



Biro Perekonomian
Sekretariat Daerah Provinsi
Kalimantan Timur

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I 2025



 biroperekonomian.kaltim.go.id

 [@biroperekonomiankaltim](https://www.instagram.com/biroperekonomiankaltim)

DAFTAR ISI

HAL

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	2
3. Sasaran	2
4. Ruang Lingkup	3
5. Manfaat	3
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
7. Batasan Operasional	5
BAB II	7
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	7
1. Analisis Data	7
2. Hasil Survei	8
BAB III	10
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	10
1. Analisa Hasil Survei	10
2. Rencana Tindaklanjuti	18
BAB IV	20
PENUTUP	20
1. Kesimpulan	20
2. Rekomendasi	20
LAMPIRAN	22
TABEL 1	24
TABEL 2	27

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester I Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik. Survei ini merupakan wujud komitmen Biro Perekonomian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner SKM. Masukan yang diberikan menjadi dasar berharga dalam upaya perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan Biro Perekonomian. Semoga hasil survei ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas layanan serta menjadi bahan evaluasi bagi seluruh jajaran Biro Perekonomian dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik.

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN,



H. IWAN DARMAWAN, Ak. MM.

Pembina Utama Muda

Nip. 19661116 198703 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah. Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan ekonomi daerah yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang mampu mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam menilai kinerja pelayanan secara objektif.

Pelaksanaan SKM juga merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini tidak hanya menjadi alat ukur, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan. Melalui SKM, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, kritik, dan masukan yang konstruktif terhadap kinerja pelayanan pemerintah.

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Timur berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan berkelanjutan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan, penyusunan strategi peningkatan pelayanan, serta sebagai tolok ukur efektivitas program kerja biro dalam mendukung visi pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan di Provinsi Kalimantan Timur.

2. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur bertujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Melalui survei ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan yang telah dirasakan oleh pengguna, sekaligus menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Secara lebih rinci, tujuan kegiatan SKM ini adalah:

- a. Mengukur dan memetakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Timur sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui perubahan persepsi dan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu.
- b. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, agar kinerja Biro Perekonomian semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Adapun sasaran yang ingin dicapai melalui kegiatan ini meliputi:

- a. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara layanan di lingkungan Biro Perekonomian untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan standar pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- c. Menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima dan inovasi, sehingga kualitas layanan publik dapat meningkat dari waktu ke waktu.

- d. Menyediakan dasar bagi pengambilan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang perekonomian daerah.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 mencakup seluruh tahapan kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga analisis hasil survei. Survei ini dilakukan terhadap pengguna layanan Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Timur dengan mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Secara garis besar, ruang lingkup survei meliputi:

- a. Pengumpulan data persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.
- b. Analisis hasil survei untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada masing-masing unsur pelayanan.
- c. Penyusunan rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang bertujuan meningkatkan mutu dan daya saing pelayanan publik di lingkungan Biro Perekonomian Setda Provinsi Kalimantan Timur

5. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan berbagai manfaat strategis, baik bagi penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui SKM, Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan.

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan SKM ini antara lain:

- a. Mengetahui kelemahan, kekuatan, serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dari setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan mutu layanan ke depan.

- b. Memperoleh gambaran objektif mengenai kinerja unit pelayanan secara periodik pada sembilan unsur pelayanan, meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.
- c. Menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan strategis serta penyusunan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Biro Perekonomian.
- d. Mendorong terciptanya persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja dan profesionalisme aparatur.
- e. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja dan komitmen Biro Perekonomian dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan..

6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persyaratan

Ketentuan atau syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan, baik syarat administratif maupun teknis.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tata cara atau alur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sejak permohonan diterima hingga produk layanan diterima masyarakat.

d. Biaya/Tarif

Jumlah biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk aspek transparansi dan kewajarannya.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kualitas Hasil Layanan).

Hasil akhir pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana.

Kemampuan, keahlian, pengetahuan, keterampilan, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana.

Sikap dan etika petugas pelayanan dalam berinteraksi dengan masyarakat, mencakup keramahan, kesopanan, dan tanggung jawab.

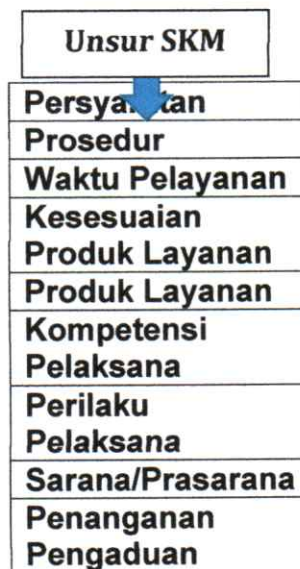
h. Sarana dan Prasarana.

Ketersediaan serta kualitas fasilitas pendukung pelayanan, baik berupa sarana bergerak (komputer, jaringan, peralatan) maupun prasarana tidak bergerak (gedung, ruang layanan, kenyamanan tempat).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Kemampuan unit pelayanan dalam menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan serta saran dari masyarakat secara cepat dan tepat.

MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



7. Batasan Operasional

- Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pertahanan negara.

- e. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan bidang pelayanan publik.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan. Dalam Semester 1 (Januari 2025 – Juni 2025) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur mendapatkan Responden 40 yang di bagikan kepada Responden (Instansi/Masyarakat) yang sedang membutuhkan layanan Biro Perekonomian Setda Prov. Kaltim.
- k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- l. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- m. Instansi pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/BUMD.

BAB II

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan membagikan link Survei Kepuasan Masyarakat (s.id/SKM-BEKO) pada Tamu yang melakukan kunjungan ke Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur selama satu Semester bulan : Januari 2025 sd. Juni 2025 sebanyak 40 responden.

Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; Kesesuaian Produk Layanan ; Produk Layanan, kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana pelayanan;; penanganan pengaduan. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), asal Instansi, serta jenis layanan (koordinasi Bagian/sub Sektor Perekonomian Provinsi Kalimantan Timur).

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

TABEL 1
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	3	4	3	4	4	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	3	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESP										
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	141	139	139	141	142	142	138	137	138	
NRR / Unsur	3.525	3.475	3.475	3.525	3.550	3.550	3.450	3.425	3.450	
NRR tertbg/ unsur	0.392	0.386	0.386	0.392	0.394	0.394	0.383	0.381	0.383	*)
IKM Unit pelayanan										3.492
										**) 87.292

TABEL 2
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.525	88.13
U2	Prosedur	3.475	86.88
U3	Waktu pelayanan	3.475	86.88
U4	Biaya/tarif	3.525	88.13
U5	Produk layanan	3.550	88.75
U6	Kompetensi pelaksana	3.550	88.75
U7	Perilaku pelaksana	3.450	86.25
U8	Sarana dan Prasarana	3.425	85.63
U9	Penanganan Pengaduan	3.450	86.25

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Dari hasil Analisa Survei yang telah dilakukan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Semester I Tahun 2025 IKM Unit Pelayanan 87,29 dengan Mutu B (Baik).

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. Analisa Hasil Survei

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Biro Perekonomian Sekretariat daerah provinsi Kalimantan Timur pada pelayanan umum Hasil survei berada di nilai mutu layanan (IKM) 88,13 (baik), Unsur persyaratan menunjukkan kinerja yang baik dan merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan. Masyarakat menilai bahwa persyaratan yang ditetapkan sudah jelas, tidak berbelit-belit, dan mudah dipenuhi, dokumentasi persyaratan sudah tersedia dengan baik dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini mencerminkan transparansi yang baik dalam penetapan syarat-syarat pelayanan di Biro Perekonomian. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Biro Perekonomian Sekretariat daerah provinsi Kalimantan Timur pada pelayanan umum Hasil survei berada pada nilai mutu layanan (IKM) 86,88 (baik) yang berarti Prosedur pelayanan dinilai baik oleh masyarakat. Alur pelayanan sudah cukup jelas dan sistematis, namun masih ada ruang untuk penyederhanaan lebih lanjut. Masyarakat memahami tahapan-tahapan yang harus dilalui, meski terkadang masih terasa agak rumit. Sosialisasi prosedur perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami alur pelayanan yang efisien.

Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami.
- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai:
 - a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - b. Informasi bagi penerima pelayanan.

- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- e. Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian /pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi badan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Waktu Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.

Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masingmasing

meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Biro Perekonomian Sekretariat daerah provinsi Kalimantan Timur pada pelayanan umum Hasil survei berada pada nilai mutu layanan (IKM) 86,88 (baik) yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa durasi pelayanan sudah cukup reasonable, namun masih ada ekspektasi untuk percepatan proses. Ketepatan waktu penyelesaian layanan perlu konsistensi yang lebih baik, terutama untuk layanan yang memiliki timeline tertentu. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Dalam pelayanan yang diberikan biro perekonomian tidak dikenakan tarif/biaya menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan pencapaian nilai mutu layanan (IKM) pada unsur tarif/biaya (88,13) menunjukkan kemudahan akses terhadap layanan pemberdayaan ekonomi sudah baik, penilaian ini mencerminkan apresiasi masyarakat terhadap komitmen pemerintah daerah dalam mendukung pengembangan ekonomi regional tanpa membebankan biaya kepada pelaku usaha dan masyarakat.

e. Produk Layanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada pelayanan umum Hasil survei berada pada nilai mutu layanan (IKM) 88,75 (sangat baik), Produk layanan meraih skor tertinggi, menunjukkan bahwa Output yang dihasilkan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan harapan. Kualitas dokumen, perizinan, atau layanan lain yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Akurasi, kelengkapan, dan manfaat dari produk layanan terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Adapun pemahaman Produk Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada kompetensi Pelaksana Hasil survei berada pada nilai mutu Pelayanan (IKM) 88,75 (sangat baik) yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Unsur kompetensi pelaksana pada Biro Perekonomian Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan pencapaian yang sangat memuaskan dengan skor IKM yang dicapai pada unsur kompetensi pelaksana menjadikannya sebagai salah satu kekuatan utama dalam pelayanan publik. Hal ini mencerminkan keberhasilan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam menjalankan fungsi pemberdayaan ekonomi daerah. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Adapun pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
 - a) Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil daripada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.
 - b) Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
 - c) Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi Biro Perekonomian Sekretariat daerah provinsi Kalimantan Timur pada Perilaku Pelaksana Hasil survei berada pada nilai mutu Pelayanan (IKM) 86,25 (baik) yang terindikasi bahwa perilaku pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun berdasarkan penilaian masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih baik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain: keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai serta cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

h. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, internet, website dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Unsur Sarana dan Prasarana berada pada nilai mutu Pelayanan (IKM) 86,25 (baik), untuk mendorong nilai mutu pelayanan pada sarana dan prasarana perlu adanya peningkatan fasilitas yang berguna mengoptimalkan Pelayanan bagi publik yang lebih luas dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatan bidang perekonomian daerah serta bisa mengakomodir seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

i. Penanganan Pengaduan

Saran dan Masukan dalam Pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut.

Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Penanganan Pengaduan Hasil survei berada pada nilai mutu pelayanan (IKM) 86,25 (baik) menunjukkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik sudah ditangani dengan baik dan sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima dengan baik oleh masyarakat. Namun memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya.

Adapun pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan.

2. Rencana Tindaklanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah (3 terendah di bawah). Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Biro Perekonomian Sekretarat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dari Sembilan unsur Pelayanan 3 nilai terbawah berada pada :

1. Unsur sarana dan prasarana meraih nilai mutu pelayanan 85,00 dengan kategori baik. Meskipun telah mencapai standar yang memadai, diperlukan optimalisasi fasilitas sesuai kebutuhan kontemporer, khususnya pengembangan sarana publikasi digital. Pemanfaatan media sosial dan website resmi perlu ditingkatkan untuk mengakomodasi dokumentasi dan sosialisasi kegiatan Biro Perekonomian, sehingga masyarakat dapat memahami tugas dan fungsi organisasi dengan lebih baik. Pengelolaan platform digital ini menjadi kebutuhan strategis dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas publik.
2. Unsur perilaku pelaksana berada pada posisi terendah kedua dengan nilai mutu 86,25 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan perlunya program perbaikan yang fokus pada peningkatan kualitas interaksi dan soft skills petugas agar dapat memenuhi standar pelayanan prima sesuai ekspektasi masyarakat.

3. Unsur penanganan pengaduan berada pada posisi terendah ketiga dengan nilai mutu 86,25 (kategori baik). Untuk meningkatkan kualitas layanan ini, perlu dilakukan diversifikasi kanal pengaduan melalui pemanfaatan media sosial, penyediaan kotak saran, serta peningkatan sistem responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat Semester ke 1 Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai Biro yang melayani Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2025 dengan baik dan sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan publik Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dipersepsikan baik oleh publik, hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar 88,31 - 100,00 dan Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan dengan IKM adalah 87,29.

Berdasarkan pengolahan Data Hasil Survei beberapa unsur memiliki nilai sangat baik dan baik adalah :

- ❖ Persyaratan Pelayanan dengan IKM 88,13 (baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan IKM 86,88 (baik), Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan IKM 86,88 (baik), Biaya/tarif dengan IKM 88,13 (Sangat Baik) Produk Layanan dengan IKM 88,75 (sangat baik) , Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan IKM 88,75 (sangat baik), Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan IKM 86,25 (baik), Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan IKM 85,63 (baik), Penanganan Pengaduan dengan IKM 86,25 (baik)

2. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah mencapai kategori baik. Fokus utama adalah konsistensi dalam mempertahankan keunggulan produk layanan dan kompetensi pelaksana, sambil terus mengoptimalkan sistem, prosedur, dan mekanisme pelayanan publik melalui evaluasi berkala untuk memastikan standar pelayanan tetap responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.
- b. Memberikan pelatihan yang mencakup penguatan kompetensi teknis bidang perekonomian, pelatihan peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya kompeten secara teknis tetapi juga responsif, sehingga dapat memenuhi ekspektasi masyarakat modern yang menuntut pelayanan berkualitas tinggi dengan pengalaman yang memuaskan
- c. Mengembangkan sarana dengan mengembangkan website Biro Perekonomian sebagai portal informasi terpadu yang menyajikan profil organisasi, program unggulan dan update kegiatan secara real-time. Platform ini akan berfungsi sebagai media transparansi dan akuntabilitas publik, memungkinkan masyarakat mengakses informasi komprehensif mengenai tupoksi, layanan yang tersedia, dan progres program pembangunan ekonomi daerah, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program strategis Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
- d. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga pengaduan yang diterima dapat langsung ditindak lanjuti.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT IKM

87, 29

Baik

BIRO PEREKONOMIAN

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEMESTER I TAHUN 2025

RESPONDEN

 JUMLAH	40
 JENIS KELAMIN	L : 20 P : 20
 PENDIDIKAN	SMA : 8 S1 : 26 S2 : 6

PERIODE SURVEY : 2 JANUARI 2025 S.D. 30 JULI 2025

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN
YANG TELAH ANDA BERIKAN**

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



s.id/SKM-BEKO

Barcode Pengisian SKM Biro Perekonomian

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

Formulir terkait kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Biro
Perencanaan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur

elvielaz29@gmail.com [Gambar](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Pendidikan *

Pilih

Pekerjaan *

Pilih

Asal instansi *

Jawaban Anda

Yang Dituju *

Pilih

Jenis Layanan *

Pilih

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya maklumat pelayanan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

SARAN PERBAIKAN, MASUKAN DAN HARAPAN *

Jawaban Anda

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Sub Bagian ini? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membetulkan pelayanan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

TABEL I

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	3	4	3	4	4	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	3	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. RESP 40	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	141	139	139	141	142	142	138	137	138	
NRR / Unsur	3.525	3.475	3.475	3.525	3.550	3.550	3.450	3.425	3.450	
NRR tertbg/ unsur	0.392	0.386	0.386	0.392	0.394	0.394	0.383	0.381	0.383	*) 3.492
IKM Unit pelayanan										**) 87.292

TABEL 2

NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.525	88.13
U2	Prosedur	3.475	86.88
U3	Waktu pelayanan	3.475	86.88
U4	Biaya/tarif	3.525	88.13
U5	Produk layanan	3.550	88.75
U6	Kompetensi pelaksana	3.550	88.75
U7	Perilaku pelaksana	3.450	86.25
U8	Sarana dan Prasarana	3.425	85.63
U9	Penanganan Pengaduan	3.450	86.25

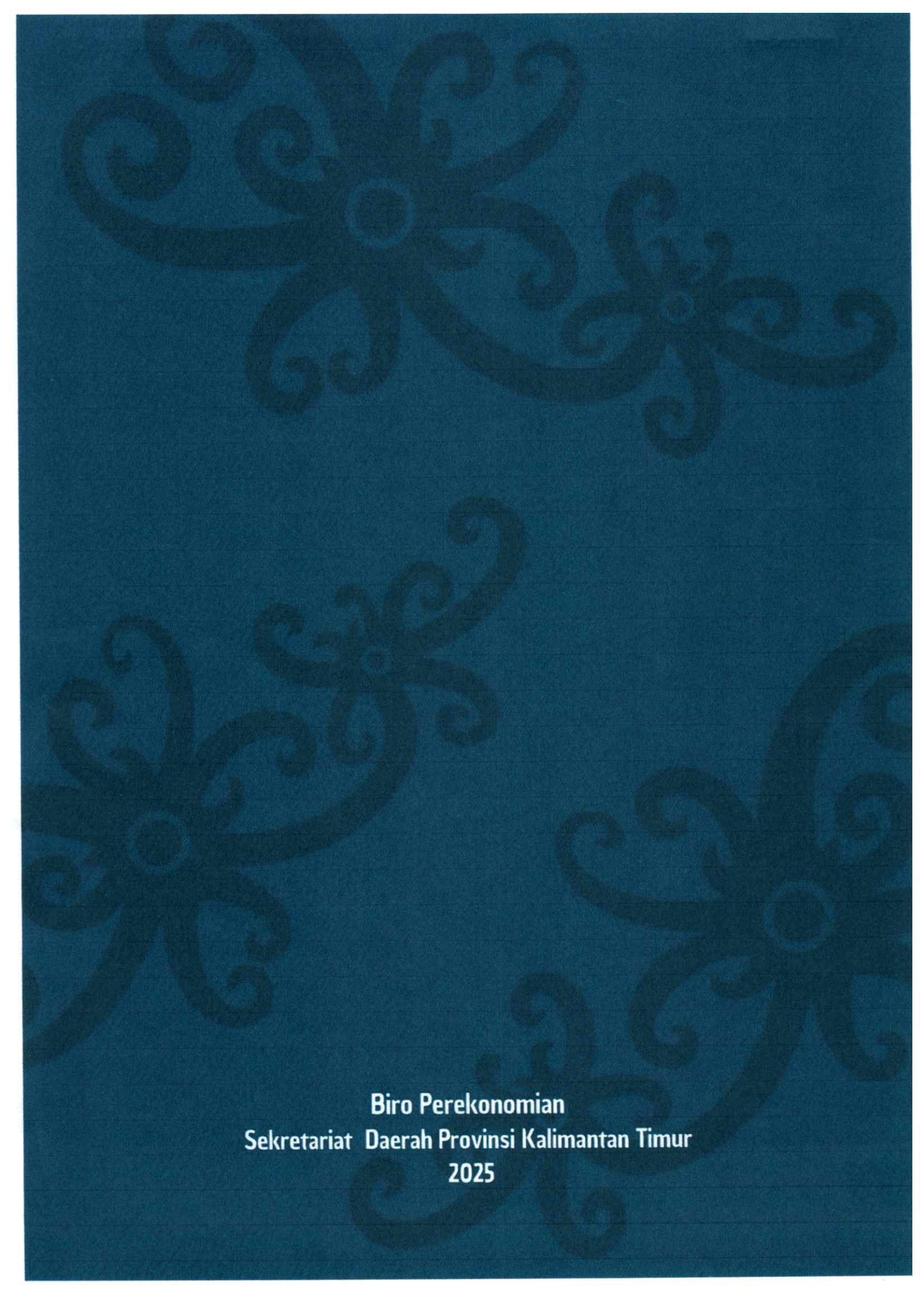
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



**Biro Perekonomian
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur
2025**