

ABSTRAK

AHMAD SAWITI. NPM : 192107015. Judul “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah Bapak **Dr. JUMAIDI, S.Sos.,M.AP.** sebagai Pembimbing I dan Bapak **M. HUSAINI, S.Sos.,M.AP.** sebagai Pembimbing II.

Di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara pada penyelenggaraan pelayanan mengalami beberapa permasalahan yaitu keterbatasan jumlah perangkat komputer dan printer, kurangnya informasi, kurangnya respon pegawai dan belum terampilnya beberapa pegawai dalam mengimbangi teknologi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya tingkat kepuasan masyarakat Utara dan mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel 71 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling*. Dalam menganalisis data dengan menggunakan uji ketentuan nilai persepsi dari pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,503 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 62,6, sehingga mutu pelayanannya “C”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dikatakan kurang baik. Kemudian, terlihat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif = 3,183 (13,99%) dengan nilai konversi $(3,183 \times 25) = 79,6$ nilai bobot “B” kategori Baik/Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah persyaratan pelayanan = 2,066 (9,08%) dengan nilai konversi $(2,066 \times 25) = 51,6$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Disarankan kepada camat Amuntai Utara dan seluruh pegawai diharapkan kiranya dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi perhatian, yaitu persyaratan pelayanan yang masih dirasakan kurang jelas sehingga kiranya dapat disederhanakan, waktu penyelesaian pelayanan yang diharapkan dapat terus ditingkatkan agar semakin tepat waktu, serta kompetensi pelaksana yang kiranya dapat diperkuat melalui peningkatan kemampuan dan pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan.

ABSTRACT

AHMAD SAWITI. Student ID: 192107015. Title: "Public Satisfaction Index at the North Amuntai District Office, North Hulu Sungai Regency," supervised by Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP. (First Supervisor) and M. Husaini, S.Sos., M.AP. (Second Supervisor).

The North Amuntai District Office in Hulu Sungai Utara Regency faces several issues regarding service delivery, including a limited number of computers and printers, a lack of information, insufficient staff responsiveness, and a lack of staff proficiency in keeping up with technology. This study aims to determine the level of public satisfaction and measure the Public Satisfaction Index regarding services at the North Amuntai District Office, Hulu Sungai Utara Regency. The theoretical framework employed is based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform (PERMENPAN-RB) Number 14 of 2017.

This study employs a quantitative descriptive method with a sample size of 71 respondents. Data collection techniques include the distribution of questionnaires, observation, literature review, and documentation. Simple Random Sampling is used as the sampling technique. Data analysis involves testing perception values based on the general guidelines for compiling the Community Satisfaction Index.

The research results indicate an index value of 2.503 and a converted Public Satisfaction Index value of 62.6, resulting in a service quality rating of "C". Based on these findings, it can be concluded that the Public Satisfaction Index for the North Amuntai District Office in Hulu Sungai Utara Regency is rated as "Less Good." Furthermore, the indicator with the highest Public Satisfaction Index value was cost/tariff at 3.183 (13.99%)—with a converted value of 79.6 (3.183×25) and a "B" rating (Good/Satisfied)—while the indicator with the lowest value was service requirements at 2.066 (9.08%)—with a converted value of 51.6 (2.066×25) and a "C" rating (Less Good/Less Satisfied).

It is recommended that the North Amuntai District Head and all staff members consider and evaluate these points as part of efforts to improve service quality. Several aspects warrant attention: service requirements, which are currently perceived as unclear and could be simplified; service completion times, which should be improved to ensure greater punctuality; and staff competence, which could be strengthened by enhancing the officers' skills and understanding of service procedures.