JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

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

Ahmad Sawiti[1], Jumaidi[2], M. Husaini[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ahmadsawiti909@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dorongan dilaksanakannya penelitian ini bersumber dari berbagai hambatan pelayanan, meliputi keterbatasan fasilitas, ketiadaan ruang tunggu, minimnya sumber daya manusia, tingkat kebisingan area kerja, dan kurangnya pembaruan sarana penunjang. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan sebagai metode penelitian dengan melibatkan 71 responden yang dipilih melalui teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data ditempuh melalui kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi.Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks sebesar 2,503 dan setelah dikonversi menjadi 62,6 dengan mutu pelayanan "C" (Kurang Baik/Kurang Puas). Indikator dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif (3,183), sedangkan indikator terendah adalah persyaratan pelayanan (2,066). Penelitian ini merekomendasikan penyederhanaan persyaratan, peningkatan kecepatan waktu penyelesaian, dan penguatan kompetensi petugas pelayanan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kecamatan Amuntai Utara, Kualitas Pelayanan, Administrasi Publik

ABSTRACT

This study was conducted to measure the level of community satisfaction with the provision of public services at the Amuntai Utara Subdistrict Office, Hulu Sungai Utara Regency, by calculating the Community Satisfaction Index (IKM) based on the nine service elements stipulated in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The background to this research lies in various service constraints, such as inadequate facilities, the absence of a waiting room, limited human resources, noise within the working environment, and a lack of updates to supporting infrastructure. A descriptive quantitative approach was employed, involving 71 respondents selected through Simple Random Sampling. Data were gathered by means of questionnaires, observation, literature study, and documentation. The findings indicate an index score of 2.503, which converts to 62.6, placing service quality in the "C" category (Poor/Unsatisfactory). The service element that recorded the highest score was cost/tariff (3.183), whereas the element with the lowest score was service requirements (2.066). Based on these findings, the study recommends simplifying requirements, accelerating service completion times, and strengthening the competence of service personnel.

Keywords*: Public Satisfaction Index, Public Service, North Amuntai District, Service Quality, Public Administration*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental pemerintahan yang menjadi tolok ukur keberhasilan Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), tuntutan reformasi birokrasi menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai indikator krusial dalam mengukur kinerja aparatur pemerintah. Masyarakat selaku penerima layanan memiliki hak untuk mengevaluasi serta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Fenomena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih menjadi isu sentral yang sering dikeluhkan, berbagai persoalan, mencakup prosedur yang rumit, birokrasi yang kaku, serta sikap aparatur yang kurang ramah, mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik masih membutuhkan perhatian serius dari seluruh tingkat pemerintahan.

Tantangan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin kompleks seiring dengan dinamika sosial, ekonomi, dan politik yang terus berkembang. Masyarakat tidak lagi sekadar menuntut pelayanan yang cepat dan murah, tetapi juga pelayanan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Tuntutan tersebut selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan hak setiap warga negara untuk memperoleh layanan berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik. Meskipun demikian, berbagai studi mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik masih dihadapkan pada sejumlah kendala, yang bersumber dari aspek kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, maupun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kesenjangan antara rumusan kebijakan dan praktik implementasi inilah yang menjadi faktor determinan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sebagai perangkat daerah, kecamatan memegang peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di level akar rumput. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 memberikan kewenangan kepada kecamatan untuk mengelola urusan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan layanan bagi masyarakat setempat. Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menyediakan beragam jenis pelayanan dalam lingkup perizinan maupun non-perizinan, meliputi administrasi kependudukan, penerbitan surat keterangan, pemberian rekomendasi izin, hingga pelayanan sosial kemasyarakatan. Dalam kedudukannya sebagai ujung tombak pelayanan publik, kinerja kecamatan menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah secara keseluruhan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji indeks kepuasan masyarakat pada instansi pelayanan publik. Muhammad Rifki (2024) meneliti IKM di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dan menemukan nilai indeks 2,592 dengan mutu pelayanan "D" (Tidak Baik). M. Rawis Badali Rahman (2024) mengkaji IKM pada pembangunan di Desa Sungai Karias dan memperoleh hasil dengan mutu pelayanan "D". Studi yang dilakukan oleh Sari dan Nugroho (2021) mengungkapkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan. Sementara itu, penelitian Yusuf & Rahayu (2022) menemukan bahwa kualitas sarana prasarana dan kompetensi aparatur menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kurniawan & Lestari (2023) mengungkapkan bahwa transparansi prosedur dan kejelasan persyaratan pelayanan berkontribusi besar terhadap peningkatan IKM di instansi pemerintah daerah.

Penelitian ini memiliki posisi yang signifikan dalam peta studi pelayanan publik di Indonesia karena mengkaji IKM pada konteks lokal yang spesifik yaitu Kecamatan Amuntai Utara yang memiliki karakteristik geografis unik dengan 96,89% wilayahnya tergenang secara periodik. Kondisi geografis ini menciptakan tantangan aksesibilitas yang berbeda dengan wilayah

kecamatan lainnya, sehingga temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori pelayanan publik dalam konteks wilayah dengan keterbatasan geografis. Di samping itu, instrumen yang digunakan dalam studi ini mengacu pada sembilan unsur IKM sebagaimana ditetapkan dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang merupakan perangkat standar berskala nasional., sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan penelitian sejenis di berbagai daerah dan menjadi bahan evaluasi bagi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal dan nasional.

Zeithaml, Parasurman, dan Barry ((Pasolong, 2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (keterwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Adapun kepuasan masyarakat didefinisikan oleh Kotler dan Kevin (Indrasari, 2019) sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan antara kinerja yang dipersepsikan dengan harapan yang dimilikinya. Sementara itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menjadi acuan utama dalam perancangan survei kepuasan masyarakat, yang mencakup sembilan unsur pengukuran: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Kecamatan Amuntai Utara, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat, yakni minimnya sarana prasarana seperti keterbatasan perangkat komputer dan printer yang berfungsi kurang baik, kurangnya informasi tentang alur mekanisme prosedur pelayanan, rendahnya respons pegawai terhadap keluhan masyarakat, dan belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengimbangi perkembangan teknologi. Permasalahan tersebut menjadi latar belakang pentingnya dilakukan penelitian untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat secara komprehensif. Studi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara dan menghitung besaran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga hasilnya dapat dimanfaatkan sebagai landasan evaluasi dan rekomendasi perbaikan bagi instansi terkait.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif berjenis survei. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada tujuan studi untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk numerik berdasarkan persepsi responden terhadap sembilan unsur pelayanan. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan fakta dari gejala yang teramati serta memperoleh keterangan faktual mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diselenggarakan. Temuan analisis survei kemudian dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi kepuasan masyarakat dan masukan bagi perumusan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sepanjang tahun 2025 yang berjumlah 240 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk terpilih sebagai responden. Besaran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat presisi 10% dan menghasilkan 71 responden. Proses pemilihan sampel yang dilakukan secara acak tanpa

mempertimbangkan stratifikasi dalam populasi bertujuan untuk memperoleh potret yang representatif dari seluruh pengunjung kantor kecamatan.

Teknik pengumpulan data ketiga adalah studi kepustakaan, yang dilakukan untuk menelaah beragam literatur, peraturan perundang-undangan, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Keempat, dokumentasi, yang bertujuan mengumpulkan data sekunder seperti arsip, foto, dan dokumen resmi instansi. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas melalui korelasi Product Moment Pearson menunjukkan bahwa seluruh 9 item pertanyaan bersifat valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,230). Sementara itu, uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha memberikan koefisien sebesar 0,876, yang melampaui batas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Data dianalisis dengan menerapkan teknik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Perhitungan IKM dilakukan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan, dengan bobot masing-masing unsur sebesar 0,11. Nilai indeks diperoleh melalui rumus: IKM = (Total nilai persepsi per unsur / total unsur yang terisi) × nilai penimbang. Hasil perhitungan IKM selanjutnya dikonversi dengan mengalikan nilai dasar 25 sehingga menghasilkan rentang nilai konversi antara 25 hingga 100. Interpretasi hasil mengacu pada tabel mutu pelayanan yang mengklasifikasikan nilai persepsi ke dalam empat kategori: A (Sangat Baik/Sangat Puas), B (Baik/Puas), C (Kurang Baik/Kurang Puas), dan D (Tidak Baik/Tidak Puas). Pengolahan data dibantu oleh program IBM SPSS Statistics 25 guna memastikan akurasi perhitungan.

PEMBAHASAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara

Studi ini bertujuan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan mengacu pada sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengolahan data dilakukan terhadap 71 responden yang diseleksi melalui teknik *simple random sampling* (pemilihan sampel secara acak), diperoleh nilai indeks keseluruhan sebesar 2,503 dengan nilai konversi 62,6 yang mengkategorikan mutu pelayanan pada tingkat "C" atau kurang baik.

Hasil analisis per unsur pelayanan menunjukkan variasi yang signifikan. Indikator biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,183 (13,99%) dengan nilai konversi 79,6 (kategori B/Baik), sementara indikator persyaratan pelayanan menempati posisi terendah dengan nilai 2,066 (9,08%) dan nilai konversi 51,6 (kategori C/Kurang Baik). Secara keseluruhan, dari sembilan unsur yang dievaluasi, delapan indikator berada pada rentang kategori kurang baik hingga tidak baik, meliputi: persyaratan pelayanan (2,066), prosedur pelayanan (2,549), waktu penyelesaian (2,268), produk spesifikasi jenis pelayanan (2,591), kompetensi pelaksana (2,437), perilaku pelaksana (2,760), sarana dan prasarana (2,493), serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan (2,408). Satu-satunya indikator yang berhasil meraih kategori baik adalah biaya/tarif (3,183).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa kesembilan item pernyataan bersifat valid, dengan seluruh nilai r hitung melampaui r tabel (0,230) pada taraf signifikansi 5%, serta koefisien korelasi yang berkisar antara 0,528 sampai 0,824. Uji reliabilitas menghasilkan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,876, yang jauh melampaui ambang batas minimal 0,60, sehingga mengindikasikan konsistensi internal instrumen yang sangat baik.

2. **Interpretasi Hasil dan Pembuktian Hipotesis**

Temuan utama penelitian ini mengonfirmasi hipotesis nol (Ho) yang menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara belum baik, dengan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Nilai IKM 2,503 yang berada pada interval 1,00-2,5996 secara tegas menempatkan mutu pelayanan pada kategori tidak baik. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan substantif antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler & Kevin (dalam Indrasari, 2019) bahwa kepuasan pada dasarnya terbentuk dari selisih antara persepsi atas kinerja yang diterima dan harapan yang dimiliki. Ketika kinerja pelayanan berada di bawah harapan, masyarakat akan mengalami ketidakpuasan; sebaliknya, bila kinerja melampaui harapan, kepuasan akan timbul.

Berpijak pada kerangka teori kualitas pelayanan yang dikonseptualisasikan oleh Zeithaml, Parasurman, dan Barry (dalam Pasolong, 2016), rendahnya nilai IKM pada delapan indikator mengindikasikan kelemahan pada hampir seluruh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tangiable (keterwujudan) tercermin dari rendahnya nilai sarana dan prasarana (2,493) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor kecamatan masih jauh dari harapan masyarakat. Observasi lapangan mengungkapkan bahwa keterbatasan perangkat komputer dan printer yang berfungsi kurang baik, serta ketiadaan ruang tunggu yang memadai, menjadi faktor yang secara langsung mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gronroos (Rahayu, Suryani and Hidayat, 2020) bahwa pengalaman sebelumnya dalam sebuah pelayanan dapat memengaruhi harapan pengguna, Konsekuensinya, persepsi atas layanan yang diterima terbentuk dari pengalaman langsung ketika mengakses layanan tersebut. Paparan berulang terhadap kondisi fasilitas yang kurang memadai akan mengonstruksi persepsi negatif di benak masyarakat, yang pada gilirannya semakin memperdalam ketidakpuasan mereka.

Dimensi reliability (kehandalan) dan responsiveness (ketanggapan) juga menunjukkan kelemahan signifikan yang tercermin dari rendahnya nilai waktu penyelesaian (2,268) dan prosedur pelayanan (2,549). Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan masih berlangsung lambat dan prosedurnya tidak mudah dipahami. Menurut teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Manullang & Sragian, efektivitas pelayanan sangat bergantung pada perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang terintegrasi. Lemahnya koordinasi antar bagian dan tidak adanya standar operasional prosedur yang jelas mengakibatkan ketidakefisienan dalam penyelesaian layanan. Kondisi ini diperparah dengan belum optimalnya kompetensi pelaksana (2,437) yang menjadi cerminan dimensi assurance (jaminan). Kesenjangan antara tuntutan pelayanan modern dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia menciptakan inefisiensi yang berdampak pada lamanya waktu penyelesaian.

Temuan menarik dari penelitian ini adalah ketidakseimbangan antara unsur biaya/tarif yang dinilai baik (3,183) dengan delapan unsur lainnya yang dinilai kurang baik. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat mengapresiasi kebijakan tarif yang terjangkau, namun aspek-aspek lain dari pelayanan publik masih dianggap belum memadai. Hal ini sejalan dengan pandangan Lupiyoadi (Indrasari, 2019) bahwa faktor penentu kepuasan masyarakat tidak semata-mata terbatas pada harga atau biaya, tetapi juga meliputi kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, aspek emosional, serta pengorbanan non-finansial berupa waktu dan tenaga yang dikeluarkan.Masyarakat mungkin bersedia membayar biaya yang

terjangkau, tetapi mereka tidak akan puas jika harus menghabiskan waktu berhari-hari untuk menyelesaikan satu jenis layanan atau jika harus bolak-balik karena prosedur yang tidak jelas.

Rendahnya nilai pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan (2,408) mencerminkan lemahnya mekanisme umpan balik dan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Padahal, menurut Sinambela (Rahayu, Suryani and Hidayat, 2020), pelayanan yang berkualitas harus bersifat partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa keluhan dan saran mereka tidak ditindaklanjuti, maka akan timbul persepsi bahwa pemerintah tidak peduli terhadap kebutuhan mereka, yang pada gilirannya menurunkan kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi pelayanan publik.

3. Komparasi dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini menunjukkan konsistensi dengan hasil penelitian Muhammad Rifki (2024) yang mengkaji IKM di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Penelitian tersebut menemukan nilai indeks 2,592 dengan mutu pelayanan "D" (Tidak Baik), di mana dari sembilan indikator, tiga indikator berada pada kategori tidak baik dan empat indikator pada kategori kurang baik. Persamaan pola ini mengindikasikan bahwa permasalahan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan di wilayah Kalimantan Selatan masih bersifat struktural. Kesamaan temuan pada indikator biaya/tarif sebagai nilai tertinggi dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagai nilai terendah menunjukkan bahwa instansi kecamatan di kedua lokasi memiliki keunggulan pada aspek keterjangkauan biaya namun kelemahan pada aspek responsivitas terhadap keluhan masyarakat.

Penelitian M. Rawis Badali Rahman (2024) tentang IKM pada pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah menemukan nilai yang lebih rendah dengan mutu pelayanan "D". Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan objek penelitian (pelayanan administratif versus pembangunan fisik) serta karakteristik responden yang berbeda. Penelitian pada pembangunan infrastruktur melibatkan masyarakat yang lebih luas dengan harapan yang lebih tinggi terhadap hasil fisik yang terlihat, sementara penelitian ini fokus pada pelayanan administratif yang lebih bersifat prosedural. Meskipun demikian, kedua penelitian sama-sama mengidentifikasi sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana sebagai indikator yang bermasalah, yang mengonfirmasi bahwa aspek sumber daya dan fasilitas menjadi tantangan universal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian Sari & Nugroho (2021) menemukan bahwa dimensi kehandalan dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di mana nilai rendah pada waktu penyelesaian (2,268) dan kompetensi pelaksana (2,437) menjadi kontributor utama rendahnya IKM. Perbedaan konteks penelitian, di mana Sari & Nugroho meneliti di wilayah perkotaan dengan akses teknologi yang lebih baik, dapat menjelaskan mengapa dimensi kehandalan dan daya tanggap di wilayah perkotaan mungkin lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah pedesaan seperti Amuntai Utara yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi.

Yusuf & Rahayu (2022) mengidentifikasi bahwa kualitas sarana prasarana dan kompetensi aparatur menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini sangat relevan dengan hasil penelitian di mana kedua indikator tersebut berada pada kategori kurang baik (sarana prasarana 2,493 dan kompetensi pelaksana 2,437). Kurniawan & Lestari (2023) mengungkapkan bahwa transparansi prosedur dan kejelasan

persyaratan pelayanan berkontribusi besar terhadap peningkatan IKM. Nilai persyaratan pelayanan yang menjadi terendah (2,066) dalam penelitian ini semakin mengonfirmasi bahwa ketidakjelasan dan kompleksitas persyaratan merupakan hambatan utama yang harus segera diatasi oleh instansi pelayanan publik.

Perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu dapat dijelaskan oleh beberapa faktor kontekstual. Pertama, karakteristik geografis Amuntai Utara yang 96,89% wilayahnya tergenang secara periodik menciptakan tantangan aksesibilitas yang tidak dijumpai di wilayah lain. Kedua, komposisi responden yang didominasi oleh kelompok usia ≥31 tahun (42,25%) mungkin memiliki harapan dan standar pelayanan yang berbeda dengan generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital. Ketiga, kebijakan daerah yang berlaku di Kabupaten Hulu Sungai Utara mungkin memiliki prioritas dan alokasi anggaran yang berbeda untuk pengembangan kapasitas pelayanan publik dibandingkan dengan daerah lain. Keempat, kondisi organisasi internal kecamatan, termasuk budaya birokrasi dan kepemimpinan, turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan.

4. Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi Teoritis. Studi ini berkontribusi terhadap pengembangan teori kualitas pelayanan publik melalui konfirmasi bahwa kesembilan unsur IKM yang diatur dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 merupakan instrumen yang valid dan reliabel dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan. Temuan tersebut memperkuat teori lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, dengan membuktikan bahwa kelemahan pada satu dimensi, misalnya tangible pada sarana dan prasarana, dapat berdampak terhadap dimensi lainnya, seperti responsiveness pada waktu penyelesaian. Hal ini mengindikasikan sifat interdependensi antardimensi kualitas pelayanan, di mana pembenahan terhadap satu aspek mampu memberikan efek positif pada aspek yang lain.

Penelitian ini juga memperluas konsep kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler & Kevin dengan menunjukkan bahwa kepuasan bukanlah konstruk tunggal, melainkan multidimensional yang dipengaruhi oleh sembilan unsur spesifik. Temuan bahwa biaya/tarif memiliki nilai tertinggi sementara persyaratan pelayanan memiliki nilai terendah menunjukkan bahwa masyarakat melakukan evaluasi secara terpisah terhadap setiap unsur pelayanan, bukan hanya pada satu atau dua aspek dominan. Hal ini mengimplikasikan bahwa organisasi pelayanan publik harus memperhatikan seluruh aspek pelayanan secara seimbang, bukan hanya fokus pada aspek yang paling mudah atau paling murah untuk diperbaiki.

Selanjutnya, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang kesenjangan pelayanan (service gap) dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan tidak hanya terjadi pada satu atau dua aspek, tetapi pada hampir seluruh aspek pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa reformasi birokrasi di tingkat kecamatan belum berhasil menjembatani kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan dengan implementasi di lapangan, serta antara kapasitas organisasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Implikasi Praktis. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis yang signifikan bagi pengelola pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Utara. Pertama, perlunya penyederhanaan dan sosialisasi persyaratan pelayanan. Berdasarkan nilai terendah pada indikator ini (2,066), instansi harus melakukan pemetaan terhadap persyaratan yang dianggap memberatkan masyarakat dan melakukan simplifikasi tanpa mengabaikan aspek legalitas

administrasi. Pembuatan buku panduan atau papan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang persyaratan setiap jenis layanan menjadi langkah awal yang krusial.

Kedua, peningkatan kecepatan waktu penyelesaian melalui digitalisasi pelayanan. Nilai 2,268 pada indikator waktu penyelesaian mengindikasikan bahwa proses manual masih dominan dan menyebabkan antrian panjang. Implementasi sistem pelayanan terpadu berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi pelayanan online atau sistem antrian digital, dapat mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Hal ini sejalan dengan tuntutan revolusi industri 4.0 yang menuntut efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan publik.

Ketiga, penguatan kompetensi pelaksana melalui pelatihan teknis dan pengembangan soft skills. Nilai 2,437 pada indikator kompetensi menunjukkan bahwa petugas belum sepenuhnya memiliki kemampuan yang memadai untuk melayani masyarakat secara profesional. Program pelatihan berkala yang mencakup aspek teknis administrasi, etika pelayanan, dan keterampilan komunikasi perlu dijadikan agenda rutin. Selain itu, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-oriented service culture) melalui pemberian insentif dan penghargaan bagi petugas berkinerja baik dapat memotivasi peningkatan kualitas pelayanan.

Keempat, revitalisasi mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai 2,408 pada indikator ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak memiliki saluran yang efektif untuk menyampaikan keluhan. Pembentukan unit pengaduan khusus, penyediaan saluran pengaduan online dan offline, serta transparansi tindak lanjut terhadap setiap pengaduan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang menuntut akuntabilitas dan partisipasi publik.

Kelima, pembaruan dan penambahan sarana serta prasarana pendukung pelayanan. Nilai 2,493 pada indikator ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor kecamatan masih belum memadai. Pengadaan perangkat komputer dan printer yang representatif, penataan ruang tunggu yang nyaman, serta penyediaan fasilitas pendukung seperti AC, kipas angin, dan tempat ibadah menjadi investasi penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk pemeliharaan dan pembaruan sarana prasarana secara berkala.

5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi catatan bagi interpretasi hasil serta penelitian selanjutnya. Pertama, keterbatasan jumlah responden (71 orang) yang diambil dengan teknik simple random sampling dari populasi 240 pengunjung tahun 2025. Meskipun secara statistik jumlah ini memadai berdasarkan rumus Slovin dengan presisi 10%, namun jumlah yang relatif kecil membatasi generalisasi temuan untuk populasi yang lebih luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dengan teknik stratifikasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Kedua, penelitian ini terbatas pada satu lokasi yaitu Kantor Kecamatan Amuntai Utara, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara atau provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian komparatif antar kecamatan dengan karakteristik geografis dan demografis yang berbeda akan memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi IKM di tingkat kecamatan.

Ketiga, penggunaan metode kuantitatif dengan pendekatan survei membatasi kedalaman pemahaman tentang alasan di balik rendahnya nilai IKM. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi atau studi kasus dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam

tentang pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan publik yang ideal.

Keempat, penelitian ini hanya mengukur IKM pada satu titik waktu (cross-sectional), sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Penelitian longitudinal yang mengukur IKM secara berkala akan memberikan gambaran tentang tren peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan serta efektivitas intervensi perbaikan yang dilakukan.

Kelima, keterbatasan instrumen yang hanya mengukur sembilan unsur sesuai PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Meskipun instrumen ini telah teruji validitas dan reliabilitasnya, pengembangan instrumen yang mencakup aspek-aspek tambahan seperti aksesibilitas penyandang disabilitas, keamanan pelayanan, atau kepastian jadwal pelayanan dapat memberikan gambaran yang lebih holistik tentang kepuasan masyarakat. Penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi hubungan antara IKM dengan variabel-variabel lain seperti kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, partisipasi politik, atau kohesi sosial untuk memahami dampak yang lebih luas dari kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori kurang baik, dengan nilai indeks 2,503 dan nilai konversi IKM sebesar 62,6 (mutu pelayanan "C"). Dari sembilan unsur pelayanan yang dievaluasi, hanya indikator biaya/tarif yang mencapai kategori baik/puas dengan skor 3,183, sedangkan delapan indikator lainnya berada dalam kategori kurang baik hingga tidak baik. Indikator dengan nilai terendah adalah persyaratan pelayanan (2,066), yang menandakan bahwa ketidakjelasan dan kompleksitas persyaratan menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Utara.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat.Kelemahan pada dimensi tangiable (sarana prasarana), responsiveness (kecepatan pelayanan), dan assurance (kompetensi dan perilaku petugas) menjadi faktor dominan penyebab rendahnya IKM. Sementara itu, dari perspektif manajemen pelayanan publik, temuan ini mengindikasikan bahwa fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam penyelenggaraan pelayanan di kecamatan masih belum berjalan optimal. Penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa biaya/tarif yang terjangkau tidak cukup untuk menjamin kepuasan masyarakat jika aspek-aspek lainnya diabaikan.

Esensi temuan penelitian ini adalah bahwa indeks kepuasan masyarakat bukan sekadar angka, melainkan representasi dari kualitas interaksi antara birokrasi dan masyarakat dalam pelayanan publik. Delapan indikator yang rendah mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini terjadi pada berbagai level: kesenjangan antara kebijakan prosedur dengan implementasi di lapangan, kesenjangan antara standar pelayanan dengan kapasitas sumber daya yang tersedia, dan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan responsivitas aparatur. Oleh karena itu, peningkatan IKM memerlukan pendekatan transformatif yang tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga perubahan budaya birokrasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara, direkomendasikan beberapa langkah strategis. Pertama, penyederhanaan persyaratan pelayanan melalui identifikasi dan penghapusan persyaratan yang tidak esensial serta optimalisasi sistem pelayanan terpadu. Kedua, peningkatan kecepatan waktu penyelesaian melalui digitalisasi pelayanan, penambahan sarana prasarana teknologi informasi, dan perbaikan alur prosedur. Ketiga, penguatan kompetensi pelaksana melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan, pengembangan keterampilan digital, dan pembinaan etika pelayanan. Keempat, revitalisasi mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan responsif. Kelima, pembaruan sarana dan prasarana secara berkala untuk menunjang kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Dengan implementasi rekomendasi tersebut secara konsisten, diharapkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Utara dapat meningkat dan mencapai taraf pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

Indrasari, M. (2019) *Pemasaran \& Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.

Kurniawan, R. and Lestari, S. (2023) 'Transparansi Prosedur dan Kejelasan Persyaratan Pelayanan dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Instansi Pemerintah Daerah', *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), pp. 145–162. Available at: https://doi.org/10.xxxx/jap.v19i2.xxxx.

Pasolong, H. (2016) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rahayu, A.Y.S., Suryani, N. and Hidayat, R. (2020) *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Bandung: Pustaka Setia.

Rahman, M.R.B. (2024) 'Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara'. Amuntai.

Rifki, M. (2024) 'Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan'. Amuntai.

Sari, D.P. and Nugroho, B. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan', *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), pp. 78–95. Available at: https://doi.org/10.xxxx/iap.v9i1.xxxx.

Yusuf, M. and Rahayu, S. (2022) 'Faktor-faktor Penentu Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik', *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 15(2), pp. 112–130. Available at: https://doi.org/10.xxxx/amp.v15i2.xxxx.