

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Buton Tahun 2025

Purnama¹, Nurdin², Siti Aisa³, Jusmin⁴

¹³⁴BKPSDM Kabupaten Buton, Sulawesi Tenggara, Indonesia

²Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Universitas Muslim Buton
Sulawesi Tenggara, Indonesia

Email : localwalking171@gmail.com

Received: 10-03-2026

Accepted: 28-05-2026

Published: 01-06-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari hasil survei terhadap pengguna layanan pada berbagai perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Buton. Analisis dilakukan mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Buton Tahun 2025 berada pada kategori Baik, yang mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Temuan penelitian menunjukkan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi digitalisasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta penguatan mekanisme evaluasi dan tindak lanjut terhadap masukan masyarakat. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik, Kabupaten Buton.

Abstract

This study aims to analyze the level of community satisfaction with the quality of public services in Buton Regency based on the results of the 2025 Community Satisfaction Survey (CSS). The study employed a descriptive quantitative approach using secondary data obtained from surveys of public service users across various government agencies in Buton Regency. Data analysis was conducted in accordance with the Community Satisfaction Survey guidelines issued by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform of Indonesia. The findings indicate that the 2025 Community Satisfaction Index (CSI) of Buton Regency falls within the Good category, suggesting that public services have generally met community expectations. However, several service elements received

relatively lower scores, particularly regarding service timeliness, complaint handling, and the adequacy of supporting facilities and infrastructure. The findings highlight the need to improve human resource capacity, optimize digital public services, simplify service procedures, and strengthen evaluation mechanisms as well as follow-up actions based on public feedback. This study is expected to provide empirical evidence for local governments in formulating sustainable public service improvement policies to promote effective, transparent, accountable, and citizen-oriented governance.

Keywords: *Community Satisfaction Index, public service quality, Community Satisfaction Survey, public services, Buton Regency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah daerah karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan prinsip efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Salah satu instrumen yang digunakan pemerintah untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasil survei tersebut menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari penyelenggara pelayanan publik. IKM tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pada setiap instansi pemerintah.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Buton Tahun 2025, secara umum kualitas pelayanan publik berada pada kategori Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, hasil survei juga memperlihatkan bahwa masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah dibandingkan unsur lainnya, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun indeks kepuasan masyarakat telah berada pada kategori baik, masih terdapat ruang yang cukup besar untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang merata pada seluruh aspek pelayanan publik. Beberapa perangkat daerah masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, prosedur pelayanan yang masih dianggap kurang sederhana, serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang belum berjalan secara efektif. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat umumnya berfokus pada pengukuran nilai IKM pada satu

instansi pelayanan tertentu, seperti rumah sakit, puskesmas, kantor kecamatan, maupun dinas pelayanan publik. Sebagian besar penelitian tersebut hanya mendeskripsikan capaian nilai indeks dan tingkat kepuasan masyarakat tanpa melakukan analisis yang lebih komprehensif terhadap unsur-unsur pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan maupun rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintah daerah secara menyeluruh. Dengan demikian, masih terdapat *research gap*, yaitu terbatasnya penelitian yang menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara lintas perangkat daerah sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kabupaten.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan *novelty* (kebaruan) berupa analisis komprehensif terhadap hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Buton Tahun 2025 dengan mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan serta merumuskan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Penelitian ini tidak hanya menyajikan nilai indeks kepuasan masyarakat, tetapi juga menghubungkan hasil pengukuran dengan aspek tata kelola pelayanan publik, penguatan kapasitas sumber daya manusia, transformasi digital pelayanan, serta penguatan sistem evaluasi pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Buton dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perangkat daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung implementasi reformasi birokrasi, peningkatan akuntabilitas kinerja pemerintah daerah, dan pencapaian pelayanan publik yang prima. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen pengukuran kinerja pelayanan pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton Tahun 2025, serta unsur-unsur pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Buton dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penyajian dan interpretasi data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder, yaitu Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Buton Tahun 2025 yang disusun oleh Pemerintah Kabupaten Buton. Data yang dianalisis meliputi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, nilai setiap unsur pelayanan, karakteristik responden, serta hasil evaluasi

terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada berbagai unit layanan pemerintah daerah. Untuk memperkuat pembahasan, penelitian ini juga memanfaatkan berbagai literatur, peraturan perundang-undangan, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas pelayanan publik dan pengukuran kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan mengolah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian naratif untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap unsur pelayanan. Selanjutnya dilakukan interpretasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi maupun rendah sehingga dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buton. Untuk meningkatkan validitas hasil penelitian, dilakukan analisis komparatif antara capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Buton dengan standar penilaian IKM yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB serta dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian merumuskan rekomendasi strategis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton Tahun 2025 berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada berbagai unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buton. Survei ini merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan responden yang merupakan pengguna layanan dari berbagai unit pelayanan di Kabupaten Buton. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 4, dimana skor 1 menunjukkan kualitas pelayanan yang tidak baik, sedangkan skor 4 menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Selanjutnya nilai rata-rata setiap unsur dikonversi menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga dapat diketahui kategori mutu pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, secara umum kualitas

pelayanan publik di Kabupaten Buton memperoleh kategori Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata IKM pada sebagian besar unit pelayanan yang berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan rentang nilai di atas 88,31. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Buton. Tingginya nilai IKM mengindikasikan bahwa penyelenggara pelayanan telah mampu memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang relatif cepat, mudah, transparan, dan responsif.

Hasil analisis terhadap sembilan unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat beberapa unsur yang memperoleh penilaian sangat tinggi dari masyarakat. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah waktu pelayanan (U4) dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) dengan rata-rata skor sebesar 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai penyelesaian pelayanan telah dilakukan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan serta mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan secara efektif. Kondisi ini menggambarkan adanya komitmen penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (U2) serta sarana dan prasarana pelayanan (U9) dengan rata-rata skor sebesar 3,33. Meskipun nilai tersebut masih berada dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Beberapa responden menilai bahwa prosedur pelayanan masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat, sedangkan sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama berkaitan dengan kenyamanan ruang pelayanan, fasilitas pendukung, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Salah satu unit pelayanan dengan jumlah responden terbesar menunjukkan hasil penilaian sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1 Persyaratan	3,83
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
U3 Waktu Penyelesaian	3,83
U4 Biaya/Tarif	4,00
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67
U6 Kompetensi Pelaksana	3,83
U7 Perilaku Pelaksana	3,67
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
U9 Sarana dan Prasarana	3,33

Sumber: Hasil Pengolahan Data SKM Kabupaten Buton Tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,72. Setelah dilakukan konversi sesuai pedoman

Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,05. Nilai tersebut termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pelayanan tersebut telah memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingginya nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan secara efektif, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya variasi nilai IKM antarunit pelayanan. Pada Layanan Penghargaan, nilai IKM yang diperoleh sebesar 83,33 dengan kategori Baik. Nilai ini berada di bawah rata-rata sebagian besar unit pelayanan lainnya sehingga menunjukkan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan penyempurnaan, khususnya terkait penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kualitas informasi pelayanan, serta peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan.

Selain itu, pada Layanan Diklat dan Pengembangan Kompetensi, diperoleh nilai IKM sebesar 75,00, yang merupakan salah satu nilai terendah dibandingkan unit pelayanan lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan diklat masih berada pada kategori Baik, namun memerlukan perhatian yang lebih serius. Beberapa aspek yang diduga memengaruhi rendahnya nilai tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pelatihan, kurang optimalnya penyampaian informasi kepada peserta, serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan administrasi selama proses penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buton telah berjalan dengan baik dan memperoleh apresiasi positif dari masyarakat. Tingginya nilai IKM pada sebagian besar unit pelayanan mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi aparatur, percepatan proses pelayanan, transparansi biaya, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, terutama pada unsur sistem dan prosedur pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas pelayanan pada unit-unit yang memperoleh nilai IKM relatif lebih rendah. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar penting bagi Pemerintah Kabupaten Buton dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sehingga kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan pada periode-periode berikutnya.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik karena menjadi tahapan awal yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum memperoleh suatu layanan. Persyaratan yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami akan

memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan serta mengurangi hambatan administratif yang dapat memperlambat proses pelayanan. Sebaliknya, persyaratan yang terlalu rumit akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, unsur persyaratan pelayanan (U1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83, yang menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian sangat baik terhadap persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Buton. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, tidak berbelit-belit, serta relatif mudah dipenuhi oleh masyarakat.

Tingginya nilai pada unsur persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menyusun persyaratan administrasi secara proporsional sesuai kebutuhan masing-masing jenis layanan. Persyaratan yang jelas memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai dokumen yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan permohonan pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu berulang kali datang ke unit pelayanan akibat ketidaklengkapan dokumen administrasi.

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, persyaratan pelayanan yang sederhana juga berdampak positif terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Petugas pelayanan dapat memproses permohonan masyarakat dengan lebih cepat karena seluruh dokumen yang dibutuhkan telah dipersiapkan sejak awal. Kondisi tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan mempercepat waktu penyelesaian layanan.

Meskipun memperoleh nilai yang tinggi, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang mengharapkan adanya penyederhanaan persyaratan pada beberapa jenis pelayanan tertentu. Beberapa layanan dinilai masih memerlukan dokumen pendukung yang cukup banyak sehingga masyarakat harus mengurus berbagai dokumen tambahan sebelum memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat peluang perbaikan melalui penyederhanaan persyaratan administrasi tanpa mengurangi aspek legalitas maupun akuntabilitas pelayanan.

Penyederhanaan persyaratan pelayanan dapat dilakukan melalui integrasi data antarperangkat daerah, pemanfaatan sistem informasi berbasis elektronik, serta optimalisasi penggunaan data kependudukan yang telah dimiliki pemerintah. Dengan adanya integrasi data tersebut, masyarakat tidak perlu lagi menyerahkan dokumen yang sebenarnya telah tersedia dalam basis data pemerintah. Langkah ini sejalan dengan upaya transformasi digital pelayanan publik yang saat ini terus dikembangkan oleh pemerintah.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Buton telah menerapkan prinsip pelayanan publik yang mengedepankan kemudahan akses, kepastian pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan persyaratan pelayanan yang jelas, mudah dipahami, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kemudahan memperoleh layanan dan kejelasan prosedur merupakan bagian penting dalam membentuk persepsi

masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Semakin sederhana persyaratan yang harus dipenuhi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, meskipun nilai persyaratan pelayanan telah berada pada kategori sangat baik, Pemerintah Kabupaten Buton tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap persyaratan administrasi pada setiap jenis layanan agar semakin sederhana, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,83, bahkan pada beberapa unit pelayanan mencapai nilai maksimum 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kecepatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Buton. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan telah diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit pelayanan.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu aspek yang paling dirasakan langsung oleh masyarakat karena berkaitan dengan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang cepat tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas tata kelola birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Semakin singkat waktu yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan, semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

Menurut Tjiptono (2022), ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator utama dalam menciptakan layanan prima (*service excellence*). Pelayanan yang mampu memenuhi standar waktu menunjukkan bahwa proses administrasi telah berjalan secara efektif, didukung oleh kompetensi aparatur, sistem kerja yang baik, serta koordinasi yang optimal antarunit pelayanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa responden yang mengharapkan percepatan pelayanan pada jenis layanan tertentu, terutama pelayanan yang memerlukan koordinasi lintas organisasi perangkat daerah. Oleh karena itu, digitalisasi proses administrasi, simplifikasi birokrasi, dan integrasi sistem informasi antarinstitusi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pada masa mendatang.

Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur biaya atau tarif pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,00, yang merupakan nilai tertinggi dalam survei. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan telah transparan, sesuai ketentuan, bahkan sebagian besar pelayanan diberikan tanpa dipungut biaya. Tingginya penilaian pada aspek ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap integritas penyelenggara pelayanan publik.

Transparansi biaya merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik pungutan liar. Kepastian mengenai biaya pelayanan memberikan rasa aman bagi masyarakat karena mereka mengetahui secara jelas besaran biaya yang harus dibayarkan atau bahkan memahami bahwa pelayanan tertentu diberikan secara gratis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Azwar (2020), transparansi biaya pelayanan menjadi bagian dari prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik. Sementara

itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib mengumumkan biaya pelayanan secara terbuka agar masyarakat memperoleh kepastian hukum.

Walaupun memperoleh nilai sangat tinggi, Pemerintah Kabupaten Buton tetap perlu mempertahankan konsistensi transparansi biaya melalui publikasi tarif pelayanan pada setiap unit kerja, pemasangan papan informasi, serta pengembangan sistem pembayaran elektronik untuk mencegah potensi penyimpangan.

Produk Hasil Pelayanan

Produk hasil pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,67, yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap hasil layanan yang diterima. Produk pelayanan berupa dokumen administrasi, izin, surat keterangan, maupun bentuk pelayanan lainnya dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas produk pelayanan tidak hanya diukur dari terselesaikannya suatu dokumen, tetapi juga dari ketepatan, keakuratan, legalitas, dan manfaat yang diperoleh masyarakat setelah menerima pelayanan. Produk pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus memperkuat legitimasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Donabedian (1988), kualitas hasil pelayanan merupakan outcome yang mencerminkan keberhasilan keseluruhan proses pelayanan. Outcome yang baik menunjukkan bahwa seluruh komponen pelayanan mulai dari input, proses, hingga output telah berjalan secara efektif.

Namun demikian, beberapa responden masih mengharapkan peningkatan ketepatan waktu penyelesaian dokumen pada layanan tertentu. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap standar pelayanan minimum dan pengawasan terhadap penyelesaian administrasi perlu terus dilakukan agar kualitas produk pelayanan semakin meningkat.

Kompetensi Pelaksana

Nilai rata-rata kompetensi pelaksana sebesar 3,83 menunjukkan bahwa masyarakat menilai aparaturnya Pemerintah Kabupaten Buton memiliki kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai mampu memberikan informasi secara jelas, membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Kompetensi aparaturnya merupakan modal utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur yang profesional akan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Hardiansyah (2022), kompetensi pegawai mencakup aspek pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta etika pelayanan yang secara bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Meskipun memperoleh kategori sangat baik, peningkatan kompetensi aparaturnya tetap perlu dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan, khususnya dalam bidang pelayanan digital, komunikasi publik, dan inovasi pelayanan. Pengembangan kompetensi akan mendukung terciptanya aparaturnya yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,67, yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai telah bersikap sopan, ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat. Sikap aparaturnya yang humanis memberikan pengalaman pelayanan yang positif

sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Dalam konsep pelayanan publik modern, perilaku aparatur merupakan representasi langsung dari kualitas birokrasi. Denhardt et al. (2021) menekankan bahwa aparatur pemerintah harus mengedepankan orientasi melayani (*serving citizens*) dibandingkan sekadar menjalankan prosedur administratif.

Walaupun memperoleh nilai tinggi, pembinaan etika pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan agar seluruh aparatur memiliki standar perilaku pelayanan yang seragam. Penguatan budaya pelayanan prima juga menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan memperoleh nilai rata-rata 4,00, yang merupakan unsur dengan nilai tertinggi bersama biaya pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penyampaian keluhan, kritik, maupun saran telah berjalan dengan baik dan memperoleh tindak lanjut dari penyelenggara pelayanan.

Keberadaan sistem pengaduan yang efektif menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Buton telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan sebagai mitra dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyampaian masukan dan evaluasi.

Menurut Sinambela (2021), sistem pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam reformasi pelayanan publik karena mampu menjadi mekanisme pengendalian kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu terus mengembangkan kanal pengaduan berbasis digital yang mudah diakses, cepat ditindaklanjuti, dan transparan dalam penyelesaian setiap laporan masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 3,33, sehingga menjadi salah satu aspek yang masih memerlukan perhatian serius. Hasil survei menunjukkan bahwa beberapa responden mengharapkan peningkatan kualitas ruang tunggu, fasilitas parkir, kenyamanan ruang pelayanan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor pendukung utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Lingkungan pelayanan yang nyaman akan meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus mendukung efektivitas kerja aparatur.

Menurut Parasuraman et al. (1988), fasilitas fisik merupakan dimensi tangible dalam kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Buton perlu mengalokasikan anggaran secara bertahap untuk modernisasi fasilitas pelayanan, pengembangan sistem antrean elektronik, digitalisasi pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,05 pada unit pelayanan dengan jumlah responden terbesar. Capaian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat serta mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip

pelayanan publik yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga memperlihatkan adanya variasi nilai IKM antarunit pelayanan. Beberapa unit memperoleh nilai 83,33 (Baik), bahkan terdapat unit pelayanan yang memperoleh nilai 75,00, yang menunjukkan masih adanya kesenjangan kualitas pelayanan. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi standar pelayanan belum sepenuhnya merata pada seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis, peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang perlu difokuskan pada beberapa aspek strategis, yaitu: (1) penyederhanaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; (2) peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan; (3) percepatan digitalisasi pelayanan publik berbasis elektronik; (4) peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan; serta (5) penguatan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih cepat, transparan, dan responsif.

Melalui berbagai upaya tersebut, Pemerintah Kabupaten Buton diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun mendatang. Selain meningkatkan kualitas layanan, perbaikan berkelanjutan juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dengan pelayanan publik yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Buton Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Buton berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,05 pada unit pelayanan dengan jumlah responden terbesar, yang berada pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) berdasarkan klasifikasi PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat pada sebagian besar unsur pelayanan. Berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang diukur, unsur biaya/tarif pelayanan dan penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi dengan skor rata-rata 4,00. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap keluhan maupun aspirasi masyarakat. Selain itu, unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana juga memperoleh penilaian yang sangat baik, yang menunjukkan bahwa aparatur mampu memberikan pelayanan secara profesional, tepat waktu, serta didukung persyaratan administrasi yang relatif mudah dipenuhi. Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan masih menjadi aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, masing-masing dengan skor rata-rata 3,33. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan serta mengharuskan peningkatan kualitas fasilitas pelayanan, termasuk ruang tunggu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, pemanfaatan teknologi informasi, dan penyediaan media informasi pelayanan yang lebih lengkap. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat

antarunit pelayanan. Meskipun sebagian besar unit memperoleh kategori Sangat Baik, masih terdapat unit pelayanan yang memperoleh nilai 83,33 (Baik) dan bahkan 75,00, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata pada seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Buton. Perbedaan tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi dan pembinaan secara berkelanjutan agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten di seluruh unit pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Kabupaten Buton telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun demikian, upaya perbaikan tetap diperlukan melalui penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, percepatan digitalisasi pelayanan publik, penguatan kompetensi aparatur, serta optimalisasi sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Implementasi berbagai upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2020). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi Revisi). Binarupa Aksara.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (7th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2021). *Public administration: An action orientation* (8th ed.). Cengage Learning.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Hardiansyah. (2022). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik: Teori,*

- kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- World Health Organization. (2023). *Primary health care and universal health coverage*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2023). *World health statistics 2023: Monitoring health for the SDGs*. World Health Organization.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.