

Pendampingan Penerapan Model Pelayanan yang Memuaskan Pegawai dan Masyarakat Berbasis *Total Quality Management*

Dasman Lanin^{1,2}, Boni Saputra^{1,2*}, Lince Magriasti^{1,2}, Afifah Asriati³,
Beta Santria Sholehah¹, Muhammad Nasrullah¹

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

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

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

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

Abstract

The purpose of service is to assist in improving the understanding and skills of Nagari employees in implementing a service model that satisfies the community and Nagari employees, then innovating and developing excellent problem solver skills. The Nagari government is required to be independent in this regard. The village where this service is located is Suayan, Akabiluru District, Fifty Cities Regency, this village has not been able to manage good or excellent services. This Nagari still does not have a service recording machine that is connected online. While Nagari is the government closest to the people. This service activity is ultimately able to provide skills in utilizing service recording machines, as well as being skilled at detecting the weaknesses of nine indicators that are not yet prime (Menpan RB). This service activity is carried out using participatory and mentoring methods. The results achieved are (1) there has been a shift in orientation from a bureaucratic orientation to a public orientation among employees. The ability to understand the TQM-based service model has increased, (2) the skills of Nagari employees have increased, in carrying out services for the satisfaction of the Nagari community. Henceforth, it must be accompanied by a service machine that is connected to a computer (e-government). as well as intensive discussions to become skilled Problem Solvers towards truly excellent service.

Keywords: Nagari Government Services, Satisfactory Service, Total Quality Management

Abstrak

Tujuan pengabdian yaitu memberikan pendampingan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai nagari, dalam mengaplikasikan model pelayanan yang memuaskan masyarakat dan pegawai nagari, selanjutnya melakukan inovasi dan keterampilan problem solver menuju pelayanan prima. Pemerintah nagari dituntut secara mandiri untuk tujuan ini. Nagari tempat pengabdian ini adalah Suayan Kecamatan Akabiluru Kabupaten Lima Puluh Kota, nagari ini belum mampu mengelola pelayanan yang baik apalagi prima. Nagari ini masih belum memiliki mesin perekam pelayanan yang terkoneksi secara online. Sementara Nagari merupakan pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Kegiatan pengabdian ini pada akhirnya mampu memberikan keterampilan dalam memanfaatkan mesin perekam pelayanan, sekaligus terampil mendeteksi kelemahan dari sembilan indikator yang belum prima itu (Menpan RB). Kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan metode partisipatif dan pendampingan. Hasil yang sudah tercapai adalah (1) telah terjadi pergeseran orientasi dari birokratic oriented ke public oriented dikalangan pegawai. Telah meningkatnya kemampuan memahmi model pelayanan berbasis TQM, (2) telah meningkatnya keterampilan pegawai nagari, dalam menerapkan pelayanan untuk kepuasan masyarakat nagari. Untuk selanjutnya harus diiringi dengan mesin pelayanan yang terkoneksi dengan computer (e-government). serta diskusi-intensif supaya terampil menjadi Problem Solver dalam menuju pelayanan yang betul-betul prima.

Kata kunci: Pelayanan Pemerintah Nagari, Pelayanan yang Memuaskan, Total Quality Management

1. PENDAHULUAN

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang mampu membuat masyarakat puas dapat dikatakan sebagai pelayanan prima (Boediono, 2013) (Iswanto, 2021). Rendahnya mutu pelayanan publik yang dirasakan masyarakat bahkan sampai timbul rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan menjadi citra negatif bagi instansi publik dikalangan masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Karena kepercayaan publik memiliki hubungan kausalitas dengan organisasi publik, maka kepuasan publik terhadap

organisasi publik menjadi sangat penting. Jika pemerintah semakin baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadapnya (Pasolong, 2010). Kepercayaan masyarakat akan tinggi jika masyarakat terlayani dengan baik dan merasakan puas atas pelayanan tersebut.

Kepuasan akan terjadi ketika harapan dan kenyataan sama atau kenyataan mampu melebihi dari harapan yang diinginkan (Lanin, Syamsir, & Saputra, 2020) (Solikin, 2011) (Saputra & Fajri, 2020). Kepuasan pusat perhatian dalam sebuah manajemen dan menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama dalam sebuah organisasi (Sumarwan, 2011). Kepuasan perlu dijaga, dan menjadi perhatian khusus bagi penyedia layanan publik (Hadiati & Ruci, 1999) (Sinollah, 2011) (Irawan & Komara, 2017) (Wardhani & Widiyanto, 2006). Penelitian tentang kepuasan awal mulanya banyak dilakukan pada sektor bisnis atau swasta seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan tuntutan disektor publik maka akhir-akhir ini penelitian tentang kepuasan juga menjadi kajian yang menarik untuk dilakukan dilingkungan birokrasi/pemerintahan (Riyadi, Hermawan, & Sumarwan, 2015).

Kepuasan masyarakat adalah hasil opini publik dan hasil evaluasi dari kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pelayanan kepada masyarakat (Lanin, Saputra, & Syamsir, 2021). Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik menjadi pusat perhatian dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai kebijakan nasional dalam upaya pengoptimalan kualitas pelayanan publik telah memberikan landasan sebagai dasar bagi instansi pemerintah untuk bertransformasi nyata dalam mereformasi pelayanan demi mewujudkan kepuasan masyarakat.

Pemerintah nagari dalam hal ini sebagai penyedia layanan publik yang berada pada tataran sistem pemerintahan tingkat bawah atau paling rendah juga dituntut secara mandiri untuk mampu meningkatkan kinerja pegawainya dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat (Jumiati, Saputra, Magriasti, & Syolendra, 2022). Pemberian pelayanan prima bagi aparat nagari kepada masyarakat juga dituntut agar tercapai kepuasan masyarakat di nagarinya (Suhartono, Azizah, Hakim, & Hartanti, 2019), (Dhiani, Kumara, & Wardani, 2021), (Nurrahmawati, Budiharti, & Adriantantri, 2021). Nagari tempat pengabdian ini adalah Nagari Suayan. Nagari Suayan berada di Kecamatan Akabiluru termasuk dalam kawasan wilayah Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Nagari Suayan terdiri dari empat jorong yaitu, jorong Suayan Randah, Suayan Tinggi, Suayan Soriak dan Suayan Sabar. Jumlah penduduk di nagari ini sebanyak 1.719 orang dengan mayoritas etnik Minangkabau dan beragama Islam. Sebagian besar masyarakatnya berprofesi sebagai petani dan buruh tani. Nagari ini terdiri 11 (sebelas) suku yang dihimpun kepada 3 (tiga) sudut yaitu, Sudut Jambak, Sudut Sembilan dan Sudut Caniago. Semua suku di tiga sudut itu ada 11 suku yaitu, Jambak, Bendang, Tanjuang, Payobadar, Guci, Sikumbang, Piliang, Bodi, Caniago, Cingkuang dan Simogek. Nagari ini dipilih sebagai objek pengabdian karena memiliki keunikan kultur masyarakat yang kompak dan masih menerapkan sistem gotong royong serta musyawarah mufakat dalam menangani sebuah masalah untuk mencapai sebuah solusi bersama, dan sisi lain adalah masyarakat Suayan mau untuk diajak lebih maju demi untuk kepentingan bersama.

Pegawai nagari ini sangat minim memahami cara-cara melayani masyarakat, di samping itu masyarakatnya juga kurang memahami prosedur pelayanan yang mereka butuhkan, sehingga mereka selalu bertanya-tanya tentang pelayanan yang ingin mereka dapatkan. Jadi, dapat kita lihat bahwa nagari ini belum mampu mengelola manajemen pelayanan dengan baik. Apalagi pelayanan prima (*excellent*). Nagari ini masih belum memiliki *website* atau situs resmi pemerintahan dan mesin perekam pelayanan yang terkoneksi dengan komputer secara online.

Sehingga inilah yang menjadi alasan kegiatan PKM dengan skema Nagari Binaan ini dilakukan di Nagari ini, karena konsep nagari binaan itu tidak hanya berjalan satu tahun namun pendampingannya selama tiga tahun dengan harapan nagari tersebut benar-benar mampu untuk menerapkan apa yang menjadi harapan kita bersama.

Idealnya sebuah pelayanan atau *public service* merupakan salah satu hal yang wajib ditingkatkan, dengan harapan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat kepada organisasi pemerintahan serta menciptakan inovasi baru bagi nagari yang bersangkutan. Karena, pelayanan merupakan salah satu produk yang dihasilkan oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nagari merupakan pemerintahan paling dekat dengan kegiatan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan (Saputra, Fajri, & Nurhabibi, 2020). Kegiatan pengabdian ini akan memberikan solusi untuk; 1) Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pegawai nagari tentang penerapan model pelayanan pemerintahan nagari; 2) Meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pegawai nagari dalam melaksanakan pelayanan publik dengan mengenal dan menerapkan bentuk pelayanan pemerintah nagari yang mampu memberikan kepuasan bagi pegawai dan masyarakat berbasis TQM; 3) Pemantapan keterampilan pegawai nagari dalam memanfaatkan website nagari.

Analisis situasi mengapa perlu dilakukannya kegiatan pengabdian ini di Nagari Suayan diantaranya adalah: Pemerintah nagari dituntut secara mandiri untuk mampu meningkatkan kinerja pegawainya dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat; Implementasi Permenpan RB No. 14 tahun 2017; Orientasi pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat; Keterbukaan informasi publik, Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik (e-government).

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam mengaplikasikan model pelayanan yang memuaskan masyarakat dan pegawai, melalui pelayanan berbasis elektronik.

Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mitra dalam menjalankan pelayanan publik yaitu meliputi dua bidang. Pertama, bidang pelayanan, dan kedua, berkenaan kompetensi sumber daya manusia atau pegawai nagari. Dua bidang ini sangat berpengaruh pada peningkatan pelayanan publik pada instansi pemerintahan. Adapun beberapa permasalahan tersebut:

1. Kurangnya pengetahuan pegawai pemerintah Nagari Suayan dalam memahami konsep dan cara melayani masyarakat;
2. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan yang mereka butuhkan;
3. Masih terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana teknologi informasi pelayanan publik di Nagari Suayan.

Dengan hal demikian di atas maka kegiatan pengabdian dirasa perlu untuk dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat menyeluruh dan dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan mitra dalam memahami secara baik tentang penerapan model pelayanan yang memuaskan masyarakat dan pegawai.

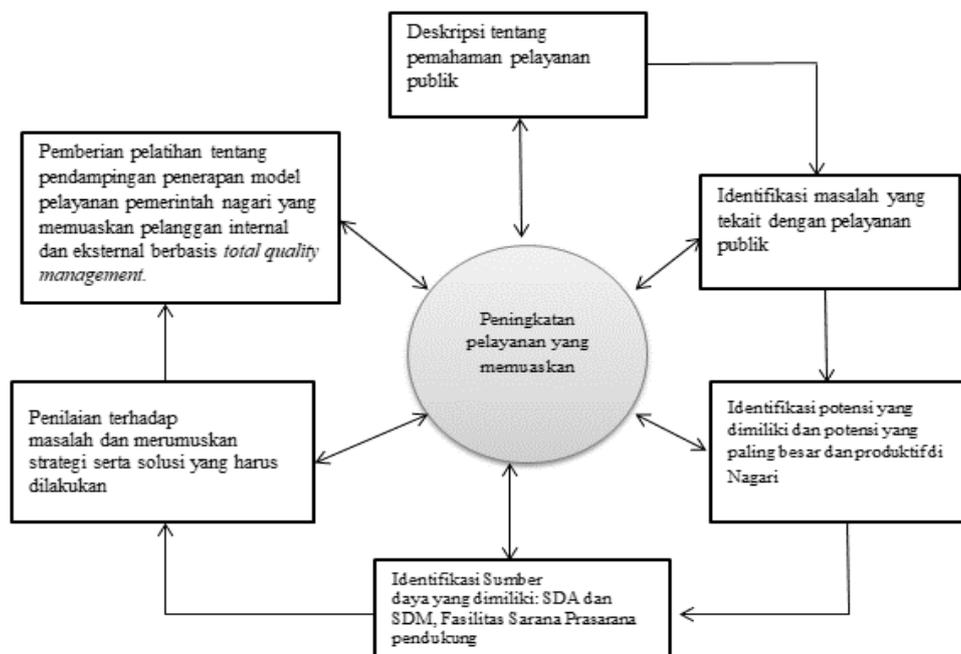
2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Nagari Suayan dengan anggota Tim pengabdian yang berasal dari berbagai bidang kepakaran seperti: Prof. Dasman Lanin, Ph.D pakar Manajemen Pelayanan Publik; Drs. Syamsir., Ph.D pakar Manajemen Sumber Daya Manusia; Boni Saputra, MPA pakar di bidang Pelayanan Transformatif; Dr. Lice Magriasti, M.Si pakar Kebijakan Politik Gender dan Afifah Asriati, S. Sn, MA pakar bidang Sosiologi Kemasyarakatan. Mendatangkan Tim

yang berasal dari berbagai macam kepakaran agar kegiatan ini bisa memberikan sumbangsih pemikiran untuk bisa memberikan masukan dan solusi terkait permasalahan yang di hadapi oleh Nagari Binaan tersebut. Metode menggunakan pelatihan dan pendampingan “penyuluhan partisipatif” yaitu didasarkan pada prinsip-prinsip partisipatoris yang fokus pada asas keaktifan seluruh peserta pelatihan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu pendekatan lain yang juga digunakan: 1) Metode survey perlu dilakukan guna mencari tahu dan mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor penghambat dan peluang serta melihat apa saja kegiatan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan potensi kinerja dari pemerintah Nagari Suayan; 2) Metode ceramah dilakukan untuk penyampaian materi yang berkaitan dengan pelayanan publik yang berkaitan dengan model pelayanan pemerintah nagari yang memuaskan masyarakat dan pegawai berbasis TQM, yang disampaikan dalam bentuk forum diskusi antara pemateri dan kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dari kegiatan ini, 3) Metode *brainstorming* adalah proses pengumpulan ide-ide dan gagasan secara bersama serta menjadikan suatu investarisasi terhadap hasil yang telah didapatkan. *Brainstrosming* dilakukan untuk materi tentang bentuk pelayanan nagari yang memuaskan masyarakat dan pegawai berbasis TQM dalam meningkatkan pelayanan publik di Nagari Suayan; 4) Metode mentoring/ asistensi digunakan untuk mengetahui potensi-potensi yang dimiliki oleh Nagari Suayan, sehingga aktivitas pelayanan publik yang memuaskan berjalan dengan baik. Selanjutnya dilakukan mentoring terhadap pendampingan penerapan model pelayanan nagari yang memuaskan masyarakat dan pegawai berbasis TQM.

Metode-metode yang digunakan tersebut selain memberikan pemahaman tentang pendampingan penerapan bentuk pelayanan nagari yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan *internal* (Pegawai) dan *eksternal* (Masyarakat) berbasis TQM juga untuk meningkatkan kinerja aparatur Nagari Suayan tersebut. Partisipasi aktif mitra dalam kegiatan pengabdian ini sebagai bentuk wujud sasaran yang terlibat langsung dalam penyuluhan dan pelatihan.

Adapun yang menjadi target/solusi pemecahan permasalahan pada mitra terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Gambaran Solusi Pemecahan Permasalahan Mitra

Pada gambar di atas dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan yang memuaskan berbasis *total quality management* di Nagari suayan memalalui beberapa prosedur, pada awal analisis situasi tim pengabdian mendeskripsikan tentang pemahaman karyawan/ pegawai pemerintah

nagari dan masyarakat dalam menjalankan pelayanan publik. Melihat bagaimana hasil dari pemahaman karyawan dan masyarakat tim pengabdian melakukan beberapa identifikasi masalah mulai dari identifikasi masalah terkait dengan pelayanan publik, lalu mengidentifikasi potensi yang dimiliki oleh pemerintah nagari dan potensi yang paling memiliki pengaruh besar pada tingkat produktif di Nagari Suayan, serta tim pengabdian mengidentifikasi lebih dalam terkait dengan sumber daya yang dimiliki Nagari Suayan baik itu SDA dan SDM, serta terpenuhinya fasilitas sarana dan prasarana pendukung. Setelah melakukan berbagai identifikasi masalah yang ada tim pengabdian melakukan penilaian terhadap masalah yang merumuskan strategi untuk meningkatkan pelayanan serta mencari solusi yang harus dilakukan atas masalah-masalah yang terjadi. Setelah dilakukannya semua tahap, untuk meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan berbasis *total quality management* tim pengabdian memberikan pelatihan tentang pendampingan penerapan model pelayanan pemerintah yang memuaskan masyarakat dan pegawai berbasis TQM di pemerintahan Nagari Suayan, Lima Puluh Kota. Dalam upaya peningkatan pelayanan yang memuaskan semua prosedur dalam solusi pengabdian ini saling berkaitan dan berhubungan dengan pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian oleh TIM Pengabdian dari Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang terhadap pemerintahan Nagari suayan dapat dijelaskan sebagai berikut: Pada tahap persiapan TIM melakukan beberapa persiapan untuk melakukan kegiatan pengabdian ini diantara tahap persiapan itu adalah, merumuskan proposal, mencari daerah mitra dan meminta kerjasamanya untuk melakukan kegiatan pengabdian ini. Masih dalam tahap persiapan Kegiatan TIM selanjutnya adalah mengurus surat izin ke kantor Kesbangpol Kabupaten Lima Puluh Kota dan menindak lanjutinya ke lokasi pengabdian (Nagari Suayan), seperti menentukan jadwal dan mensosialisasikan proposal kegiatan ke aparaturnya pemerintahan nagari.

Setelah tahap persiapan selesai selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan pengabdian, pelaksanaan kegiatan pengabdian ini kami lakukan sebanyak 4 kali kegiatan dimana kegiatan pertama diawali dengan melakukan survey kepuasan kepada pegawai Nagari Suayan dan masyarakat Nagari suayan; kegiatan kedua Focus Group Discussion (FGD) dengan mendatangkan narasumber, dan sekaligus pemaparan hasil survey sebelumnya; kegiatan ketiga pendampingan membuat angkey/kuesioner kepuasan dan melakukan survey kepuasan; kegiatan keempat praktek dan pendampingan terkait pengolahan data dan analisis data hasil survey kepuasan. Lebih lanjut kegiatan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1) Pembukaan dan Arahan oleh Wali Nagari Suayan

Sebelum kegiatan dimulai, seluruh peserta yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini diwajibkan untuk melakukan registrasi terlebih dahulu. Registrasi dilakukan oleh TIM pengabdian dan dibantu oleh mahasiswa yang ditunjuk sebagai panitia lapangan, yang ditugaskan untuk membantu kegiatan tersebut. Pada saat registrasi peserta dipersilahkan untuk mengisi absen kehadiran, dan kemudian panitia memberikan seminar kit diantaranya: alat tulis, dan *hard copy* materi narasumber. Berhubung pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dimasa pandemi covid-19 maka panitia menyediakan masker dan hand sanitizer untuk setiap peserta, tetap patuh terhadap prokes covid-19.



Gambar 2. Registrasi Peserta Sebelum Memasuki Ruangan

Setelah seluruh peserta lengkap dan memasuki ruangan, acara langsung dibuka secara resmi oleh Wali Nagari Suayan Bapak Misparizon, S.Ag Dt. Momat Kayo, yang dalam sambutannya wali nagari Suayan mengatakan ucapan terima kasih atas kedatangan Tim Pengabdi dari UNP yang telah menetapkan nagarinya sebagai objek kegiatan pengabdian masyarakat ini, semoga dengan kegiatan ini dapat menjadikan nagari suayan lebih baik lagi kedepannya, mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakatnya.



Gambar 3. Pembukaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat oleh Wali Nagari Suayan

2) Kegiatan Focus Group Discussion (FGD) Penyampaian Materi oleh Narasumber

Dalam kegiatan FGD ini tim mendatangkan narasumber yang menyampaikan materi sesuai dengan topik kegiatan pengabdian masyarakat ini. Selain pemaparan materi pada kegiatan ini juga disajikan hasil kepuasan masyarakat dan pegawai atas layanan yang diterima dari pemerintah Nagari suayan yang di ambil datanya pada kegiatan sebelumnya. Adapun narasumber yang dimaksud diantaranya Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D menyampaikan materi tentang Latar belakang dan tujuan Pengabdian Masyarakat; Boni Saputra, S.AP., MPA menyampaikan materi tentang Model Kepuasan TQM yang akan diterapkan; Prof. Dasman Lanin, Ph.D menyampaikan materi tentang Hasil Survey Kepuasan TQM di Nagari Suayan; dan Beta Santria Sholehah yang menyajikan materi tentang Teknik, Analisis dan Interpretasi hasil survey untuk karyawan. Survey kepuasan yang dilakukan menggunakan 9 unsur SKM sesuai dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyeleggara Pelayanan Publik. Kegiatan ini dilakukan di gedung aula pertemuan kantor Wali Nagari suayan yang melibatkan aparatur Nagari, perwakilan dari masyarakat, kepala jorong/desa, unsur Bamus, dan KAN.



Gambar 4. Penyampaian Materi oleh Narasumber

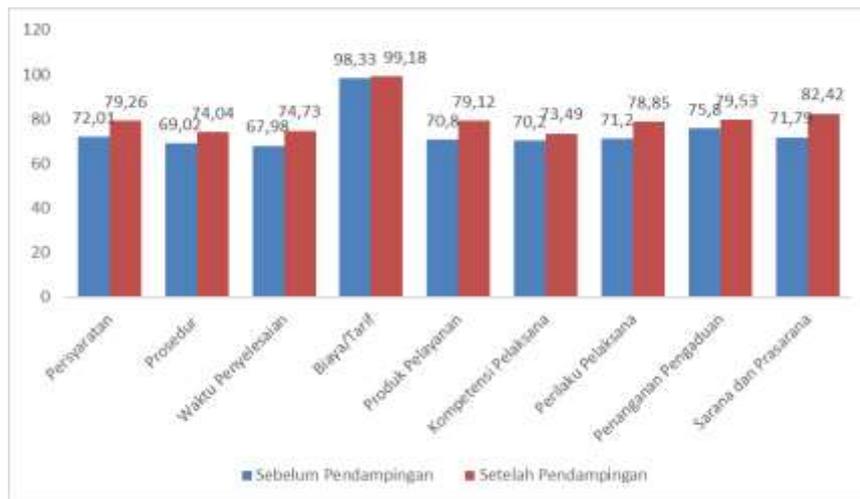
3) Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan

Pada kegiatan ini hanya melibatkan sebagian aparatur nagari saja, karena pelatihan ini ditujukan agar aparat nagari mampu untuk melakukan survey secara mandiri dan mampu untuk menilai dan mengevaluasi kinerja nagari terkait pelayan publik yang diberikan kepada masyarakatnya. Pada kegiatan ini tim juga mendatangkan instruktur dan langsung praktek dengan peserta. Bagaimana cara membuat angket, mengumpulkan data, mentabulasi data, mengolah data bahkan menginterpretasikan data. Angket yang dibuat dan diolah tentunya menggunakan angket yang sesuai dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu: persyaratan, sistem, waktu, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pegawai, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana prasarana.



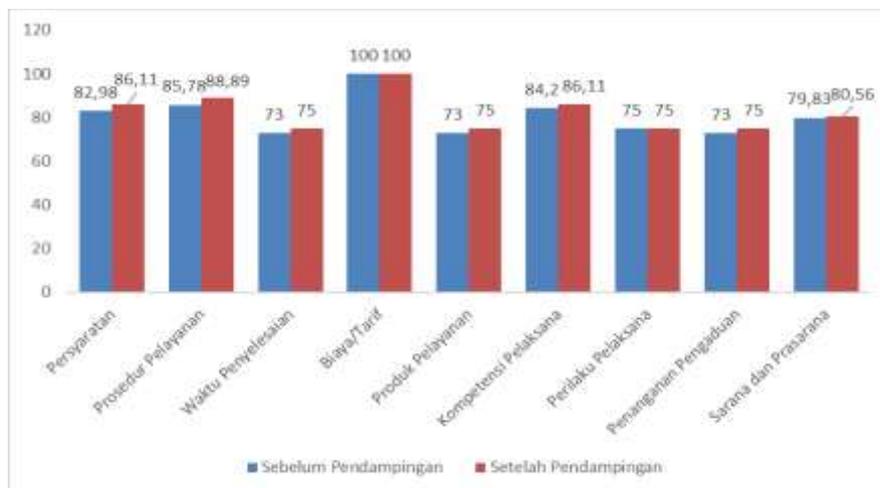
Gambar 5. Praktek dan Pelatihan

4) Evaluasi Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan



Gambar 6. Grafik Perbandingan Kepuasan Masyarakat di Nagari Suayan Sebelum dan Sesudah Pendampingan

Berdasarkan perbandingan kepuasan masyarakat antara sebelum dan sesudah diadakannya pendampingan, dapat terlihat pada Grafik 1. Bahwa telah terjadi peningkatan kepuasan masyarakat dari yang sebelumnya Baik (Good) menjadi Prima (Excellent) pada indikator Biaya dan Sarana Prasarana. Sementara pada 7 indikator lainnya yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan dari yang sebelumnya dikategorikan baik bergerak menjadi lebih baik, meskipun belum dapat dikategorikan sebagai Prima/Sangat Baik (Excellent).



Gambar 7. Grafik Perbandingan Kepuasan Pegawai di Nagari Suayan Sebelum dan Sesudah Pendampingan

Sebagaimana yang disajikan dalam Grafik 2. bahwa pada indikator persyaratan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan kompetensi pelayanan terjadi peningkatan dari yang sebelumnya dikategorikan Baik menjadi Prima (Excellent). Sedangkan 5 indikator lainnya yaitu indikator waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku pelayanan, dan penanganan pengaduan masih dikategorikan Baik (Good), belum mencapai prima (Excellent).

4. KESIMPULAN

Pengabdian ini dapat menyimpulkan bahwa masyarakat sebanyak 40 orang telah: (1) semakin tahu dan paham akan haknya untuk dilayani oleh pemerintah nagari dan sebaliknya nagari juga semakin paham akan kewajibannya terhadap masyarakatnya, terutama tentang ruanglingkup dan fokus pelayanan yang Sembilan indikator yang harus diwujudkan di nagari berdasarkan Instruksi Kemen PAN RB. 14 tahun 2017; (2) Masyarakat telah mulai berani melakukan komplein untuk memenuhi haknya, dan pemerintahan nagari telah bersedia membuka diri dan sabar melayani masyarakatnya. Dikalangan pegawai dan Wali nagari telah (1) memiliki orientasi publik yang benar; (2) terampil melakukan Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM), telah terampil mentabulasi data Survey, telah terampil melakukan analisis data dan mengintreprestasikan hasil analisis serta telah terampil menyajikannya dalam bentuk grafis ataupun power point.

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam hasil pengabdian pada grafik di atas bahwa peningkatan kepuasan masyarakat yang excellent (sangat baik) berada pada indikator biaya dan sarana prasarana, sedangkan dikalangan pegawai juga terdapat pelayanan yang excellent pada indikator persyaratan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan kompetensi pelayanan. Jadi, telah mulai terjadi pergeseran dari birocratic oriented ke public oriented dalam pelayanan publik di Nagari Suayan Lima Puluh Kota, namun mereka belum memiliki keterampilan problem solver.

Tindak lanjut: harapan Wali Nagari Suayan adalah Peningkatkan Pelayanan untuk masyarakat ini sangat dibutuhkan oleh pemerintahan nagari, sangat banyak yang dirasakan diperbaiki oleh masyarakat dan pegawai nagari. Apalgi kalau dilanjutkan untuk tahun berikutnya dengan menggunakan mesin dan komputerisasi perekam keadaan yang sembilan indikator tersebut dalam bentuk pelayanan yang otomatis seperti di Bandara, Hotel dan Toilet yang representatif. Namun, secara konkrit indikator yang ingin ditingkatkan dikalangan masyarakat adalah persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Sedangkan peningkatan kepuasan dikalangan pegawai adalah indikator waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku pelayan, dan penanganan pengaduan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Salam dan ucapan terima kasih, penulis haturkan teruntuk LP2M Universitas Negeri Padang atas bantuan dana yang diberikan, melalau pendanaan DIPA UNP Pengabdian Kepada Masyarakat program kemitraan masyarakat tahun anggaran 2021, seterusnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak pemerintahan Nagari Suayan, Kab. Lima Puluh Kota yang menjadi tempat dilaksanakannya pengabdian masyarakat ini serta ucapan terima kasih kepada tim pengabdian dan para narasumber sehingga pengabdian kepada masyarakat ini selesai tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2013). *Ekonomi Makro*. Yogyakarta: BPFE.
- 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>
- Hadiati, S., & Ruci, S. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (JMK)*, 1(1). <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>
- Iswanto, H. (2021). Peran Kepala Desa dalam Memberikan Pelayanan Prima di Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v1i3.41>
- 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., & Syamsir. (2021). THE INFLUENCE OF THE ROLE OF PUBLIC MANAGER ON THE SATISFACTION OF THE NAGARI COMMUNITY IN WEST. *INTERNATIONAL CONFERENCE ON PUBLIC POLICY AND SOCIAL SCIENCE (ICoPS)*, 1(October), 664–667.
- 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>
- 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>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- 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.
- 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.
- 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>