26	26%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 5 orang dengan proporsi 5%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan Petani / Buruh sebanyak 34 orang dengan proporsi 23%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5. Berikut:

**b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM)**

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program SPSS, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak yang disajikan dalam tabel 11 berikut:

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		110.3100
Median		109.0000
Mode		108.00
Std. Deviation		6.77293
Minimum		45.873
Maximum		100.00
Sum		145.00

Berdasarkan pengukuran terhadap 13. unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan =
  - a) Prosedur pelayanan (U1) = 311
  - b) Persyaratan pelayanan (U2) = 316
  - c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 304
  - d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 221
  - e) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 298
  - f) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 284
  - g) Kecepatan pelayanan (U7) = 187
  - h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 317
  - i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 258
  - j) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 278
  - k) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 228
  - l) Kenyamanan lingkungan (U12) = 274
  - m) Keamanan lingkungan (U14) = 278
- 2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$
---

- NRR U1 = 311 : 100 = 3,11
- NRR U2 = 316 : 100 = 3,16
- NRR U3 = 304 : 100 = 3,04
- NRR U4 = 221 : 100 = 2,21
- NRR U5 = 298 : 100 = 2,98

- NRR U6 = 284 : 100 = 3,84
- NRR U7 = 187 : 100 = 1,87
- NRR U8 = 317 : 100 = 3,17
- NRR U9 = 258 : 100 = 2,58
- NRR U10 = 278 : 100 = 2,78
- NRR U11 = 228 : 100 = 2,28
- NRR U12 = 274 : 100 = 2,74
- NRR U13 = 278 : 100 = 2,78

3) Menghitung Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang:

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

- NRR tertimbang U1 = 3,11 x 0,071= 0,22
- NRR tertimbang U2 = 3,16 x 0,071= 0,23
- NRR tertimbang U3 = 3,04 x 0,071= 0,21
- NRR tertimbang U4 = 32,21 x 0,071= 0,15
- NRR tertimbang U5 = 2,98 x 0,071= 0,21
- NRR tertimbang U6 = 2,84 x 0,071= 0,27
- NRR tertimbang U7 = 1,87 x 0,071= 0,13
- NRR tertimbang U8 = 3,17 x 0,071= 0,22
- NRR tertimbang U9 = 2,58 x 0,071= 0,18
- NRR tertimbang U10 = 2,78 x 0,071= 0,19
- NRR tertimbang U11 = 2,28 x 0,071= 0,16
- NRR tertimbang U12 = 2,74 x 0,071= 0,19
- NRR tertimbang U13 = 2,78 x 0,071= 0,19
- $\Sigma$  NRR tertimbang = 0,22 + 0,23 + 0,21 + 0,15 + 0,13 + 0,27 + 0,21 + 0,22 + 0,18 + 0,19 + 0,16 + 0,19 + 0,19
- = 2,55

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,55 \times 25 = 63,75$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 12. sebagai berikut:

Tabel 12. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 12 di atas, maka Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 63,75. Kinerja unit pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak berada dalam mutu pelayanan “ B” dengan kategori “ Baik “.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 12, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini:

Tabel 13. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3.11	77.75	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3.16	79	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.04	76	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	2.21	55,25	C	Kurang Baik
5	Tanggungjawab Petugas	3.26	74.5	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	2.84	71	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	1.87	46,75	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.17	79.25	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,28	57	C	Kurang Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.78	69.5	B	Baik
11	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.28	57	C	Kurang Baik
12	Kenyamanan Lingkungan	2.74	68.6	B	Baik
13	Keamanan Pelayanan	2.78	69.5	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Prosedur Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Indikator prosedur pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 311

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{311}{100}$$

$$= 3,11$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3,11 \times 25$$

$$= 77,75$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, prosedur pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu

pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2) Persyaratan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 4 sampai dengan nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 316

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{316}{100}$$

$$= 3,16$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan = NRR x 25

$$= 3,16 \times 25$$

$$= 79$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 7 sampai dengan nomor 9. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 304

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{304}{100}$$

$$= 3,04$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan = NRR x 25

$$= 3,04 \times 25$$

$$= 76$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak terdapat pada butir soal nomor 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas

pelayanan Kantor Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 221

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{221}{100}$$

$$= 2,21$$

Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan = NRR x 25

$$= 2,21 \times 25$$

$$= 55,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

#### 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 2 butir pertanyaan yaitu nomor 11 sampai dengan nomor 12. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 298

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{298}{100}$$

$$= 2,98$$

Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan = NRR x 25

$$= 2,98 \times 25$$

$$= 74,5$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 13 sampai dengan nomor 15. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak esuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 284

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{284}{100} \\ &= 2,84\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,84 \times 25 \\ &= 71\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kemampuan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 7) Kecepatan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 16 sampai dengan nomor 17. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Kantor sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 187

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{187}{100} \\ &= 1,87\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 1,87 \times 25 \\ &= 46,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kecepatan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

#### 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 18 sampai dengan nomor 20. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 317

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{317}{100} \\ &= 3,17\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.17 \times 25 \\ &= 79,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 21 sampai dengan nomor 22. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 228

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{228}{100} \\ &= 2,28\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25 = 2,28 \times 25$$

$$= 57$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

#### 10) Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 23 sampai dengan nomor 26. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 278

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{278}{100} \\ &= 2,78\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25 = 2,78 \times 25$$

$$= 69,5$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 3 butir pernyataan yaitu nomor 26 sampai dengan nomor 28. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

11) Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U11) = 228

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{228}{100} \\ &= 2,28\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25 = 2,28 \times 25$$

$$= 57$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kepastian jadwal pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

12) Kenyamanan Lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak disediakan 4 butir pernyataan yaitu nomor 29 sampai dengan nomor 32. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U12) = 274

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{274}{100} \\ &= 2,74\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25 = 2,74 \times 25$$

$$= 68,6$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kenyamanan lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### 13) Keamanan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

Pada indikator keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak terdapat pada butir soal nomor 33, 34 dan 35. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U13) = 278

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{278}{100} \\ &= 2,78\end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25 = 2,78 \times 25$$

$$= 69,5$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 13 (tiga belas) unsur IKM sebesar 2,55 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 63,75. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar

74,5. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 1.87 dan nilai konversi IKM sebesar 46,75.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

#### **Prosedur Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Prosedur pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

#### **Persyaratan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

#### **Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. . Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor

Wali Nagari Tanjung Barulak.

### **Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,21 dengan nilai konversi IKM sebesar 55,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak

### **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 71.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

#### **Kecepatan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kecepatan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 1,87 dengan nilai konversi IKM sebesar 46,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan

pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak perlu di tingkatkan.

#### **Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

#### **Kesopanan dan keramahan pelayanan kantor wali nagari tanjung barulak**

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 2,28 dengan nilai konversi IKM sebesar 57.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak.

#### **Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 2,78 dengan nilai konversi IKM sebesar 69,5.

#### **Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kepastian biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,28 dengan nilai konversi IKM sebesar 57.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

#### **Kenyamanan Lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak  
Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,74 dengan nilai konversi IKM sebesar 68,6.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Akan tetapi beberapa masyarakat

masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

### **Keamanan Pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak**

Keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,78 dengan nilai konversi IKM sebesar 69,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum berada pada kategori “Baik” dengan nilai IKM sebesar 2,55 dan nilai konversi IKM sebesar 63,75 sesuai pedoman KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak. Unsur pelayanan yang memperoleh penilaian tertinggi adalah keadilan mendapatkan pelayanan dan persyaratan pelayanan yang menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara adil dan persyaratan pelayanan relatif mudah dipenuhi masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh penilaian kurang baik, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kepastian jadwal pelayanan. Oleh karena itu, Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan disiplin dan sikap petugas, serta memberikan kepastian waktu pelayanan agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terus meningkat di masa yang akan datang.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pertama, Kantor Wali Nagari Tanjung Barulak perlu meningkatkan kecepatan pelayanan dengan memperjelas alur pelayanan dan meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian administrasi agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam memperoleh pelayanan. Kedua, kedisiplinan petugas pelayanan perlu ditingkatkan melalui pengawasan kerja serta penerapan aturan jam pelayanan yang lebih tertib sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Ketiga, petugas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan sikap sopan, ramah, dan responsif kepada masyarakat agar tercipta pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Selain itu, kepastian jadwal pelayanan juga perlu diperhatikan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan kepada masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai kepuasan masyarakat dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik sehingga hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA p-ISSN*, 5(1), 2017.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Atep Adya Barata. (20013). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- 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), 21-32.
- Ende, K. (2025). No Title. 5(03), 33–39.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2025). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fitrah, D., Putra, A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Indonesia, P. R. (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 1-77.
- Junaidi, J. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Upt Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370-377.
- Kotler, Phillip, (2005), *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, P., dan Armstrong. G. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44.
- MSDM, I. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sianipar, R., & Salim, V. (2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk 'Loyalitas Kerja' Pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. Anuar, S. 2019. Th. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Nainggolan, P., Saragih, B., & Sinaga, R. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 651-662.
- Nasution, M.N. (20011). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Negara, M. P. A. (2003). Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Menpan, Jakarta.
- Nurâ, I., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.
- Pratiwi, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Sellang, k., Jamaluddin,. Mustanir, A. (2019). Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dimensi konsep, indikator dan implementasinya. Surabaya:Qiara Media Partner.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Prenadamedia Group. Jakarta.
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Suhartini, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kelurahan tambakrejo. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 11(2), 64-77.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013a). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2013b). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-26). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. Sianipar, R., & Salim, V.(2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk 'Loyalitas Kerja'Pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. Anuar, S. 2019. Th. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(6), 3674.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Service,Quality,dan Satisfaction (4th ed.). ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (20018). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vincent, Gaspesz. (2011). Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri). Bogor: Vinchristo Publication.