

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2023

BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



SAMARINDA, NOVEMBER 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur selama tahun 2023. Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun (per I semester , periode Januari 2023 – Juni 2023 untuk Semester I dan Juli 2023 – Desember 2023 untuk Semester II) .

Hasil dari survei pada Semester II (Juli 2023 – Desember 2023) merupakan tindak lanjut 3 (tiga) Unsur terendah yang diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Lingkup Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan kegiatan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur , laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN,



H. IWAN DARMAWAN, Ak. MM.

Pembina Utama Muda

NIP. 19661116 198703 1 008

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Tujuan.....	2
3. Sasaran.....	3
4. Prinsip	3
5. Ruang Lingkup	4
a. Metode Survei.....	4
b. Pelaksanaan dan Teknik Survei	4
c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	5
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
7. Manfaat	7
8. Pengertian Umum.....	7
BAB II HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	9
1. Analisa Data	9
2. Hasil Survei	10
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	13
1. Analisa Hasil Survei	14
2. Rencana Tindak Lanjut.....	21
BAB IV PENUTUP	22
1. Kesimpulan.....	23
2. Rekomendasi	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	12
Tabel 3 Presentase Hasil Kesesuaian Unsur Pelayanan	12
LAMPIRAN	25

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah pusat dan daerah, Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu biro di lingkup Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur menjadi jajaran terdepan dalam memberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam memberikan kelancaran fasilitasi internal meliputi proses fasilitasi yang dilakukan Biro Perekonomian dengan OPD terkait, dan eksternal yang meliputi kegiatan fasilitasi Biro Perekonomian dengan Pihak ketiga / masyarakat umum.

Untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat – Biro Perekonomian Sekretariat daerah Provinsi Kalimantan Timur pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam rangka memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Biro Perekonomian satu satu Biro Lingkup Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang Fasilitasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan publik bidang Fasilitasi kebijakan Perekonomian yang tepat.

2. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik 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 peningkatan kinerja layanan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Fasilitas Kebijakan Perekonomian.

4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan.
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif.
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya
- c. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan.
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi:

- a. Metode Survei yang digunakan Operating Sistem (OS) Google Form melalui Google Drive. Kuesioner yang masuk akan diolah dengan menggunakan Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW) untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
 - 1) Menyusun instrumen survei;
 - 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - 3) Menentukan responden;
 - 4) Melaksanakan survei;
 - 5) Mengolah hasil survei;
 - 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Laporan Survei
- 4) Kuesioner elektronik (internet);

- 5) Diskusi kelompok terfokus;
- 6) Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.
- c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
 - 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan layanan dari masing-masing Sub Bagian lingkup Biro Perekonomian.
 - 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Perekonomian.
 - 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
 - 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
 - 5) Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 6) Langkah-langkah Pengolahan Data.
 - 7) Pemantauan.
 - 8) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
 - 9) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

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. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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).
- j. Keamanan. Dalam arti proses disini adalah pelaksanaan pelayanan maupun mutu kualitas pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu kualitas pelaksanaan pelayanan publik dicontohkan dengan produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar atau lainnya) dapat diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)

Unsur SKM



Persyaratan
Prosedur
Waktu Pelayanan
Produk Layanan
Kompetensi Pelaksana
Perilaku Pelaksana
Sarana/Prasarana
Maklumat Pelayanan
Penanganan Pengaduan

7. 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.

8. Pengertian Umum

Yang dimaksud pengertian umum :

- 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 II (Juli 2023 – Desember 2023) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur mendapatkan Responden 54 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 Survey Kepuasan Masyarakat (s.id/SKM-BEKO) pada Tamu yang melakukan kunjungan ke Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur selama satu Semester bulan : Juli 2023 sd. Desember 2023 sebanyak 54 responden.

Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; Produk Layanan, kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana pelayanan; maklumat 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 Kemhan sebagai berikut:

TABEL 1
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN 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	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	4	4	3	3
7	3	4	4	4	4	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	3
16	3	4	3	3	4	4	3	4	3
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	3	3	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4
26	4	3	4	3	4	4	3	3	3
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3

31	4	4	4	4	4	4	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	4	4	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	4	4	3	3	3
39	3	3	4	3	4	4	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	3	4	3	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	187	187	190	186	195	195	180	183	184
NRR / Unsur	3,463	3,463	3,519	3,444	3,611	3,611	3,333	3,389	3,407
NRR tertbg/ unsur	0,384	0,384	0,391	0,382	0,401	0,401	0,370	0,376	0,378
IKM Unit pelayanan									*) 3,468
									**) 86,693

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x33

TABEL 2
NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM / UNSUR
U1	Persyaratan	3,463	86,57
U2	Prosedur	3,463	86,57
U3	Waktu pelayanan	3,519	87,96
U4	Kesesuaian Produk Layanan	3,444	86,11
U5	Kompetensi pelaksana	3,611	90,28
U6	Perilaku pelaksana	3,611	90,28
U7	Sarana Prasarana	3,333	83,33
U8	Maklumat Layanan	3,333	84,72
U9	Penanganan Pengaduan	3,407	85,19

Mutu Pelayanan :

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

B (Baik) : 76,61- 88,3

C (Kurang Baik) : 76,6- 65

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

TABEL 3
PRESENTASE HASIL KESESUAIAN UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR	PRESENTASE (%)				
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
1.	Persyaratan			29	25	
2.	Prosedur		1	25	28	
3.	Waktu Pelayanan			26	28	
4.	Produk Layanan		1	28	25	
5.	Kopetensi Pelaksana			21	33	
6.	Perilaku Pelaksana			21	33	
7.	Sarana Prasarana			36	18	
8.	Maklumat Pelayan			33	21	

9.	Penangan Pengaduan			32	22	
----	--------------------	--	--	----	----	--

Dari hasil Analisa Survei yang telah dilakukan Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Semester I Tahun 2023 IKM Unit Pelayanan 86,69 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 survey berada di nilai mutu layanan (IKM) 87 (baik) yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. 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 survey berada pada nilai mutu layanan (IKM) 87 (baik) yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat

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 survey berada pada nilai mutu layanan (IKM) 88 (baik) yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

d. 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 survey berada pada nilai mutu layanan (IKM) 86 (baik) berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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.

e. 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 survey berada pada nilai

mutu Pelayanan (IKM) 90 (sangat baik) yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. 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.
- f. 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 survey berada pada nilai mutu

Pelayanan (IKM) 90 (sangat baik) yang berarti terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. 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.

g. 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 posisi terendah ke satu dan Hasil survei berada pada nilai mutu Pelayanan (IKM) 83 (baik), mengingat Unsur ini terendah ke -1 maka perlu adanya

peningkatan fasilitas sarana dan prasarana yang ada guna 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.

h. **Maklumat Layanan**

Dalam rangka memberikan layanan terbaik Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur membuat maklumat tertulis agar dalam melaksanakan tugas melayani Publik /Masyarakat bisa optimal dan bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Maklumat layanan pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur :

“Siap, Memberikan Pelayanan yang Terbaik, dengan Senyum, ramah, Sopan dan Santun Guna Mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan Publik”.

Biro Perekonomian merupakan salah satu Biro Lingkup sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan mengacu kepada Maklumat dari Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Biro Perekonomian No. 500/ 638/B.Eko/VIII/2022 tanggal 01 Agustus 2022.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada Maklumat Layanan Hasil survey berada pada posisi terendah ke-2 dengan nilai mutu pelayanan (IKM) 85 (baik) maka di butuh pembinaan internal oleh Pimpinan dalam rangka peningkatan sikap pegawai dalam mendukung etos kerja, etika kerja dan memberikan impact yang baik buat pengguna layanan sehingga bisa memberikan kepuasan pada pengguna layanan, namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan.

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 baerada pada psisi terendah ke-3 dengan Hasil survey berada pada nilai mutu pelayanan (IKM) 85 (baik) yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah 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. Sarana dan Prasarana yang berada pada nilai mutu pelayanan 83 dengan kategori baik, namun demikian perlu adanya pemenuhan sarana dan prasarana sesuai kondisi dan kebutuhan saat ini yang belum optimal, utamanya sarana untuk publikasi kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Pengelolaan Website menjadi kebutuhan penting dalam rangka pembaharuan kegiatan dan berita-berita Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Terendah kedua, unsur pelayanan maklumat layanan yang berada pada nilai mutu 85 (baik), pemberian pengarahan internal oleh pimpinan dalam rangka peningkatan sikap dalam memberikan layanan pada pengguna layanan.
3. Terendah ketiga, unsur pelayanan penanganan pengaduan yang berada pada nilai mutu 85 (baik), memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (penambahan fitur layanan pengaduan pada website Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur), sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat Semester ke 2 Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023 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 2023 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 76,61 – 88,30 dan Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan dengan IKM adalah 86,69.

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

- ❖ Persyaratan Pelayanan dengan IKM 87 (baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan IKM 87 (baik), Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan IKM 88 (baik), Produk Pelayanan dengan IKM 86 (baik) , Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan IKM 90 (sangat baik), Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan IKM 90 (sangat baik), Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan IKM 83 (baik), Maklumat Pelayanan dengan IKM 85 (baik), Penanganan Pengaduan dengan IKM 85 (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 kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas kesuaian produk layanan dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.
- e. Pembuat Website khusus Biro Perekonomian untuk mempublikasikan secara luas tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BIRO PEREKONOMIAN

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SEMESTER II 2023

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

Jumlah	: 54 Orang	
Jenis Kelamin	: L : 24	P : 30
Pendidikan	: S1	: 38
	S2	: 10
	S3	: 1
	Lainnya	: 5

SKOR IKM

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN

Masukan sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat



**PENGOLAHAN DATA SURVEI 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	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
7	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
26	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	4	4	3	3	3	

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
39	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	187	187	190	186	195	195	180	183	184	
NRR / Unsur	3,463	3,463	3,519	3,444	3,611	3,611	3,333	3,389	3,407	
NRR tertbg/ unsur	0,384	0,384	0,391	0,382	0,401	0,401	0,370	0,376	0,378	*) 3,468
IKM Unit pelayanan										**) 86,693

Keterangan

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x33

UNIT PELAYANAN : 86,69

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,3
- C (Kurang Baik) : 76,6 - 65
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,463
U2	Prosedur	3,463
U3	Waktu pelayanan	3,519
U4	Kesesuaian Produk Layanan	3,444
U5	Kompetensi pelaksana	3,611
U6	Perilaku pelaksana	3,611
U7	Sarana Prasarana	3,333
U8	Maklumat Layanan	3,333
U9	Penanganan Pengaduan	3,407

NILAI MUTU PELAYANAN PER UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan	3,463	86,57
U2	Prosedur	3,463	86,57
U3	Waktu pelayanan	3,519	87,96
U4	Kesesuaian Produk Layanan	3,444	86,11
U5	Kompetensi pelaksana	3,611	90,28
U6	Perilaku pelaksana	3,611	90,28
U7	Sarana Prasarana	3,333	83,33
U8	Maklumat Layanan	3,333	84,72
U9	Penanganan Pengaduan	3,407	85,19