



Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

M. Husaini

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Indonesia

Corresponding Author : M. Husaini muhammadhusaini10081986@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how good the services provided by the North Hulu Sungai Regency Education and Culture Office are based on the Community Satisfaction Index. This descriptive research was conducted in May 2024 and used Community Satisfaction Index analysis. Non-probability sampling with an accidental type was used, and data collection was carried out through observation, documentation and questionnaires. The results of the research show that the services of the North Hulu Sungai Regency Education and Culture Service have a Community Satisfaction Index (IKM) of 79.46 and public service performance is in the good service quality category.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction Index

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian deskriptif ini dilakukan pada bulan Mei 2024 dan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Sampling non-probability dengan jenis accidental digunakan, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 79,46 dan kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat yang berkepentingan terhadap pelayanan publik. Masyarakat pengguna pelayanan paling sering mengeluh tentang persyaratan yang tidak sederhana, proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, petugas yang tidak sopan dan ramah (kurang beretika dalam memberikan pelayanan), jumlah waktu pelayanan yang seringkali tidak dapat dipastikan, dan kenyamanan tempat pelayanan yang kurang sesuai standar.

Pada dasarnya, semua orang membutuhkan pelayanan, bahkan ketika pelayanan menjadi komponen penting dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan pemerintah yang baik. Aktivitas pelayanan sangat memengaruhi kualitas dan kelancaran kegiatan di masyarakat. Pelayanan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap masyarakat berhak atas pelayanan pemerintah yang memuaskan.

Salah satu tanggung jawab pemerintah daerah maupun pusat adalah melayani masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan publik. Menurut Pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut pemeriksaan awal yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, ada sejumlah masalah yang terkait dengan pelayanan yang terjadi di bagian pelayanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah fasilitas layanan. Oleh karena itu, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat atau pelanggan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki fasilitas pelayanan yang tidak memadai, termasuk ruang tunggu yang kurang luas dan kurangnya tempat duduk. Ini pasti dapat mengganggu kegiatan pelayanan. Tercapainya kepuasan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar, atau lebih baik dari standar, akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan langkah penting untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Peningkatan ini mencerminkan perbaikan dalam berbagai aspek, termasuk pendidikan dan kebudayaan, yang menjadi fokus utama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, diperlukan survei kepuasan masyarakat yang komprehensif. Survei ini dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan adanya upaya dan hasil positif dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara mengatur kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu berada pada kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,46 dari 9 komponen IKM. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kewajiban biaya/tarif (gratis) tertinggi sebesar 95,30. Nilai ini harus dipertahankan atau ditingkatkan jika mungkin. Unsur persyaratan memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah, dengan nilai 72,80, sementara unsur layanan memiliki nilai IKM paling rendah dari semua unsur. Dengan demikian, layanan perlu ditingkatkan lagi.

B. LITERATURE REVIEW

Kepuasan Masyarakat

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada unsur masyarakat oleh institusi birokrasi pemerintah pada umumnya tidak akan dapat terlepas atau terbebas dari pengaruh masalah-masalah tingkat kepuasan unsur masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan publik tersebut. Menurut Thoha dalam Tunggal Prasodjo (2020:46) bahwa berbagai pendapat masyarakat yang bernada negatif terkait dengan proses pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga birokrasi pemerintah selaku unsur yang melayani, sering kita dengar melalui berbagai media informasi baik cetak maupun elektronik, bahkan kehidupan sehari-hari di lingkungan sekitar kita dan kehidupan manusia.

Rasa kepuasan masyarakat dalam menerima hasil pelayanan publik terasa semakin jauh dari harapan dengan banyaknya permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat tersebut, baik permasalahan dari sisi prosedur, persyaratan, waktu, dan bahkan biaya dalam pelayanan publik tersebut seakan menjadi masalah umum dalam pelayanan publik di Indonesia, bahwa bukan kepuasan yang keluar dari mulut masyarakat sebagai unsur yang dilayani akan tetapi berbagai keluhan dan sumpah serapah yang lebih dominan muncul ke permukaan dalam menanggapi

hasil pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. (Tunggal Prasodjo, 2020:46)

Bahkan terkait mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Nurdin (2019) bahwa diberbagai negara berkembang di dunia termasuk negara Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsi dan wewenangnya. Baik tidaknya administrasi publik atau lembaga pemerintahan dilihat dari seberapa jauhnya pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan dari masyarakat.

Pada masa reformasi ini, penerapan otonomi daerah menjadi salah satu penekanan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia, ditandai dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah. Menurut Sugian, Lukman dan Wargadinata (2021) bahwa tujuan pemerian otonomi daerah pada dasarnya adalah untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan pemberian kepuasan kepada masyarakat sebagai unsur yang dinilai.

Terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah ini, maka Ruhana (2010) berpendapat, bahwa jika suatu organisasi publik mampu untuk menerapkan suatu atribut dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dan melakukan berbagai bentuk upaya perubahan berupa dari budaya pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pelanggan/masyarakat serta menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu komitmen bersama dari aparatur pemerintah sebagai aktor utama dari proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka dimungkinkan akan terciptanya suatu bentuk organisasi publik benar-benar dapat memberikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi kepada masyarakat selaku unsur penerima pelayanan publik dari unsur instansi birokrasi pemerintah.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha:1991). Sedangkan Handyaningrat (1988) membedakan pelayanan masyarakat dan pelayanan umum (*public service*). Pelayanan masyarakat yaitu aktivitas

yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan.
- 3) Persyaratan teknis dan administratif.
- 4) Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Rincian biaya dan tata cara pembayaran.
- 6) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
- 7) Akurasi, yang mana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 8) Tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.
- 9) Bertanggungjawab, yang mana pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau

permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan. 10) Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi. 11) Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas. 12) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk dilakukan secara deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara melakukan penelitian ini. Penelitian akan dimulai pada Mei 2024. Penelitian ini melibatkan seluruh masyarakat yang dilayani oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Studi ini menggunakan metode sampling non-probability dengan jenis sampling accidental. Observasi, dokumentasi, dan angket adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Sebelum data diuji, uji validitas dan realibilitas dilakukan. Proses penyesuaian, tabulasi, analisis indeks kepuasan masyarakat, dan interpretasi dan penarikan kesimpulan adalah semua metode yang digunakan untuk mengelola data penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta menyiapkan bahan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu terdiri dari:

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Frekuensi
1.	Laki-laki	115 Orang	30,10%

2.	Perempuan	267 Orang	69,90%
Jumlah		382 Orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Frekuensi
1.	SD Sederajat	2 Orang	0,52%
2.	SMP Sederajat	1 Orang	0,26%
3.	SMA Sederajat	7 Orang	1,83%
4.	Diploma	0 Orang	0,00%
5.	S1	349 Orang	91,36%
6.	S2	23 Orang	6,02%
7.	S3	0 Orang	0,00%
Jumlah		382 Orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Frekuensi
1.	Pelajar/Mahasiswa	0 Orang	0,00%
2.	Aparatur Sipil Negara	303 Orang	79,30%
3.	POLRI	0 Orang	0,00%
4.	TNI	0 Orang	0,00%
5.	Swasta	19 Orang	5,00%
6.	Lainnya	60 Orang	15,70%
Jumlah		382 Orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut ini adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat tentang memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan publik. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan terjadi ketika pelanggan menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan harus melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Tabel 3 Pekerjaan Responden

No.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan	72,80	B	Baik
2.	Kemudahan Prosedur	73,30	B	Baik
3.	Kecepatan Waktu	82,20	A	Amat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif (Gratis)	95,30	A	Amat Baik
5.	Kesesuaian Produk	78,00	B	Baik
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas	78,00	B	Baik
7.	Kesopanan	77,20	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	75,70	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	86,60	A	Amat Baik
	Rata-Rata	79,46	B	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Unsur persyaratan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan, sarana dan prasana Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Baik. sedangkan unsur kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif (Gratis), dan penanganan pengaduan Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Amat Baik. rata-rata per unsur dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dinyatakan baik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara berada pada kategori Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,46 dari 9 komponen IKM. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kewajaran biaya/tarif (gratis) tertinggi sebesar 95,30. Nilai ini harus dipertahankan atau ditingkatkan jika mungkin. Unsur persyaratan memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah, dengan

nilai 72,80, sementara unsur layanan memiliki nilai IKM paling rendah dari semua unsur. Dengan demikian, layanan perlu ditingkatkan lagi.

E. SIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh 79,46, yang berada pada rentang 62,51–81,25. Dengan demikian, pelayanan publik diberi nilai "B (Baik)," yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara keseluruhan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk dalam kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Anonim, Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan.
- Anonim, Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Tugas dan Fungsi dan Uraian Tugas Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Anonim. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Harbani, Pasalong. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani, Pasalong. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ibrahim. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Ismail Nordin, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.

- Mustamir, Ahmad. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur : Qiara MadaPartner.
- Nashuddin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram : Sanabil.
- Pangkey dan Rantung. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Tengah : Tahta Media Group.
- Prasodjo Tunggul. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Zahir Publishing.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi 3. Bandung. Alfabeta.
- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Palembang : Universitas Sjahyakirti.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Muhibudin. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Wijaya, Muhibudin. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.