



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE JANUARI - JUNI 2025



**Badan Kepegawaian
dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**
Kabupaten Barito Selatan

KATA PENGANTAR

Good Governance bagi beberapa perusahaan atau lembaga, salah satunya adalah dengan melakukan penilaian dan pengukuran kinerja lembaga terkait. Salah satu kinerja yang diukur adalah bagaimana lembaga tersebut memberikan layanan kepada para pelanggannya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Barito Selatan yang merupakan satu unit yang berinteraksi langsung dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai konsumen harus pula mendapatkan masukan dari pengguna layanan yang nantinya akan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan kedepan.

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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Barito Selatan tahun 2025.

Kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada seluruh Aparatur Sipil Negara Kabupaten Barito Selatan yang berkontribusi terhadap survey yang kami lakukan. Karena dengan masukan yang diberikan kepada kami, akan membantu untuk memperbaiki pelayanan yang kami berikan pada waktu-waktu selanjutnya. Terima kasih.

Sunggu, 16 Juni 2025

Plh. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN BARITO SELATAN



Ir. CAHYO SAMPURNO, M.AP

Pembina Utama Muda / (IV/c)

NIP. 19660102 199003 1 014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Manfaat	3
1.5. Hasil yang ingin di capai.....	4
 BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1. Ruang Lingkup	5
2.2. Langkah-langkah Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)	5
2.3. Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) ...	6
2.4. Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	7
2.5. Jumlah dan Jenis Responden	8
2.6. Metode Pengumpulan Data	9
2.7. Metode Pengolahan Data	9
2.8. Pengujian Kualitas Data	10
2.9. Penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)	11
 BAB III LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS MASYARAKAT (IKM)	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	15
 L A M P I R A N	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum” adalah sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam konteks tersebut, maka proses bantuan kepada masyarakat harus dilakukan dengan pelayanan yang baik dan terus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat/pelanggan. Hal ini juga terkait dengan upaya besar yang dilakukan pemerintah dalam menata ulang birokrasi kearah yang lebih baik, yakni dengan melakukan Reformasi Birokrasi terhadap instansi pemberi layanan kepada masyarakat.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan

publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah, dalam hal ini Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM) Kabupaten Barito Selatan kepada Aparatur Sipil Negara selaku pengguna layanan telah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan sehingga perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan periode Januari – Juni Tahun 2025 sebagai instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung dengan melibatkan ASN itu sendiri sebagai respondennya.

Perspektif yang beragam terhadap penilaian responden akan menunjukkan bagaimana performa pelayanan yang diberikan BKPSDM. Hal ini juga akan menjadi bahan evaluasi sekaligus sebagai bahan perencanaan kedepan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan.

1.4. Manfaat

Melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan menyediakan data IKM secara periodik yang memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan secara periodik;
3. Diketahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik BKPSDM Kabupaten Barito Selatan

1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, khususnya BKPSDM Kabupaten Barito Selatan sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

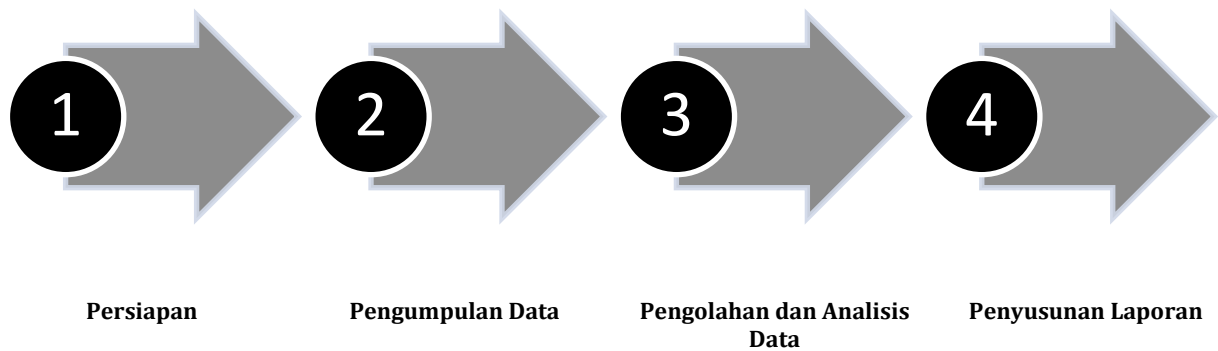
Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada BKPSDM Kabupaten Barito Selatan dilaksanakan pada pelayanan yang diselenggarakan pada periode Januari - Juni tahun 2025, BKPSDM Kabupaten Barito Selatan membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan publik yaitu Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan melalui kuisoner berupa angket yang disediakan di meja front office.

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

2.2. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BKPSDM Kabupaten Barito Selatan dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada gambar alur sebagai berikut :

Gambar 1
Alur Penyusunan IKM



2.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 BKPSDM 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Mmenteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun kesembilan unsur tersebut meliputi :

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4. Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah. Kuesioner yang disusun langsung dapat diisi melalui angket yang disediakan di meja front office.

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 :

- ✚ Tidak Baik diberi nilai persepsi 1;
- ✚ Kurang Baik diberi nilai persepsi 2;
- ✚ Baik diberi nilai persepsi 3; dan
- ✚ Sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

2.5. Jumlah dan Jenis Responden

Responden adalah ASN/Masyarakat yang menggunakan layanan publik yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan rumus yang digunakan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Dengan jumlah ASN di Kabupaten Barito Selatan sebanyak 3.522 orang maka dengan menggunakan rumus *Krejcie and Morgan* tersebut diperoleh angka sebanyak minimal 346 orang yang diperlukan sebagai sampel dalam survei IKM. Dan untuk periode bulan Januari – Juni 2025, jumlah responden minimal sebanyak 173 orang. Dan berdasarkan hasil survey, sebanyak 185 orang telah mengisi kuisisioner sampai dengan bulan Juni 2025.

2.6. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan secara online kepada pengguna layanan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan pada bulan Januari-Juni Tahun 2025 melalui kuisioner berupa angket yang disediakan di meja front office.

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 BKPSDM Kabupaten Barito Selatan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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 1 berikut :

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, 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 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

1. Data yang terkumpul dari responden diolah menggunakan sistem 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 unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan kemudian dihitung dengan mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan Tabel 1 sebagaimana tersebut di atas.

BAB III

LAPORAN HASIL PENGUKURAN IKM

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Bulan Januari – Juni tahun 2025 terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan disesuaikan dengan tugas pokok dan tata kerja yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan Nomor 38 Tahun 2016. Fokus pengukuran adalah penerima pelayanan publik yang diberikan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan Bulan Januari – Juni Tahun 2025, yaitu Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kabupaten Barito Selatan.

Pengukuran IKM terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan mengambil sebanyak 185 responden dari kalangan ASN khususnya dan masyarakat pengguna layanan pada umumnya. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Barito Selatan selama bulan Januari – Juni tahun 2025. Dengan diketahuinya kualitas layanan saat ini, maka dapat diperoleh gambaran apa saja yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kedepannya.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden melalui kuissoner berupa angket yang disediakan di meja front office, 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 BKPSDM Kabupaten Barito Selatan. Nilai IKM hasil survey kepuasan masyarakat

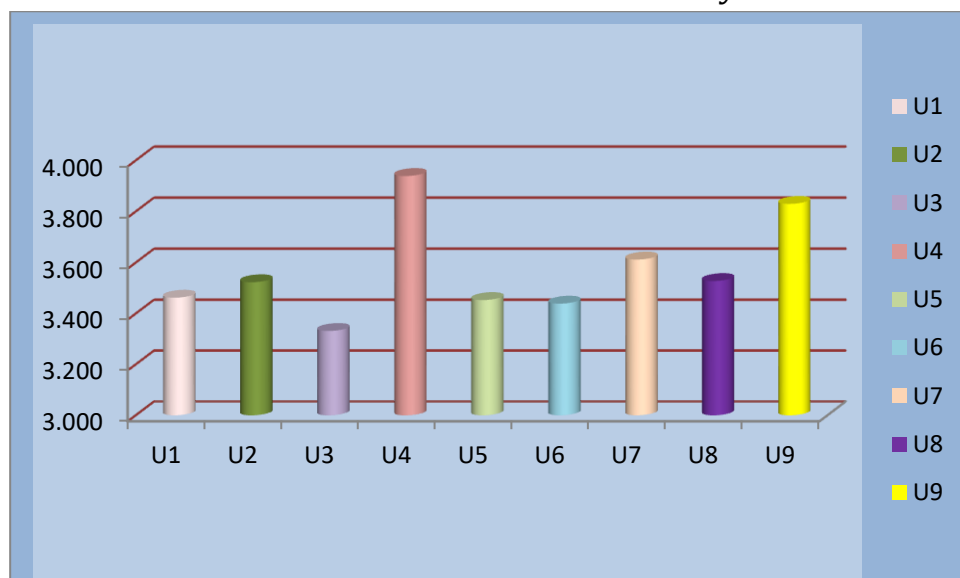
terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada Bulan Januari – Juni Tahun 2025 dengan menggunakan sembilan unsur dan dengan jumlah 214 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagaimana Tabel 2 berikut :

Tabel 2
Hasil Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata (NRR)
U1	Persyaratan Pelayanan	3,463
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,523
U3	Waktu Pelayanan	3,332
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,939
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,453
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,439
U7	Kesopanana dan keramahan petugas	3,612
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,528
U9	Penanganan Pengaduan	3,830
NRR/Tertimbang		3,565

Jika data tersebut dituangkan dalam bentuk Grafik akan terlihat sebagaimana Gambar 2 berikut :

Gambar 2
Grafik Nilai Rata-Rata Per unsur 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 BKPSDM Kabupaten Barito Selatan yaitu sebagai berikut :

Nilai IKM= 89,13

Nilai IKM sebagaimana tersebut merupakan hasil perkalian dari NRR/Tertimbang dikali dengan 25 yang merupakan nilai dasar sehingga menghasilkan nilai 89,13. Jika disandingkan dengan Tabel 1 maka angka tersebut terletak pada nilai interval konversi antara 88.31 sampai 100 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan berada pada katagori **Mutu Pelayanan “ A ”** (Sangat Baik).

Sedangkan apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM kesembilan unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa unsur biaya/tarif pelayanan dan unsur penanganan pengaduan menunjukkan angka tertinggi. Sedang nilai rata-rata unsur yang terendah adalah unsur kualitas sarana dan prsarana. Hal ini perlu mendapat perhatian bagi BKPSDM Kabupaten Barito Selatan agar kedepannya unsur yang mendapat nilai di bawah 3.270 yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana semakin berkualitas dan sesuai dengan harapan. Selain itu, unsur lainnya yang perlu ditingkatkan juga adalah terkait kepastian waktu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan.

BAB III

LAPORAN HASIL PENGUKURAN IKM

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan periode bulan Januari - Juni Tahun 2025 dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Barito Selatan dengan responden berjumlah 214 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) sebesar 89,13 dengan katagori untuk Mutu Pelayananun **"A"** dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori SANGAT BAIK.
2. Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar 3.569. Nilai rata-rata IKM kesembilan unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden memiliki nilai rata-rata IKM diatas 3,000.

4.2. S a r a n

Dengan melihat nilai capaian IKM tersebut, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pelayanan BKPSDM Kabupaten Barito Selatan kedepannya, terutama terhadap kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Upaya digitalisasi juga perlu terus dikembangkan oleh BKPSDM dalam memberikan layanan yang sehingga jarak yang memisahkan antara Kecamatan dan Kabupaten dapat semakin teratasi.

2. Kepastian waktu terhadap hasil layanan juga merupakan hal yang sangat penting bagi pengguna layanan dan kedepannya perlu ditingkatkan. Hal ini terkait pula dengan upaya pemerintah melakukan reformasi birokrasi dalam berbagai aspek sehingga pelayanan pemerintah akan semakin cepat pula.

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BKPSDM KABUPATEN BARITO
SELATAN
JENIS LAYANAN : URUSAN KEPEGAWAIAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	3	4	3	4
21	4	4	3	4	4	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	-
26	3	3	2	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	2	4	3	3	3	3	1
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	4	4	3	3	4	2	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	4	4	4	3	4
37	2	4	4	3	3	3	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	4	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	4
44	3	4	3	4	3	3	4	4	4
45	4	4	3	4	4	3	4	4	4
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	4	4	4	3	4
48	4	4	3	4	3	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	3	4	3	4
50	3	4	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3

52	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4
55	4	3	3	4	3	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	1
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	3	4	4	3	3	3	3	4
61	4	4	2	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	3	4	3	3	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	4	3	4
71	4	3	3	4	3	4	4	3	4
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	4	3	3	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	3	3	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	3	2	2	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	4	3	4	3	3	4	3	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	2	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	3	3	3	4	4
105	3	3	4	4	3	3	3	3	1
106	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4
111	4	4	4	4	3	3	3	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	3	3	3	3	4

115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3	3	4	4	4
117	4	3	3	4	4	4	4	3	4
118	4	4	3	4	3	4	4	4	4
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	3	4	4	3	4	3	4
122	4	4	3	4	4	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	3	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	4	3	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	4	4	3	4	3	4
130	4	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	4	3	4	4	3	3	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	4	4	3	3	4	2	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	4	3	4	4	3	3	4	4	4
140	4	3	3	4	4	4	4	3	4
141	4	4	3	4	3	4	4	4	4
142	3	4	3	4	4	3	4	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	4	4	4	4	3	3	3	4	4
147	4	3	3	4	3	4	3	4	4
148	4	4	4	4	3	3	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	2	4	4	3	4	4	4
153	4	4	4	4	3	4	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	3	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	-
157	3	3	2	4	3	4	4	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	3	4	4	4	4
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	3	4	4	3
162	4	4	3	4	4	3	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	4	3	4	3	3	4	3	4
169	3	4	3	4	3	3	4	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	4	3	3	4	3	3	3	3	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	3	4	4	3	3	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	2	3
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4

178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	3	3	3	4	4
180	4	3	3	4	3	4	3	4	4
181	4	4	4	4	3	3	3	3	4
182	4	4	3	4	3	3	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	4	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	4	4	3	3	4	3	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	4	4	4	4	4	4	3	4
192	4	4	4	4	3	3	4	4	4
193	4	4	3	4	4	3	3	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	3	4	4	4	4
196	4	4	3	4	4	3	4	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	4	3	4	3	4
200	4	4	3	4	4	3	3	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	3	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	3	3	3	4
209	4	4	3	4	3	3	4	4	4
210	3	3	3	4	3	3	4	4	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	741	754	713	843	739	736	773	755	812
NRR / pertanyaan	3.463	3.523	3.332	3.939	3.453	3.439	3.612	3.528	3.830
NRR tertbg/ pertanyaan	0.384	0.391	0.370	0.437	0.383	0.382	0.401	0.392	0.425
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit pelayanan								3.565	89.133

*)

**)

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No .	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.463
U2	Prosedur Pelayanan	3.523
U3	Kecepatan Pelayanan	3.332
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.939
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.453
U6	Kompetensi Petugas	3.439
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.612
U8	Penanganan Pengaduan	3.528
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.830

IKM UNIT PELAYANAN :

89.13

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
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	0.00	0.00	3.00
Kurang Baik	2.00	1.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00
Baik	64.00	53.00	70.00	11.00	60.00	58.00	44.00	52.00	12.00
Sangat Baik	34.00	46.00	25.00	89.00	40.00	42.00	56.00	45.00	84.00
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	99

Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Kurang Baik	2	1	5	0	0	0	0	3	0
Baik	64	53	70	11	60	58	44	52	12
Sangat Baik	34	46	25	89	40	42	56	45	84
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	99

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Kompetensi	3.69
U6	Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan Prosedur	3.04
U2	Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Kecepatan	2.70
U3	Pelayanan	2.65