



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



HALAMAN JUDUL

# 2025 LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda  
Kementerian Perindustrian**

LAPORAN KEGIATAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2025

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
SAMARINDA  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 terhadap layanan BSPJI Samarinda ini dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab kami dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BSPJI Samarinda. Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, termasuk responden yang telah memberikan waktu dan pendapatnya, serta tim pelaksana yang bekerja dengan dedikasi tinggi dalam mengumpulkan dan menganalisis data.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Harapan kami, hasil dari survei ini dapat menjadi acuan bagi peningkatan layanan yang lebih baik serta memperkuat komitmen kami dalam memberikan pelayanan yang prima.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Samarinda, Januari 2026

Mengetahui,  
Kepala Balai Standardisasi dan  
Pelayanan Jasa Industri Samarinda,

Ketua Tim  
Pengembangan Jasa Industri,

Ransi Pasae

Imam Mashuri

## DAFTAR ISI

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL.....                                  | i   |
| KATA PENGANTAR .....                                | iii |
| DAFTAR ISI .....                                    | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                  | v   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                             | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1   |
| 1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....                 | 2   |
| 1.3 Sasaran atau Hasil yang Diharapkan.....         | 2   |
| BAB II METODOLOGI SURVEI .....                      | 4   |
| 2.1 Metode Pengumpulan Data .....                   | 4   |
| 2.2 Indikator atau Aspek Penilaian .....            | 5   |
| 1.3 Pengolahan Data.....                            | 6   |
| 1.4 Kriteria Penilaian .....                        | 7   |
| BAB III PELAKSANAAN SURVEI .....                    | 8   |
| 3.1 Profil Responden .....                          | 8   |
| 3.2 Hasil Survey.....                               | 8   |
| a. Hasil Survey terhadap Semua Layanan Jasa.....    | 8   |
| b. Tren Nilai SKM .....                             | 9   |
| BAB IV PERMASALAHAN DAN TINDAKAN PENINGKATAN .....  | 10  |
| 4.1 Permasalahan Yang Dihadapi dan Analisisnya..... | 10  |
| 4.2 Tindakan Peningkatan.....                       | 11  |
| BAB V. KESIMPULAN.....                              | 15  |
| 5.1. Kesimpulan .....                               | 15  |
| 5.2. Saran .....                                    | 15  |
| LAMPIRAN .....                                      | 17  |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penentuan jumlah Sampel terhadap populasi dengan metode Morgan Dan Krejcie | 4  |
| Tabel 2. Kriteria/ Kategori Penilaian sesuai PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017        | 7  |
| Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025                   | 8  |
| Tabel 4. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2026                           | 10 |

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Samarinda memiliki tugas utama untuk memberikan layanan kepada masyarakat dan dunia industri terkait standardisasi, sertifikasi, pengujian, dan pelatihan. Sebagai bentuk evaluasi kualitas layanan, survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan ke depannya.

Survei IKM Tahun 2025 bertujuan untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan BSPJI Samarinda. Melalui survei ini, kami dapat mengidentifikasi kekuatan layanan yang harus dipertahankan serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil dari survei ini juga menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Dengan dilakukannya survei IKM, diharapkan BSPJI Samarinda dapat terus memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan yang unggul, terpercaya, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, baik di sektor industri maupun masyarakat umum.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh BSPJI Samarinda. Kegiatan ini bertujuan sebagai alat evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan.

Tujuan dilakukannya Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 terhadap layanan jasa BSPJI Samarinda antara lain adalah :

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan.
- Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Mendukung akuntabilitas dan transparansi layanan.

## 1.3 Sasaran atau Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dilakukannya Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 terhadap layanan jasa BSPJI Samarinda yaitu :

1. Data Kuantitatif tentang Tingkat Kepuasan Pelanggan  
Tersedianya hasil survei berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara objektif berdasarkan indikator yang telah ditentukan.
2. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Layanan  
Diperolehnya informasi tentang aspek layanan yang telah memenuhi harapan pelanggan (kekuatan) dan aspek yang memerlukan perbaikan (kelemahan).
3. Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan

Adanya masukan dan saran dari pelanggan yang dapat dijadikan dasar dalam menyusun langkah-langkah strategis untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan.

4. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

Terwujudnya layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan melalui penyempurnaan prosedur kerja, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana yang mendukung.

5. Peningkatan Kepercayaan Pelanggan terhadap Layanan

Meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap layanan jasa BSPJI Samarinda melalui perbaikan kualitas layanan yang berbasis pada hasil survei.

6. Dukungan bagi Proses Pengambilan Keputusan

Tersedianya data yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan layanan di masa mendatang.

7. Penguatan Komitmen terhadap Pelayanan Publik

Terwujudnya komitmen instansi untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada lampiran III menggunakan metode Morgan dan Krejcie. Metode ini bertujuan untuk memastikan jumlah sampel yang diambil cukup representatif, sehingga hasil survei dapat menggambarkan populasi secara keseluruhan dengan tingkat kepercayaan yang memadai. Penetapan jumlah contoh sesuai dengan metode Morgan dan Krejcie adalah sebagai berikut :

Tabel 1 . Penentuan jumlah Sampel terhadap populasi dengan metode Morgan Dan Krejcie

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 226        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |
| 140          | 103        | 700          | 248        | 10000        | 370        |
| 150          | 108        | 750          | 254        | 15000        | 375        |
| 160          | 113        | 800          | 260        | 20000        | 377        |
| 170          | 118        | 850          | 265        | 30000        | 379        |
| 180          | 123        | 900          | 269        | 40000        | 380        |
| 190          | 127        | 950          | 274        | 50000        | 381        |
| 200          | 132        | 1000         | 278        | 75000        | 382        |
| 210          | 136        | 1100         | 285        | 1000000      | 384        |

## 2.2 Indikator atau Aspek Penilaian

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada lampiran III. Terdapat 9 aspek yang dinilai dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, antara lain :

1. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

### 1.3 Pengolahan Data

Hasil pengolahan data dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} \times 25$$

#### 1.4 Kriteria Penilaian

Hasil penilaian pada hasil pengolahan data di atas, selanjutnya dibandingkan dengan Tabel berikut :

Tabel 2. Kriteria/ Kategori Penilaian sesuai PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak Baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang Baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,5324     | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik                |

## BAB III PELAKSANAAN SURVEI

### 3.1 Profil Responden

Jumlah pelanggan yang diberikan pelayanan di BSPJI Samarinda selama periode tahun 2025 sebanyak 358 pengguna jasa. Pengguna jasa yang menjadi responden dan memberikan penilaian adalah sebanyak 274. Metode penyampaian kuisioner adalah dengan penilaian melalui sistem informasi layanan maupun formulir online melalui website BSPJI Samarinda.

### 3.2 Hasil Survey

#### a. Hasil Survey terhadap Semua Layanan Jasa

Data hasil survey yang diperoleh dari responden, dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

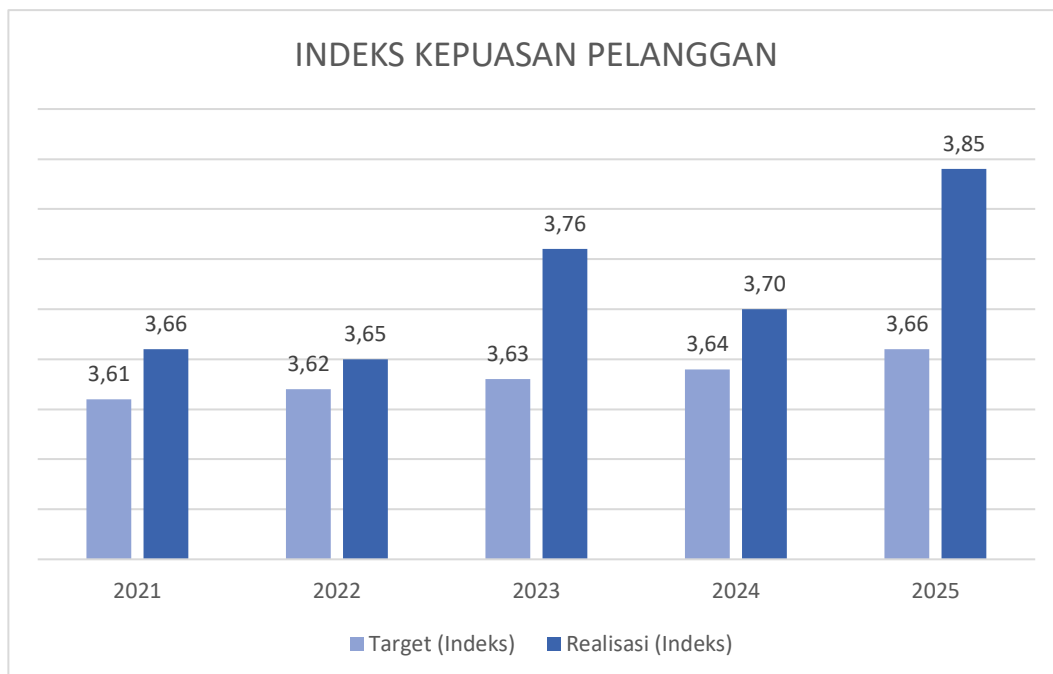
| No.                                                 | Unsur Pelayanan                         | Nilai rata-rata unsur | Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11) |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------|
| U1                                                  | Persyaratan                             | 3,92                  | 0,43                                          |
| U2                                                  | Prosedur                                | 3,91                  | 0,43                                          |
| U3                                                  | Waktu pelayanan                         | 3,85                  | 0,42                                          |
| U4                                                  | Biaya/Tarif                             | 3,77                  | 0,41                                          |
| U5                                                  | Produk layanan                          | 3,91                  | 0,43                                          |
| U6                                                  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,92                  | 0,43                                          |
| U7                                                  | Perilaku Pelaksana                      | 3,93                  | 0,43                                          |
| U8                                                  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,93                  | 0,43                                          |
| U9                                                  | Sarana dan Prasarana                    | 3,91                  | 0,43                                          |
| Indeks Kepuasan Masyarakat ( $\sum$ NRR Tertimbang) |                                         |                       | <b>3,85</b>                                   |
| IKM Unit Pelayanan ( $\sum$ NRR Tertimbang x 25)    |                                         |                       | <b>96,34</b>                                  |
| <b>Mutu Pelayanan</b>                               |                                         |                       | <b>Sangat Baik</b>                            |

Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat periode tahun 2025, maka hasil yang diperoleh 3,85 dengan mutu pelayanan 96,34 telah mencapai target yang ditetapkan yaitu 3,66 (pencapaian 105,29 % terhadap target).

#### b. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Grafik Target dan Realisasi nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda.

## BAB IV PERMASALAHAN DAN TINDAKAN PENINGKATAN

### 4.1 Permasalahan Yang Dihadapi dan Analisisnya

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada BSPJI Samarinda diperoleh hasil sebagai berikut:

|                 |                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nilai IKM       | : 3.85                                                                                              |
| Nilai Konversi  | : 96.34                                                                                             |
| Mutu Pelayanan  | : Sangat Baik                                                                                       |
| Unsur Tertinggi | : U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan<br>U7. Perilaku Pelaksana<br>U6. Kompetensi Pelaksana |
| Unsur Terendah  | : U4. Biaya/Tarif<br>U3. Waktu Penyelesaian<br>U2. Prosedur                                         |

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran yang masuk, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Percepatan Waktu Pelaksanaan Pengujian  
Responden mengharapkan adanya percepatan dalam proses pelaksanaan pengujian agar layanan dapat diselesaikan sesuai bahkan lebih cepat dari standar yang telah ditetapkan
- Penyesuaian Biaya Layanan  
Beberapa responden menilai bahwa tarif layanan masih relatif lebih tinggi dibandingkan dengan penyedia layanan laboratorium sejenis, sehingga diperlukan evaluasi dan penyesuaian biaya agar tetap kompetitif.

- Penyederhanaan Mekanisme Pembayaran

Diperlukan upaya untuk mempermudah prosedur pembayaran, baik melalui diversifikasi metode pembayaran maupun penyederhanaan alurnya, sehingga lebih mudah diakses oleh pelanggan.

- Peningkatan Responsivitas Pelayanan

Responden mengharapkan peningkatan responsivitas dari petugas layanan, terutama dalam hal komunikasi, penyampaian informasi, serta penanganan pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kondisi Area Parkir

Beberapa responden menilai bahwa lokasi parkir masih kurang memadai, terutama karena posisinya yang cukup menanjak dan berada di tepi jalan raya. Kondisi ini dinilai berpotensi mengganggu arus kendaraan serta menimbulkan risiko keselamatan jika pengguna tidak berhati-hati.

- Penambahan Ragam Layanan Pelatihan dan Konsultasi

Responden menyarankan agar BSPJI Samarinda dapat memperbanyak jenis layanan pelatihan dan konsultasi untuk memenuhi kebutuhan pengembangan kompetensi industri yang semakin beragam.

- Pengembangan Layanan Kalibrasi

Terdapat harapan dari pengguna agar BSPJI Samarinda menambah layanan kalibrasi terhadap berbagai peralatan ukur, seperti *sound level meter*, *lux meter*, dan alat ukur lainnya yang dibutuhkan sektor industri.

- Perluasan Ruang Lingkup Parameter Pengujian

Beberapa responden juga mengharapkan penambahan ruang lingkup parameter pengujian agar lebih sesuai dengan kebutuhan industri dan dapat meningkatkan fleksibilitas serta daya saing layanan.

## 4.2 Tindakan Peningkatan

Hasil analisa kepuasan masyarakat dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu,

hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Table 1 Rencana Tindak lanjut Hasil SKM 2025

| No. | Prioritas Unsur                         | Program / Kegiatan                                                                  | Waktu (Triwulan) |    |     |    | Penanggung Jawab               |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-----|----|--------------------------------|
|     |                                         |                                                                                     | I                | II | III | IV |                                |
| 1   | Waktu Penyelesaian                      | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses pelayanan                         | √                | √  | √   | √  | Tim Laboratorium dan Kalibrasi |
| 2   | Biaya / Tarif                           | Memberikan Promosi layanan kepada pelanggan                                         | √                | √  | √   | √  | Tim PJI                        |
| 3   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan | √                | √  | √   | √  | Tim PJI                        |

Capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2025 perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan peningkatan yang akan dilaksanakan pada tahun 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2026

| No. | Unsur                       | Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan                                                                     |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U1  | Persyaratan jenis pelayanan | - Review dan penyederhanaan dokumen persyaratan layanan dengan membuat infografis persyaratan per layanan |

| No. | Unsur                                          | Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standarisasi daftar persyaratan untuk seluruh jenis layanan dengan menyediakan checklist persyaratan bagi pelanggan</li> <li>- Digitalisasi dan publikasi persyaratan di website dan media sosial dengan sosialisasi kepada industri melalui email blast / kunjungan</li> </ul>                                                 |
| U2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi SOP layanan secara berkala dengan membuat flowchart alur pelayanan yang mudah dipahami</li> <li>- Penyederhanaan alur pelayanan dengan Penggunaan aplikasi/portal layanan online</li> <li>- Integrasi sistem pelayanan berbasis digital dngan melakukan pelatihan internal terkait implementasi SOP terbaru</li> </ul> |
| U3  | Waktu Penyelesaian                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadikan pencapaian ketepatan waktu penyelesaian sebagai salah satu indikator kinerja pada Perjanjian Kinerja tahun 2025</li> <li>2. Monitoring SPM melalui aplikasi SILABISA</li> <li>3. Evaluasi beban kerja secara berkala</li> <li>4. Menerapkan reward bagi tim layanan yang memenuhi target waktu</li> </ol>           |
| U4  | Biaya/ Tarif                                   | Melakukan penyesuaian tarif layanan dengan pemutakhiran sesuai dengan Perka BLU nomor 104 tahun 2024 tentang kriteria, besaran tarif dan tata cara pengenaan tarif jasa layanan pada BLU BSPJI Samarinda                                                                                                                                                                 |
| U5  | Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemutakhiran website</li> <li>2. Penyampaian informasi layanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                      |

| No. | Unsur                                   | Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                         | 3. Penguatan komunikasi dengan pengguna jasa                                                                                                                                                                                 |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemetaan kebutuhan pelatihan pegawai</li> <li>2. Sertifikasi kompetensi teknis dan pelayanan</li> <li>3. Benchmarking dengan balai lain</li> </ol>                                 |
| U7  | Perilaku Pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan budaya pelayanan prima</li> <li>2. Penandatanganan Pakta Integritas</li> <li>3. Pelatihan service excellent</li> <li>4. Diklat motivasi pegawai</li> </ol>               |
| U8  | Sarana dan Prasarana                    | Melengkapi dan meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan publik sesuai pedoman PEKPPP                                                                                                                             |
| U9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan kotak saran digital dan fisik</li> <li>2. Melengkapi SOP penanganan pengaduan</li> <li>3. Melakukan publikasi rekap tindak lanjut pengaduan secara periodik.</li> </ol> |

## BAB V. KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode 2025 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Hasil indeks kepuasan masyarakat periode tahun 2025 adalah 3,85 dengan nilai dasar 96,34 dan mutu pelayanan Sangat Baik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2025 menunjukkan mutu pelayanan Sangat Baik dengan perolehan nilai terendah pada unsur Biaya/ Tarif. Hal ini dapat menjadi perhatian dan bahan perbaikan bagi BSPJI Samarinda terutama setelah penetapan menjadi Badan Layanan Umum.
3. Telah dilaksanakan tindakan peningkatan berdasarkan rencana aksi untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka pencapaian penilaian yang lebih baik di masa mendatang.

### 5.2. Saran

1. Evaluasi Responden dengan Nilai di Bawah Target  
Melakukan evaluasi serta tindak lanjut terhadap 27 responden yang memberikan nilai survei di bawah target (nilai < 3,66), guna mengidentifikasi permasalahan dan menyusun langkah perbaikan yang tepat.
2. Perbaikan pada Unsur dengan Nilai Terendah  
Melaksanakan evaluasi dan upaya perbaikan terhadap dua unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu "*Waktu Pelayanan*" dan "*Biaya/Tarif*" dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.
3. Pendekatan kepada Responden dengan Nilai Terendah  
Melakukan pendekatan dan tindak lanjut (*follow-up*) secara langsung kepada responden yang memberikan nilai terendah, yaitu: PT. Unicorn Tosan Perkasa (nilai 2,78), PT. ITCI Kartika Utama (nilai 2,92) untuk mendapatkan informasi terkait kendala yang dihadapi.
4. Pengembangan Sistem Survei pada SIL  
Mengupayakan tersedianya sistem pengisian survei pada SIL pada layanan jasa selain

pengujian, sehingga jumlah responden dapat sesuai dengan jumlah pengguna jasa dan nilai survei SKM yang diperoleh menjadi lebih valid.

5. Sosialisasi dan Peningkatan Partisipasi Responden

Melaksanakan sosialisasi terkait pentingnya survei kepuasan masyarakat melalui media sosial serta himbauan langsung kepada pengguna jasa, dengan tujuan meningkatkan kesadaran, partisipasi, dan jumlah responden pada survei berikutnya.

## LAMPIRAN

| Row Labels                                                        | Average of U1 | Average of U2 | Average of U3 | Average of U4 | Average of U5 | Average of U6 | Average of U7 | Average of U8 | Average of U9 |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 A.Nabil Nadzib Ash Syarif                                       | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 2 Abd. Rahmat Rizani                                              | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 3 ABDAN SYAKUR                                                    | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 4 ACHMIDA ACHMAD                                                  | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 5 Ade Jamaludin Sunny                                             | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 6 Afif Yahdiyan Naufal                                            | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 7 Ajeng Maritza Nuraeni                                           | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 3,00          | 4,00          | 3,00          |
| 8 Andi Aulia Urrahman Azka                                        | 4,00          | 4,00          | 3,50          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 9 Andi Khaidir Afifuddin                                          | 4,00          | 4,00          | 1,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 2,00          |
| 10 ANITA                                                          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 11 Annisa Widya Rosalina                                          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 12 Antonius Gelung                                                | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 13 Asosiasi Petani Kelapa Sawit Indonesia (APKASINDO)             | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 14 Astrid Attha Larissa                                           | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 15 Avicienna Hafifandani Suryanto                                 | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 16 Ayu Mellyanti                                                  | 4,00          | 3,00          | 2,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 3,00          | 4,00          | 3,00          |
| 17 Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Selulosa | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 18 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda      | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 19 Banjarsari Catering Samarinda                                  | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 20 BANYU NIS NUSANTARA                                            | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 21 Batik Putri Syafril                                            | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 22 Bayu Elyas Edward                                              | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 23 BETTY SETYORIN                                                 | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 24 BLUD RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo                          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 25 BUMDesa Amanah Padang Jaya                                     | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 26 Bumi Subur                                                     | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 27 Cakrawala Tirta                                                | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 28 CV. Azka Jaya Berlian Energi                                   | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 29 CV. Nayra Gemilang                                             | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 30 CV. Rejeki Mulia Utama                                         | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 31 CV. Rissa Bersaudara                                           | 3,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 32 CV. Sabina Tirta Maskub                                        | 3,75          | 3,50          | 3,75          | 3,25          | 3,75          | 3,50          | 4,00          | 3,75          | 3,75          |
| 33 CV. SARO JAYA ABADI                                            | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 3,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 34 CV. Sejahtra Abadi                                             | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |
| 35 CV. Teknika Karya Konsultan                                    | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          | 4,00          |

|    |                                                                                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 36 | CV. Tirta Mitra Sejati                                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,45 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 37 | CV. Tirta Putra Siring                                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 38 | CV. Trubus Hijau Lestari                                                                   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,67 |
| 39 | CV. Usna Karya                                                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 40 | DAPOER ELLEN                                                                               | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 41 | Dapur AP Mangkunegara                                                                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 42 | Depo Air Minum BUMK Milik Itah                                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 43 | Depo Air Minum Febri                                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 44 | Depo Aruna                                                                                 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 45 | Depo Tita Mahakam                                                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 46 | DEVITA MARDIANA SUPRPTI                                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 47 | Dhea Mariska Rachmalia Putri                                                               | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 48 | Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Timur                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 49 | Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Timur                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 50 | Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Timur UPTD Penerapan Mutu Hasil Perikanan | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 51 | Dinas Koperasi UMKM dan Perindustrian Kota Balikpapan                                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 52 | Dinas Lingkungan Hidup Kab.Paser - UPTD Laboratorium                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 53 | Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bulungan - UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 54 | Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Utara - UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 55 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bontang                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 56 | Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Tarakan                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 57 | DIVO DWI BRAMANTYO                                                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 58 | Dr . Feri Fadlin, S.Pd, M. Sc                                                              | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 59 | EKA AGUS TRIANI                                                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 60 | Eki                                                                                        | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 61 | ENDAH GUSVITA SURYANI                                                                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 62 | ERNAWATI                                                                                   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 63 | Es Batu Kristal Ameera Kirana                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 64 | Faisal Tanjung, S.Si.                                                                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 65 | FAP                                                                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 66 | FARRAS THIFAAL NADAA                                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 67 | Feeby Claudia Putri                                                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 68 | FITRI INDAH HARIANTI                                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 69 | Gufron Ana Matosa, S.Pd.I                                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 70 | Harniati, S.E                                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 71 | Hermanus Langet                                                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 72 | Hotel Luminor - Tanjung Selor                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

|     |                                                                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 73  | INDRA ALIM                                                                 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 74  | Juda Marpaung                                                              | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 75  | KD Jaya                                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 76  | Kedai Saniah                                                               | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 77  | Keramba Jaring Apung                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 78  | Klinik Utama Sekata Medical Center Batu Kajang                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 79  | Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mulawarman | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 80  | Lio Galon                                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 81  | M. Irfandi Habibullah Iswandi Putra                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 82  | Masniah                                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 83  | MEILIA                                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 84  | Michelle Angela Marici Jawa                                                | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 85  | Mika Patayang                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 86  | Muhajir                                                                    | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 87  | MUHAJIR CHALID MUTTAQIN                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 88  | Muhammad Bimo Yudhanto,A.Md.T                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 89  | Muhammad Zetyo Dewantoro Halim                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 90  | Nabila Ofelia                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 91  | Nabilah Zafirah Azzahra                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 92  | Nadine                                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 93  | NORJANNAH                                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 94  | OKTIFANI PUJI FITRIANI                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 95  | ONG LINA PRANATA                                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 96  | Otorita Ibu Kota Nusantara                                                 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 97  | Pempek Eky                                                                 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 98  | Perumda Air Minum Tirta Kandilo                                            | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 99  | Perumda Tirta Mahakam Cab. Sanga-Sanga                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 100 | Perumda Tirta Manuntung Balikpapan                                         | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,80 | 3,60 | 4,00 | 4,00 | 3,80 | 3,40 |
| 101 | Perumda Varia Niaga Samarinda                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 102 | Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam Unit Usaha AMDK "Tuah Bumi"      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 103 | POLRESTA Samarinda                                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 104 | POPY PRIMAWATI ANDRIANI                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 105 | PT Hutama Karya                                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 106 | PT Nusa Palapa Gemilang                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 107 | PT Roda Mas Timber Kalimantan                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 108 | PT Ruhama Ponpes Alarsyadi                                                 | 3,50 | 3,75 | 3,75 | 4,00 | 3,75 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 4,00 |

|                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 109 PT Segar Makmur Sejahtera                         | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 110 PT Trust Certified International                  | 3,60 | 4,00 | 3,90 | 3,80 | 3,80 | 3,90 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 111 PT. Adimitra Baratama Nusantara                   | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 112 PT. Agrobisnis Pangan Nusantara                   | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,00 | 2,67 | 3,33 |
| 113 PT. Agung Sejahtera Bhakti                        | 3,40 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,40 | 3,40 | 3,40 | 3,00 |
| 114 PT. Air Kristal Lestari                           | 3,67 | 4,00 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 3,67 | 4,00 |
| 115 PT. Allesia International                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,60 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,80 |
| 116 PT. Astiku Sakti                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 117 PT. Astra International Tbk - Toyota              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 118 PT. Astra International Tbk - TSO Cabang Sangatta | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 119 PT. Atha Mart Naha Kramo                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 120 PT. Balikpapan Environmental Services             | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 121 PT. Balikpapan Wana Lestari                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 122 PT. Banyu NIS Nusantara                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 123 PT. Barokah Galangan Perkasa                      | 3,25 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,50 | 3,75 | 3,25 | 4,00 | 2,75 |
| 124 PT. Benua Boga Kreasi                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 125 PT. Beratustirta Giriagung                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 126 PT. Berau Bara Abadi                              | 3,40 | 3,40 | 3,20 | 3,20 | 3,20 | 3,40 | 3,60 | 3,00 | 3,00 |
| 127 PT. Berkah Alam Borneo                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 128 PT. Berkah Sumber Tirta                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 129 PT. Bina Sarana Sukses                            | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 |
| 130 PT. Bintang Alama Rejeki                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 131 PT. Birawa Pandu Selaras                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 132 PT. Borneo Karya Persada                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 133 PT. Bumi Jaya Prima Etam                          | 3,40 | 3,20 | 3,40 | 3,60 | 3,60 | 3,00 | 3,20 | 3,20 | 3,00 |
| 134 PT. Bumi Kaliman Sejahtera                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 135 PT. Bumi Murau Coal                               | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 136 PT. Bungas Food Nusantara                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 137 PT. Charoen Pokphand Indonesia                    | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 4,00 |
| 138 PT. Ciomas Adisatwa Unit Samarinda                | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 139 PT. Cipta Kridatama - Site MHU                    | 4,00 | 3,97 | 4,00 | 3,92 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,95 |
| 140 PT. Citra Dayak Indah                             | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 | 3,93 |
| 141 PT. Decorient Partaya Indonesia                   | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 142 PT. Difusi Golden Utama                           | 3,88 | 3,38 | 3,38 | 3,75 | 3,75 | 3,38 | 3,38 | 3,75 | 3,38 |
| 143 PT. Dinamika Prima Artha                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 144 PT. Energy Persada Nusantara                      | 3,50 | 3,25 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 145 PT. Equalindo Makmur Alam Sejahtera               | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,60 | 3,60 | 3,00 |
| 146 PT. Fairco Agro Mandiri                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 147 PT. Fajar Sakti Prima                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

|                                                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 148 PT. Gelar Buana Semesta                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 149 PT. Giat Mandiri Sakti                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 150 PT. Grand Balikpapan (Novotel-IBIS)          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 151 PT. Hanuargo Suci Utama                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 152 PT. Harmoni Panca Utama Site HPA Berau       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 153 PT. Hume Sakti Indonesia                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 154 PT. Independen Barometer Surveyor            | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 155 PT. Indonesia Prima Laboratorium             | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 156 PT. Insurin                                  | 3,40 | 4,00 | 4,00 | 3,60 | 4,00 | 3,60 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 157 PT. Inti Idola Anugrah                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 158 PT. ITCI Hutani Manunggal                    | 3,00 | 3,40 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| 159 PT. ITCI Kartika Utama                       | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,25 | 3,00 |
| 160 PT. ITCI Kayan Hutani                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 161 PT. Jakarta Intiland - Mall Samarinda Square | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,91 | 4,00 | 4,00 |
| 162 PT. Jump Consulting                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 163 PT. Kalamur                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,93 | 4,00 | 4,00 |
| 164 PT. Kaliraya Sari                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 165 PT. Kaltim Parna Industri                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 166 PT. Karsa Utama Bengalon                     | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 3,50 |
| 167 PT. Karya Lestari                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,80 | 4,00 | 4,00 | 3,80 | 3,80 | 4,00 |
| 168 PT. Kayan Putra Utama Coal (Site Sidi)       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 169 PT. Kedap Sayaag                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 170 PT. Kemilau Indah Nusantara                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 171 PT. Khazana Bumi Kaliman                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 172 PT. Krida Darma Nusantara - Indonesia        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 173 PT. Kristal Fresindo Jaya                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 174 PT. Lamindo Inter Multikon                   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 175 PT. Lima Pendowo                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 176 PT. Mandau Berlian Sejati                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 177 PT. Mandau Berlian Sejati - Paser            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 178 PT. Mandiri Herindo Adiperkasa               | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 179 PT. Maroon Rekanan Nusa                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 180 PT. Mega Prima Persada                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 181 PT. Megah Energi Khatulistiwa                | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 182 PT. Mitra Muda Makmur                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 183 PT. Mulia Agro Utama                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 184 PT. Multi Nabati Sulawesi - Wilmar Group     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 185 PT. Mutu Agung Lestari, Tbk                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 186 PT. Nala Palma Cadudasa                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

|                                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 187 PT. Narkata Rimba                                                                 | 3,36 | 3,27 | 3,27 | 3,18 | 3,36 | 3,36 | 3,36 | 3,36 | 3,27 |
| 188 PT. Natura Pasific Nusantara                                                      | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 3,80 | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 3,83 |
| 189 PT. Nindya Karya                                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 190 PT. Persada Multi Bara                                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 191 PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara                                                 | 3,96 | 4,00 | 4,00 | 3,96 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,96 | 4,00 |
| 192 PT. Petro Andalan Nusantara - Unit Loa Duri                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 193 PT. Petro Andalan Nusantara - Wilmar Group                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 194 PT. PLN Energi Gas Unit Tanjung Batu                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 195 PT. PP - BAP - KSO, Area Proyek Pembangunan Gedung Wing 2 Dan Kawasan Kantor PUPR | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 196 PT. Prevented Ocean Plastic Indonesia                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 197 PT. Prima Bahagia Permai                                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 198 PT. Pulau Baru Sejahtera                                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 199 PT. Pupuk Kalimantan Timur                                                        | 4,00 | 4,00 | 3,86 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,86 |
| 200 PT. Purana Parasindo                                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 201 PT. Putra Bongon Jaya                                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 202 PT. Rahsy Putra Mahkota                                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 203 PT. Rumah Kutai Perencana                                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 204 PT. Sagatrade Murni                                                               | 3,91 | 3,95 | 3,86 | 4,00 | 3,91 | 3,95 | 3,95 | 3,91 | 3,91 |
| 205 PT. Samarinda Terminal Multiguna                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 206 PT. Sanmar Diesel Jaya                                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 207 PT. Sarana Abadi Lestari                                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 208 PT. Sarimelati Kencana, Tbk                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 209 PT. Segar Makmur Sejahtera                                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,20 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,60 |
| 210 PT. Segara Timber                                                                 | 3,92 | 3,92 | 3,92 | 4,00 | 3,92 | 4,00 | 3,92 | 3,92 | 3,92 |
| 211 PT. Sendawar Trust                                                                | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 3,33 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 212 PT. Sinar Bintang Albar                                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 213 PT. Sumalindo Lestari Jaya IV Samarinda                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 214 PT. Sumber Alam Sekurau                                                           | 3,91 | 3,89 | 3,76 | 3,91 | 3,87 | 3,87 | 3,96 | 3,87 | 3,87 |
| 215 PT. Sumber Subur Sejati                                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 216 PT. Syam Surya Mandiri                                                            | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 |
| 217 PT. Tanjung Buyu Perkasa - Talisayan Mill                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 218 PT. Tanjungmanis Arta Lestari                                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 219 PT. Telen - Bukit Permata Mill                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 220 PT. Telen Eco Coal                                                                | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 221 PT. Titian Trans Energy                                                           | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 222 PT. Tri Panuntun Persada                                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 223 PT. Unicorn Tosan Perkasa                                                         | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 |
| 224 PT. United Tractors Site Separi                                                   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 225 PT. United Tractors, Tbk - Balikpapan                                             | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

|                                                                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 226 PT. Wilmar Nabati Indonesia - Wilmar Group                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 227 PT. Yoratera Fortune Indonesia                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 228 RAJWA KHALISH RASENDRYA                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 229 RATIH NOVIANTI                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 230 Rezky Rahmadan                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 231 Rita Rasti Iba                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 232 RS Mulya Medika (PT. Mira Mulya Abadi Medical)                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 233 Rudi Fidiytmoko, S.P                                            | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 234 RUHAMA POMPES ALARSYADI                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 235 Rumah Sakit Dirgahayu                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 236 Rumah Sakit Medika Sangatta                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 237 Rumah Sakit Pratama Nawacita Datah Dave                         | 4,00 | 4,00 | 3,78 | 4,00 | 4,00 | 3,89 | 4,00 | 4,00 | 3,78 |
| 238 Rumah Sakit Pupuk Kaltim Prima Sangatta                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 239 Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit                  | 3,90 | 3,90 | 3,97 | 3,94 | 3,87 | 3,90 | 3,97 | 3,94 | 3,81 |
| 240 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Rivali                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,25 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 |
| 241 Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan                                 | 3,67 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,17 | 3,33 |
| 242 Rumah Sakit Umum I. A. Moeis Samarinda                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 243 RUSLIANI                                                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 244 Said Tirmidzi Iqbal Maulana                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 245 Salwa Salsabila                                                 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 246 Saputra Sarira                                                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 247 Satta                                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 248 SEGENDIS PUTRA LESTARI                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 249 Sekolah Khusus Olahragawan Intenasional (SKOI) Kalimantan Timur | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 250 SEWADAH RASA TIADATARA                                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 251 Sharadiva Helia Putri                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 252 Sirajudin                                                       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 253 Siti Fathiyah Ramadhani                                         | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 254 SITI SALBIAH                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 255 SMPIT Modern Balikpapan Islamic School                          | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 256 SNVT PIPA KALIMANTAN IV                                         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 257 SPPG Kota Samarinda Loa Janan Ilir Rapak Dalam 2                | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 258 SPPG PANJI 2                                                    | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 259 SRI HELEN MULYATI                                               | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 260 Sri Setiyawati, S.Pd.                                           | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 261 Sugesti Aprillianti, A.Md.T                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 262 Syarif Hidayatullah                                             | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 263 Teguh Iman Santoso                                              | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 264 Theresia Tissa Erita Tryman                                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

|                                                          |                                                                         |          |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-------------------------------------------------|-----------------|---------|------|------|------|
| 264                                                      | Theresia Tissa Erita Tryman                                             | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 265                                                      | Tirta Medical Center Sangatta                                           | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 266                                                      | Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Samarinda                  | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 267                                                      | Unit Hidrologi Dan Kualitas Air BWS K-IV                                | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 3,50    | 3,50 | 3,75 | 4,00 |
| 268                                                      | UPTD Laboratorium Kesehatan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur        | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 269                                                      | UPTD Proteksi Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Timur | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 270                                                      | UPTD Sentra Industri Kecil Balikpapan                                   | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 271                                                      | UPTD TPA Sampah Manggar (DLH Kota Balikpapan)                           | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 272                                                      | WAHYUNINGSIH                                                            | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 3,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 273                                                      | YH Es Kristal                                                           | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 4,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 274                                                      | YUNITA                                                                  | 4,00     | 4,00     | 4,00     | 3,00                                            | 4,00            | 4,00    | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Grand Total                                              |                                                                         | 3,93     | 3,92     | 3,90     | 3,87                                            | 3,92            | 3,92    | 3,93 | 3,93 | 3,91 |
|                                                          |                                                                         |          |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
|                                                          |                                                                         |          |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
| Perhitungan Survey                                       |                                                                         | U1       | U2       | U3       | U4                                              | U5              | U6      | U7   | U8   | U9   |
| Nilai Rata - Rata                                        |                                                                         | 3,92     | 3,91     | 3,85     | 3,77                                            | 3,91            | 3,92    | 3,93 | 3,93 | 3,91 |
| Nilai Rata - rata x 0,11                                 |                                                                         | 0,43     | 0,43     | 0,42     | 0,41                                            | 0,43            | 0,43    | 0,43 | 0,43 | 0,43 |
|                                                          |                                                                         |          |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
| Jumlah Responden                                         |                                                                         | indeks 1 | indeks 2 | indeks 3 | indeks 4                                        | Total Responden |         |      |      |      |
|                                                          |                                                                         | 0        | 5        | 18       | 251                                             | 274             |         |      |      |      |
|                                                          |                                                                         |          |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
| Nilai Kepuasan Rata-Rata / Nilai Survei IKM              |                                                                         | 3,85     |          |          | Capaian Nilai Terhadap Target Tahun 2025 (3,66) |                 | 105,29% |      |      |      |
| IKM Unit Pelayanan ( $\frac{1}{25}$ NRP Tertimbang x 25) |                                                                         | 96,34    |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |
| Jumlah pelanggan Kepuasan < 3,66                         |                                                                         | 27       |          |          |                                                 |                 |         |      |      |      |