

Increasing the Capacity Building of Nagari Suayan Apparatuses in Utilizing SKM Kios and Analyzing Community Satisfaction Survey Data

Peningkatan Capacity Building Aparatur Nagari Suayan dalam Pemanfaatan Kios SKM dan Menganalisis Data Survey Kepuasan Masyarakat

**Dasman Lanin^{1,2}, Boni Saputra^{1,2*}, Lince Magriasti^{1,2}, Afifah Asriati³,
Dwi Finna Syolendra⁴, Muhammad Nasrullah¹**

¹Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

²Pusat Riset Kebijakan, Hukum dan Politik, Universitas Negeri Padang

³Departemen Sendratasik, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

⁴Departemen Pendidikan Kimia, FMIPA, Universitas Negeri Padang

*e-mail: bonisaputra@fis.unp.ac.id

Abstract

This community service activity is an advanced stage for the second year, funded by the Institute for Research and Community Service (LPPM) Universitas Negeri Padang. This activity aims to assist in increasing the knowledge and skills of Nagari Suayan officials in conducting technology-based community satisfaction surveys (SKM) in the form of utilizing SKM kios machines and activities to analyze SKM results data. The SKM Kios is an SKM survey recording machine that utilizes digital technology. The method in this activity uses training and mentoring, "participatory extension". The results achieved in this activity included the following: Apparatus became skilled and accustomed to using/utilizing SKM Kios machines, making it easier for them to record SKM surveys and apparatus were also able to analyze and process SKM results data and were able to interpret data analysis results and be able to provide solutions or breakthroughs (innovations) in realizing services that satisfy the community towards excellent service in the Nagari.

Keywords: Community Satisfaction Survey, SKM Kios, Capacity Building for Nagari Apparatuses

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini merupakan kegiatan tahap lanjutan tahun kedua yang didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Padang. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pendampingan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Aparatur Nagari Suayan dalam melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) berbasis teknologi digital berupa pemanfaatan mesin kios SKM serta kegiatan menganalisis data hasil SKM. Kios SKM merupakan mesin perekam survey SKM dengan memanfaatkan teknologi digital. Metode dalam kegiatan ini menggunakan pelatihan dan pendampingan "penyuluhan partisipatif". Hasil yang dicapai pada kegiatan ini diantaranya: Aparatur menjadi terampil dan familiar dalam menggunakan/memanfaatkan mesin Kios SKM, mempermudah aparatur dalam melakukan perekaman survey SKM dan aparatur juga mampu untuk menganalisis dan mengolah data hasil SKM, dan mampu untuk menginterpretasikan data hasil analisis serta mampu untuk memberikan solusi atau terobosan baru (inovasi) dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan masyarakat menuju pelayanan prima (Excellent) di Nagarinya.

Kata kunci: Survey Kepuasan Masyarakat, Kios SKM, Capacity Building Aparatur Nagari

1. PENDAHULUAN

Tiap pelayanan publik yang diterima oleh warga akhir-akhir ini masih banyak ditemukan titik kelemahan serta dirasakan masih belum optimal, sehingga layanan yang diberikan belum bisa memenuhi mutu pelayanan sesuai dengan harapan publik. Hal ini terlihat dari

adanya berbagai macam bentuk keluhan publik yang muncul atas pemberian layanan publik yang mereka terima dan kemudian didisampaikan melalui berbagai macam cara seperti melalui media massa (cetak/elektronik), sosial media (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, SMS), kotak saran, ombudsman dan lain sebagainya, sehingga perihal ini pastinya bisa memunculkan citra negatif atas pegawai pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah mesti dan seharusnya terus berupaya untuk berbenah dan mengoptimalkan serta meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang mereka diberikan kepada publik.

Kualitas layanan yang baik yang diebrikan oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra positif di mata masyarakatnya. Pemberian pelayanan yang bermutu (pelayanan prima) oleh aparatur pemerintah dituntut supaya tercapainya suatu kepuasan publik (Suhartono et al., 2019), (Dhiani et al, 2021), (Nurrahmawati et al., 2021). Salah satu indikator penting dalam sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) adalah kualitas layanan, menciptakan layanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab bagi pemerintah pusat hingga pemerintah daerah (Lukito, 2017). Masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan layanan yang berkualitas dari pemerintahnya. Perasaan puas akan tercipta disaat apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima sebanding atau bahkan kenyataan lebih besar dari pada harapan yang ditetapkan (Solikin, 2011), (Lanin et al, 2020), (Saputra & Fajri, 2020). Kepuasan merupakan suatu dimensi yang tidak bisa diabaikan dalam suatu aktivitas manajemen, serta kepuasan juga merupakan tolak dari sebuah keberhasilan dalam suatu organisasi. Memperhitungkan dan menenpatkan kepuasan konsumen dalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat mulia (Sumarwan, 2011). Kepuasan butuh mendapatkan perhatian khusus, serta menjadi atensi spesial bagi lembaga penyedia layanan umum (Wardhani & Widiyanto, 2006), (Sinollah, 2011), (Hadiati & Ruci, 1999), (Irawan & Komara, 2017).

Kepuasan masyarakat merupakan kumpulan dari pendapat publik atas hasil penilaian produktivitas kerja pelayan publik yang diberikan oleh lembaga penyedia dan penyelenggara layanan kepada masyarakat (Lanin et al., 2021). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai mana tertuang dalam peraturan menteri PAN RB no 14/2017 berlandaskan prinsip pelayanan yang tetapkan bahwasanya pelayanan publik jadi sorotan dimana keyakinan warga secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai peraturan sebagai dasar untuk lembaga pemerintah melakukan transformasi nyata dalam mereformasi pelayanan demi mewujudkan kepuasan publik.

Sebagai suatu bentuk usaha yang musti dilaksanakan dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik secara berkepanjangan, maka tiap lembaga pemerintah butuh melaksanakan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian bisa dilakukan salah satunya dengan metode aksi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey SKM merupakan informasi serta data tentang tingkatan kepuasan warga masyarakat yang didapatkan melalui informasi hasil pengukuran secara kuantitatif serta kualitatif atas pendapat warga terkait dengan bagaimana kesan mereka ketika mendapatkan layanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Survey SKM bisa dijadikan sebagai pedoman dan bahan untuk mengevaluasi terhadap unit unsur layanan yang masih perlu diperbaiki serta jadi pendorong tiap unit penyelenggara pelayanan guna untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Tujuan dari dilaksanakannya aktivitas SKM yaitu berguna menilai sejauh mana tingkat kepuasan publik selaku penerima dan pengguna layanan dari pemerintah, dan sebagai bahan rujukan memberikan saran demi perbaikan kualitas layanan yang lebih baik dan menuju layanan prima guna mencapai pelayanan yang berkeadilan, kredibel serta transparan (Maryam, 2017), (Suryana, 2019).

Aktivitas SKM ialah sesuatu keharusan untuk sebuah lembaga penyelenggara layanan kepada warga secara universal. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017, telah mengatur tentang Pedoman Penataan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Permenpan RB

No 14/2017 telah menetapkan 9 (Sembilan) unsur penilaian untuk mengukur IKM, diantaranya: (a) Persyaratan; (b) Prosedur, (c) Waktu Pelayanan; (d) Biaya/Tarif; (e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (f) Kompetensi Pelaksana; (g) Perilaku Pelaksana; (h) Maklumat Pelayanan; dan (i) Penanganan Pengaduan, Saran Serta Masukan.

Pemerintah Nagari Suayan, Kecamatan Akabiluru, Kabupaten Lima Puluh Kota juga merupakan bagian dari salah satu bentuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, juga turut berkewajiban menyusun Survey Kepuasan Masyarakat. Dengan adanya aktivitas SKM, setiap lembaga pemerintah tentunya memiliki alat kendali yang memadai dan terukur sebagai patokan untuk mengetahui aspirasi dan apa yang diharapkan oleh masyarakat, serta mengetahui isu yang berkembang di masyarakat terkait dengan masyarakat pengguna jasa dan produk dari Pemerintah Nagari Suayan. Oleh sebab itu, dengan adanya tindak lanjut berupa evaluasi atas aktivitas SKM ini, diharapkan kelemahan yang ada dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik dapat segera teratasi dan diperbaiki sehingga menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Pemerintah Nagari Suayan.

Nagari Suayan merupakan Nagari yang pilih dan di jadikan sebagai objek dan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat. Nagari Suayan merupakan salah satu Nagari yang berada di Kecamatan Akabiluru dan terdapat pada kawasan wilayah Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Nagari ini memiliki 4 jorong diantaranya: jorong Suayan Tinggi, jorong Suayan Randah, jorong Suayan Sabar dan jorong Suayan Soriak. Data dari BPS menyebutkan bahwa jumlah penduduk Nagari ini sejumlah ± 1.719 jiwa yang mayoritas masyarakatnya bersuku atau beretnik Minang dan beragama muslim. Mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai petani dan buruh tani. Nagari ini dijadikan sebagai objek pengabdian karena memiliki keunikan kultur tersendiri. Keunikan tersebut terlihat dari kekompakan masyarakatnya yang masih berpegang teguh pada prinsip gotong royong serta selalu mengedepankan prinsip musyawarah mufakat disetiap pengambilan keputusan atau kebijakan dalam menagani sengketa dalam sebuah komunitas/kelompok masyarakat. Prinsip musyawarah mufakat tidak lain bertujuan agar setiap masalah terjadi dapat diselesaikan secara bersama dan akan mencapai sebuah solusi bersama. Keunikan lain adalah bahwasanya masyarakat yang kompak mudah untuk diajak kearah yang lebih maju, mau belajar bersama untuk kemajuan dan demi kepentingan bersama.

Kegiatan pengabdian ini merupakan kegiatan tahap lanjutan yaitu kegiatan tahun kedua yang pendanaannya bersumber dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Padang tahun anggaran 2022. Kegiatan tahun pertama telah diperoleh hasil meningkatnya *Capacity Building* Aparatur Nagari Suayan dalam rangka melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada sembilan indikator berdasarkan Instruksi Kemempnan RB no 14/2017. Aparatur juga mampu berinovasi dan terampil melakukan problem solver terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya serta mampu mengaplikasikan model pelayanan yang memuaskan masyarakat menuju terwujudnya pelayanan prima di Nagari Suayan (Lanin et al., 2022). Sehingga pada kegiatan pengabdian masyarakat pada tahun kedua ini memiliki sasaran guna memberikan suatu pendampingan untum mengoptimalkan keterampilan dan pengetahuan mitra dalam melakukan servey kepuasan masyarakat (SKM) berbasis teknologi digital berupa pemanfaatan mesin kios SKM serta kegiatan menganalisis data hasil SKM. Kios SKM merupakan mesin perekam survey SKM dengan memanfaatkan teknologi digital. Metode dalam kegiatan ini menggunakan pelatihan dan pendampingan “penyuluhan partisipatif”.

Berdasarkan analisis situasi mitra dan kemudian lahirlah sebuah alasan mengapa nagari suayan dijadikan sebagi objek kegiatan ini adalah: (a) Pemerintah nagari sebagai bentuk sistem pemerintahan terendah yang sangat dekat dengan masyarakat dan berhubungan langsung dengan masyarakatnya dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja dalam pemberian pelayanan publik (Jumiati et al., 2022), (Saputra, Fajri, & Nurhabibi, 2020); (b) Implementasi Permenpan RB No. 14 tahun 2017, yaitu kegiatan survey SKM bagi setiap instansi atau lembaga

pemerintah merupakan suatu kegiatan yang musti dilakukan setidaknya setahun sekali; (c) pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat; (d) Implementasi e-Government yaitu pemerintahan yang berbasis pada perkembangan dan kemajuan IPTEK, penerapan pelayanan bukplik berbasis pada elektronik dalam hal ini penerapan penggunaan alat survey berbasis elektronik berupa mesin Kios SKM.

Target dari kegiatan ini mampu untuk memberikan solusi untuk: Peningkatan pemahaman dan pengetahuan mitra dalam melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) berbasis teknologi digital berupa pemanfaatan mesin kios SKM, Meningkatnya keterampilan pegawai dalam menganalisis data hasil survey SKM, Pegawai mampu menerapkan pelayanan publik yang berkualitas (pelayanan prima) serta dapat mempraktekan bentuk pelayanan publik tingkat terendah (pelayanan publik di Nagari) dalam menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakatnya dengan berpedoman pada 9 indikator SKM menurut Instruksi Kemen PAN RB. 14 tahun 2017, dan Pemantapan keterampilan pegawai nagari dalam memanfaatkan mesin Kios SKM dan keterampilan pegawai dalam menginterpretasikan data hasil analisis serta mampu untuk memberikan solusi atau trobosan baru (inovasi) dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan masyarakat menuju pelayanan prima (*Excellent*) di Nagarinya.

Beberapa kasus yang dialami oleh mitra dalam implementasi pelayanan publik yaitu: masalah terkait mutu dan kualitas pelayanan dan masalah yang berkenaan dengan kompetensi aparatur ataupun pegawai Nagari dalam melakukan pelayanan. Sehingga dari hal tersebut di atas, dirasa perlu diadakanya aktivitas pengabdian ini dengan harapan bisa membantu dan memberikan sumbangsih pemikiran dan manfaat serta bisa menambah tingkat pengetahuan mitra, dan keahlian mitra dalam menguasai secara baik tentang pelaksanaan model pelayanan yang memuaskan warga masyarakat.

2. METODE

Nagari Suayan, Kecamatan Akabiluru, Kabupaten Lima Puluh Kota ditetapkan sebagai tempat dilakukanya kegiatan pengabdian ini, dengan subjek penelitian yaitu pegawai/aparatur Nagari yang berjumlah 10 orang pegawai. Sedangkan tim pengabdian ini terdiri dari Prof. Dasman Lanin, Ph.D sebagai ketua, dan anggota Boni Saputra, MPA, Dr. Lice Magriasti, M.Si dan Afifah Asriati, S. Sn, MA. Anggota Tim pengabdian terdiri dari berbagai macam bidang ilmu dan terdiri dari bidang kepakaran yang berbeda-beda, sehingga dalam kegiatan ini bisa saling mengisi satu sama lainnya dan mampu berkontribusi memberikan sumbang pikir untuk perbaikan dan memberi masukan dan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh mitra berdasarkan dari sudut pandang yang berbeda-beda sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.

Metode dan pendekatan digunakan untuk mencari solusi atas permasalahan yang sudah teridentifikasi dan telah dirumuskan sebelumnya. Metode tersebut berupa pelatihan dan pendampingan “penyuluhan partisipatif” yaitu berlandaskan pada prinsip-prinsip partisipatoris yang menekankan kepada asas peran serta seluruh peserta pelatihan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tahap pelatihan ini diawali dengan mensurvey serta menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Selain itu pendekatan lain yang digunakan dalam kegiatan ini adalah menggunakan metode survey, metode ceramah, metode diskusi /dialog, dan metode praktek dan mentoring/ asistensi. Metode-metode yang digunakan juga memberikan pemahaman tentang penerapan bentuk pelayanan nagari yang mampu memberikan kepuasan bagi masyarakatnya. Partisipasi aktif mitra dalam kegiatan ini merupakan wujud sasaran secara langsung, yang terlihat dari keterlibatan mereka dalam penyuluhan dan pelatihan. Metode pendekatan yang digunakan terlihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. Metode dan Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan

Hasil penyuluhan, pelatihan dan pendampingan ini, diakhir kegiatan akan ditinjau kembali agar terdapat keserasian antara apa yang sudah direncanakan dengan hasil atau tujuan yang didapatkan. Pencapaian tujuan diukur melalui tes tertulis, lisan dan evaluasi kinerja program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pelaksanaan kegiatan dapat dijelaskan sebagai berikut: Pada tahap awal atau persiapan TIM pengabdian terlebih dahulu merumuskan proposal dan membuat MoU sebagai bentuk kerjasama mitra untuk aktivitas kegiatan ini. Pada tahap ini TIM juga melakukan pengurusan surat izin dari kampus UNP yang ditujukan ke kantor Kesbangpol Kabupaten Lima Puluh Kota, setelah itu baru di tindak lanjuti ke lokasi pengabdian, yang kemudian melakukan audiensi terhadap pemerintah nagari setempat untuk menentukan jadwal kegiatan dan mendiskusikan bentuk rencana kegiatan yang rencana akan laksanakan nantinya. Pada tahap ini TIM juga akan menyiapkan pemesanan alat dan perakitan serta mendesain aplikasi khusus untuk pembuatan mesin Kios SKM, yang kemudian alat ini akan diberikan ke mitra kegiatan ini. Berikut ditampilkan gambar Kios SKM yang berhasil kami buat:



(a)



(b)

Gambar 2. Proses Audiensi (a), Mesin Kios SKM (b)

Kiosk SKM adalah alat digital survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem yang terintegrasi, berfungsi untuk melihat gambaran dan mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap kualitas layanan publik yang mereka dapatkan dari lembaga pemerintah penyedia layanan. Pada mesin Kios SKM ini data statistik langsung terekam dan

dapat langsung didapatkan karena sudah tersimpan melalui media reporting terintegrasi, yang kemudian dapat di ekspor kedalam berbagai format bentuk format file seperti: Excel, PDF, dll. Mesin ini merupakan wujud dari transformasi dari media SKM yang ada selama ini.

Setelah mesin Kios SKM selesai dirancang dan siap untuk digunakan tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan kegiatan. Pada tahap ini terdiri dari beberapa bentuk kegiatan diantaranya: pengantaran alat Kios SKM kelokasi kegiatan, pemasangan dan uji coba alat, penyerahan alat kepada Nagari mitra, sesi penyampaian materi tentang kegunaan dan prosedur penggunaan alat Kios SKM, praktek menggunakan Kios SKM, Uji coba pengisian angket SKM oleh peserta dengan menggunakan alat Kios SKM, analisis dan olah data SKM. Lebih lanjut akan jabarkan atas kegiatan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1) Penyampaian Materi tentang Pengenalan dan Prosedur Penggunaan Kios SKM

Pada tahapan ini, kegiatan diawali dengan acara pembukaan yang dipimpin dan dibuka langsung secara resmi oleh Bapak Irwanul Fuad Dt. Bosa selaku Wali Nagari Suayan. Yang sebelumnya para peserta yang terdiri dari perangkat Nagari terlebih dahulu sudah mendaftarkan dirinya dan mengisi absensi kehadiran. Proses pendaftaran dan registrasi dilakukan oleh beberapa mahasiswa yang telah ditunjuk dan dilibatkan untuk membantu kegiatan ini dan mereka juga tergabung dalam tim pengabdian ini. Setiap peserta yang telah registrasi akan diberikan seminat kit yang terdiri dari *blocknote*, *bolpoin* (pena), dan *hard copy* ringkasan materi dari narasumber. Aktivitas ini berlangsung pada hari Rabu tanggal 26 Juli 2022 di gedung pertemuan Wali Nagari Suayan.

Pada acara pembukaan Bapak Wali Nagari menyampaikan ucapan terima kasih dan sangat mengapresiasi kegiatan dari LPPM Universitas Negeri Padang ini, yang sudah memilih Nagari Suayan sebagai tempat dilaksanakannya kegiatan ini. Beliau juga berharap dengan terlaksananya kegiatan pengabdian dan pemberian bantuan alat berupa Kios SKM ini, tentunya sangat membantu kami selaku pihak pemerintah Nagari untuk dapat mengoreksi dan introspeksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari survey yang akan dilakukan nanti tentunya bisa menjadi masukan bagi kami untuk perbaikan pelayanan publik kedepannya. Perbaikan melalui indikator-indikator yang dianggap masih lemah, sebagai mana sesuai dengan Instruksi Kemen PAN RB Nomor 14 tahun 2017 untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas

(pelayanan prima) pada tataran pemerintahan Nagari. Acara ini juga dilanjutkan dengan kegiatan penyerahan secara resmi alat Kios SKM dari Tim Pengabdi Universitas Negeri Padang kepada pihak Nagari Suayan, yang diserahkan langsung oleh ketua Tim Pengabdi Bapak Prof. Dasman Lanin, Ph.d dan didampingi oleh anggota pengabdi Bapak Boni Saputra, S.AP., MPA dan Ibu Afifah Asriati, S. Sn, MA dan diterima secara langsung oleh Bapak Wali Nagari Suayan Irwanul Fuad Dt. Bosa yang didampingi oleh Bapak Sekretaris Nagari Suayan bapak Reffli Kandra dan disaksikan oleh pegawai dan perangkat nagari Suayan, Kab. Lima Puluh Kota.



Gambar 3. Acara Pembukaan (a), Penyerahan Alat Kios SKM (b)

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan sesi pemateri yang disajikan oleh Narasumber Bapak Boni Saputra, S.AP., MPA terkait dengan pengenalan dan prosedur penggunaan alat Kios SKM. Materi yang disajikan diawali dengan latar belakang pentingnya melakukan survey SKM bagi setiap lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat (layanan publik) sebagai mana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Survei SKM merupakan himpunan data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang didapatkan dari pengukuran jejak pendapat secara kuantitatif dan kualitatif atas pengalamannya ketika berhubungan dan mendapatkan layanan publik dari penyedia layanan dalam hal ini lembaga pemerintahan melalui pegawai atau aparatur pemerintahan (Suandi, 2019), (Abdussamad, 2021). SKM ialah tolok ukur buat memperhitungkan tingkatan mutu dan kualitas layanan yang telah diberikan oleh lembaga atau instansi penyedia layanan publik terhadap warga masyarakatnya. Survei ini dilakukan semata-mata bermaksud sebagai wujud usaha untuk mengoptimalkan mutu pelayanan masyarakat serta mengenali kinerja atau produktivitas kerja pelayanan atas aparatur pemerintah terhadap publik. Aktivitas pelayanan publik setidaknya harus melakukan survey ini minimal 1 tahun sekali, dan lebih baik lagi jika dilakukan secara berkala tri wulan sekali (Wijaya, 2022), (Fitri & Pancasakti, 2022).



Gambar 4. Menyampaian Materi (a), Praktek Penggunaan Kios SKM (b)

Narasumber juga menjelaskan materi tentang Kios SKM. Kiosk SKM atau disebut juga dengan Kios IKM adalah alat digital survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem yang terintegrasi, berfungsi untuk melihat tingkat kepuasan publik dan memantau gambaran

kepuasan publik terhadap layanan publik yang diberikan pada instansi pemerintah (Wahyudi, 2022). Kios SKM ini merupakan terobosan baru, inovasi dari survey SKM. Transformasi SKM yang sebelumnya menggunakan sistem *paperless*, sistem online *google form*, masih memiliki kekurangan, misalnya harus menginput ulang data, harus memiliki koneksi internet, dan sebagainya. Sementara dengan menggunakan alat Kiosk SKM ini dirasa lebih efektif dan efisien karena sudah didesain sedekian rupa, data akan terekam secara otomatis dan cara menggunakan juga sangat mudah karena sudah menggunakan layar sentuh. Sedangkan unsur SKM sendiri merujuk pada peraturan menteri PAN RB no 14/2017 tentang pedoman penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik.

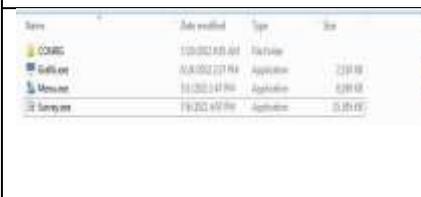
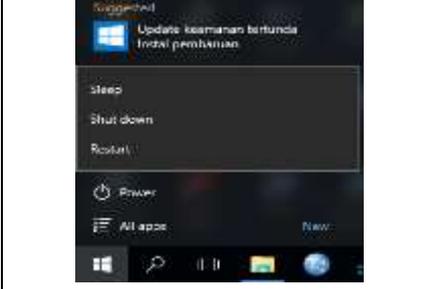


Gambar 5. Transformasi Alat Surver Kepuasan Masyarakat

Sedangkan untuk prosedur atau langkah-langkah menggunakan Kios SKM akan dijabarkan dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Prosedur Penggunaan Kios SKM

	<p>Saklar berpungsi untuk mematikan dan menghidupkan mesin Kios SKM. Bila saklar berwarna merah menyala pertanda mesin menyala begitupun sebaliknya.</p>
	<p>Bila mesin antrian sudah menyala, sentuh lama di area manapun hingga muncul menu tulisan keluar (atau klik kanan dengan menggunakan mouse komputer)</p>
	<p>Akan ada beberapa file yang terlihat, Biasanya di simpan di D:\ dan akan terlihat beberapa file Menu.exe untuk masuk ke settingan aplikasi</p>
	<p>Lalu jalankan menu.exe: Header dan logo bisa di isi sesuai profil instansi pelayanan bila sdh ada perubahan harap klik simpan setingan, untuk setting database server pasword dan port harap abaikan sesuai defaultnya. Untuk yang lain bisa di sesuaikan dengan perubahan konten yang di inginkan harap selalu klik simpan agar tersimpan hasil perubahan tsb.</p>

	<p>Masih di tampilan yang sama ada tab yg berisi layanan untuk menambah atau mengurangi dan mengedit layanan apa yang akan di survey, untuk tab yg video bisa di isi kan video berbagai format dan di usahakan yang pendek-pendek agar tampilan di <i>TV Extension</i> bisa bergantian dengan grafik tidak terlalu lama</p>
	<p>Untuk merubah <i>Pertanyaan/Question</i> yang akan di tampilkan masuk ke pilihan menu <i>Question</i>. Selalu klik simpan agar tersimpan hasil perubahan tsb.</p>
	<p>Untuk melihat hasil report bisa di pilih menurut rentang tanggal, bulan atau layanan dengan mengklik pilihan tsb lalu tampilkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasil tampilan bisa di simpan ke dalam format PDF, Word, dll simpan ke dalam FDD atau HDD; • Setelah hasil perubahan tersimpan klik keluar untuk keluar dari menu setingan; • Untuk menjalankan kembali E-Survey klik kembali Survey.exe
	<p>Untuk penggantian tulisan Running Text, untuk media, Grafik dan yang settingan lainnya ada di tab berikutnya dengan cara mengklik tab yang akan di rubah-rubah, untuk perubah grafik jangan lupa untuk mengklik simpan setiap ada perubahan agar tersimpan perubahannya.</p>
	<p>Sentuh lama di area manapun hingga muncul menu tulisan keluar (atau klik kanan dengan menggunakan mouse komputer) lalu klik menu "Keluar"</p>
	<p>Klik logo "windows" Lalu klik menu "shut down"</p>

2) Pelatihan Mengolah dan Menganalisis Data SKM

Kegiatan pada hari selanjutnya adalah pelatihan mengolah dan menganalisis data SKM. Setelah diberikanya pengetahuan tentang penggunaan mesin Kios SKM, maka alat tersebut langsung dipasang dan diaplikasikan terhadap masyarakat yang datang kekantor Wali Nagari. Bagi masyarakat yang telah mendapatkan layanan dari pemerintah Nagari wajib mengisi survey dengan menggunakan alat tersebut. Tim memberikan waktu terhadap pegawai nagari dalam

rentang waktu tiga bulan untuk melakukan survey ini. Kegiatan pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus-November 2022.

Pada tanggal 16 November Tim kembali mengunjungi mitra dimana tempat pengabdian dilakukan. Tim kemudian memindahkan file data yang telah terekam pada mesin Kios SKM untuk dilakukan pengolahan data dan menganalisis data. Dari hasil rekap data diperoleh sebanyak 34 responden yang telah mengisi angket survey kepuasan masyarakat melalui mesin kios ini. Data tersebut kemudian kita olah secara bersama-sama antara tim pengabdian dan peserta yaitu aparaturnagari suayan. Rekap data tersebut tampak dalam gambar 6. berikut:



Gambar 6. Rekapitulasi Data SKM Nagari Suayan (Agustus-November 2022)

Dari gambar di atas terlihat grafik penilaian tingkat kepuasan masyarakat Suayan terhadap layanan yang mereka dapatkan dari Pemerintahan Nagari Suayan. Data tersebut hasil rekapitulasi dari 34 responden yang dikumpulkan mulai dari bulan Agustus-November 2022. Dari 9 indikator yang telah dirancang untuk digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang mereka terima dari Nagari Suayan dapat disimpulkan bahwa sebanyak 57,69% masyarakat berpendapat layanan yang diberikan Nagari Suayan kepada mereka sangat baik, dan 38,78% beranggapan Baik, sedangkan 3,21% beranggapan cukup baik, sementara 0,32% masyarakat berpendapat layanan pemerintah nagari suayan buruk/jelek. Sehingga dari rekap data yang terhimpun dapat terlihat secara eksplisit secara umum menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pemerintah nagari Suayan terhadap masyarakat adalah "Sangat Baik" selama periode pengumpulan data ini dilakukan. Sedangkan jika dilihat perunit unsur pertanyaan maka hasil olah data dapat ditunjukkan pada gambar 7 berikut ini:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Nilai Rata-rata Unsur Unit Pelayanan SKM Pemerintah Nagari Suayan (Agustus-November 2022)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi	Predikat
U1	Persyaratan	3,47	87,67	B
U2	Prosedur	3,53	88,24	B
U3	Waktu Pelayanan	2,68	66,91	C
U4	Biaya/Tarif	3,85	96,32	A
U5	Produk Layanan	3,38	84,56	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59	89,71	A
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,44	86,03	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,44	86,03	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,79	94,84	A
Skor Rerata IKM			86,60	B

Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Data yang telah berhasil diisi lengkap oleh responden melalui kuesioner Kios SKM sejumlah 34 responden. Berdasarkan hasil survey SKM di OPD Nagari Suayan dan berdasarkan

hasil olah data dan analisis data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan berada pada kategori “Baik” dengan perolehan nilai rata-rata 86,60 berada pada interval 76,61 s/d 88,30. Olahan data SKM yang dianalisis diatas, terdiri dari 9 unit unsur pelayanan dan jika dilihat data diatas terdapat satu unsur yang masih perlu diperbaiki oleh pemerintah Nagari Suayan ini yaitu pada unsur waktu pelayanan yang tergolong dalam kategori “Cukup Baik”. Masyarakat masih merasa kurang puas atas waktu layanan yang diberikan oleh pihak Pemerintah Nagari Suayan. Ketepatan dan kepastian waktu yang diberikan dalam membrikan pelayanan publik merupakan bagian dari kualitas layanan yang dianggap penting dan tidak bisa diabaikan oleh lembaga penyedia layanan (Hadiati & Ruci, 1999).

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini dapat menyimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi aparatur Nagari Suayan dalam melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan bantuan alat Kios SKM. Aparatur menjadi terampil dan familiar dalam menggunakan/memanfaatkan mesin Kios SKM, mempermudah aparatur dalam melakukan perekaman survey SKM dan aparatur juga mampu untuk menganalisis dan mengolah data hasil SKM, serta mampu untuk menginterpretasikan data hasil analisis.

Sedangkan terkait hasil analisis data yang telah diolah seperti telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwasanya pemerintah Nagari Suayan perlu memperbaiki unsur waktu pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, karena unsur ini masih dianggap buruk oleh masyarakat yang menerima layanan dari mereka. Perlu juga meningkatkan unsur persyaratan, prosedur, produk layanan, perilaku pelaksanaan, sarana dan prasarana karena masih berada pada kategori baik sehingga perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat baik. Dan tidak lupa pemerintah Nagari Suayan tetap mempertahankan unsur biaya/tarif, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan walaupun unsur-unsur ini berada pada tingkat kategori sangat baik namun tetap harus dipertahankan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Padang atas pendanaan yang diberikan kepada tim kami untuk kegiatan pengabdian masyarakat skema Program Pembangunan Nagari Binaan (PPNB) di tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara*.
- Dhiani, H. P., Kumara, D., & Wardani, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan dan Pemancingan Warung Bambu di Serpong Tangerang Selatan. *JURNAL SeMaRaK*, 4(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/smk.v4i3.13423>
- Fitri, N., & Pancasakti, R. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 2(2), 191–198. Retrieved from <http://jurnal.desantapublisher.com/index.php/desanta/article/view/15>
- Hadiati, S., & Ruci, S. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 56–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/jmk.1.1.pp.%2056-64>
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis*

- Dan *Manajemen*, 1(2), 123–134.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>
- Jumiati, Saputra, B., Magriasti, L., & Syolendra, D. F. (2022). Penguatan Kapasitas Kelembagaan Badan Usaha Milik Nagari Bukit Gadang Mandiri dalam Pengelolaan Sumber Kekayaan Nagari. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i2.9414>
- Lanin, D., Saputra, B., Magriasti, L., Asriati, A., Sholehah, B. S., & Nasrullah, M. (2022). Pendampingan Penerapan Model Pelayanan yang Memuaskan Pegawai dan Masyarakat Berbasis Total Quality Management. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 777–786. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i3.9409>
- Lanin, D., Syamsir, S., & Saputra, B. (2021). Effect of Employee Equity Satisfaction on Service Transactions in the Tourism Sector in Kerinci. *Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends*. Magelang: EAI.
- Lanin, D., Syamsir, & Saputra, B. (2020). Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal Berbasis Total Quality Management. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 53–61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.259>
- Lukito, I. (2017). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 243–256.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.243-256>
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6. Retrieved from <https://repository.unikom.ac.id/51314/>
- Nurrahmawati, R., Budiharti, N., & Adriantantri, E. (2021). Analisa Service Excellent (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodadi Lawang. *Jurnal Valtech*, 4(2). Retrieved from <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/3860>
- Saputra, B., & Fajri, H. (2020). The Role of Performance as Variable Moderating of the Influence of Public Services Motivation and Competence on Job Satisfaction of Civil Servants. *Proceedings of the International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.181>
- Saputra, B., Fajri, H., & Nurhabibi, P. (2020). Penguatan Kelembagaan Badan Usaha Milik Nagari (BUM-Nag) Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Nagari. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 743–753. Retrieved from <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4507>
- Sinollah. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Multilevel Marketing dengan Metode Diagram Kartesius (Matrix Importance and Performance) Survei pada Pelanggan/Distributor PT. Centranusa Insan Cemerlang (CNI) dan PT. Harmoni Dinamika (HD) di Kota Malang. *Jurnal Otonomi*, 2(1).
- Solikin, M. (2011). *Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Jakarta: Inti Prima.
- Suandi. (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.
<https://doi.org/https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suhartono, Azizah, E. P. N., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: KA Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2574>
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56–70. Retrieved from http://jta.lan.go.id/index.php/jta/article/view/jta-vol-9-1_05-Ohan-Suryana
- Wahyudi, Y. I. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis*

Aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang (Universitas Bosowa). Retrieved from <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2843>

Wardhani, E. K., & Widiyanto, I. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jsmo.v3i1.4181>

Wijaya, A. (2022). *Implementasi Framework Flutter Pada Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat Untuk Kantor Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus di Kantor Desa Sumberejo Kabupaten Lumajang)*. Politeknik Negeri Jember.