



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI - JUNI 2025



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BARITO SELATAN
Alamat :Jalan Pelita Raya No. 305 G Buntok, Kode Pos 73711
Kalimantan Tengah
Website : www.bpkad.baritoselatankab.go.id Email :
bpkad@baritoselatankab.go.id

KATA PENGANTAR

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Barito Selatan sesuai dengan Peraturan Bupati Barito Selatan Nomor 20 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Barito Selatan. Salah satu ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagai salah satu pelaksanaan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dilaksanakanlah Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Barito Selatan tahun 2025.

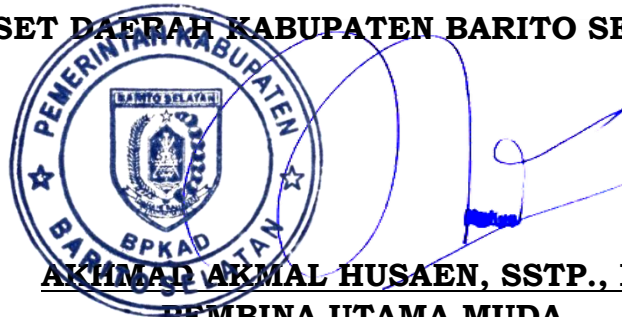
BPKAD telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan yang telah diberikan selama triwulan I dan II Tahun 2025, responden dalam survei ini adalah pengguna layanan BPKAD baik ASN, Non ASN dan swasta. Seperti diketahui, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan II Tahun 2025 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPKAD dalam rangka mewujudkan

akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPKAD sebagai organisasi pengampu di bidang Keuangan Daerah. Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan akan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat BPKAD triwulan I dan II Tahun 2025 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan I dan II Tahun 2025 tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan.

Buntok, 20 Juni 2025

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH KABUPATEN BARITO SELATAN,**

The image shows the official seal of the Kabupaten Barito Selatan BPKAD. The seal is circular with a double border. The outer border contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN BARITO SELATAN' at the top and 'BPKAD' at the bottom, separated by two stars. The inner circle features the coat of arms of Barito Selatan, which includes a shield with a sun, a river, and a tree, topped with a crown. A blue ink signature is written over the seal.

AKHMAD AKMAL HUSAEN, SSTP., M.A
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19820122 200112 1 005

DAFTAR ISI

KATAPENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	2
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	4
2.1 RUANG LINGKUP	4
2.2 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	4
2.3 UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.4 PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.5 JUMLAH DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	6
2.6 METODE PENGUMPULAN DATA	9
2.7 METODE PENGOLAHAN DATA	10
2.8 PENGUJIAN KUALITAS DATA	12
2.9 PENYUSUNAN LAPORAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	12
BAB III LAPORAN HASIL PENGUKURAN IKM	3
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
BAB V KESIMPULAN.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Penyusunan IKM.....	4
Gambar 2. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Gambar 2. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	8
Gambar 2. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	9
Gambar 2. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	9
<u>Gambar 3. 1 Grafik Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan.....</u>	<u>5</u>

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	14
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik BPKAD, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi BPKAD sebagai penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan BPKAD. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPKAD secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei

Kepuasan Masyarakat;

4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 RUANG LINGKUP

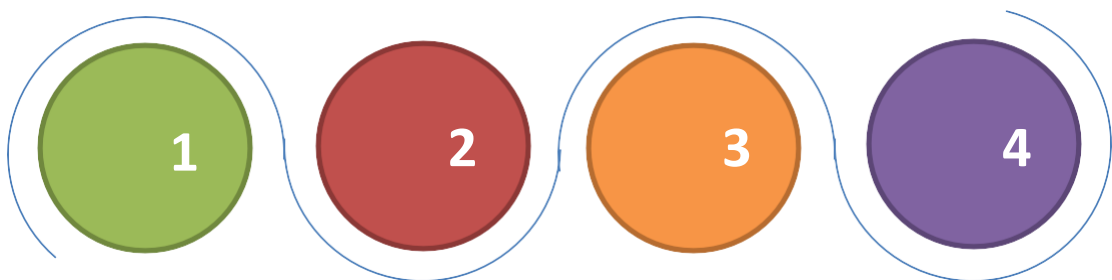
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPKAD Kabupaten Barito Selatan dilaksanakan pada pelayanan yang diselenggarakan pada periode Januari - Juni 2025, BPKAD Kabupaten Barito Selatan membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan publik baik ASN, tenaga kontrak, maupun swasta melalui pesan beberapa group Whatsapp di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan .

Dari survei tersebut disusun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada periode Januari - Juni 2025 dan sekaligus sebagai motivasi BPKAD Kabupaten Barito Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasa-masa yang akan datang.

2.2 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPKAD Kabupaten Barito Selatan dilaksanakan dengan langkah-langkah pada gambar alur sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Alur Penyusunan IKM



Persiapan Pengumpulan Pengolahan Data Penyusunan Data dan Analisa Data Laporan

2.3 UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan Data kepuasan penerima pelayanan publik adalah dengan cara membagikan kuisisioner kepada ASN dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “relevan valid” dan “reliabel” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Btentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun kesembilan unsur tersebut meliputi:

1. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
2. Biaya/Tarif Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
3. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

5. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.4 PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah. Kuesioner yang disusun langsung dapat diisi pada link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOOzM_sKFxrgg0kQZrFh6iG6DDTH-oxM_faEJbi8B4G6EhVg/viewform?usp=sharing&ouid=112528943189901196827

Bentuk jawaban terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dikategorikan yaitu sebagai berikut :

- a. **Tidak Baik** diberi nilai persepsi 1;
- b. **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2;
- c. **Baik** diberi nilai persepsi 3;
- d. **Sangat Baik** diberi nilai persepsi 4.

2.5 JUMLAH DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

2.5.1 Jumlah Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada BPKAD Kabupaten Barito Selatan periode Januari – Juni 2025

adalah sebanyak 68 (enam puluh delapan) responden yang didapatkan melalui penyebaran link Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun oleh BPKAD.

Karakteristik Responden

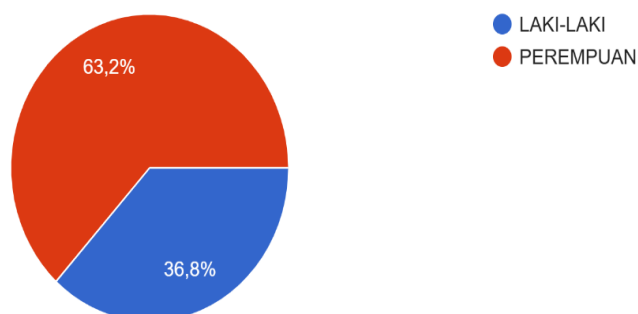
Karakteristik responden pada survey kepuasan masyarakat pada BPKAD Kabupaten Barito Selatan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variable jenis kelamin pada 68 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar diagram berikut ini :

Gambar 2. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN
68 jawaban

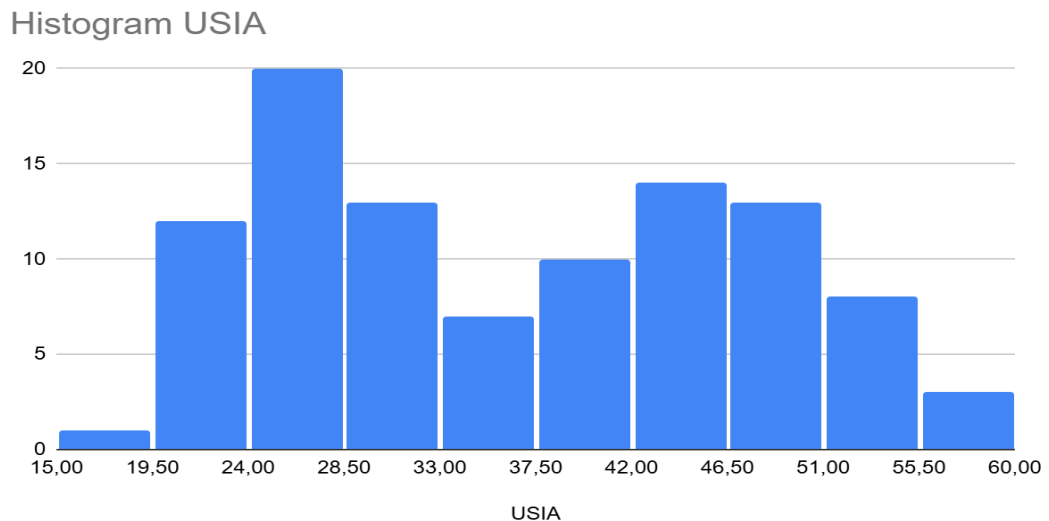


2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada BPKAD Kabupaten Barito Selatan dibagi kedalam 5 (lima) kategori rentang usia yaitu usia 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun

dan 56-65 tahun. Karakteristik responden berdasarkan usia bertujuan agar informasi yang diperoleh lebih beragam dan mewakili kelompok usia yang dianggap mengetahui informasi terkait pelayanan public yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan.

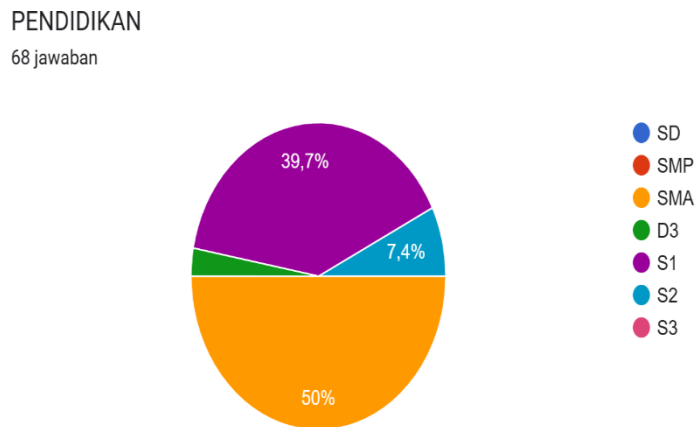
Gambar 2. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia



3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada BPKAD Kabupaten Barito Selatan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan public oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada gambar diagram berikut ini:

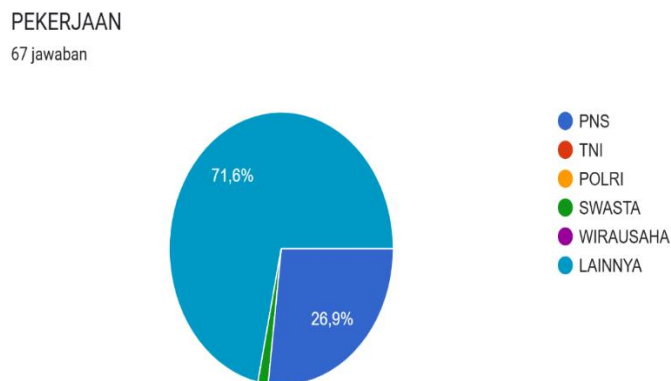
Gambar 2. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan



4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di Kecamatan Temanggung. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat pada gambar diagram berikut ini:

Gambar 2. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



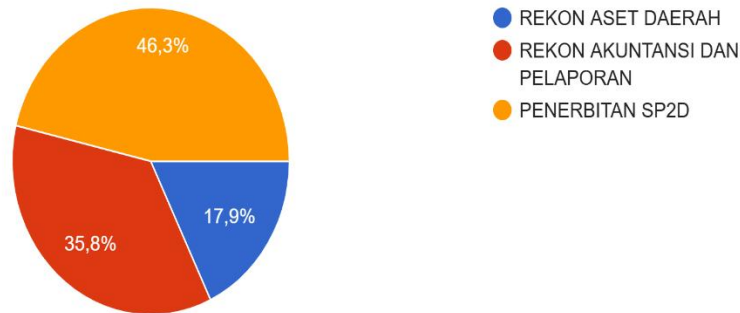
2.6 METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisiner yang dibagikan secara online kepada pengguna layanan BPKAD Kabupaten Barito Selatan pada bulan Januari – Juni 2025 melalui link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOOzM_sKFxrgg0kQZrFh6iG6DDTH-oxM_faEJbi8B4G6EhVg/viewform?usp=sharing&ouid=112528943189901196827

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

67 jawaban



Setelah data terkumpul kemudian diolah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

2.7 METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” terhadap masing - masing unsur pelayanan yang berjumlah sembilan unsur. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama berdasarkan hasil penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggara pelayanan publik di BPKAD Kabupaten Barito Selatan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.8 PENGUJIAN KUALITAS DATA

Data yang diperoleh berdasarkan respon terhadap pertanyaan pada kuesioner yang disampaikan disetiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada poin Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatas.

Pengujian terhadap pendapat yang diberikan penerima layanan publik (responden) terhadap layanan yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan disusun dengan mengkompilasi berbagai data responden yang diterima. Melalui informasi yang diperoleh ini, maka akan dapat diketahui kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis yang lebih objektif.

2.9 PENYUSUNAN LAPORAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Data yang terkumpul dari responden diolah menggunakan system pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai Unsur 1 (U1) sampai dengan Unsur 9 (U9).
2. Nilai rata-rata per unsure pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan kemudian dihitung dengan mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan Tabel 1 sebagaimana tersebut diatas.

BAB III

LAPORAN HASIL PENGUKURAN IKM

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Bulan Januari – Juni tahun 2025 terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan disesuaikan dengan tugas pokok dan tata kerja yang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Barito Selatan Nomor 20 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Barito Selatan. Fokus pengukuran adalah penerima pelayanan publik yang diberikan BPKAD Kabupaten Barito Selatan Bulan Januari – Juni 2025, yaitu Aparatur Sipil Negara, Tenaga Kontrak dan Swasta di lingkungan Kabupaten Barito Selatan.

Pengukuran IKM terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan mengambil sebanyak 68 responden dari kalangan ASN khususnya dan masyarakat pengguna layanan pada umumnya. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan di BPKAD Kabupaten Barito Selatan selama bulan Januari – Juni 2025. Dengan diketahuinya kualitas layanan saat ini, maka dapat diperoleh gambaran apa saja yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kedepannya.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden melalui link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOOzM_sKFxrgg0kQZrFh6iG6DDT_H-oxM_faEJbi8B4G6EhVg/viewform?usp=sharing&oid=112528943189901196827

responden dapat memberikan penilaian kinerja pelayanan dari masing-masing unsur. Dari data yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut kemudian diolah menjadi **Data**

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

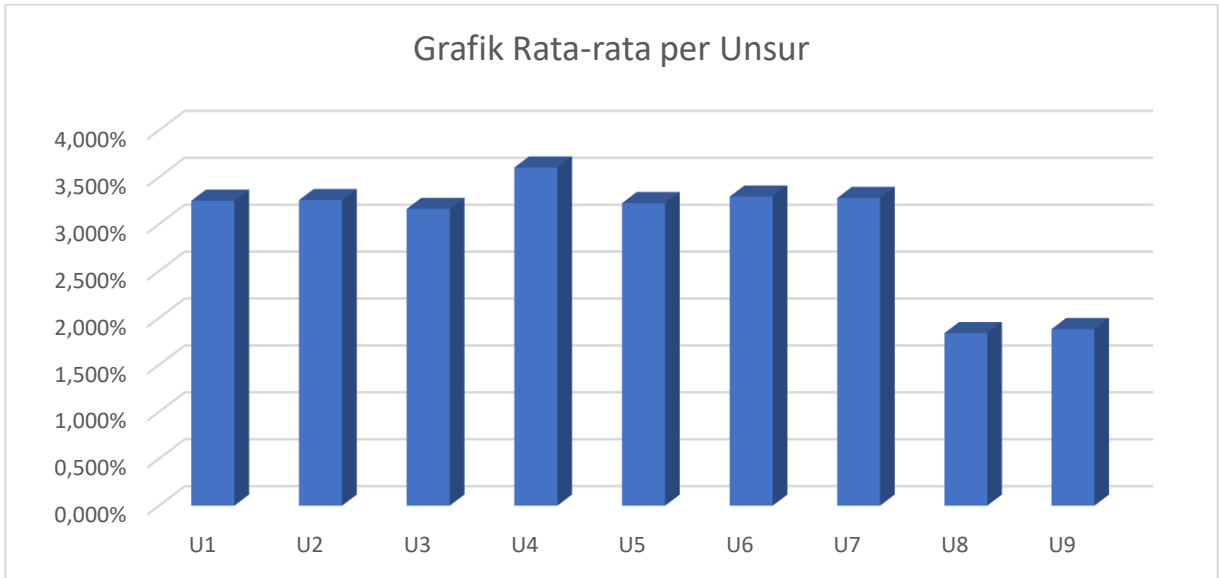
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan BPKAD Kabupaten Barito Selatan. Nilai IKM hasil survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada Bulan Januari – Juni 2025 dengan menggunakan sembilan unsur dan dengan jumlah 68 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagaimana Tabel 3.1 berikut :

Tabel 3. 1 Hasil Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,26
U3	Waktu Pelayanan	3,16
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,29
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,28
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	1,84
U9	Penanganan Pengaduan	1,88
NRR/Tertimbang		2,98

Jika data tersebut dituangkan dalam bentuk Grafik akan terlihat sebagaimana Gambar 3.1 berikut :

Gambar 3. 1 Grafik Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan



Dari tabel dan grafik di atas, dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam Bab II diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan BPKAD Kabupaten Barito Selatan yaitu sebagai berikut :

Nilai IKM=74,40

Nilai IKM sebagaimana tersebut merupakan hasil perkalian dari NRR/Tertimbang dikali dengan 25 yang merupakan nilai dasar sehingga menghasilkan nilai 74,40. Jika disandingkan dengan Tabel 3.1 maka angka tersebut terletak pada nilai interval konversi antara 76,61 sampai 88,30 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh BPKAD Kabupaten Barito Selatan berada pada katagori **Mutu Pelayanan “ B “ (Baik)**.

Sedangkan apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM kesembilan unsure pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa **unsure biaya/tarif pelayanan** dan **unsure kualitas sarana dan prasarana** menunjukkan angka tertinggi. Sedang nilai rata-rata unsur yang terendah adalah **persyaratan pelayanan, dan waktu pelayanan**. Hal ini perlu mendapat perhatian bagi BPKAD Kabupaten Barito Selatan agar kedepannya unsure yang mendapat nilai terendah semakin berkualitas dan sesuai dengan harapan. Selain itu, unsure lainnya yang perlu ditingkatkan juga adalah terkait penanganan pengaduan yang sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Dua unsur dengan nilai terendah ialah Penanganan Pengaduan dengan nilai 1,88, dan Kualitas sarana Prasarana dengan nilai 1,84.
2. Sedangkan dua unsur yang meraih nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,60 dan unsur Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai 3,29.

Berdasarkan hasil survey terendah pada unsure persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan BPKAD disebabkan pada saat jam kerja layanan tidak terpenuhi secara maksimal jika dilihat dari saran yang diberikan oleh responden pada saat mengisi survey kepuasan Masyarakat. Sementara hasil survey pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan dan unsur Kemampuan Petugas Pelayanan mendapat nilai tertinggi, hal ini karena BPKAD tidak memungut biaya/tarif dalam pelayanannya, sedangkan untuk unsur Kemampuan Petugas Pelayanan BPKAD mencakup beberapa aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Unsur-unsur ini mencakup kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat, kemampuan dalam memproses layanan dengan cepat dan efisien, kemampuan dalam menangani keluhan dan pertanyaan masyarakat, serta kemampuan dalam menjaga sikap profesional dan ramah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka

pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPKAD Kabupaten Barito Selatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 74,40.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan pelayanan, dan unsur waktu pelayanan.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah unsur pelayanan biaya/tarif, dan unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN & PER UNSUR PELAYANAN
UNIT

PELAYANAN : BPKAD KABUPATEN BARITO SELATAN

JENIS LAYANAN : REKON ASET DAERAH, REKON AKUNTANSI DAN PELAPORAN, PENERBITAN SP2D

NO. RES	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KELUHAN / SARAN PERBAIKAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
2	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Semoga pelayanan lebih bagus lagi dan ramah
3	Laki-laki	26-35	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	3	2	2	Tidak ada saran
4	Perempuan	26-35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	2	2	Terus melayani dan bekerja dengan baik
5	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	2	2	Semoga pelayanan lebih bagus lagi
6	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	2	2	Terus melayani dengan sepenuh hati
7	Laki-Laki	36-45	D3	PNS	3	3	3	4	4	4	4	1	1	Tingkatkan lgi dan pertahan kan yh sudah berjalan

8	Laki-Laki	36-45	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMOGA BPKAD MAKIN JAYA
9	Perempuan	26-35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Terus melayani dan bekerja dengan baik
10	Perempuan	26-35	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	2	1	Semoga lebih baik lagi
11	Laki-Laki	46-55	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Menambah jumlah SDM pelayanan
12	Perempuan	16-25	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	1	1	Tidak ada saran
13	Perempuan	36-45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Sangat baik
14	Perempuan	36-45	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	3	4	2	2	Lebih baik lagi kedepannya
15	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
16	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	1	1	Tidak ada saran
17	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Selalu tingkatkan pelayanannya
18	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
19	Perempuan	16-22	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Mantap
20	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Mantap

21	Perempuan	46-55	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
22	Laki-Laki	36-45	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	2	2	2	Kiranya dalam pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi
23	Perempuan	16-25	D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	1	2	Terus melayani dengan baik
24	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	1	2	Semoga kedepannya BPKAD menjadi lebih baik lagi
25	Perempuan	36-45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Baik
26	Laki-Laki	46-55	S2	PNS	4	3	3	3	3	3	3	2	2	SDM agar lebih ditingkatkan lagi
27	Perempuan	46-55	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat
28	Laki-Laki	36-45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Terima kasih
29	Perempuan	26-35	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
30	Perempuan	26-35	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
31	Laki-Laki	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Semakin meningkatkan kualitas pelayanan semoga semakin maju

32	Perempuan	36-45	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Tingkatkan kualitas pelayanan
33	Perempuan	46-55	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	1	2	Tidak ada saran
34	Laki-Laki	36-45	S1	PNS	2	2	2	2	2	2	1	3	3	Mohon ke depan diperbaik
35	Perempuan	36-45	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	1	Tidak ada saran
36	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	4		3	3	2	2	Lebih baik dan terus melayani sepenuh hati
37	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	3	4	3	3	4	4	2	2	Semoga lebih baik lagi
38	Laki-Laki	36-45	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	2	2	2	Tingkatkan disiplin pegawai
39	Perempuan	16-25	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	2	2	Semoga kedepannya akan semakin lebih baik lagi.
40	Perempuan	26-35	SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	2	2	Semangat Bekerja Rekan2 Semua di BPKAD
41	Laki-Laki	26-35	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	2	2	Baik
42	Laki-Laki	46-55	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Semoga BPKAD ke Depan lebih Bai Lagi

43	Perempuan	36-45	S2	PNS	4	4	4	4	3	4	4	1	1	Semoga pelayanan di BPKAD semakin memuaskan lagi
44	Perempuan	46-55	SMA	PNS	3	3	2	3	3	3	3	2	2	Tingkatkan kualitas SDM
45	Perempuan	36-45	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	1	1	Tingkat kan selalu pelayanan supaya tetap menjadi lebih Baik dari yang terbaik 🙏😊🙏
46	Perempuan	56-65	SMA	PNS	3	4	3	3	3	3	4	1	2	Tidak ada saran
47	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
48	Perempuan	16-25	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Semoga selalu sukses
49	Laki-Laki	36-45	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	2	1	Tingkatkan pelayanan dan informasi untuk mendapatkan tanggapan yang memuaskan pada masyarakat.
50	Laki-Laki	36-45	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Ditingkatkan lagi.tks
51	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	1	1	Tidak ada saran
52	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	4	4	1	1	Sangat puas dengan segala pelayanan

53	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	1	2	Lebih baik
54	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	1	1	Lebih Baik Lagi
55	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Semua sudah lumayan baik
56	Perempuan	46-55	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	1	1	Sukses selalu untuk kedepannya
57	Laki-Laki	36-45	SMA	Lainnya	3	3	2	4	3	3	3	2	2	Tingkatkan lagi pelayanan yang ada
58	Laki-Laki	26-35	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
59	Laki-Laki	26-35	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	2	2	Ok
60	Laki-Laki	26-35	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Tidak ada saran
61	Perempuan	16-25	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
62	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
63	Perempuan	36-45	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Tidak ada saran
64	Laki-Laki	16-25	SMA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	1	1	Semoga ,di bpkad lebih berkebang agar lebih banyak kemajuan
65	Perempuan	26-35	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	2	2	Sukses dan semangat

66	Perempuan	36-45	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	2	2	Selalu tingkatkan pelayanan yg lebih mudah lagi
67	Perempuan	36-45	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Maju terus BPKAD
68	Laki-Laki	26-35	S1	Lainnya	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Semoga bisa lebih baik lagi
NRR /Unsur					221	222	215	245	216	224	223	125	128	
NRR / pertanyaan					3.250	3.265	3.162	3.603	3.224	3.294	3.279	1.838	1.882	
NRR tertbg/unsur					0.361	0.363	0.351	0.400	0.358	0.366	0.364	0.204	0.209	
												*)	**)	
IKM Unit pelayanan												2.98	74,40	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- RR = Nilai rata-rata
- KM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,26
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,60
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,18
U6	Kompetensi Petugas	3,29
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16
U8	Penanganan Pengaduan	1,88
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	1,84

IKM UNIT PELAYANAN :

74,40

Mutu Pelayanan :

Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 6,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,22	0,19
Kurang Baik	0,01	0,01	0,06	0,01	0,01	0,01	0,03	0,74	0,75
Baik	0,72	0,71	0,72	0,37	0,74	0,68	0,62	0,03	0,04
Sangat Baik	0,26	0,28	0,22	0,62	0,24	0,31	0,34	0,01	0,01
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	68	68	68	68	68	68	68	68	68

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U4	Biaya/tarif Pelayanan	3,60
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,28
U2	System, mekanisme dan prosedur pelayanan	3,26
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,18
U3	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,16
U9	Penanganan Pengadaan	1,88
U8	Kualitas Sarana Prasarana	1,84