

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI MALL PELAYANAN PUBLIK AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**Fendy Septianto¹, Reno Affrian², Agus Surya Dharma³**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: Fendyseptianto49@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat dan indeks kepuasan itu memiliki nilai yang diberi oleh masyarakat kepada organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik atas pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) serta prosedur-prosedur yang ada, lambatnya waktu pelayanan, dan Ketidakterersediaan penjaga keamanan untuk masyarakat yang berkunjung dan bertanya tanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teori yang digunakan, yaitu, berkaitan dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metodologi yang dipakai dalam studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, sesuai dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Teknik perolehan data studi ini dengan cara penyebaran angket, observasi, serta didokumentasikan. Metode pengambilan sampel yang diterapkan yaitu Total Sampling. Menurut hasil penelitian, nilai indeks yang didapat sebesar 3,1669 dan setelah itu konversi menjadi nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,1725, Al hasil kualitas layanan adalah "B". Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Layanan yang Diberikan untuk Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dikatakan baik. Saran untuk Mall Pelayanan Publik Khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Amuntai Hulu Sungai Utara, sudah seharusnya pihak Mall Pelayanan Publik memperhatikan dan melakukan penindakan penuh akan penilaian pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The level and index of satisfaction is a value given by the community for the services that have been carried out by the public service provider unit. This research is motivated by the lack of socialization regarding the making of job seeker cards (ak-1) and existing procedures, slow service times, and the unavailability of security guards for the public who visit and ask questions. The purpose of this study was to determine the level of public satisfaction with the Job Seeker Card Making Service (AK-1) at the Amuntai Public Service Mall, Hulu Sungai Utara Regency. The theory used refers to PERMENPAN-RB Number 14 of 2017. The method used in this research is descriptive quantitative, with a sample size of 60 respondents. Data collection techniques in this research were by distributing questionnaires, observation, literature study and documentation. The sampling technique used is Total Sampling. The results of the study showed that the index value obtained was 3.1669 and the public satisfaction index value after conversion was 79.1725, so the service quality was "B" Based on the results of the study, it can be concluded that the Public Satisfaction Index on the Job Seeker Card Making Service (AK-1) at the Amuntai Public Service Mall, Hulu Sungai Utara Regency is said to be good.. Suggestions for Public Service Malls Especially in the service of making job seeker cards, in order to improve the quality of service provided at the Amuntar Hulu Sungai Utara Public Service Mall, the Public Service Mall should pay attention and take full action on the assessment of service users who are respondents in this study.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah, pemerintah pusat, perusahaan multinasional, dan BUMN untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku disebut sebagai layanan public (Keputusan MENPAN No. 81/1993). Seperti yang dinyatakan dalam penentuan keputusan MENPAN No. 63/2004 menegaskan kalau tujuan pelayanan

pemerintah berarti memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggungjawab lembaga negara untuk melayani warga. Oleh karena itu, diperlukan bentuk pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam tempat pekerjaan, baik menguntungkan maupun tidak menguntungkan, pelayanan unggul bukanlah istilah baru. Ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka, dan bertanggung jawab adalah contoh pelayanan prima. Setiap orang harus memiliki tiga elemen penting, yaitu sikap, keterampilan, dan pengetahuan, agar dapat berfungsi dengan baik sebagai lembaga negara.

Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur pengisian survei indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat digunakan untuk memancarkan aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan dan mendorong seluruh penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan yang disebut pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan mematuhi peraturan-undangan (Djumara et al., 2009). Untuk menunjukkan kepeduliannya terhadap masyarakat, pemerintah harus menyediakan pelayanan yang disebut strategi pelayanan publik. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah dicontohkan oleh pelayanan publik, tempat pemerintah menjalankan operasinya.

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Mall Pelayanan Publik Hulu Sungai Utara cukup bagus terutama pada pelayanan pembuatan kartu pencari kerja Namun, masih ada beberapa hal yang tetap perlu dipertimbangkan. Diantaranya (1) kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) serta prosedur-prosedur yang ada. (2) lambatnya waktu pelayanan akibat kurangnya Efisiensi dalam memberikan layanan sehingga mengakibatkan penundaan dalam waktu layanan yang mengakibatkan tidak adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan. (3) Ketidakersediaan penjaga keamanan untuk masyarakat yang berkunjung dan bertanya tanya karena tidak adanya Satpam atau petugas keamanan yang menjadi area pelayanan publik. Oleh karena itu, salah satu aspek yang menarik yang ditunjukkan oleh penelitian ini adalah apakah pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Ak-1) di Mall Pelayanan publik di hulu sungai Utara sudah fokus pada kepuasan masyarakat dengan mempertahankan prinsip pelayanan unggul.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Ak-1) Di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang diukur dengan menggunakan Peraturan Reformasi Birokrasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (PERMENPAN-RB RI) Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, maka pengukuran indeks kepuasan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Konsep dasar dari pelayanan publik berkaitan dengan memperkuat kemampuan dan kapasitas pemerintah dan atau pemerintah daerah untuk menjalankan operasi layanan dengan menggunakan Pendekatan berdasarkan uang untuk memenuhi keperluannya utama masyarakat secara keseluruhan. Keperluan dasar masyarakat Akan Berlangsung tumbuh bersamaan dengan kemajuan sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan kata lain, pada level kemajuan yang spesifik suatu kategori produk dan layanan yang pada awalnya dipandang seperti produk berharga, dan tidak dapat dimiliki atau tidak diperlukan sebagai kebutuhan dasar, dapat berubah menjadi barang dasar yang dibutuhkan sebagian besar orang.

Rasa puas adalah hasil dari ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diharapkan. Masyarakat akan kecewa jika kinerja tidak memenuhi harapan. Dengan cara yang sama, sebaliknya, masyarakat akan merasa puas jika kinerja memenuhi harapan yang diberikan. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Kartu kuning, juga dikenal sebagai kartu AK1, biasanya dimiliki oleh pengangguran dan mereka yang baru saja lulus kuliah dan sedang mencari pekerjaan. Pencari kerja menggunakan Kartu Pencari Kerja/AK-1 sebagai bukti pendaftar yang menunjukkan bahwa mereka sedang mencari pekerjaan dan telah mendaftar. Salah satu persyaratannya adalah AK-1. syarat wajib yang harus dipenuhi oleh pencari kerja selama proses melamar pekerjaan sebagai pegawai atau karyawan untuk lembaga pemerintah dan swasta.

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah yang dirumuskan yang akan diuji kebenarannya melalui data empirik yang diperoleh. Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi di atas, maka peneliti menarik hipotesis yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha : Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Layanan yang Diberikan untuk Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara Baik.

Ho: Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Layanan yang Diberikan untuk Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara Belum Baik.

METODE

Jenis studi yang ada dipakai dalam studi ini adalah pendekatan untuk penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Penelitian kuantitatif, yang berasal dari filsafat positivisme, digunakan untuk menyeleksi sampel populasi atau khusus, memperoleh informasi dengan bantuan instrumen penelitian, dan mengevaluasi datanya secara kuantitatif atau matematis dengan tujuan menguji konsep teori yang telah ditetapkan.

Studi ini menerapkan jenis penelitian karakteristik. Target utama dari penelitian kuantitatif ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan meringkas berbagai kondisi, situasi, atau variabel yang muncul di masyarakat yang dikaji. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan/ yang sedang menerima pelayanan yang menyediakan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Maret-Mei 2025 yaitu sebanyak 60 warga.

Metode untuk mengumpulkan sampel dalam studi ini memanfaatkan teknik *total sampling*, yaitu Metode pemilihan sampelnya dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasinya. *Untuk tujuan penelitian ini, total sampling digunakan* ketika jumlah individu yang dipelajari lebih rendah dari 100, maka semua populasi digunakan sebagai sampel studi (Sugiyono dalam Lilis, 2020:63).

Maka seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sebagai sampel penelitian, yaitu sebanyak 60 orang sebagai responden, yang merupakan masyarakat yang telah menggunakan/yang sedang menerima pelayanan yang menyediakan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 60 orang. Dalam penelitian kuantitatif mendapatkan data dari instrumennya. Dalam bukunya, Ibnu Hadjar menyatakan dalam Hardani (2020:384) Instruksi penelitian adalah instrumen ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang bagaimana variabel berbeda secara objektif. Instrumen mengumpul dan diproses secara mandiri oleh peneliti. Angket adalah alat penelitian yang digunakan. Untuk mengumpulkan data primer, Anda dapat menggunakan angket, dikemas dengan pernyataan atau pertanyaan yang berkaitan dengan variabel studi, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Layanan yang Diberikan untuk Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Angket yang dibuat peneliti akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Pengolahan analisis data untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan dalam penelitian ini sejalan dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Rekomendasi untuk Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Umum yang menggunakan skala Likert. Metode penilaian Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat mungkin persepsi individu pada fenomena yang terjadi di masyarakat. untuk menentukan cara menghitung nilai indeks satuan pelayanan sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai dari Indeks (X)}$.

Oleh karena itu, nilai indeks (X) satuan pelayanan hasilnya dapat dihitung sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y;
2. Mutu pelayanan;
3. Kinerja unit pelayanan.

PEMBAHASAN

Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. pengukuran Tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi: Persyaratan Administratif, Proses, Sistem, dan Prodesur-Prosedur, Waktu akhir, Biaya/tarif; Spesifikasi Produk dan Jenis layanan, Kemampuan Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat yang telah menggunakan/yang sedang menerima pelayanan yang menyediakan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 60 orang. Berikut ini disajikan data identitas responden sesuai dengan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

a. Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	39	65,00

2	Wanita	21	35,00
	Jumlah	60	100,00

Sumber : Informasi Kuesioner Penelitian 2025

Menurut tabel 1. Dari 60 responden, sebagian besar berjenis kelamin, seperti yang ditunjukkan di atas laki-laki yaitu 39 orang sesuai dengan persentasenya 65,00% dan sebagian lainnya berjenis kelamin Perempuan 21 orang atau 35,00%. Jadi pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar dibandingkan responden Perempuan.

b. Usia

Tabel 2. Karakteristik umur

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	11 - 20 Tahun	0	0,00
2	21 - 30 Tahun	51	85,00
3	31 - 40 Tahun	9	15,00
4	≥ 41 Tahun	0	0,00
	Jumlah	60	100,00

Sumber : Informasi Kuesioner Penelitian 2025

Menurut tabel 2. di atas, dari 60 Responden dimasukkan ke dalam berbagai kelompok umur, pertama (11-20 tahun) Terdapat sejumlah besar 0 orang sesuai dengan persentasenya 0 %, kemudian kelompok kedua (21-30 tahun) sejumlah besar 51 orang dengan nilai persentasenya 85,00 %, selanjutnya kelompok ketiga (31-40 tahun) sebanyak 9 orang dengan nilai persentasenya 15,00 %, dan kelompok yang terakhir atau kelompok keempat (> 41 tahun) sebanyak 0 orang dengan nilai persentasenya yaitu 0 %.

c. Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Pekerjaan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri	0	0,00
2	Mahasiswa	10	16,67
3	Wiraswasta	39	65,00
4	Pelajar	0	0,00
5	LAINNYA	11	18,33
	Jumlah	60	100,00

Sumber : Informasi Kuesioner Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 3. diatas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dari 60 responden di kelompokkan dalam beberapa kategori, yaitu Pegawai Negeri sebanyak 0 orang atau dengan nilai persentasenya 0,00%, berdasarkan Mahasiswa sebanyak 10 orang atau nilai persentasenya 16,67%,

kemudian berdasarkan Wiraswasta sebanyak 39 orang atau nilai persentasenya sebesar 65,00%, berdasarkan Pelajar sebanyak 0 orang atau nilai persentasenya sebesar 0,00% , dan Lainnya sebanyak 11 orang atau dengan nilai persentase sebesar 18,33%.

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	0	0,00
2	SMP/Sederajat	2	3,33
3	SMA/Sederajat	30	50,00
4	Strata 1 (S1)	28	46,67
5	LAINNYA	0	0,00
	Jumlah	60	100,00

Sumber : Informasi Kuesioner Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4. diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 60 responden di kelompokkan dalam beberapa kategori. Dimana pada kategori SD/Sederajat ada sebanyak 0 orang dengan nilai persentasenya sebesar 00,00%, selanjutnya pada SMP/Sederajat sebanyak 2 orang dengan nilai persentasenya 3,33%, lalu kategori SMA/Sederajat sebanyak 30 Orang dengan nilai persentase 50,00%, selanjutnya S-1 sebanyak 28 orang dengan nilai persentase sebesar 46,67%, dan terakhir kategori LAINNYA ada sebanyak 0 orang dengan nilai persentasenya sebesar 00,00%.

Proses uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa angket atau kuesioner itu sah. Kesahihan atau kebenaran disini memiliki makna kuesioner yang digunakan bisa untuk mengukur apa yang harus diukur. Suatu angket/kuesioner bisa dikatakan valid jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan ataupun pernyataan apa yang ada pada kuesioner yang berlangsung dari waktu ke waktu. Validitasnya diuji dengan metode koefisien korelasi dan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen bisa dikatakan valid apabila mempunyai r hitung $\geq 0,254$ pada tingkat signifikansi 5%. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

No. Item Pertanyaan	r tabel (5%)	r hitung	Keterangan
U1.1	0.254	0,459	Valid
U1.2	0.254	0,369	Valid
U2.1	0.254	0,423	Valid
U2.2	0.254	0,280	Valid
U3.1	0.254	0,346	Valid
U3.2	0.254	0,433	Valid
U4.1	0.254	0,385	Valid
U4.2	0.254	0,501	Valid
U5.1	0.254	0,389	Valid
U5.2	0.254	0,377	Valid
U6.1	0.254	0,590	Valid

U6.2	0.254	0,420	Valid
U6.3	0.254	0,499	Valid
U7.1	0.254	0,259	Valid
U7.2	0.254	0,303	Valid
U8.1	0.254	0,312	Valid
U8.2	0.254	0,288	Valid
U9.1	0.254	0,299	Valid
U9.2	0.254	0,368	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Melihat tabel 4.26, dari 19 item pertanyaan semuanya valid. Hal ini dapat diketahui dari nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,254. Berdasarkan Hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini dianggap sah, dan studi dapat dilakukan lebih lanjut.

Reliabilitas dievaluasi teradap bagian dari pernyataan yang dinyatakan berlaku. Suatu variable bisa mengatakan valid atau kredibel bila tanggapan atas pernyataan tidak pernah berubah. Koefisien Reliabilitas alat yang terkandung agar mengetahui apakah jawaban konsisten item pertanyaan yang diberikan oleh orang yang menjawab. Reliabilitasnya dihitung dengan menggunakan rumus “Alpha Crobach”. Perhitungan dilakukan dengan dibantu aplikasi BM SPSS Statistic 25. Adapun Reliabilitas untuk masing-masing variabel antara lain sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

<i>Reliability Statistics</i>				
<i>Cronbach's Alpha</i>		<i>N of Items</i>		
0,604		19		
<i>Item-Total Statistics</i>				
No.	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
U1.1	57,9333	10,402	0,290	0,671
U1.2	57,7167	10,884	0,204	0,691
U2.1	57,6833	10,898	0,301	0,678
U2.2	57,7000	11,231	0,098	0,513
U3.1	58,1500	10,977	0,179	0,596
U3.2	57,7167	10,851	0,311	0,576
U4.1	57,6500	10,977	0,252	0,684
U4.2	57,2167	10,579	0,382	0,562
U5.1	57,0500	11,065	0,272	0,684
U5.2	57,9167	11,129	0,264	0,586
U6.1	57,6000	11,973	-0,030	0,626
U6.2	57,5167	10,830	0,287	0,578
U6.3	57,5333	10,287	0,345	0,660
U7.1	57,1833	13,203	-0,383	0,680
U7.2	57,2333	11,199	0,146	0,602

U8.1	57,4667	11,880	-0,040	0,637
U8.2	57,4333	11,131	0,073	0,622
U9.1	57,6833	11,101	0,100	0,614
U9.2	57,7167	10,817	0,188	0,594

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Peneliti ingin menjawab masalah dasar penelitian ini melalui penelitian ini, yaitu bagaimana indeks Rasa kepuasan publik pada pelayanan pembuatan kartu pencari kerja di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Setelah proses pemrosesan selesai data yang dikumpulkan, Studi kemudian menghitung nilai indeks. dan beberapa pengujian seperti uji validitas, dan reliabilitas. Data yang dihasilkan dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat di sini. perunsur Indeks Kepuasan Masyarakatnya.

Tabel 7. Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR/ UNSUR	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	2,96	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,09	B
3	Waktu Penyelesaian	2,85	C
4	Biaya/Tarif	3,35	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	B
7	Perilaku Pelaksana	3,575	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,335	B
9	Sarana dan prasarana	3,08	B

Sumber : Data Primer Penelitian 2025

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:

$$(2,96 \times 0.11) + (3,09 \times 0.11) + (2,85 \times 0.11) + (3,35 \times 0.11) + (3,32 \times 0.11) + (3,23 \times 0.11) + (3,575 \times 0.11) + (3,335 \times 0.11) + (3,08 \times 0.11) = 3,1669. \text{ Jadi nilai indeksnya adalah } 3,1669.$$

Dengan diketahui nilai indeks pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 3,1669, Selanjutnya, nilai IKM unit pelayanan setelah konversi, yaitu nilai interval IKM, dihitung unit pelayanan X Nilai Dasar (25) = $3,1669 \times 25 = 79,1725$. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk pada kategori “B” Baik/Puas.

Berdasarkan tabel diatas terlihat indikator dengan nilai IKM terbesar adalah Perilaku pelaksana = 3,575 Sehubungan dengan nilai konversi ($3,575 \times 25$) = 89,375 nilai bobot “A” kategori Sangat Baik, sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Pelayanan = 2,85 dengan nilai konversi ($2,85 \times 25$) = 71,25 nilai bobot “C” kategori Kurang Baik.

SIMPULAN

Menurut hasil penelitian dan diskusi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang diukur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,1725 mutu pelayanan “B” yang berarti tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja di Mall Pelayanan Publik Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk dalam kategori Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (2017) *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA)*. Jakarta: BPFPE.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Halim, A. (2019) “‘Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Mataram City’”. Universitas Muhammadiyah Mataram’.
- Rahayu. A.Y.S, et all (2020) *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Reformasi, D.A.N. and Republik, B. (2017) ‘PERMENPAN-RB Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan’.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatna, A. (2017) *Uji Statistik Berbantuan SPSS untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Hilmi Ryandi Rahman (2022) ‘INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BALANGAN”. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.