

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau organisasi lainnya guna memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan dan administrasi umum. Pelayanan ini memiliki peran vital dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, serta menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah atau lembaga terkait. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan tersebut. Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan (Syamsibar, 2022).

Penelitian tentang hal ini sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Wisudawati dengan judul penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan kecamatan lengkiti pada tahun 2023. Penelitian ini menjelaskan bahwa di tingkat kecamatan, terdapat sejumlah keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi kependudukan dan aspek terkait pemerintahan. Keluhan tersebut meliputi proses birokrasi yang kompleks, penyampaian informasi oleh petugas yang sulit dipahami oleh masyarakat, serta seringnya keterlambatan kedatangan petugas. Dalam menganalisis penilaian kepuasan masyarakat,

penelitian ini menyebarkan 86 kuesioner dan pengolahan data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 25 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 91% dan masih terdapat 9% dari kualitas layanan yang belum memenuhi harapan (Wisudawati et al., 2023).

Penelitian lainnya yang berjudul Analisis Penilaian Kualitas Jenis Pelayanan Terbaik dengan Metode *Analytic Network Process* (ANP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yang dilakukan oleh Samosir dkk. pada tahun 2021. Menjelaskan bahwa banyak pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka, meskipun sebagian lainnya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan. Guna mengetahui kualitas pelayanan terbaik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematang Siantar metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Analytic Network Process* (ANP). Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa metode ANP dalam menentukan jenis kualitas pelayanan terbaik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan hasil pelayanan terbaik adalah pelayanan KTP dengan nilai normal 0,49126400 (Samosir et al., 2021).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido yang merupakan sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan dan pengelolaan data kependudukan. Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan administrasi

kependudukan, seperti penerbitan dokumen resmi seperti akta kelahiran, akta kematian, dan kartu identitas. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diteliti lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido. Terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai rendahnya kualitas pelayanan, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam memperbaiki dan meningkatkan standar pelayanan yang diberikan. Selain itu, hingga saat ini, belum ada upaya sistematis untuk mengelompokkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, padahal hal ini penting untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan untuk memahami persepsi masyarakat.

Sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido, metode K-Means clustering diusulkan karena keunggulannya dalam memberikan pengelompokan data secara sederhana, cepat, dan fleksibel. Sebagai contoh, menerapkan K-Means untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan berhasil membagi responden ke dalam beberapa klaster kategori kepuasan yang jelas berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) (Hariyanto, Primadewi, & Hanafi, 2025). Selain itu, menggunakan algoritma K-Means untuk melakukan klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan BPJS Kesehatan di Binjai, menghasilkan tiga kelompok kepuasan yang terdefinisi dengan baik . Dengan memahami prinsip utama K-Means yang menetapkan pusat klaster (centroid) sebagai representasi rata-rata data dan mengoptimalkan minimisasi variansi intra-klaster, metode ini sangat cocok diterapkan dalam konteks

identifikasi pola kepuasan masyarakat di tingkat local (Rahmawati, Buaton, & Ambarita, 2024).

Metode K-Means tetap menjadi pilihan populer dalam clustering karena kemampuannya untuk mengolah objek dalam jumlah besar secara efisien dan mudah diukur, terutama dalam konteks big data. (Ikotun et al., 2023) menyatakan bahwa K-Means unggul dalam hal simplicity, scalability, dan low computational complexity, menjadikannya sangat cocok untuk dataset besar. Selain itu, studi yang dilakukan oleh (Zubair et al., 2022) menunjukkan bahwa varian K-Means dengan inisialisasi centroid optimal mampu secara signifikan mengurangi jumlah iterasi dan waktu komputasi, bahkan pada dataset berukuran hingga puluhan juta data. Keunggulan lainnya—yakni ketidakterpengaruhannya oleh urutan objek—juga ditegaskan dalam tinjauan menyeluruh oleh (Ikotun et al., 2023), yang mencatat bahwa K-Means mempertahankan konsistensi hasil pengelompokan meskipun urutan data berbeda. Dengan demikian, metode ini sangat ideal untuk aplikasi pengukuran kepuasan masyarakat di tingkat lokal dengan volume respons yang besar. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu: **“PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR WALI NAGARI BUNGA PASANG SALIDO MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan atau pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk menggambarkan inti permasalahan yang akan dibahas atau diteliti dalam sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah

diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat mengelompokkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido?
2. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari instansi tersebut?
3. Bagaimana pelayanan administrasi, kecepatan layanan, kemudahan akses layanan, keramahan petugas, dan kualitas hasil layanan, dapat digunakan sebagai parameter atau indikator dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido?
4. Bagaimana penerapan algoritma K-Means dapat digunakan untuk memproses pengelompokan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan parameter yang telah ditentukan?

### **1.3 Hipotesa**

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat mengelompokkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido.
2. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dari instansi tersebut.

3. Diharapkan pelayanan administrasi, kecepatan layanan, kemudahan akses layanan, keramahan petugas, dan kualitas hasil layanan, dapat digunakan sebagai parameter atau indikator dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido.
4. Diharapkan penerapan algoritma K-Means dapat memproses pengelompokkan data kepuasan masyarakat ke dalam beberapa cluster secara optimal, sehingga memudahkan analisis tingkat kepuasan masyarakat.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah penjelasan mengenai ruang lingkup penelitian yang dimaksudkan untuk membatasi pembahasan agar lebih fokus, terarah, dan tidak melebar ke luar topik utama. Dalam upaya menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka penelitian memberikan batasan masalah yaitu, peneliti akan membuat sistem untuk penilaian tingkat kepuasan masyarakat. Objek penelitian akan dilakukan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido. Dataset yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari tanggapan masyarakat yang berurusan ke Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido dari bulan Juni hingga Agustus 2025. Metode yang digunakan untuk mengklasifikasikn tingkat kepuasan masyarakat ini adalah algoritma K-Means. Sistem ini akan diimplementasikan ke dalam bentuk website dengan menggunakan bahasa pemrograman Python.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai hasil yang dicapai dari suatu

kegiatan penelitian. Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Menghasilkan klasterisasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido.
2. Membangun sistem yang digunakan kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido untuk mendapatkan bahan evaluasi guna peningkatan kualitas pelayanan dari instansi tersebut.
3. Merancang sistem penilaian tingkat kepuasan masyarakat berbasis pengolahan data yang dapat mempermudah proses evaluasi pelayanan.
4. Menerapkan algoritma K-Means Clustering untuk mengelompokkan data tingkat kepuasan masyarakat secara akurat dan efisien.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah gambaran mengenai kontribusi atau kegunaan dari hasil penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, terdapat berbagai manfaat yang diharapkan dapat membantu Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido.

Adapun manfaat utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi (Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido)

Memberikan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan wawasan baru dalam menerapkan metode K-Means Clustering dalam pengelompokan data kepuasan masyarakat, serta

meningkatkan kemampuan dalam merancang sistem pengolahan data secara terstruktur.

### 3. Bagi Akademik dan Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi dalam pengembangan penerapan algoritma K-Means di bidang pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis tingkat kepuasan masyarakat menggunakan teknik data mining.

### 4. Bagi Masyarakat

Membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik melalui perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepuasan.

## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido sebagai lembaga pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dilakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido dengan menggunakan algoritma K-Means sebagai metode analisis data.

### **1.7.1 Sekilas Tentang Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido**

Sebelum terbentuknya Nagari Bunga Pasang Salido, wilayah Bunga Pasang masih merupakan bagian dari pemerintahan Nagari Salido. Seiring perkembangan pemerintahan, wilayah ini mengalami beberapa perubahan administrasi, di mana

Bunga Pasang terdiri dari satu desa dan satu kelurahan, yaitu Desa Bunga Pasang II dan Kelurahan Bunga Pasang I.

Dalam perjalanan pemerintahan tersebut, Provinsi Sumatera Barat menetapkan kebijakan untuk kembali menerapkan sistem pemerintahan nagari. Oleh karena itu, pemerintahan desa dan kelurahan yang ada kembali digabungkan menjadi bagian dari pemerintahan Nagari Salido. Beberapa tahun kemudian, berdasarkan ketentuan Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4, dan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 08 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Nagari, pembentukan pemerintahan nagari baru atau pemekaran wilayah dapat dilakukan atas aspirasi dan prakarsa masyarakat yang bersangkutan melalui musyawarah, dengan tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melihat adanya peluang pemekaran tersebut, para tokoh masyarakat Bunga Pasang Salido bersama seluruh elemen masyarakat berupaya dan berjuang untuk mewujudkan pemerintahan Nagari Bunga Pasang. Berkat rahmat Allah SWT dan hasil perjuangan bersama, akhirnya Nagari Bunga Pasang Salido resmi dimekarkan menjadi tiga nagari, salah satunya adalah Pemerintahan Nagari Bunga Pasang Salido yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 09 Tahun 2009 tentang Pembentukan Nagari Bunga Pasang Salido.

### **1.7.2 Visi dan Misi Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan nagari yang baik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido menetapkan visi dan misi sebagai landasan arah pembangunan dan pelayanan. Visi

dan misi ini menjadi pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pemerintahan nagari secara terarah, efektif, dan berkesinambungan. Adapun visi dan misi dari kantor wali nagari bunga pasang salido adalah sebagai berikut:

1. Visi

“Mewujudkan Anak Nagari Bunga Pasang Salido yang sejahtera, adil dan makmur dalam tatanan kehidupan berbudaya dan beragama berlandaskan Ada Basandi Syara, Syara Basandi Kitabullah”.

2. Misi

- a. Terwujudnya Nagari Bunga Pasang Salido sebagai pemerintahan yang baik dan ideal.
- b. Terwujudnya karakter Perangkat Pemerintahan dan Lembaga Nagari kepada kinerja Profesional, Peduli, Kompetitif, Transparan dan Bertanggung Jawab.
- c. Terwujudnya rasa memiliki dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan Pembangunan Nagari.
- d. Terwujudnya peningkatan ekonomi masyarakat Nagari Bunga Pasang Salido dan tersedianya lapangan kerja.
- e. Terwujudnya kehidupan masyarakat yang agamis, Harmonid, kekeluargaan, tentram aman dan beradat.

### **1.7.3 Struktur Organisasi**

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab di Kantor Wali Nagari Bunga

Pasang Salido. Adapun struktur organisasi Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido**

Sumber : Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido

#### 1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Tugas dan tanggung jawab ini menjadi pedoman utama dalam melaksanakan setiap aktivitas pemerintahan nagari guna menciptakan pelayanan yang optimal serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Berikut adalah uraian pekerjaan pada Kantor Wali Nagari Bunga Pasang Salido:

##### 1. Wali Nagari

Sebagai pemimpin tertinggi di tingkat nagari, Wali Nagari memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Memimpin penyelenggaraan pemerintahan nagari.
- Menetapkan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat nagari.

- c. Membina dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan nagari.
  - d. Mengelola sumber daya nagari, termasuk keuangan, aset, dan potensi ekonomi.
  - e. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan nagari kepada bupati/walikota.
2. Sekretaris Nagari
- Membantu Wali Nagari dalam bidang administrasi dan pengelolaan kegiatan nagari. Tugasnya meliputi:
- a. Mengatur administrasi kantor, surat-menurut, dan dokumen resmi.
  - b. Membantu dalam penyusunan perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan nagari.
  - c. Mengkoordinasikan tugas-tugas perangkat nagari lainnya.
3. Kepala Seksi (Kasi)
- a. Kasi Pemerintahan
    - 1) Mengelola urusan administrasi kependudukan, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat keterangan lainnya.
    - 2) Melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah terkait kebijakan pemerintahan.
  - b. Kasi Pelayanan
    - 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen, perizinan, atau informasi publik.

- 2) Menampung dan menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan.

c. Kasi Kesejahteraan

- 1) Melaksanakan program-program kesejahteraan masyarakat, seperti bantuan sosial, pemberdayaan ekonomi, dan pendidikan.
- 2) Memonitor dan mengevaluasi dampak program kesejahteraan yang dijalankan di nagari.

4. Kepala Urusan (Kaur)

Bertugas membantu kelancaran administrasi dan teknis tertentu di kantor nagari.

a. Kaur Keuangan

- 1) Mengelola keuangan nagari, termasuk pengelolaan APB Nagari.
- 2) Menyusun laporan keuangan secara berkala dan transparan.

b. Kaur Perencanaan

- 1) Menyusun perencanaan pembangunan nagari berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- 2) Mengawasi pelaksanaan program pembangunan di nagari.

c. Kaur Umum

- 1) Mengelola aset kantor nagari dan fasilitas umum.
- 2) Melakukan pencatatan dan pengarsipan dokumen nagari.

5. Staf Pendukung

Staf pendukung memiliki peran membantu pelaksanaan tugas-tugas operasional di berbagai bidang. Tugas mereka meliputi:

- a. Membantu administrasi surat-menurut.
  - b. Mendukung pelaksanaan program atau kegiatan di lapangan.
  - c. Mengelola pengarsipan dan dokumen pendukung kegiatan nagari.
6. Tanggung Jawab Bersama
- a. Memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan prinsip cepat, akurat, dan transparan.
  - b. Membina hubungan baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.
  - c. Menjalankan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip adat Minangkabau: Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah.