

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SAMARINDA
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kegiatan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memotret kinerja Unit Pelayanan Publik BSPJI Samarinda dari perspektif pengguna jasa untuk menentukan rencana aksi dan peningkatan kinerja yang lebih baik.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat, dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Samarinda, Desember 2023

Mengetahui,



Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri

Risetio Canggih Dwiputra

Ketua Tim

Pengembangan Jasa Industri

Sitti Nurlina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	1
C. MANFAAT	1
D. SASARAN	2
BAB II PELAKSANAAN	3
A. METODE PENETAPAN JUMLAH SAMPEL	3
B. INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA	3
C. PENGOLAHAN DATA	4
D. KRITERIA PENILAIAN	5
BAB III DATA DAN PEMBAHASAN	6
BAB IV RENCANA AKSI DAN TINDAKAN PENINGKATAN	12
BAB V KESIMPULAN	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria/ kategori Penilaian sesuai PermenpanRB nomor 14 tahun 2017	5
Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	6
Tabel 3. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Pengujian.....	7
Tabel 4. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Sertifikasi	8
Tabel 5. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Konsultasi.....	9
Tabel 6. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Pelatihan.....	10
Tabel 7. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2023.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur.....	6
Gambar 2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2023.....	7
Gambar 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Tahun 2023.....	8
Gambar 4. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Konsultansi Tahun 2023.....	9
Gambar 5. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan Tahun 2023.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 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.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unit pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

C. MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda.

D. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II

PELAKSANAAN

A. METODE PENETAPAN JUMLAH SAMPEL

Metode penetapan jumlah contoh yang diambil sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada lampiran III menggunakan metode Morgan dan Krejcie.

Jumlah pelanggan yang bertransaksi di BSPJI Samarinda tahun 2023 sebanyak 324, sedangkan pengguna jasa yang menjadi responden dan memberikan penilaian adalah sebanyak 273. Metode penyampaian kuisioner adalah melalui sistem informasi layanan maupun formulir online melalui website.

B. INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017. 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.

C. 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 :

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

D. KRITERIA PENILAIAN

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel berikut :

Tabel 1. 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

DATA DAN PEMBAHASAN

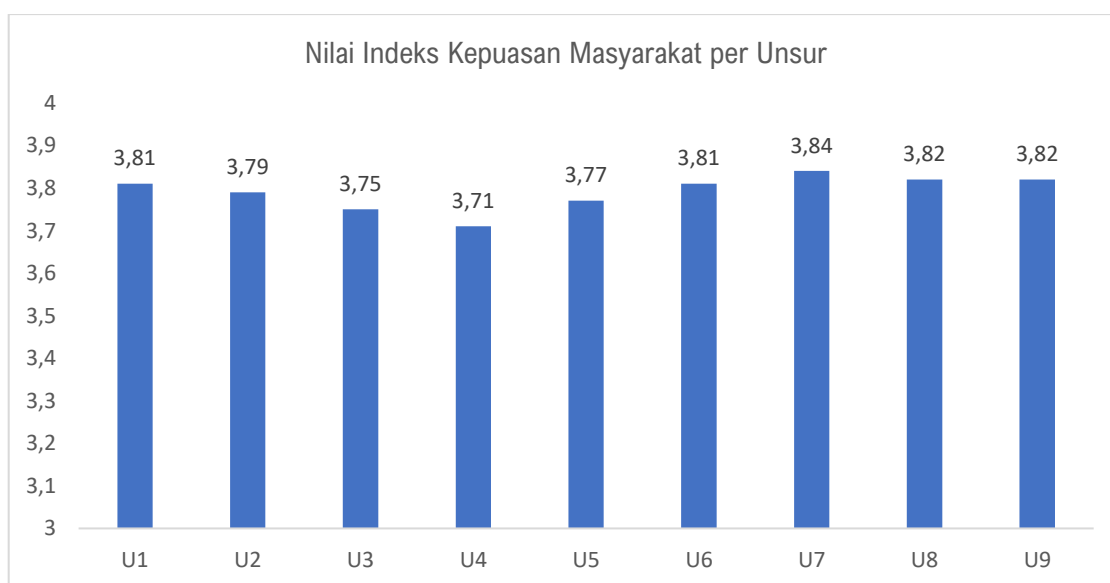
Data yang diperoleh dilakukan perhitungan berdasarkan PermenpanRB nomor 14 tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut :

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada semua layanan jasa

Rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,81	0,42
U2	Prosedur	3,79	0,42
U3	Waktu pelayanan	3,75	0,41
U4	Biaya/Tarif	3,71	0,41
U5	Produk layanan	3,77	0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,81	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,84	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,82	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	3,82	0,42
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,76
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			93,89
Mutu Pelayanan			Sangat Baik



Gambar 1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur

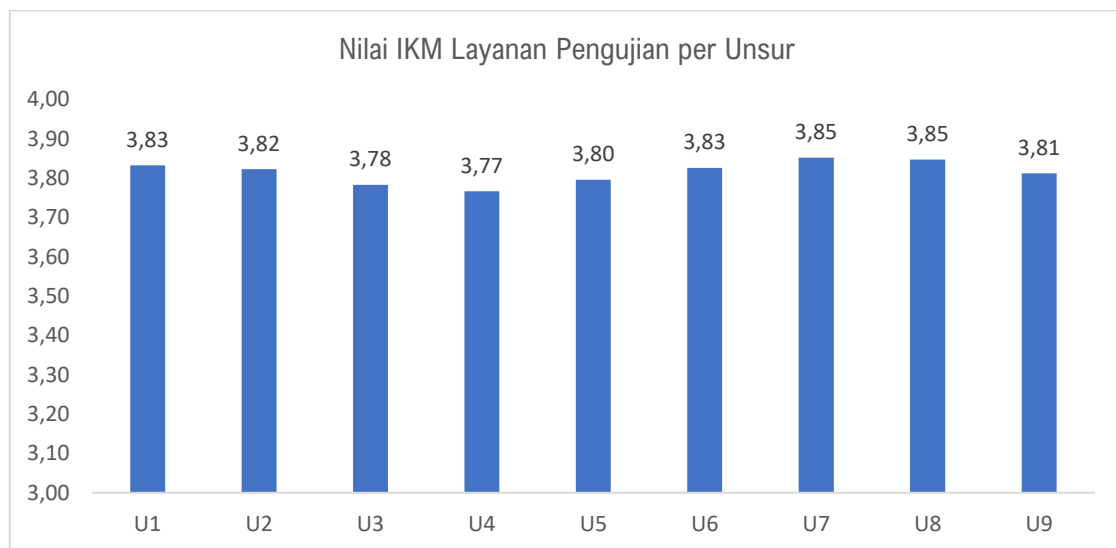
Dari tabel 2 di atas diperoleh nilai indeks 3,76 dengan nilai dasar 93,89 dan mutu pelayanan Sangat Baik. Adapun per unsur layanan berkisar antara 3,71 sampai dengan 3,84. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/ Tarif (U4), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (U7). Secara rinci hasil penilaian terhadap masing-masing layanan dapat disampaikan pada sub bab berikut.

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Pengujian

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Pengujian adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Pengujian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,83	0,42
U2	Prosedur	3,82	0,42
U3	Waktu pelayanan	3,78	0,42
U4	Biaya/Tarif	3,77	0,41
U5	Produk layanan	3,80	0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,83	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,85	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,85	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	3,81	0,42
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,77
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			94,25
Mutu Pelayanan			Sangat Baik



Gambar 2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2023

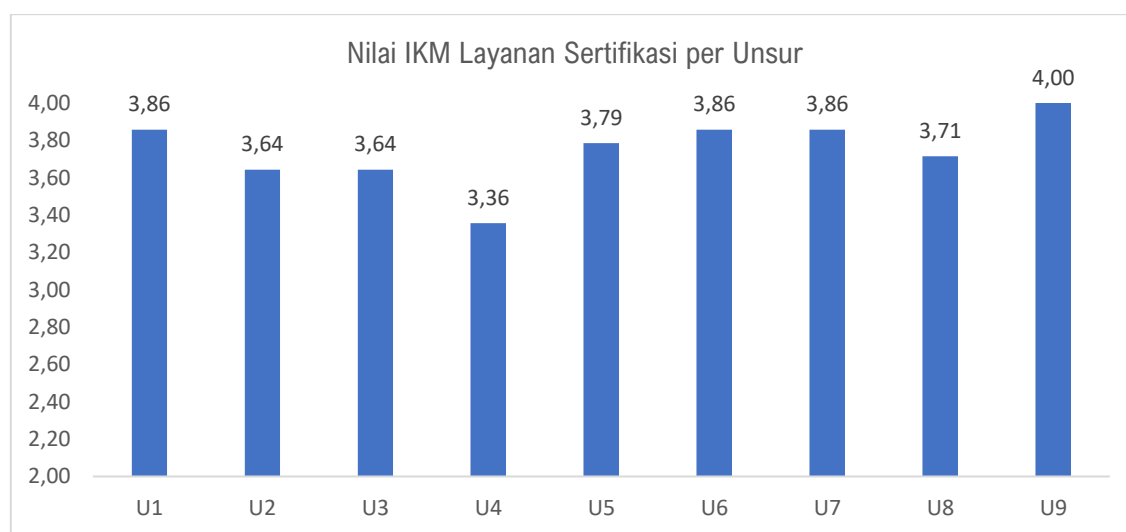
Berdasarkan tabel 3 diperoleh indeks kepuasan masyarakat pada layanan pengujian menunjukkan hasil 3,77 dengan nilai dasar 94,25 dan mutu pelayanan Sangat Baik. Adapun per unsur layanan berkisar antara 3,77 sampai dengan 3,85. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/ Tarif (U4), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8).

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Sertifikasi

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Sertifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Sertifikasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,86	0,42
U2	Prosedur	3,64	0,40
U3	Waktu pelayanan	3,64	0,40
U4	Biaya/Tarif	3,36	0,37
U5	Produk layanan	3,79	0,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,86	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,86	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,71	0,41
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,70
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			92,50
Mutu Pelayanan			Sangat Baik



Gambar 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Tahun 2023

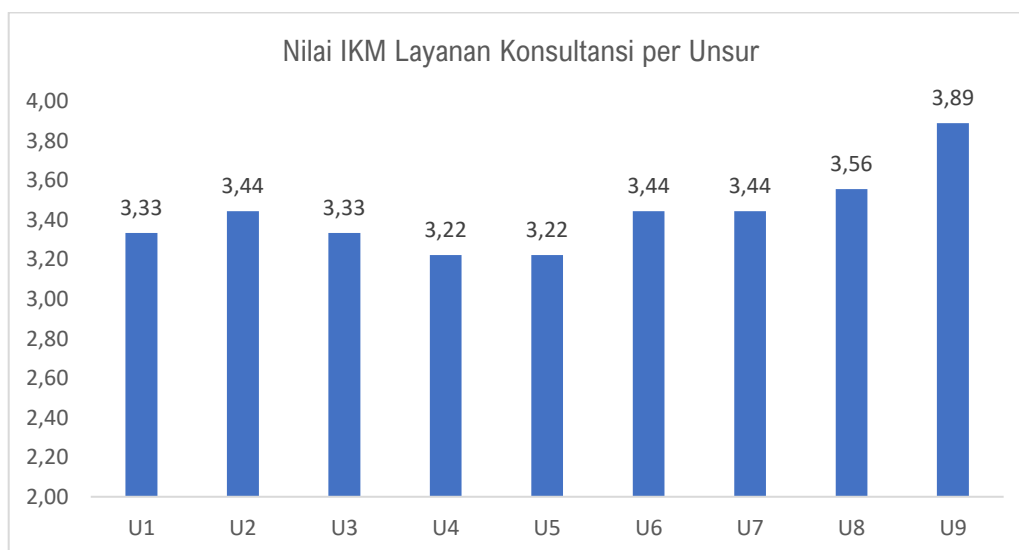
Berdasarkan tabel 4 diperoleh indeks kepuasan masyarakat pada layanan sertifikasi menunjukkan hasil 3,70 dengan nilai dasar 92,50 dan mutu pelayanan Sangat Baik. Adapun per unsur layanan berkisar antara 3,36 sampai dengan 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/ Tarif (U4), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (U9).

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Konsultasi

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Konsultasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Konsultasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,33	0,37
U2	Prosedur	3,44	0,38
U3	Waktu pelayanan	3,33	0,37
U4	Biaya/Tarif	3,22	0,35
U5	Produk layanan	3,22	0,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,38
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,56	0,39
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	0,43
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,40
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			84,94
Mutu Pelayanan			Baik



Gambar 4. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Konsultasi Tahun 2023

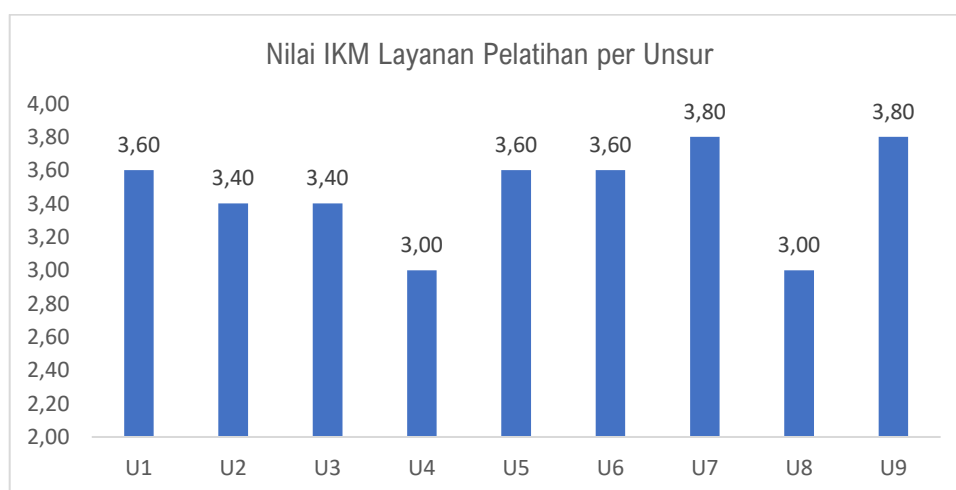
Berdasarkan tabel 5 diperoleh indeks kepuasan masyarakat pada layanan Konsultasi menunjukkan hasil 3,40 dengan nilai dasar 84,94 dan mutu pelayanan Baik. Adapun per unsur layanan berkisar antara 3,22 sampai dengan 3,89. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/ Tarif (U4) dan Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (U9).

5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Pelatihan

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Pelatihan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada layanan Pelatihan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata (NRR) Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,60	0,40
U2	Prosedur	3,40	0,37
U3	Waktu pelayanan	3,40	0,37
U4	Biaya/Tarif	3,00	0,33
U5	Produk layanan	3,60	0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,80	0,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,00	0,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,80	0,42
Indeks Kepuasan Masyarakat ($\sum$ NRR Tertimbang)			3,44
IKM Unit Pelayanan ($\sum$ NRR Tertimbang x 25)			86,00
Mutu Pelayanan			Baik



Gambar 5. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan Tahun 2023

Berdasarkan tabel 6 diperoleh indeks kepuasan masyarakat pada layanan Konsultasi menunjukkan hasil 3,44 dengan nilai dasar 86,00 dan mutu pelayanan Baik. Adapun per unsur layanan berkisar antara 3,00 sampai dengan 3,80. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/ Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U9).

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 pada seluruh layanan, maka hasil indeks yang diperoleh sebesar 3,77 telah mencapai target tahun 2023 yaitu 3,63 dengan capaian 103,45%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022 dimana nilai IKM 3,65, maka hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 meningkat 2,89% dari tahun sebelumnya.

Indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 menunjukkan mutu pelayanan Sangat Baik dengan perolehan nilai terendah pada unsur Biaya/ Tarif. Sampai dengan akhir tahun 2023, BSPJI Samarinda menerapkan tarif berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2021 dan atau PMK nomor 108/PMK.02/2022 Tahun 2022. Meskipun sudah memuat tarif yang secara umum lebih rendah dibandingkan dengan lembaga swasta, namun berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa biaya atau tarif yang dikenakan masih memberikan dampak ketidakpuasan dari perspektif pengguna jasa. Hal ini dapat menjadi perhatian dan bahan perbaikan bagi BSPJI Samarinda terutama setelah penetapan menjadi Badan Layanan Umum.

BAB IV

RENCANA AKSI DAN TINDAKAN PENINGKATAN

Capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan peningkatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan Tahun 2023

No.	Unsur	Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan
U1	Persyaratan jenis pelayanan	Komunikasi pembahasan perubahan standar pelayanan kegiatan sertifikasi
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemutakhiran data standar pelayanan pada website dan SIPP
U3	Waktu Penyelesaian	1. Menjadikan pencapaian ketepatan waktu penyelesaian sebagai salah satu indikator kinerja pada Perjanjian Kinerja tahun 2023 2. Monitoring SPM melalui aplikasi SILABISA
U4	Biaya/ Tarif	1. Melakukan pemutakhiran tarif sesuai PP No.54 tahun 2021 dan PMK 108 tahun 2022 2. Melakukan penyusunan dan pengusulan tarif BLU
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Pemutakhiran website 2. Penyampaian informasi layanan 3. Komunikasi dengan pengguna jasa
U6	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan SDM layanan dan teknis
U7	Perilaku Pelaksana	1. Penandatanganan Pakta Integritas 2. Diklat motivasi pegawai
U8	Sarana dan Prasarana	Melengkapi dan meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan publik sesuai pedoman PEKPPP
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melengkapi layanan prosedur pengaduan

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 adalah 3,77 dengan nilai dasar 93,89 dan mutu pelayanan Sangat Baik.
2. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023, maka hasil indeks yang diperoleh sebesar 3,77 telah mencapai target tahun 2023 yaitu 3,63 dengan capaian 103,45%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022 dimana nilai IKM 3,65, maka hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 meningkat 2,89% dari tahun sebelumnya.
3. Indeks kepuasan masyarakat tahun 2023 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.
4. Telah dilaksanakan tindakan peningkatan berdasarkan rencana aksi untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka pencapaian penilaian yang lebih baik di masa mendatang.