

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KECAMATAN AMUNTAI UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Proposal ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

AHMAD SAWITI

NPM 192107015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI TAHUN 2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : AHMAD SAWITI

NPM : 192107015

Program Studi : SI Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU
SUNGAI UTARA”**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP
NUPTK. 4752766667131062



M. Husaini, S.Sos., M.AP
NUPTK. 6142764665137003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

Adapun maksud dan tujuan peneliti dalam menyusun laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak.,Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CQInR.,CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak M. Husaini, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan Staf tata Usaha beserta jajaran yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Semoga semua bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat ganjaran pahala dari Allah SWT. Terlepas dari itu, peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki sehingga mungkin

dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari teknik penulisan maupun uraian materi. Oleh karena itu, peneliti mengharap kritik dan saran dari pembaca untuk menambah wawasan peneliti.

Akhir kata peneliti berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberi manfaat maupun inspirasi bagi peneliti dan semua pihak yang memerlukannya.

Amuntai, April 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	10
1. Manajemen Pelayanan Publik	10
2. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat	11
3. Konsep Kepuasan Masyarakat	15
4. Konsep Kualitas Pelayanan	17
C. Kerangka Pemikiran	22

D. Hipotesis	24
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Pendekatan Penelitian	25
C. Tipe Penelitian.....	26
D. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sample	27
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Penyebaran Koesioner	29
2. Observasi	30
3. Studi Kepustakaan	31
4. Dokumentasi	31
H. Teknik Penentuan Sekor	31
I. Uji Instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reabilitas.....	33
J. Teknik Analisis Data	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan Penelitian	30
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola, dan pemerintahan yang baik (*good government*). Pada bidang pemerintah, pelayanan merupakan peran yang sangat penting karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat

dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat. Terlepas dari hal tersebut, saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 menyebutkan bahwa kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Memberikan layanan kepada masyarakat adalah tugas yang wajib dilakukan oleh pemerintah demi mencapai kesejahteraan dan sebagai indikator utama dalam melaksanakan pemerintahan yang efektif. Mengubah titik tolak percepatan reformasi birokrasi di daerah untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah, dengan tujuan menciptakan birokrasi yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel untuk

meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan mutu layanan publik melalui perbaikan penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan merupakan suatu perkembangan dalam suatu bidang yang ditandai oleh peningkatan dan perubahan positif serta pengaturan yang efektif dari sumber daya. Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang berperan aktif dalam memberikan layanan kepada penduduk.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 40 tahun 2018 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Organisasi Kecamatan Lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara disebutkan pada pasal 3 bahwa Kecamatan Amuntai Utara mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas yang dilimpahkan Bupati untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan terdiri dari Izin Tempat Usaha, Rekomendasi Izin Keramaian Acara Atau Kegiatan, dan Izin Mendirikan Bangunan. Sedangkan pelayanan non perizinan terdiri dari penerbitan atau penggantian Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Legalisasi Surat Pindah Antar Kabupaten atau Provinsi. Pelayanan pada kantor kecamatan umumnya berkaitan dengan administrasi pemerintahan, kependudukan, dan pelayanan masyarakat. Berikut beberapa jenis pelayanan yang biasanya ada di kantor kecamatan:

1. Pelayanan administrasi kependudukan seperti mengurus dokumen identitas dan data penduduk, misalnya: Pengantar pembuatan KTP

elektronik, Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan domisili, Surat keterangan pindah penduduk, Surat keterangan belum menikah, dan Legalisasi dokumen kependudukan;

2. Pelayanan membantu pengurusan atau rekomendasi izin, seperti Surat izin usaha kecil, Rekomendasi izin bangunan, Rekomendasi izin kegiatan masyarakat, dan Surat pengantar perizinan tertentu;
3. Pelayanan Surat Keterangan seperti : Surat keterangan tidak mampu (SKTM), Surat keterangan usaha, Surat keterangan kehilangan, dan Surat keterangan ahli waris;
4. Pelayanan Pertanahan (terbatas) biasanya berupa: Pengantar atau rekomendasi administrasi tanah, dan Surat keterangan riwayat tanah;
5. Pelayanan Pembinaan Desa/Kelurahan, Kecamatan juga memberikan : Pembinaan administrasi desa dan kelurahan, Koordinasi pembangunan desa, dan Pengawasan pelayanan masyarakat di desa;dan
6. Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan misalnya : Pendataan bantuan social, Pelayanan pengaduan masyarakat, dan Rekomendasi kegiatan sosial.

Sebagai tempat yang dijadikan tujuan masyarakat sebagai penyedia pelayanan di bidang perizinan maupun non-perizinan, Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan sebagai berikut:

1. Minimnya sarana maupun prasarana seperti keterbatasan jumlah perangkat komputer dan printer yang berfungsi kurang baik menyebabkan terhambatnya penyelesaian administrasi dan penumpukan pengunjung Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan;
2. Kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait alur mekanisme dan prosedur pelayanan yang ingin menyelesaikan urusan pemerintah disebabkan belum adanya tempat penyampaian informasi pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sehingga masyarakat perlu bolak-balik ke kantor;
3. Kurangnya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat; dan
4. Belum ahlinya kemampuan SDM dalam mengimbangi teknologi sekarang sehingga proses pengurusan dokumen memakan waktu sehari-hari.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakanag, maka peneliti memfokuskan masalah guna memperkecil fokus pembahasan antara lain:

1. Peneliti memfokuskan penelitian pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Peneliti menetapkan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diajukannya penelitian ini sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

- b. Tujuan Khusus

1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik serta dalam hal yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik.
- 2) Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan kepada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan demi peningkatan kepuasan masyarakat Amuntai Utara dan kinerja Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan, peneliti selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel penelitian yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. **Muhammad Rifki. 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Amuntai.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, kurangnya alat transportasi dan dana operasional untuk para pegawai, tidak dimanfaatkan secara optimal kotak saran, dan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang lengkap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang dipakai penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling incidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,59215 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 64,8038, sehingga mutu pelayanannya adalah “D”. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dikatakan tidak baik. Saran untuk Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sudah seharusnya pihak Kantor Kecamatan Tebing Tinggi memperhatikan dan melakukan penindakan penuh akan penilaian pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

2. **M. Rawis Badali Rahman. 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Amuntai.** Penelitian ini dilakukan karena masyarakat tidak puas dengan pembangunan lapangan sepak bola “sampan Wilis” dan jalan di tepi sungai yang tidak aman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Data diperoleh melalui kuesionar, observasi, dan dokumentasi dengan teknik sampling acak sederhana. Responden penelitian sebanyak 95 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah “D”, yang artinya masyarakat tidak puas dengan pembangunan tersebut. Peneliti merekomendasikan agar

pemerintah Desa Sungai Karias melakukan evaluasi dan perbaikan, serta melibatkan masyarakat dalam pengawasan dan partisipasi pembangunan. Pemerintah desa juga disarankan untuk memberikan pelatihan kepada warga desa untuk meningkatkan kompetensinya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling nyata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakat.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan. Tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut George R. Terry dalam M. Yusuf dkk, (2023:20) mendefinisikan bahwa manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya

Kurniawan Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61) menyatakan: "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan".

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai ilmu perencanaan, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia terhadap serangkaian aktivitas pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, angka “2” menyatakan kurang puas, angka “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

a. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat disusun dengan maksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

b. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Manfaat adanya indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

c. Sasaran dan Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat

Sasaran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik.

- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan 6 prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan; hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) Partisipatif; dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
- 3) Akuntabel; hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 4) Berkesinambungan; survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Keadilan; pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kecapabilitas fisik dan mental.
- 6) Netralitas; dalam melakukan survey kepuasan masyarakat,

responden tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat

9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- 1) Persyaratan; yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, 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 dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang

telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6) Kompetensi Pelaksana; yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana; yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Saranan dan prasarana; sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal senang yang bersifat puas, kelegaraan, dan kesenangan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Apabila kinerja yang didapatkan tidak memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa kecewa. Begitu pula sebaliknya, apabila kinerja yang memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar dalam Meithiana Indrasari, 2019:82). Kepuasan masyarakat

merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara produk atau jasa yang dirasakan dan diharapkan.

Senada dengan itu, Philip Kotler dan Kevin dalam Meithiana Indrasari (2018:82) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Gibson, Wexley, dan Yul menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnyaberkaitan dengan factor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Djitono menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses peayanan jasa publik oleh pemerintah sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan membuat keberadaan pemerintah semakin diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan adalah harapan dan kinerja hasil yang dirasakan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang diperlukan dan diharapkan.

a. Ukuran Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonny dalam Meithiana (2019:92) mengemukakan ukuran atau indikator kepuasan secara umum meliputi:

- 1) Kesesuaian harapan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- 2) Minat berkunjung kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- 3) Kesediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan

untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

b. Faktor-Faktor Penentuan Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019:90-91), dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas produk atau jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:91-92) juga menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Menurut Lupiyoadi, faktor penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- 2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- 4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan

tingkat penyesuaian suara hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak menutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2014) menyatakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mulyadi (2016:188) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menerangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif
- b. Kelompok Pelayanan Barang

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tidak terabantahkan apabila institusi pemerintah bertanggung jawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada hakikatnya, menurut Harbani Pasolong (2021: 305-306), “keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara „kepuasan pengunjung“ dengan kualitas pelayanan”.

Gronroos dalam Amy Y. S. R, Vishnu J & Krisna P. R (2020:171) berpendapat bahwa pengalaman sebelumnya dalam sebuah pelayanan dapat memengaruhi harapan dari setiap pengguna sehingga layanan yang dirasakan berasal dari suatu persepsi yang didapat dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah kepadanya (Parasuraman dalam Amy Y. S. R, *dkk*, 2020:171).

Sementara itu, Albrecht & Zemke dalam Amy Y. S. R, *dkk* (2020:168-169) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem, dan sumber daya manusia. Suatu integrasi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani, dan sistem dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dianggap sangat penting. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan menerapkan adanya mekanisme prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta adanya mekanisme kontrol

dapat membuat segala bentuk penyimpanan mudah diketahui.

Kotler & Armstrong dalam Meithiana Indrasari (2019:61-62) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

a. Ukuran Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasurman, dan Barry dalam Pasolong (2016: 135) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (keterwujudan); yaitu kualitas pelayanan berupa sarana peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan, seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan); yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- 4) *Assurance* (keyakinan/jaminan); yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
- 5) *Emphaty* (kepedulian); yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Pelayanan publik mempunyai ciri *Public Accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat

sebagai penerima layanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan itu sendiri.

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019:66) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, yaitu:

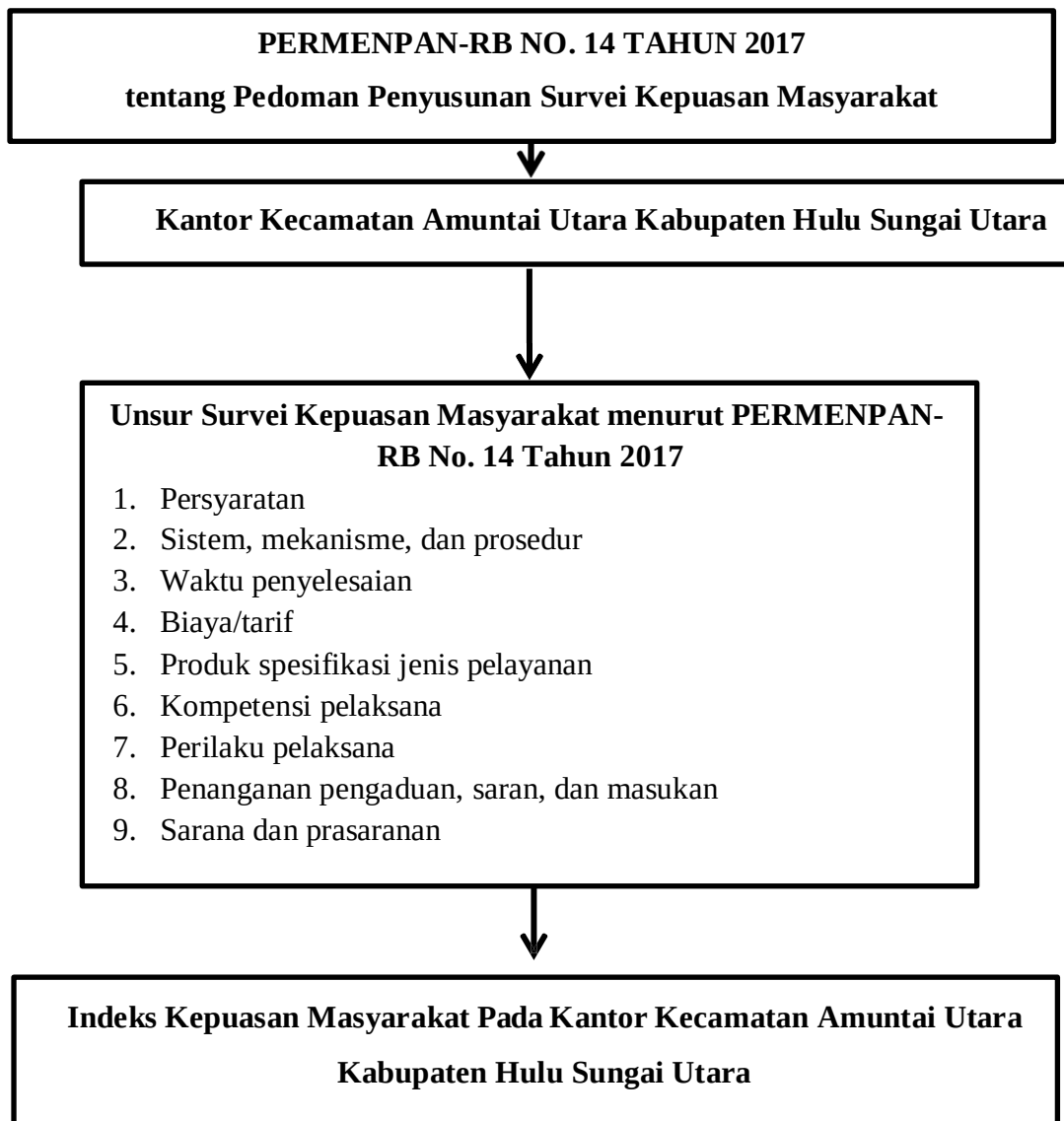
- 1) Bukti fisik; penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi.
- 2) Empati; kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- 3) Keandalan; kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Cepat tanggap; daya tanggap perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan digap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- 5) Jaminan; kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk dalam Amy Y. S. R, dkk (2020:176-177) pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- 1) Transparansi; yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta adanya kemudahan untuk dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Kesiambungan hak dan kewajiban; yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Kerangka Pemikiran

Kantor Kecamatan Amuntai Utara merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas administrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia. Di mana salah satu tugasnya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kecamatan Amuntai Utara karena bagian di mana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di Kantor Kecamatan.

Gambar 2. 1**Kerangka Pemikiran**

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis yang peneliti kemukakan adalah:

1. Hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis *alternative* (H_a). Hipotesis kerja menunjukkan indeks kepuasan masyarakat baik.
2. Hipotesis nol (*null hypothesis*) yaitu hipotesis yang menunjukkan belum baiknya indeks kepuasan masyarakat masyarakat .
3. Jika membahas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik.

H_a : Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara baik.

H_a : seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jalan Amuntai – Tanjung KM 7,5 Teluk Daun, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan 71471, Indonesia.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian, seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Survei ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), data yang terkumpul dalam bentuk angka selanjutnya dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan analisis IKM kemudian akan ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat untuk menjelaskan hasil analisis IKM.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah regeneralisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara baik yang melakukan pelayanan ataupun hanya berkunjung. Pada penelitian ini, populasi masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan pada tahun 2025 sebanyak 240 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik *Probability Sampling* terbagi menjadi beberapa teknik, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya.

Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Banyaknya sampel

e = Presiasi yang digunakan 10% atau 0,1

= 70,58 maka dibulatkan menjadi 71.

$$n = \frac{240}{240(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{240}{3,4}$$

=70,58 maka dibulatkan menjadi 71

Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel tersebut, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 71 sampel.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, data penelitian diperoleh dari instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket.

Angket merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data primer, didalamnya berisikan pertanyaan atau pernyataan terkait dengan

variabel penelitian, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara yang akan disebarkan kepada responden untuk diisi dan dijawab lalu kemudian data yang telah terkumpul diolah lebih lanjut oleh peneliti. Angket yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana	Likert

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu :

1. Penyebaran kuesioner

Teknik penyebaran kuesioner, yaitu teknik dengan pemberian daftar pertanyaan/ Pernyataan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang sudah tersedia.

2. Observasi

Teknik observasi, yaitu teknik dengan mengadakan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan dilapangan.

3. Studi kepustakaan

Teknik studi kepustakaan, yaitu teknik dengan mempelajari sejumlah buku, tulisan dan karya ilmiah yang ada hubungannya dengannya dengan masalah yang diteliti.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen dapat berupa rekaman atau dokumen tertulis, seperti arsip data base, surat menyurat, rekaman gambar dan benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa dokumen pribadi dan dokumen resmi.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban yang akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Sumber: PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

I. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keyakinan dan/atau kesahihan suatu instrumen. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment dari Person, yaitu:

$$r_{XF} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XF} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$ = Jumlah skor butir soal/pertanyaan

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antar skor X dan skor Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

N = Jumlah responden

Harga r_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu 0,230 dengan $N = 71$. Butir pertanyaan dikatakan valid ketika r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Butir instrumen dianalisis menggunakan program *IBM SPSS Statistics 25*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir soal/pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

J. Teknik Analisis Data

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur SKM. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Untuk mendapat nilai tertimbang, per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan, nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer, yakni data *entry* dan perhitungan indeks dilakukan dengan program komputer atau sistem basis data.
2. Pengolahan data secara manual dengan cara:
 - a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur 9 (U9);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata rata.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam

masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 40 tahun 2018 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Organisasi Kecamatan Lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara.*
- Anonim. *PERMENPAN-RB Nomor 4 Tahun 17 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan.*
- Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Amalia, R. 2022. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.* Amuntai. STIA Amuntai.
- Anonim. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Febrianti, P. 2024. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.* Amuntai. STIA Amuntai.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: Unitomo Press.
- M. Yusuf. dkk, 2023. *Teori Manajemen.* Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim
- Pasolong, H. 2016. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: CV Alfabeta
- Pasolong, H. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung: Alfabeta
- Rahayu, A.Y.S, et all. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep.* Bandung: CV Pustaka Setia
- Rahman, M. R. B. 2024. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.* Amuntai. STIA Amuntai.
- Rifki, M. 2024. *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.* Amuntai. STIA Amuntai

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.