

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA POS BANTUAN HUKUM (POSBAKUM) PENGADILAN NEGERI AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Nasrullah¹, M. Husaini², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: nasrullahm008@gmail.com

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibuat dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang dinilai dengan angka. Angka penilaian yang ditetapkan dari skala 1 sampai dengan 5. Penelitian ini berlatarbelakang dari kurangnya kompetensi pelaksana baik itu pengetahuan, keterampilan, keahlian maupun pengalaman, kurang optimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat dan belum memadainya sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan teori dari PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan pengambilan sampel total, yang berarti sampel diambil dari seluruh populasi penelitian, yang terdiri dari delapan puluh responden. Pada penelitian ini, angket, observasi dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interval IKM sebesar 3,224375, dengan nilai interval IKM setelah dikonversi 80,61, dan kinerja unit pelayanan dikategorikan sebagai "Baik". Guna meningkatkan layanan masyarakat pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka pelaksana dan pihak terkait perlu memperhatikan dan melakukan evaluasi pada indikator dengan nilai yang masih rendah serta mempertahankan ataupun meningkatkan lagi pada indikator yang sudah baik dari hasil penilaian yang telah diberikan responden disetiap indikator pada penelitian ini.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, POSBAKUM, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Community Satisfaction Index (IKM) is created from surveys of public satisfaction with public services, which are assessed using numbers. The assessment numbers are determined on a scale of 1 to 5. This research is based on a lack of implementing competence in terms of knowledge, skills, expertise and experience, less than optimal service delivery to the community and inadequate facilities and infrastructure. This research aims to determine community satisfaction at the Legal Aid Post (POSBAKUM) of the Amuntai District Court, North Hulu Sungai Regency. This research uses theory from PERMENPAN-RB RI Number 14 of 2017. This research uses a quantitative descriptive approach and total sampling, which means the sample is taken from the entire research population, which consists of eighty respondents. In this research, questionnaires, observation and documentation were used to collect data. The research results show that the IKM interval is 3.224375, with the IKM interval value after conversion being 80.61, and the performance of the service unit is categorized as "Good". In order to improve community services at POSBAKUM, Amuntai District Court, North Hulu Sungai Regency, implementers and related parties need to pay attention to and evaluate indicators with low scores and maintain or improve indicators that are already good from the results of the assessments given by respondents for each indicator. in this research.

Keywords: *Community Satisfaction Index, POSBAKUM, Public Services*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan bantuan hukum pada pengadilan untuk masyarakat merupakan tugas yang wajib dilaksanakan pemerintah supaya terciptanya keadilan bagi setiap masyarakatnya, tidak hanya itu saja, pemerintah juga menyediakan bantuan hukum secara cuma-cuma untuk masyarakat dengan ekonomi rendah, sehingga tidak hanya orang kaya saja yang memiliki akses informasi terkait hukum. Bantuan hukum yang diberikan meliputi konsultasi, pembuatan dokumen yang diperlukan

serta daftar organisasi yang memberikan bantuan hukum secara gratis. Hal tersebut sangat membantu para masyarakat yang terkendala ekonomi dalam pengurusan hukum di pengadilan.

Pelaksanaan tersebut tidak lepas dari yang namanya pelayanan publik, dimana pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Pelaksana pelayanan memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjalankan program dari pemerintah, tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus mengevaluasi apakah pelayanan yang telah diberikan memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan tentunya dilaksanakan secara profesional untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam mencapai tujuan tersebut para pelaksana harus memiliki perilaku, kompetensi, mengikuti prosedur yang ada serta memberikan fasilitas yang memadai untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, oleh karena itu penelitian dengan survei atau pembagian angket kepada masyarakat yang menerima pelayanan dapat mengukur seberapa baik suatu pelayanan maupun pada aspek apa saja yang perlu dilakukan evaluasi, sehingga bisa memperbaiki/meningkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang hukum.

METODE

Penelitian ini pendekatannya menggunakan penelitian survei, Penelitian survei dilakukan pada populasi yang kecil maupun besar. Namun, data yang dipelajari berasal dari sampel populasi, sehingga dapat ditemukan kejadian yang terkait, distribusi, dan korelasi antara variabel.

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif adalah tipe penelitian yang digunakan. Penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positivism yang bersifat logico-hypothetico-varifikatif dan berlandaskan pada asumsi tentang objek empiris. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menjelaskan karakteristik populasi tentang fenomena yang diamati. Salah satu jenis penelitian yang disebut penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap tentang *setting* sosial.

Permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya sarana yang memadai seperti belum adanya komputer dan printer, tempat duduk dengan kondisi rusak ringan dan kipas angin yang tidak memiliki penutup, kurang optimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pelaksana dan kurangnya kompetensi pelaksana. Sasaran pada penelitian ini adalah pelayanan pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pembagian angket kepada responden, dokumentasi, dan observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Populasi pada penelitian ini sesuai dengan laporan jumlah penerima pelayanan pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dari bulan januari sampai dengan bulan maret 2024 yang berjumlah 80 orang. Pada penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*, yang berarti jumlah sampel sama dengan populasi, karena populasinya kurang dari seratus orang, jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden.

Penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah skala likert, menggunakan penilaian dari nilai 1 hingga 5 untuk setiap jawaban responden. Nilai yang didapatkan dihitung sesuai unsurnya masing-masing dan kemudian dilakukan perhitungan lagi untuk mendapatkan nilai akhir yaitu nilai IKM. Rumus perhitungan serta tabel tabel sebagai acuan penentu dari nilai IKM

yang didapatkan masuk kategori apa atau kinerja unit pelayanan telah ditetapkan dalam PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017.

PEMBAHASAN

Penelitian ini teorinya memiliki 9 unsur penelitian dimana dibagi lagi menjadi 20 indikator sebagai penentu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Sembilan unsur tersebut terdiri dari: persyaratan teknis maupun administratif, prosedur, waktu yang diperlukan untuk penyelesaian, jenis pelayanan, biaya pelayanan, pengalaman, keahlian, pengetahuan dan keterampilan pelaksana, sikap dan etika pelaksana, sarana dan prasarana serta masukan, saran dan pengelolaan aduan dari masyarakat tentang pelayanan.

Setelah mendapatkan data hasil dari penyebaran angket kepada semua responden, maka didapatkan karakteristik responden seperti jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Pada hasil pembagian angket kepada semua responden didapatkan Sebanyak 46 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 57,50%, sedangkan perempuan sebanyak 34 orang dengan persentase 42,50%.

Tabel 4.5
Karakteristik Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1. | Laki-laki | 46 | 57,50% |
| 2. | Perempuan | 34 | 42,50% |
| Jumlah | | 80 | 100% |

Sumber: Hasil Data Angket Penelitian 2024

2. Umur

Pada kelompok pertama berdasarkan umur dari 11-20 tahun, dimana terdapat sebanyak 4 orang dengan persentase 5%. Kelompok kedua dengan umur antara 21-30 tahun, dengan jumlah responden sebanyak 18 orang, yang memiliki persentase sebesar 23%. Selanjutnya kelompok ketiga dengan umur 31-40 tahun, terdapat sebanyak 25 responden dengan persentase 31%, dan yang terakhir kelompok empat dengan umur lebih dari sama dengan 41 tahun, dengan sebanyak 33 responden yang memiliki persentase sebesar 41%.

Tabel 4.6
Karakteristik Umur

| No. | Umur | Frekuensi | Persentase |
|-----|---------------|-----------|------------|
| 1. | 11 - 20 Tahun | 4 | 5% |
| 2. | 21 - 30 Tahun | 18 | 23% |
| No. | Umur | Frekuensi | Persentase |
| 3. | 31 - 40 Tahun | 25 | 31% |
| 4. | ≥ 41 Tahun | 33 | 41% |

| | | |
|--------|----|------|
| Jumlah | 80 | 100% |
|--------|----|------|

Sumber: Hasil Data Angket Penelitian 2024

3. Pendidikan Terakhir

Hasil data dari pembagian angket berdasarkan pendidikan terakhir, dibagi menjadi 7 kelompok pendidikan terakhir. Kelompok pertama dengan pendidikan terakhir SD, sebanyak 3 responden dengan persentase 4%. Kelompok kedua dengan pendidikan terakhir SLTP, memiliki 11 responden dengan persentase 14%. Kelompok ketiga, yaitu dengan pendidikan terakhir SLTA, sebanyak 49 responden dengan persentase 61%. Selanjutnya kelompok keempat, DIPLOMA terdapat sebanyak 6 responden, yang memiliki persentase sebesar 8%. Kelompok kelima dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 11 responden dengan persentase 14%, Dan yang terakhir kelompok keenam dan ketujuh, pendidikan terakhir S2 dan S3, sama-sama memiliki 0 responden dengan nilai persentase 0%.

Tabel 4.6
Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No. | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|--------|------------|-----------|------------|
| 1 | PNS | 3 | 4% |
| 2 | TNI | 0 | 0% |
| 3 | POLRI | 0 | 0% |
| 4 | SWASTA | 10 | 13% |
| 5 | WIRASWASTA | 22 | 28% |
| 6 | LAINNYA | 45 | 56% |
| Jumlah | | 80 | 100% |

Sumber: Hasil Data Angket Penelitian 2024

4. Pekerjaan

Pekerjaan pada kelompok pertama yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 3 responden dengan persentase 4%. Pada kelompok kedua dan ketiga yaitu Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polisi Republik Indonesia (POLRI) sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Kelompok keempat berdasarkan pekerjaan Swasta memiliki responden sebanyak 10 orang dengan nilai persentase 13%. selanjutnya pada kelompok kelima yaitu pekerjaan Wiraswasta, memiliki 22 responden dengan nilai persentase 28%, dan yang terakhir, pekerjaan lainnya dengan jumlah responden sebanyak 45 orang dengan nilai persentasenya sebesar 56%.

Tabel 4.8
Karakteristik Pekerjaan

| No. | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|-----|-----------|-----------|------------|
| 1 | PNS | 3 | 4% |
| No. | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
| 2 | TNI | 0 | 0% |
| 3 | POLRI | 0 | 0% |

| | | | |
|--------|------------|----|------|
| 4 | SWASTA | 10 | 13% |
| 5 | WIRASWASTA | 22 | 28% |
| 6 | LAINNYA | 45 | 56% |
| Jumlah | | 80 | 100% |

Sumber: Hasil Data Angket Penelitian 2024

kemudian peneliti melakukan pengujian, baik itu uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap semua indikator/item pernyataan pada angket yang sebelumnya sudah diisi oleh semua responden . Tahap awal dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui keabsahan data dalam penelitian. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Validitas berkaitan dengan permasalahan apakah instrumen yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur. Pada uji validitas ini menggunakan metode *correlate bivariate* dengan skala interval yang menggunakan korelasi *pearson product moment*. Uji validitas menggunakan metode *correlate bivariate* yaitu mengorelasikan pernyataan setiap item dengan total item setiap variabel dengan memperhatikan skala yang dipakai. Nilai r tabel pada penelitian ini sebesar 0,220 dengan tingkat signifikansi 5%. Dikatakan valid suatu indikator jika nilai r tabelnya lebih kecil dari nilai r hitung yang didapatkan dengan perhitungan pada *IBM SPSS Statistics 27*, berikut adalah hasilnya:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Item Pernyataan | R Tabel (5%) | R Hitung | Keterangan |
|-----------------|--------------|----------|------------|
| A.1. | 0,220 | 0,696 | Valid |
| A.2. | | 0,695 | |
| B.1. | | 0,660 | |
| B.2. | | 0,688 | |
| B.3. | | 0,711 | |
| C.1. | | 0,627 | |
| D.1. | | 0,507 | |
| D.2. | | 0,558 | |
| E.1. | | 0,674 | |
| E.2. | | 0,658 | |
| F.1. | | 0,668 | |
| F.2. | | 0,749 | |
| F.3. | | 0,801 | |
| F.4. | | 0,687 | |
| Item Pernyataan | R Tabel (5%) | R Hitung | Keterangan |
| G.1. | 0,220 | 0,656 | Valid |
| G.2. | | 0,705 | |

| | | | |
|------|--|-------|--|
| H.1. | | 0,667 | |
| H.2. | | 0,723 | |
| I.1. | | 0,603 | |
| I.2. | | 0,520 | |

Sumber: Dibuat Peneliti Tahun 2024

Tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai r hitung pada 20 indikator mempunyai nilai yang lebih besar dari r tabelnya, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel penelitian ini valid (semua item pernyataan valid) dan penelitian ini dapat dilanjutkan. Setelah dilakukan uji validitas, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan kepada item pernyataan yang telah dinyatakan valid pada tahap uji validitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa ketepatan ataupun kestabilan pada suatu instrumen penelitian jika diterapkan pada waktu yang berbeda. Jika hasil uji dari instrumen tersebut memiliki hasil yang konsisten atau memiliki kestabilan terhadap sesuatu yang hendak diukur, maka instrumen tersebut memiliki tingkat atau nilai reliabilitas tinggi. Instrumen yang reliable digunakan untuk melihat konsistensi pernyataan dari responden. Uji reliabilitas pada instrument penelitian menggunakan *IMB SPSS Statistics 27*, dimana perhitungannya menggunakan *cronbach's alpha*. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| <i>Statistik Keandalan</i> | |
|----------------------------|--------------------|
| <i>Alfa Cronbach</i> | <i>Jumlah Item</i> |
| 0,933 | 20 |

Sumber: Dibuat Peneliti Tahun 2024

Tabel tersebut menunjukkan jumlah item sebanyak 20 dengan nilai alfanya 0,993. Dikatakan reliabel jika nilai alfanya lebih besar dari 0,60, dengan begitu variabel penelitian ini reliabel.

Adapun Instrumen penelitian/alat ukur yang digunakan pada angket penelitian ini yaitu PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017 yang terdapat 9 unsur serta diperkecil lagi unsur tersebut menjadi 20 indikator, untuk mengukur kepuasan masyarakat pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berikut adalah hasil pertanyaan 80 responden terhadap unsur pada penelitian ini:

1. Persyaratan

a. Persyaratan Teknis

Hasil pernyataan semua responden pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 243 dengan nilai intervalnya sebesar 3,0375. Nilai skor pernyataan didapatkan dari penjumlahan semua jawaban responde, dimana pada angket terdapat 5 jawaban yang tersedia dan dari 5 jawaban tersebut diberi nilai dari 1 hingga 5. Sedangkan nilai interval disetiap indikator didapatkan dari perhitungan skor pernyataan dari indikator dibagi dengan jumlah responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 80.

b. Persyaratan Administratif

Pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataannya 247 dengan nilai interval sebesar 3,0875, yang masuk pada kategori B pada mutu pelayanan.

Hasil penjumlahan 2 indikator tersebut dari pernyataan 80 responden didapatkan hasil bahwa nilai interval unsur penelitiannya sebesar 3,0625, serta total skor pernyataannya sebesar 245. nilai interval dan skor pernyataan ini didapatkan dari penjumlahan dari ketiga indikator di atas, kemudian dibagi dengan sebanyak jumlah indikatornya, yaitu sebanyak 2.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a. Tata Cara Pelayanan

Pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataannya sebesar 264 dan nilai interval senilai 3,3, yang masuk pada kategori B pada mutu pelayanan.

b. Kepuasan Penerima Pelayanan

Indikator ini memiliki nilai skor pernyataan sebesar 262 dengan nilai interval 3,275, yang dimana masuk kategori B pada mutu pelayanannya.

c. Penanganan Pengaduan

Pada indikator ini memiliki nilai skor pernyataan sebesar 257 dengan nilai interval senilai 3,2125 yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

Adapun nilai interval unsur penelitian ini adalah 3,2625 dengan total skor pernyataan sebesar 261 dan mutu pelayanannya pada kategori B, nilai interval dan skor pernyataan ini didapatkan dari penjumlahan dari ketiga indikator di atas, kemudian dibagi dengan sebanyak jumlah indikatornya, yaitu sebanyak 3.

3. Waktu Penyelesaian

Pada unsur ini hanya satu indikator, dengan nilai interval unsur penelitiannya sebesar 3,4625 dengan total skor pernyataan sebesar 277 dan masuk kategori B pada mutu pelayanan.

4. Biaya/Tarif

a. Tidak adanya Biaya Mengurus Pelayanan

Nilai skor pernyataan pada indikator ini sebesar 290 dengan nilai interval 3,625 dan masuk kategori A pada mutu pelayanan.

b. Tidak adanya Biaya Memperoleh Pelayanan

c. Nilai skor pernyataan pada indikator ini sebesar 283 dengan nilai interval 3,5375 dan masuk kategori A pada mutu pelayanan.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 287 dengan nilai interval 3,58125 serta kategori A pada mutu pelayanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

a. Hasil Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan

Hasil pernyataan semua responden didapatkan nilai skor pernyataan pada indikator ini sebesar 270 dengan nilai interval senilai 3,375, yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

b. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan

Hasil pernyataan semua responden didapatkan nilai skor pernyataan pada indikator ini sebesar 273 dengan nilai interval senilai 3,4125, yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 271 dengan nilai interval 3,39375 serta kategori B pada mutu pelayanan.

6. Kompetensi Pelayanan

a. Pelaksana Pelayanan memiliki Pengetahuan yang luas

Hasil pengolahan data pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 232 dengan nilai interval 2,9.

b. Pelaksana Pelayanan memiliki keahlian yang Baik

Hasil pengolahan data pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 235 dengan nilai interval 2,9375.

c. Pelaksana Pelayanan memiliki keterampilan yang Baik

Hasil pengolahan data pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 233 dengan nilai interval 2,9125.

d. Pelaksana Pelayanan memiliki pengalaman yang banyak

Hasil pengolahan data pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 246 dengan nilai interval 3,075.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 236 dengan nilai interval 2,95625 serta kategori C pada mutu pelayanan.

7. Perilaku Pelayanan

a. Pelaksana Pelayanan memiliki etika yang baik

Pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 267 dengan nilai interval 3,3375 yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

b. Pelaksana pelayanan memiliki sikap yang baik

Pada indikator ini didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 265 dengan nilai interval 3,3125 yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 266 dengan nilai interval 3,325 serta kategori B pada mutu pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

a. Tata cara pengaduan yang mudah

Pada indikator ini didapatkan hasil perhitungan nilai skor pernyataannya sebesar 270 dengan nilai interval 3,375 yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

b. Pengaduan masyarakat ditindak lanjuti

Pada indikator ini didapatkan hasil perhitungan nilai skor pernyataannya sebesar 256 dengan nilai interval 3,2 yang masuk kategori B pada mutu pelayanan.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 263 dengan nilai interval 3,2875 serta kategori B pada mutu pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana

a. Sarana yang memadai

Pada indikator sarana, didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 215 dan dengan nilai interval 2,6875.

b. Prasarana yang baik dan cukup

Pada indikator sarana, didapatkan nilai skor pernyataan sebesar 262 dan dengan nilai interval 3,275.

Nilai skor pernyataan pada unsur ini sebesar 239 dengan nilai interval 2,98125 serta kategori C pada mutu pelayanan.

Adapun berikut merupakan tabel dari hasil perhitungan serta pembahasan di atas mengenai unsur pada penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

| No. | Unsur Penelitian | Total Skor Pernyataan/Unsur | Nilai Interval/ Unsur Penelitian | Mutu Pelayanan |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|----------------|
| 1. | Persyaratan | 245 | 3,0625 | C |
| 2. | Mekanisme, prosedur dan sistem | 261 | 3,2625 | B |
| 3. | Waktu penyelesaian | 277 | 3,4625 | B |
| 4. | Biaya/tarif | 287 | 3,58125 | A |
| 5. | Jenis-jenis pelayanan | 271 | 3,39375 | B |
| 6. | Kompetensi pelaksana | 236 | 2,95625 | C |
| 7. | Perilaku pelaksana | 266 | 3,325 | B |
| 8. | Penanganan aduan, masukan dan saran | 263 | 3,2875 | B |
| 9. | Sarana dan prasarana | 239 | 2,98125 | C |

Sumber: Dibuat Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dari jawaban responden, selanjutnya peneliti melakukan perhitungan, sebagai berikut:

$$(3,0625 \times 0,11) + (3,2625 \times 0,11) + (3,4625 \times 0,11) + (3,58125 \times 0,11) + (3,39375 \times 0,11) + (2,95625 \times 0,11) + (3,325 \times 0,11) + (3,2875 \times 0,11) + (2,98125 \times 0,11) = 3,224375$$

Dari perhitungan di atas dimana masing-masing nilai interval di atas dikalikan dengan 0,11 kemudian dijumlahkan semuanya, maka didapatkanlah nilai interval indeks kepuasan masyarakat pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 3,224375. Selanjutnya dihitung lagi untuk mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai interval IKM x Nilai dasar (25)

Nilai IKM setelah dikonversi = $3,224375 \times 25$

Nilai IKM setelah dikonversi = 80,609375 atau dibulatkan menjadi 80,61

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka sudah terjawab tujuan penelitian ini yaitu indeks kepuasan masyarakat pada POSBAKUM Pengadilan Negeri Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki nilai IKM setelah dikonversi sebesar 80,61 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti pelayanan sudah berjalan dengan baik. Adapun yang perlu ditingkatkan pada unsur penelitian yaitu persyaratan, kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana yang masuk pada mutu pelayanan “C”. persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan teknis dan persyaratan administratif, yang bisa ditingkatkan dengan menyediakan papan informasi yang lebih jelas,

lengkap dan mudah dipahami masyarakat serta diberikan penjelasan dari pelaksana pelayanan. kompetensi pelaksana dapat ditingkatkan dengan memfasilitasi pelatihan bagi pelaksana pelayanan sehingga menambah pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan keahlian. Sedangkan untuk sarana dan prasarana dapat ditingkatkan dengan mengganti tempat duduk yang baru serta melengkapi komputer, kipas angin dan printer.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K. *Et al.* 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

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.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA',

INOVATIF, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

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.

Anonim. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan.

Anonim. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hadiwijoyo, S.S. dan F.D. Anisa. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok. PT RajaGrafindo Persada.

Hardani. *Et al.* 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi 1. Yogyakarta. CV Pustaka Ilmu Group.

Haryanto dan H.R.U. Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang. Media Nusa Creative.

Lilis, Maddatuang dan Suprpta. 2020. Penggunaan Lahan dalam Meningkatkan Pendapatan Rumah Tangga di Desa Purwosari Kecamatan Tomoni Timur Kecamatan Luwu Kabupaten Timur (Studi Kasus Kawasan Rumah Pangan Lestari (KRPL)). *Jurnal Enviromental Science*. 3 (2): 62-72.

Machali, I. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Edisi 3. Yogyakarta. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Nisa, W. 2023. Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Nurchotimah, A.S.I. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Jejak Pustaka.

Rifki, M. Jumaidi dan Arsyad, M. 2024. *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan*. 1 (1): 126-131.

Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deepublish.

Sinambela, L.P. dan S. Sinambela. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik*. Edisi 1. Depok. PT RajaGrafindo Persada.

Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1 (2): 13-22.



Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Edisi 5. Bandung. Alfabeta.