



**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 II 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	1
3. Sasaran	2
4. Ruang Lingkup	2
5. Manfaat	2
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
7. Batasan Operasional	4
BAB II	6
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	6
1. Analisis Data	6
2. Hasil Survei	7
BAB III	11
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	11
1. Analisa Hasil Survei	11
2. Rencana Tindaklanjuti	19
BAB IV	21
PENUTUP	21
1. Kesimpulan	21
2. Rekomendasi	21
LAMPIRAN	24
TABEL I	28
TABEL 2	30

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah selesai dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang telah diberikan selama tahun 2025. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pimpinan dan staf Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN,



H. IWAN DARMAWAN, Ak. MM.

Pembina Utama Muda

Nip. 19661116 198703 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Sebagaimana :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan Masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, sebagai bahan penetapan kebijakan terkait dengan peningkatkan kinerja layanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan 3 Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

5. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; Persyaratan Sistem/Prosedur Waktu Pelayanan Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana/Prasarana Unsur SKM

Keamanan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian
Pertahanan Republik Indonesia

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang pertahanan negara; Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- e. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang pertahanan negara.

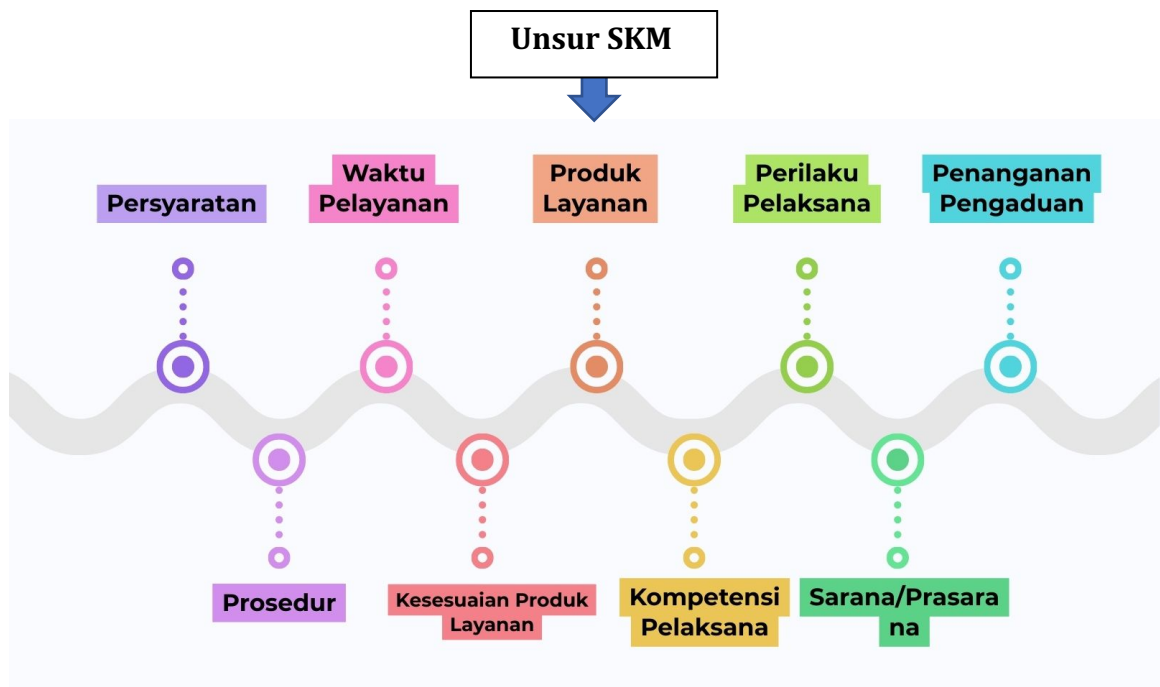
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. 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 (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda

yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

- i. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



7. Batasan Operasional

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. 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 2 (Juli 2025 – Desember 2025) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur mendapatkan Responden 110 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 : Juli 2025 sd. Desember 2025 sebanyak 110 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	4	4	4	
2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
11	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
14	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	4	3	4	4	4	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	4	3	4	3	4	4	3	3	4
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	3	3	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	4	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	4	3	3	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	4	3	4	3	4
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	3	3	2	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	4	3	3	3	3
72	3	4	3	4	4	3	4	3	3
73	3	3	4	3	4	3	4	3	3
74	4	3	4	3	4	3	4	4	4
75	3	4	4	3	3	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	4	3	4	4	4	4	3	4	3
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
102	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
103	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
105	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
107	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
108	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
109	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
110	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	162	161	159	163	162	162	161	158	159	
NRR / Unsur	3.522	3.500	3.457	3.543	3.522	3.522	3.500	3.435	3.457	
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.389	0.384	0.394	0.391	0.391	0.389	0.382	0.384	*)
										3.495
IKM Unit pelayanan										**) 87.379

TABEL 2
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.522	88.04
U2	Prosedur	3.500	87.50
U3	Waktu pelayanan	3.457	86.41
U4	Biaya/tarif	3.543	88.59
U5	Produk layanan	3.522	88.04
U6	Kompetensi pelaksana	3.522	88.04
U7	Perilaku pelaksana	3.500	87.50
U8	Sarana dan Prasarana	3.435	85.87
U9	Penanganan Pengaduan	3.457	86.41

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 87,37 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) 88,04(baik), Unsur persyaratan mendapatkan nilai yang tinggi, menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan sudah jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan. Informasi mengenai persyaratan dinilai mudah diakses dan tidak menimbulkan hambatan berarti dalam proses pelayanan pada biro perekonomian.

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) 87,50 (baik) yang berarti Prosedur pelayanan dinilai baik dan mudah diikuti. Meskipun demikian, beberapa responden masih melihat adanya potensi penyederhanaan untuk membuat alur layanan lebih efisien. 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) 86,41 (baik) yang menunjukkan bahwa Masyarakat menilai waktu pelayanan relatif cepat dan sesuai ekspektasi. Walaupun nilainya baik, unsur ini termasuk yang lebih rendah dibanding unsur lainnya, sehingga masih terdapat peluang untuk meningkatkan waktu durasi pelayanan atau mengurangi waktu tunggu. 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.

Pada unsur biaya/tarif pada pelayanan yang diberikan biro perekonomian tidak dikenakan tarif/biaya dari hasil penilaian unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 88,59 katagori (sangat baik) hasil ini mencerminkan persepsi masyarakat bahwa biaya pelayanan transparan, wajar, dan tidak memberikan beban tambahan di luar ketentuan. penilaian ini mencerminkan apresiasi dari 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)

88,04 kategori (Baik), Nilai ini menunjukkan bahwa hasil akhir pelayanan dianggap memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas produk layanan masih dapat dilakukan untuk memberikan hasil pelayanan yang lebih optimal.

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.

Unsur Kompetensi Pelaksana pada Survei Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai 88,04, yang berada pada kategori Baik. Berdasarkan penilaian responden, pelaksana layanan dinilai mampu memberikan pelayanan secara profesional, memahami prosedur kerja, serta menunjukkan kecakapan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, memberikan

penjelasan, dan menjalankan fungsi pelayanan dianggap telah memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum, unsur Kompetensi Pelaksana telah menunjukkan kinerja yang baik dan berkontribusi positif terhadap mutu layanan secara keseluruhan. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, instansi perlu terus melakukan pembinaan, pelatihan, serta evaluasi secara berkala agar pelaksana layanan mampu memenuhi tuntutan dan dinamika pelayanan publik yang semakin berkembang. 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.

Berdasarkan hasil survey (IKM) unsur perilaku pelaksana mendapatkan skor 87,50(baik) yang menunjukkan bahwa petugas telah memperlakukan masyarakat dengan sopan, ramah, dan responsif. Interaksi pelayanan berjalan cukup nyaman, perilaku pelaksana dinilai mampu menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan bersahabat. Responden menilai bahwa petugas menunjukkan kesopanan dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun non-verbal. Pelaksana layanan juga dinilai memiliki kemampuan untuk memberikan perhatian kepada pengguna layanan, termasuk dalam menerima pertanyaan, memberikan arahan, serta menanggapi setiap kebutuhan dengan sikap yang tulus dan membantu.

perilaku pelaksana tetap menjadi salah satu aspek yang dinilai positif oleh masyarakat dan memberikan kontribusi terhadap terciptanya pengalaman pelayanan yang nyaman. Untuk menjaga kualitas tersebut, diperlukan upaya peningkatan melalui penguatan etika pelayanan, pelatihan komunikasi interpersonal, serta pembinaan rutin agar setiap pelaksana mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas sikap pelayanan yang profesional, humanis, dan konsisten di setiap kondisi 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 menjadi unsur dengan nilai terendah dengan nilai 85,87 kategori (baik). Meskipun nilai yang didapatkan masih dalam kategori Baik, masyarakat menilai bahwa fasilitas pelayanan sudah memadai, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas pendukung, dan informasi yang disediakan masih menjadi catatan.

Pada unsur sarana dan prasarana, peningkatan nilai pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 menunjukkan bahwa perubahan serta upaya perbaikan yang dilakukan telah mendapatkan respon positif dari masyarakat. Oleh karena itu upaya tindak lanjut yang dilakukan harus tetap di pertahankan dan tingkatkan lagi.

i. Penanganan Pengaduan

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) memperoleh nilai **86,41(baik)**, yang menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan masyarakat telah tersedia dan dimanfaatkan, meskipun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan. Perlunya penguatan sistem pengelolaan pengaduan melalui peningkatan responsivitas, transparansi proses, serta pemanfaatan kanal digital agar setiap pengaduan dapat ditangani secara lebih efektif, akuntabel, dan memberikan kepastian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun unsur penanganan pengaduan masih berada pada tiga unsur dengan nilai terendah, tercatat adanya peningkatan skor pada unsur tersebut dibandingkan dengan hasil SKM Semester I Tahun 2025. Peningkatan ini mengindikasikan bertambahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya perbaikan yang telah dilakukan, meskipun capaian tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

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 85,87 dengan kategori baik. Meskipun telah mencapai standar yang memadai, diperlukan optimalisasi fasilitas sesuai kebutuhan melakukan peningkatan dan perubahan pada beberapa fasilitas yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pelayanan, serta meningkatkan kebersihan diarea fasilitas pelayanan.
2. Unsur waktu pelayanan berada pada posisi terendah kedua dengan nilai mutu 86,41 (kategori baik). Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan peninjauan kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menyederhanakan tahapan pelayanan yang tidak diperlukan. peningkatan koordinasi antar bidang terkait, serta pemanfaatan sistem pelayanan digital akan membantu mempercepat proses pelayanan. Penetapan layanan cepat untuk kebutuhan tertentu juga menjadi upaya strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, waktu penyelesaian pelayanan diharapkan menjadi lebih efisien dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku.
3. Unsur penanganan pengaduan berada pada posisi terendah ketiga dengan nilai mutu 86,41 (kategori baik). Melakukan perbaikan sistem penanganan pengaduan publik dapat dilakukan melalui optimalisasi kanal pengaduan, baik digital maupun non-digital, agar masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, alur penanganan pengaduan perlu diperjelas, termasuk pemberian informasi berkala mengenai perkembangan penyelesaian pengaduan kepada pelapor. Transparansi dan konsistensi tindak lanjut akan memperkuat akuntabilitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan.

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 87,38.

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

- ❖ Persyaratan Pelayanan dengan IKM 88,04 (baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan IKM 87,50 (baik), Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan IKM 86,41 (baik), Biaya/tarif dengan IKM 88,59 (Sangat Baik) Produk Layanan dengan IKM 88,04 (baik) , Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan IKM 88,04 (baik), Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan IKM 87,50 (baik), Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan IKM 85,87 (baik), Penanganan Pengaduan dengan IKM 86,41 (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. **Waktu Pelayanan** memerlukan peningkatan dari aspek konsistensi pelaksanaan. Meskipun secara umum waktu pelayanan telah sesuai standar, beberapa pengguna layanan merasakan adanya variasi durasi pelayanan pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan manajemen agar proses pelayanan lebih lancar. Penambahan petugas pada jam-jam sibuk serta peningkatan pemanfaatan teknologi juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Dengan langkah ini, diharapkan waktu penyelesaian layanan dapat lebih stabil dan sesuai harapan masyarakat.
- c. Masyarakat menilai bahwa fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Untuk itu, langkah perbaikan yang perlu dilakukan mencakup peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, penyediaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap. Pemeliharaan rutin terhadap peralatan dan fasilitas layanan juga penting untuk memastikan pelayanan berlangsung tanpa hambatan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dan memperkuat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Mengembangkan sarana dengan mengembangkan website Biro Perekonomian sebagai portal informasi terpadu yang menyajikan profil organisasi, program unggulan dan update kegiatan secara real-time.
- d. Perlu dilakukan penguatan kanal pengaduan baik secara daring maupun luring, penyusunan SOP penanganan pengaduan yang lebih cepat dan terukur, serta penunjukan petugas khusus yang bertanggung jawab mengelola setiap aduan. Pengembangan *dashboard* monitoring

pengaduan juga diperlukan untuk memastikan pengelolaan pengaduan lebih transparan dan terpantau dengan baik. Penyampaian hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

LAMPIRAN



BIRO PEREKONOMIAN
SETDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2025

TOTAL RESPONDEN



110 RESPONDEN



L: 46 P: 54



SMA : 19 S2 : 17
S1 : 63 S3 : 1

periode 1 Juli s.d. 1 Desember 2025

TERIMAKASIH
ATAS PENILAIANNYA
YANG TELAH DIBERIKAN

masukan anda sangat membantu kami dalam meningkatkan dan memperbaiki
pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat



s.id/SKM-BEKO

Barcode Pengisian SKM Biro Perekonomian

Pilih

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

☐ 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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	4	3	3
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3
11	4	4	3	3	3	3	4	3	3
12	3	4	3	3	4	3	4	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	3	3	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	3	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	4	3	4	4	4	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	4	3	4	3	4	4	3	3	4
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	3	3	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	4	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	4	3	3	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	4	3	4	3	4
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	4	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	3	3	2	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	4	3	3	3	3
72	3	4	3	4	4	3	4	3	3
73	3	3	4	3	4	3	4	3	3
74	4	3	4	3	4	3	4	4	4
75	3	4	4	3	3	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	4	3	4	4	4	4	3	4	3
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4

91	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
102	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
103	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
105	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
107	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
108	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
109	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
110	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	162	161	159	163	162	162	161	158	159	
NRR / Unsur	3.522	3.500	3.457	3.543	3.522	3.522	3.500	3.435	3.457	
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.389	0.384	0.394	0.391	0.391	0.389	0.382	0.384	*)
										3.495
IKM Unit pelayanan										**) 87.379

TABEL 2
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM PER UNSUR
U1	Persyaratan	3.522	88.04
U2	Prosedur	3.500	87.50
U3	Waktu pelayanan	3.457	86.41
U4	Biaya/tarif	3.543	88.59
U5	Produk layanan	3.522	88.04
U6	Kompetensi pelaksana	3.522	88.04
U7	Perilaku pelaksana	3.500	87.50
U8	Sarana dan Prasarana	3.435	85.87
U9	Penanganan Pengaduan	3.457	86.41

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**