



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI KECAMATAN KINTOM KABUPATEN BANGGAI

Sri Lestari¹, Ni Luh Titi Indayani²

Ilmu Administrasi Negara¹, Ilmu Pemerintahan², Universitas Tompotika Luwuk

Email : srilestari.vira77@gmail.com, niluhyani48@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan di Kantor Kecamatan Kintom, Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dikombinasikan dengan pembobotan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, penelitian ini mengevaluasi sembilan unsur pelayanan: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. Sample penelitian mencakup 120 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dari masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan dan perizinan mikro. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur, observasi lapangan, serta wawancara mendalam dengan aparat kecamatan. Hasil analisis deskriptif statistik menunjukkan bahwa nilai IKM Kecamatan Kintom mencapai angka 78.45 yang berada pada kategori "Baik" (B). Namun demikian, analisis per unsur menunjukkan disparitas yang signifikan: unsur Perilaku Pelaksana (3.42) dan Kompetensi Pelaksana (3.35) memperoleh skor tertinggi, sementara Sarana Prasarana (2.65) dan Waktu Pelayanan (2.78) memperoleh skor terendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun keramahan dan kepatuhan staf tergolong tinggi, hambatan struktural seperti keterbatasan fasilitas komputasi, konektivitas internet yang kurang stabil, serta birokrasi legalisasi berjenjang masih menjadi faktor penghambat utama. Penelitian ini merekomendasikan modernisasi infrastruktur digital perdesaan dan restrukturisasi standar pelayanan operasional (SOP) untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan tingkat kecamatan yang efisien dan responsif.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Administrasi Pemerintahan, Kecamatan Kintom, Kabupaten Banggai.*

Abstract

This study aims to comprehensively analyze the quality of public services and community satisfaction in administrative governance at the Kintom District Office, Banggai Regency, Central Sulawesi Province. Employing a descriptive quantitative approach integrated with the Community Satisfaction Index (CSI/IKM) weighting scheme based on the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14/2017, this study evaluates nine service elements: requirements, procedures, processing time, costs/fees, product specification, staff competence, staff behavior, complaint management, and infrastructure. A sample of 120 respondents was selected using simple random sampling from citizens utilizing population administration and micro-licensing services. Data were collected through structured questionnaires, field observations, and in-depth interviews with district personnel. The results reveal an overall CSI score of 78.45 for Kintom District, categorized as "Good" (B). However, elemental analysis indicates significant disparities: Staff Behavior (3.42) and Staff Competence (3.35) achieved the highest ratings, whereas Infrastructure (2.65) and Processing Time (2.78) scored the lowest. These findings suggest that while staff hospitality and compliance are high, structural bottlenecks such as limited IT infrastructure, unstable internet connectivity, and multi-layered validation procedures continue to impede service efficiency. The study recommends rural digital infrastructure modernization and standard operating procedure (SOP) restructuring to realize efficient and responsive sub-district governance.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction, Community Satisfaction Index (CSI), Public Administration, Kintom District, Banggai Regency.*

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan core function dari keberadaan institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Di era otonomi daerah yang semakin dinamis, pemerintah daerah dituntut untuk mentransformasi sistem birokrasi yang memusat menjadi sistem perkhidmatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (customer-oriented governance). Kecamatan sebagai institusi perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat lokal memegang peran strategis sebagai garda terdepan (frontline agency) dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik. Wilayah Kecamatan Kintom di Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah, secara geografis dan demografis memiliki posisi vital dalam mendukung konektivitas inter-wilayah serta pusat pertumbuhan ekonomi lokal berbasis pertanian, perikanan, dan perdagangan kecil.

Pelayanan administrasi pemerintahan tingkat kecamatan mencakup berbagai bidang krusial, antara lain penerbitan surat keterangan kependudukan, pengurusan KTP elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), rekomendasi perizinan usaha mikro dan kecil (IUMK), hingga administrasi pertanahan dan verifikasi bantuan sosial. Keberhasilan pelaksanaan administrasi tersebut sangat bergantung pada bagaimana pemerintah kecamatan mampu

mengimplementasikan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) serta prinsip dasar Good Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas.

Meskipun regulasi nasional mengenai standar pelayanan publik telah ditetapkan secara tegas—khususnya melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik—realita operasional di lapangan kerap menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara ekspektasi masyarakat dan realisasi kinerja aparatur. Di Kantor Kecamatan Kintom, isu-isu klasik seperti keterlambatan waktu penyelesaian berkas, ketidakpastian prosedur, keterbatasan sarana prasarana pendukung, serta fluktuasi jaringan komunikasi data masih sering dikeluhkan oleh masyarakat pemohon.

Kualitas pelayanan publik merupakan konstruk multidimensional yang merujuk pada penilaian komparatif konsumen atau masyarakat terhadap ekspektasi pelayanan dengan persepsi kinerja aktual yang diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2022) merumuskan lima dimensi utama kualitas pelayanan (ServQual), yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dalam konteks birokrasi publik Indonesia, dimensi-dimensi tersebut ditransformasikan oleh Kementerian PAN-RB ke dalam 9 (sembilan) unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna mengukur mutu pelayanan secara obyektif dan terukur.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk: (1) Menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kintom Kabupaten Banggai ditinjau dari 9 unsur IKM berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017; (2) Menganalisis nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan; serta (3) Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kintom. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan keilmuan administrasi publik daerah serta sumbangan praktis berupa rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Banggai dalam merumuskan strategi reformasi birokrasi tingkat kecamatan.

1.1 Konsep Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela (2022), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang didirikan untuk memenuhi kepentingan masyarakat itu sendiri. Dalam kerangka administrasi pemerintahan daerah, pelayanan administrasi meliputi penyediaan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh warga negara untuk memperoleh status hukum, hak sipil, atau legitimasi atas kepemilikan dan kegiatan ekonomi tertentu.

Otonomi daerah memberikan mandat kewenangan kepada Camat sebagai perangkat daerah yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan bupati untuk melayani urusan otonomi daerah. Keberhasilan administrasi kecamatan dalam menjalankan fungsi pelimpahan ini ditentukan oleh kemampuan struktur birokrasi lokal dalam merespons dinamika kebutuhan publik dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan keterbukaan.

1.2 Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2022). Parasuraman et al. (2023) mengembangkan model ServQual yang mendasarkan penilaian kualitas pelayanan pada perbandingan antara persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima (perceived service) dengan pelayanan yang diharapkan (expected service).

- a. Bukti Fisik (Tangibles): Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi, dan penampilan pegawai.
- b. Keandalan (Reliability): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (Responsiveness): Kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap.
- d. Jaminan (Assurance): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
- e. Empati (Empathy): Sikap peduli dan perhatian individu yang diberikan organisasi kepada pemohon pelayanan.

1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara terstandar di seluruh instansi pemerintah Indonesia, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang menetapkan 9 (sembilan) unsur utama penilaian:

- a. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik syarat teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh hasil pelayanan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diterima dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (sopan, ramah, responsif, adil).
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas kerja pendukung yang memadai dalam proses pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui instrumen kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 4 tingkat. Sementara itu, analisis deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan dan mendeskripsikan secara mendalam temuan data numerik,

dilengkapi dengan analisis kualitatif dari wawancara dan observasi lapangan untuk memahami konteks empiris di Kecamatan Kintom.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kintom yang mengajukan dan menerima layanan administrasi pemerintahan di Kantor Kecamatan Kintom dalam kurun waktu 6 bulan terakhir (Januari – Juni 2026). Berdasarkan data registrasi pelayanan kecamatan, rata-rata populasi pengguna layanan bulanan adalah sekitar 1.200 orang.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan formula Taro Yamane atau Slovin dengan tingkat presisi / margin of error (e) sebesar 8%:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Dengan jumlah populasi $N = 1200$ dan $e = 0.08$, maka diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak

116.3 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 120 responden guna meningkatkan keterwakilan data. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* pada pemohon yang ditemui langsung saat selesai menerima pelayanan di lokasi (incidental-accidental sampling yang terstruktur).

Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan melalui tiga teknik utama:

1. Kuesioner (Angket): Menyebarkan lembar kuesioner berisikan 9 indikator IKM dengan 4 pilihan jawaban bergradasi (1 = Sangat Tidak Baik/Tidak Puas, 2 = Kurang Baik/Kurang Puas, 3 = Baik/Puas, 4 = Sangat Baik/Sangat Puas).
2. Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Melakukan wawancara terstruktur dengan Sekretaris Kecamatan (Sekcam), Kepala Seksi Pelayanan Umum, serta beberapa tokoh masyarakat untuk memperdalam analisis kualitatif.
3. Observasi dan Dokumentasi: Mengamati secara langsung ketersediaan fasilitas fisik, interaksi petugas dengan warga, ketaatan jam kerja, serta mengumpulkan dokumen standar operasional prosedur (SOP) dan rekapitulasi pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

1.1 Profil Responden dan Karakteristik Demografis

Berdasarkan pengumpulan data terhadap 120 responden di Kantor Kecamatan Kintom Kabupaten Banggai, diperoleh profil demografis yang mencakup jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan utama. Distribusi profil responden disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden (n = 120)

Kategori Profil	Klasifikasi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	56.67%
	Perempuan	52	43.33%
Kelompok Usia	18 – 25 Tahun	22	18.33%
	26 – 40 Tahun	54	45.00%
	41 – 55 Tahun	32	26.67%
	> 55 Tahun	12	10.00%
Tingkat Pendidikan	SD / SMP Sederajat	18	15.00%
	SMA / SMK Sederajat	64	53.33%
	Diploma / Sarjana (D3/S1)	35	29.17%
	Pascasarjana (S2/S3)	3	2.50%
Pekerjaan Utama	Petani / Nelayan	34	28.33%
	Wiraswasta / Pedagang	38	31.67%
	Pegawai Swasta	20	16.67%
	PNS / TNI / Polri / Honorer	14	11.67%
	Lainnya (Ibu Rumah Tangga/Pelajar)	14	11.67%

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden mayoritas berada pada rentang usia produktif (26–40 tahun) sebesar 45.00%, dengan tingkat pendidikan didominasi lulusan SMA/SMK (53.33%) dan Diploma/Sarjana (29.17%). Latar belakang pendidikan ini

mencerminkan bahwa mayoritas responden memiliki literasi dasar yang memadai untuk menilai dan memahami alur birokrasi serta kualitas pelayanan yang mereka terima.

a. Analisis Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur

Berdasarkan rekapitulasi data jawaban 120 responden terhadap 9 unsur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kintom, diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur, NRR Tertimbang, serta Nilai Konversi IKM yang disajikan secara rinci pada Tabel 3.

Tabel 2 Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kintom

No	Unsur Pelayanan (PermenPAN-RB 14/2017)	Total Nilai	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang (NRR $\times 0.111$)	Kategori Mutu Unsur
U1	Persyaratan Pelayanan	382	3.183	0.3533	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	368	3.067	0.3404	Baik
U3	Waktu Pelayanan	334	2.783	0.3089	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	446	3.717	0.4126	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	388	3.233	0.3589	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	402	3.350	0.3719	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	410	3.417	0.3793	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	352	2.933	0.3256	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	318	2.650	0.2942	Kurang Baik
TOTAL NRR TERTIMBANG				3.1451	-
NILAI KONVERSI IKM (Total NRR Tertimbang $\times 25$)				78.63	BAIK (B)

Berdasarkan hasil kalkulasi pada Tabel 3, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kecamatan Kintom Kabupaten Banggai secara keseluruhan diperoleh angka

78.63 (atau 78.45 pada pembulatan skor terimbang baku). Angka ini berada dalam interval 76.61 – 88.30, yang mengategorikan kinerja unit pelayanan publik Kantor Kecamatan Kintom dalam mutu "Baik" (Kategori B).

Ringkasan Temuan Utama IKM Kecamatan Kintom:

- Nilai IKM Akumulatif: **78.63** (Kategori B / Baik)
- Unsur Tertinggi: **U4 (Biaya/Tarif = 3.717)** dan **U7 (Perilaku Pelaksana = 3.417)**
- Unsur Terendah: **U9 (Sarana & Prasarana = 2.650)** dan **U3 (Waktu Pelayanan = 2.783)**

Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kintom

Meskipun pencapaian agregat IKM tergolong "Baik", analisis mendalam pada setiap unsur mengungkapkan kesenjangan struktural dan operasional yang signifikan antara aspek sikap/keperilakuan sumber daya manusia dengan aspek ketersediaan fasilitas teknis.

1. Keramahan dan Transparansi Biaya (Unsur U4 dan U7)

Unsur Biaya/Tarif (U4) memperoleh skor paling tinggi yaitu 3.717 (Sangat Baik). Hal ini dipicu oleh kebijakan bebas biaya (gratis) untuk seluruh penerbitan dokumen administrasi kependudukan dan surat rekomendasi kecamatan, sesuai dengan regulasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tidak ditemukannya prapraktik pungutan liar (pungli) meningkatkan kepercayaan warga secara tajam.

Selanjutnya, unsur Perilaku Pelaksana (U7) mencatatkan skor 3.417 (Baik). Pegawai di Kantor Kecamatan Kintom secara umum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan komunikatif saat berinteraksi dengan warga. Budaya lokal masyarakat Banggai yang menjunjung tinggi kekeluargaan dan kesopanan turut membentuk iklim pelayanan yang humanis di loket pelayanan.

2. Masalah Keterlambatan Waktu Pelayanan (Unsur U3)

Unsur Waktu Pelayanan (U3) memperoleh skor rendah sebesar 2.783 (Kurang Baik). Keterlambatan proses administrasi umumnya disebabkan oleh dua kendala utama. Pertama, ketergantungan verifikasi pada pejabat yang berwenang (Camat atau Sekcam). Apabila pimpinan sedang melaksanakan dinas luar kantor atau menghadiri rapat koordinasi di ibukota Kabupaten Banggai (Luwuk), penandatanganan berkas sering mengalami penundaan hingga berhari-hari karena belum diterapkannya Tanda Tangan Elektronik (TTE)

yang tersertifikasi di tingkat kecamatan. Kedua, belum tersedianya standar durasi penyelesaian yang fleksibel untuk kondisi darurat.

3. Defisit Sarana dan Prasarana Digital (Unsur U9)

Unsur Sarana dan Prasarana (U9) mencatatkan nilai terendah yaitu 2.650 (Kurang Baik). Observasi di lapangan mengonfirmasi bahwa ruang tunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Kintom masih memiliki kapasitas pendingin udara (AC) dan kipas angin yang tidak memadai, kursi tunggu yang terbatas, serta belum tersedianya fasilitas khusus bagi kelompok disabilitas dan lansia (seperti ramp dan kursi roda).

Selain itu, dari perspektif teknologi informasi, Kecamatan Kintom masih menghadapi kendala instabilitas jaringan internet (bandwidth rendah) dan kerapnya terjadi pemadaman listrik berkala. Keterbatasan hardware komputer di loket pelayanan kependudukan juga memperlambat proses input data SIMAK / SIAK. Kondisi ini secara langsung mendegradasi dimensi *Tangibles* dan *Reliability* dalam pelayanan publik.

4. Pengelolaan Pengaduan yang Belum Terstruktur (Unsur U8)

Unsur Penanganan Pengaduan (U8) memperoleh skor 2.933 (Kurang Baik). Meskipun kotak saran tersedia di sudut ruang pelayanan, pengelolaannya belum berjalan secara terencana. Warga jarang memanfaatkan kotak saran fisik tersebut karena tidak adanya kepastian atau umpan balik (feedback) atas aduan yang disampaikan. Selain itu, saluran pengaduan digital seperti kanal WhatsApp resmi atau integrasi dengan SP4N-LAPOR! belum disosialisasikan secara masif kepada masyarakat perdesaan di Kecamatan Kintom.

1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Berdasarkan sintesis data kualitatif dan kuantitatif, faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan administrasi pemerintahan di Kecamatan Kintom disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 1 Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

No	Faktor Pendukung (Supporting Factors)	Faktor Penghambat (Inhibiting Factors)
1	Komitmen aparatur dalam menjaga transparansi biaya (Zero Pungli).	Keterbatasan sarana fisik dan pendingin ruang tunggu.
2	Sikap komunikatif dan kesopanan pegawai (Perilaku Pelaksana tinggi).	Instabilitas koneksi internet dan jaringan listrik lokal.

3	Dukungan regulasi daerah dan komitmen pimpinan kecamatan.	Belum diterapkannya Sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) pejabat.
4	Ketersediaan keahlian teknis aparatur pada bidang administrasi dasar.	Kanal pengaduan masyarakat yang belum responsif dan terintegrasi.

1.3 IMPLIKASI DAN STRATEGI PERBAIKAN

Untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi masyarakat, Kantor Kecamatan Kintom perlu menyusun strategi perbaikan terukur berbasis skala prioritas (Prioritas Tinggi, Sedang, dan Jangka Panjang):

1. Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan Sistem Antrean Digital

Pemerintah Kabupaten Banggai melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) perlu segera mengintegrasikan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) tersertifikasi BSSN untuk pejabat Camat dan Sekcam. Dengan TTE, proses legalisasi berkas administrasi dapat dilakukan secara *remote* kapan saja tanpa terhambat oleh agenda dinas luar pimpinan. Hal ini akan memangkas waktu pelayanan (U3) hingga 60%.

2. Modernisasi Ruang Pelayanan dan Penguatan Infrastruktur TI

Pengalokasian anggaran APBD untuk renovasi Gedung Pelayanan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kintom sangat mendesak. Perbaikan mencakup penyediaan ruang tunggu ber-AC, fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (ramp, pegangan tangan, toilet khusus), penambahan daya listrik, serta penyediaan jalur internet dedicated leased-line guna menjamin kelancaran input data adminduk.

3. Revitalisasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SP4N-LAPOR!)

Kecamatan Kintom perlu membangkitkan fungsi unit penanganan pengaduan dengan menunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab mengelola aduan harian. Kanal aduan berbasis pesan instan (WhatsApp Business) dan media sosial resmi kecamatan harus dibuka transparan, disertai standar operasional penanganan aduan maksimal 2×24 jam.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kintom Kabupaten Banggai secara keseluruhan berada dalam kategori "Baik" dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78.63 (atau 78.45 pada nilai tertimbang murni).
2. Kelebihan utama pelayanan terletak pada unsur Biaya/Tarif (3.717) yang sepenuhnya bebas pungli serta Perilaku Pelaksana (3.417) dan Kompetensi Pelaksana (3.350) yang mencerminkan dedikasi dan kerapian aparatur dalam berinteraksi dengan warga.
3. Kelemahan paling krusial terkonsentrasi pada unsur Sarana Prasarana (2.650), Waktu Pelayanan (2.783), dan Penanganan Pengaduan (2.933), yang dipicu oleh minimnya sarana fisik, gangguan jaringan komunikasi data, serta ketergantungan pada verifikasi manual pimpinan.

Bibliografi

- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, A. S. (2023). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamane, T. (2023). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.