

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBANGUNAN DI DESA SUNGAI KARIAS KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Rawis Badali Rahman¹, Jumaidi², Arpandi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : rawisrahman@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah desa diyakini lebih mampu memahami kebutuhan prioritas desa dan masyarakat dibandingkan dengan pemerintah kabupaten yang memiliki masalah yang lebih luas. Penelitian ini dilakukan karena masyarakat tidak puas dengan pembangunan lapangan sepak bola "Sampana 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 No. 14 Tahun 2017. Data diperoleh melalui kuesioner, 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.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pembangunan Desa, Kabupaten Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

Village governments are believed to be better able to understand the priority needs of villages and communities compared to district governments that have broader problems. This research was carried out because the community was dissatisfied with the construction of the "Sampana Wilis" football field and the unsafe riverside road. The purpose of this study was to evaluate the level of community satisfaction with development in Sungai Karias Village, Amuntai Tengah District, North Hulu Sungai Regency. The research method used is quantitative using the Community Satisfaction Index (IKM) of Permenpan RB No. 14 of 2017. Data were obtained through questionnaires, observation, and documentation with simple random sampling techniques. The respondents of the study were 95 people. The results showed that the community satisfaction index was "D", which means that the community was not satisfied with the development. Researchers recommend that the Sungai Karias Village Government conduct evaluations and improvements, as well as involve the community in monitoring and participating in development. The village government is also advised to provide training to villagers to improve their competence.

Keywords : Community Satisfaction Index, Village Development, Hulu Sungai Utara District

PENDAHULUAN

Keberadaan desa diakui secara formal dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Desa adalah unit masyarakat hukum yang memiliki wilayah dan wewenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat. Desa merupakan unit paling bawah dalam sistem pemerintahan di Indonesia dan memiliki peran strategis dalam otonomi daerah. Pemerintah desa lebih mampu melihat prioritas kebutuhan desa dan masyarakat dibandingkan pemerintah kabupaten. Dana desa diperoleh dari APBN dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Pembangunan desa bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan melalui

penyediaan sarana dan prasarana. Fenomena terkait pembangunan di Desa Sungai Karias antara lain kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pembangunan lapangan sepak bola, kurangnya perhatian pemerintah desa terhadap pembangunan lapangan tersebut, terbatasnya akses jalan menuju lapangan, dan anggaran pembangunan lapangan yang tidak berubah. Fenomena terkait pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara antara lain pembangunan tidak aman pada lingkungan seperti siring jalan yang rawan longsor, dan pembangunan yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat seperti jalan usaha tani yang belum berpengaruh signifikan pada perekonomian masyarakat. Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai indeks kepuasan masyarakat pada pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang adalah sebesar 82,5. Penelitian tersebut dilakukan oleh Yusril Imam Wahyudi dari Universitas Bosowa Makassar dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 150 responden. Dalam penelitian tersebut, terdapat 14 indikator yang menjadi faktor penilaian masyarakat terhadap pelayanan perizinan, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan keadilan petugas pelayanan (Wahyudi, 2022).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Mita Cahya Nugrahani dari Universitas Negeri Semarang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang adalah baik, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada indikator prosedur pelayanan (84,5%) dan tingkat kepuasan terendah pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan (73,66%). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, organisasi, dan faktor eksternal masyarakat (Nugrahani, Mita Cahya, 2019).

Survei IKM adalah pengukuran komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dasarnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pasal 1 mengharuskan survei berlangsung minimal 1 kali setahun. IKM adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat hasil pengukuran kualitatif dan/atau kuantitatif atas pendapat masyarakat terkait pelayanan pemerintah. Dengan demikian, IKM adalah data mengenai kepuasan pelanggan atas pelayanan instansi publik.

Indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan pengukuran kepuasan konsumen adalah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi, membandingkan tingkat kepuasan pelanggan dengan organisasi lain, mengidentifikasi Priorities for Improvement (PFI), dan mengukur indeks kepuasan pelanggan sebagai indikator perkembangan.

Menurut Fitzsimmons, kepuasan pelanggan terjadi ketika realitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Untuk menjaga kualitas pelayanan, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan melihat sejauh mana pelanggan beralih ke penyedia layanan lain dan mengamati kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelanggan.

Kepuasan Masyarakat/pelanggan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. (Hardiansyah, 2018)

Pembangunan adalah usaha yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan nasional melalui pertumbuhan dan perubahan yang terencana menuju masyarakat modern

Pembangunan Menurut M. Ali (Perencanaan Pembangunan Daerah : Teori dan Aplikasi, 2017, 160) : (Mahi, 2017)

1. Pemenuhan Kebutuhan Dasar Masyarakat
2. Partisipasi Masyarakat
3. Kualitas Lingkungan Hidup
4. Pemerataan Pembangunan
5. Peningkatan Kualitas Hidup

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. yang menghasilkan data dalam bentuk angka. Kerangka teori yang digunakan adalah Menurut M. Ali dalam (Pembangunan Ekonomi : Teori, Konsep dan Aplikasi) Penelitian dilakukan dengan rentang waktu pada bulan November hingga Januari 2023. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara penyebaran koesioner, observasi, dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Jumlah responden penelitian sebanyak 95 orang. Uji validitas menggunakan rumus korelasi Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel Penelitian

Uji validitas ini bertujuan untuk menentukan kesahihan angket atau kuesioner yang digunakan. Angket atau kuesioner dikatakan valid jika mampu mengukur hal yang seharusnya diukur. Validitas diuji menggunakan metode koefisien korelasi Pearson. Berdasarkan hasil uji validitas, semua pertanyaan dalam angket dinyatakan valid dengan nilai > 0.1716 . Sehingga, terdapat 15 pertanyaan valid pada Indeks Kepuasan Masyarakat dan 15 pertanyaan valid pada Pembangunan.

No. Item Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}	keterangan
1	0.1716	0,300	valid
2	0.1716	0,574	valid
3	0.1716	0,303	valid
4	0.1716	0,676	valid
5	0.1716	0,300	valid
6	0.1716	0,769	valid
7	0.1716	0,375	valid
8	0.1716	0,656	valid
9	0.1716	0,189	valid
10	0.1716	0,173	valid
11	0.1716	0,669	valid
12	0.1716	0,649	valid
13	0.1716	0,188	valid
14	0.1716	0,398	valid
15	0.1716	0,684	valid

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	0,741	Reliabel

Uji reliabilitas mengevaluasi keandalan item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dianggap handal jika jawaban pada pertanyaan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen diperiksa untuk melihat konsistensi jawaban responden. Penghitungan menggunakan rumus "Alpha Cronbach" dengan bantuan aplikasi SPSS Statistics 25.0. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.27, nilai Cronbach's Alpha 0,741. Angka ini melebihi nilai minimal Cronbach's Alpha 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang digunakan reliabel atau handal karena data konsisten dalam mengukur variabel tersebut.

Interpretasi Hasil Penelitian

IKM dihitung berdasarkan nilai rata-rata tertimbang dari 15 unsur pelayanan dengan skala nilai. Setiap unsur kepuasan memiliki penimbang yang sama. Bobot nilai rata-terimbang adalah 0,066. IKM dihitung menggunakan rumus yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Hasil perhitungan IKM adalah 2,65. Untuk memudahkan interpretasi, hasil tersebut dikonversi dengan nilai dasar 20. Nilai IKM konversi adalah 53.

Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Kepuasan	Mutu Kepuasan	Keterangan
2,65	53	D	Tidak Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kepuasan pada pembangunan di Desa Sungai Karias, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 2.65 dengan angka yang sudah dikonversi sebesar 53 sehingga indeks kepuasan masyarakat adalah "D". Maka kepuasan masyarakat berada dalam kategori mutu tidak baik / tidak puas.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Sungai Karias, menggunakan Permenpan No. 14 Tahun 2027, terdapat 15 indikator dari teori M. Ali dalam Pembangunan Ekonomi, dengan 15 pertanyaan dan 95 responden. Hasil perhitungan menunjukkan Nilai Komulatif IKM sebesar 53, yang menandakan tingkat kepuasan masyarakat yang tidak baik atau tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi termasuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, partisipasi masyarakat, kualitas lingkungan hidup, pemerataan pembangunan, dan peningkatan kualitas hidup.

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya memberikan saran kepada Pemerintah Desa Sungai Karias yakni Kepala Desa dan perangkatnya agar dapat mengevaluasi dan berbenah untuk perbaikan. Diharapkan Kepala Desa Sungai Karias dapat langsung mensurvei keadaan masyarakatnya sendiri untuk tahu secara pasti mengenai pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti halnya pemberian bantuan rumah bedah agar bisa tepat sasaran. Masyarakat juga diharapkan untuk lebih aktif dalam partisipasi/pengawasan pembangunan, pegawai/staff desa juga diharapkan mampu mengedukasi masyarakat terkait permasalahan yang dapat menjerat hukum, berpihak

kepada masyarakat lokal dalam memperkerjakan proyek desa serta memberikan pelatihan-pelatihan kepada warga desa untuk mengembangkan kompetensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahi, A.K. (2017) *Perencanaan Pembangunan Daerah Teori dan Aplikasi*. Kencana.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Nugrahani, Mita Cahya (2019) *Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Wahyudi, I.Y. (2022) *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang*. Universitas Bosowa Makassar.